



# Aprendiendo a M E D I A R

SERIE PEDAGÓGICA ALPJF

Ángela **Tapias** (Comp.)



de la  
ediciones **U**

# Aprendiendo a mediar

Ángela Tapias  
Marisol Ballén  
Carolina Hernández  
Ángela Blanco  
Álvaro Pulido  
Alexander Ospina  
José Castellanos  
Maribel Ariza  
Diana Monsalve

Revisión de estilo: Raúl Oyuela  
SERIE PEDAGÓGICA ALPJF

Tapias S., Ángela Cristina, *et al*

**Aprendiendo a mediar/** Ángela Cristina Tapias Saldaña, Marisol Ballén, Leidy Carolina Hernández Gutiérrez, Ángela Milena Blanco, Álvaro Pulido, John Alexander Ospina Muñoz, José Eduardo Castellanos Albornoz, Maribel Ariza Burgos, Diana Milena Monsalve Castro. Bogotá: Ediciones de la U, 2016

p. 150 ; 24 cm.

Incluye bibliografía

ISBN 978-958-58711-2-0

e-ISBN 978-958-58711-3-7

1. Derecho 2. Mediación 3. Resolución de conflictos 4. Casos I. Tít.  
370.7 cd

Área: Derecho penal

Primera edición: Bogotá, Colombia, septiembre de 2016

ISBN 978-958-58711-2-0

- © Asociación Latinoamericana de de Psicología Jurídica y Forense ALPJF  
[[www.psicologiajuridica.org](http://www.psicologiajuridica.org)]. Correo electrónico: [angela@psicologiajuridica.org](mailto:angela@psicologiajuridica.org)
- © Ediciones de la U - Carrera 27 #27-43 - Tel. (+57-1) 3203510 - 3203499  
[www.edicionesdelau.com](http://www.edicionesdelau.com) - E-mail: [editor@edicionesdelau.com](mailto:editor@edicionesdelau.com)  
Bogotá, Colombia

*Coordinación editorial:* Ediciones de la U

*Impresión:* Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.

Carrera 69H #77-40, Pbx. (57-1) 6020808

*Impreso y hecho en Colombia*

*Printed and made in Colombia*

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro y otros medios, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

## CONTENIDO

Autores.....	7
Prólogo.....	11
1. Mediación: solución pacífica de conflictos.....	15
2. Aliviando el cautiverio a través de la mediación .....	27
3. Mediación indirecta: otra alternativa de resolución de conflictos a través de la transmisión del mensaje reconciliador.....	57
4. Espacios de encuentro generadores de experiencias vitales positivas	67
5. La mediación en la cárcel. Un cambio de actitud .....	81
6. Mediación en el contexto familiar .....	93
7. Caso de mediación vecinal.....	111
8. Métodos alternativos de resolución de conflictos. Un caso en el ámbito laboral .....	119
9. Ya no somos uno, somos dos tomando una decisión .....	133
Referencias.....	147



## AUTORES

### Angela Cristina Tapias Saldaña



Psicóloga, especialista, máster y magister en psicología jurídica y forense. Fundadora de la Asociación Latinoamericana de Psicología Jurídica y forense, de la Maestría en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, del listado de peritos en psicología forense del Colegio Colombiano de Psicólogos, perito privado, docente, investigadora científica y autora de 7 libros.

### Marisol Ballén



Psicóloga, Especialista en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, maestrante en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás-Bogotá. Con experiencia en participar en la formulación, diseño, ejecución y control de planes y programas en poblaciones vulnerables desde el mejoramiento de la calidad de vida, en la dinámica de la inclusión social de las personas privadas de la libertad.

### Leidy Carolina Hernandez Gutiérrez



Psicóloga egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, especialista en Psicología Clínica de la Universidad Pontificia Bolivariana y Maestrante en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás. Experiencia profesional de diez (10) años en la Fiscalía General de la Nación, en el marco de la investigación penal.

### **Angela Milena Blanco**



Psicóloga de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (2006), especialista en psicología clínica de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga (2011) y maestrante en psicología jurídica de la Universidad Santo Tomás- Bogotá. Con trayectoria en el ámbito de la evaluación y la intervención en psicología clínica y organizacional.

### **Alvaro Pulido**



Psicólogo Especialista en Psicología Clínica, candidato a Magister en psicología Jurídica. Teniente Oficial en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. Psicólogo evaluador del Tratamiento Penitenciario de los privados de libertad, en el Consejo de Evaluación; coordinador del área de Atención y Tratamiento en el establecimiento carcelario de Bogotá "La Modelo". Docente universitario.

### **John Alexander Ospina Muñoz**



Psicólogo de la Universidad Católica de Pereira, candidato a magister en psicología jurídica de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, docente universitario en la U Católica de Pereira, investigador profesional del Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación de la República de Colombia. Perito privado.

### **José Eduardo Castellanos Albornoz**



Subintendente de la Policía Nacional de Colombia, psicólogo de la universidad Nacional Abierta y A distancia UNAD, candidato a Magister en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomas, en la actualidad me desempeño como jefe de Gestión Humana y Cultura de la Dirección de Talento Humano, así mismo, asesor de proyectos y líneas de acción del Modelo de Gestión Humana y Cultura Institucional.

### **Maribel Ariza Burgos**



Nacida en Bogotá, Psicóloga egresada de la Universidad Nacional de Colombia, Candidata a Magíster en Psicología Jurídica Universidad Santo Tomás. Experiencia en el sector público en atención a población vulnerable en condición de desplazamiento Funcionaria pública en Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, actualmente en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. Experiencia en docencia en pregrado Universidad Pedagógica Nacional.

### **Diana Milena Monsalve Castro**



Psicóloga de la Universidad Pontificia Bolivariana, Especialista en psicología clínica comportamental cognoscitiva de la Pontificia Universidad javeriana y actualmente Maestrante de psicología jurídica de la universidad Santo Tomas. Amplia experiencia profesional relacionada con valoración, evaluación en intervención clínica y jurídica en procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos de las familias, niños, niñas y adolescentes.





## PRÓLOGO

La obra "*Aprendiendo a mediar* recoge una serie experiencias exitosas en las que se ha aplicado la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en Colombia. Con destreza, su compiladora, la doctora Ángela Tapias permite que los estudiantes de la Maestría en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás, que asistentes al espacio académico de Justicia Restaurativa y MASC, a su cargo, narren los casos en los que intervinieron como facilitadores para la resolución de conflictos de distinta índole, poniendo de manifiesto la utilidad de la mediación como estrategia para solucionar pacíficamente las controversias que se presentan en la sociedad.

La obra llega en un muy buen momento para Colombia, pues en el año 2016 se cumplen 25 años de la expedición de la Ley 23 de 1991, por medio de la cual se crearon mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales; hoy, pese a la extensa normatividad que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos - MASC, se ha dictado en Colombia, hay figuras que no han tenido el desarrollo que merecen como importantes estrategias que hacen accesible la justicia al ciudadano y que representan importantes oportunidades de solucionar, por vías distintas a la judicial, los conflictos que se presentan en la sociedad. Tal ha sido el caso de la mediación, apenas nombrada en los textos normativos y sin ningún tipo de desarrollo legal, excepto por la llamada mediación penal que quedó incluida como estrategia de Justicia Restaurativa en la ley 906 de 2004, más conocida como el Código de Procedimiento Penal colombiano.

La ausencia de reglamentación acerca de la manera en que la mediación ha de llevarse a cabo, representa más una fortaleza que una dificultad, pues es en la ciencias sociales y humanas donde se encuentran estas respuestas, antes que en los textos normativos, por cierto inflexibles, que tienen a apartarse de la dinámica propia de la resolución de conflictos como disciplina. Recuérdesse que en Colombia conviven como mecanismos alternativos de solución de conflictos la conciliación y la mediación, siendo la primera, junto con el arbitraje, los mecanismos más difundidos, utilizados

y reglamentados del país. La mediación, por su parte ha tenido un lugar menos protagónico y suele ser desconocida tanto por los llamados a intervenir como mediadores, como para el colectivo social que, de hecho suele ignorar su existencia.

En este texto se compilan diferentes escenarios en los que la mediación ha tenido lugar, demostrando el amplio espectro de posibilidades en que puede desarrollarse la figura. Los autores han asumido el reto de compaginar la teoría con la práctica, aspecto siempre bienvenido en la formación, en especial en temáticas nuevas y de escasa difusión, pues es justamente la sistematización de experiencias la que permite conocer si los mecanismos para solucionar conflictos en efecto cumplen el propósito para el cual fueron creados; es, así mismo, lo que permitirá establecer protocolos de acción, definir el perfil de los mediadores, reconstruir el tejido social que se ve resquebrajado ante la presencia de los conflictos y favorecer la convivencia pacífica.

Sin duda esta no es una obra acabada, es una de las primeras piezas en el largo proceso por hacer de los métodos de resolución de conflictos algo más que simples mecanismos o herramientas que descongestionen la vía tradicional del proceso judicial. La condición de facilitador en un futuro, (esperamos no muy lejano) deberá estar acompañada de la selección rigurosa de los perfiles de los mediadores y conciliadores, por mucho más que el título profesional que ostenten. “Aprendiendo a mediar” que nos presenta la serie pedagógica de la Asociación Latinoamericana de Psicología Jurídica y Forense es un excelente pre texto para poner en la agenda académica y de los escenarios de administración de justicia la necesidad de acercar esa justicia a las comunidades y entender que las soluciones auto compositivas tienen igual o más valor que las soluciones impuestas por terceros. En esta oportunidad, los beneficiados con un mecanismo alternativo de solución de conflictos como la mediación han sido los internos de las reclusiones, los vecinos del conjunto residencial, las compañeras de trabajo en la entidad oficial, los padres separados tras el nacimiento de sus hijos; esperando que, como ellos, cientos de ciudadanos se vean beneficiados de superar las controversias que rompen la comunicación, que generan malestar y que truncan la consecución de objetivos comunes que como sociedad estamos interesados en realizar.

Andrea Catalina Lobo Romero



# MEDIACIÓN: SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS



## Mediación: solución pacífica de conflictos

*Angela Cristina Tapias Saldaña*

*"Ojo por ojo y el mundo quedará ciego"*  
*Ghandi*

En todos los ámbitos, desde los más triviales, hasta los más complejos, como son las negociaciones de guerra y paz, es posible mediar, negociar, conciliar para retornar a la convivencia; como bien señala Ghandi: "Nada justifica la violencia, ni mucho menos la venganza".

Diariamente el ser humano afronta conflictos, frustraciones, victorias y concesiones, desde la infancia se enfrentan conflictos porque quieren el mismo juguete, luchan con los padres porque no se desea hacer los deberes, en la adolescencia se debate los permisos para salir, por los amigos; en la adultez se regatean los precios, se compite por un negocio o por el mismo amor, etc. Frente a un divorcio se esperaría la disolución fuera transada pacíficamente por aquellos que se amaron, sin embargo estos finales suelen convertirse en historias dramáticas, problemáticas truculentas desde la perspectiva psicológica y jurídica, en las cuales las partes en conflicto reaccionan furiosas, irracionales, vengativas, como suele aparecer en titulares de prensa popular: asestó múltiples heridas corto punzantes porque lo iba a abandonar; lanzó ácido desfigurando a su pareja por celos... Estas situaciones evidencian la inadecuación en la resolución de problemas y la relevancia de la búsqueda de mecanismos equitativos que favorezcan alternativas de resolución, como lo dice Torres (2015) la conciliación laboral y familiar tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los trabajadores, al permitir hacer compatibles las distintas facetas de sus vidas.

La sociedad tiene la necesidad de gestionar conflictos; lo que significa aprender a vivir con ellos y expresar maduración social. En esto se coincide con lo expresado por Martin-Baro (1988) citado por Barrero (2008) quien afirma: “una sociedad mejor, es una sociedad capaz de tener mejores conflictos, de reconocerlos y de contenerlos, de vivir no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos” p. 7

Lastimosamente hemos evolucionado en tecnología y ciencia, empero es frecuente el afrontamiento inmaduro de las problemáticas, como claramente lo expresa Martin Luther King: “hemos aprendido a volar como los pájaros, a nadar como los peces; pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos”. Esto es confirmado por Barrero (2008) quien afirma que en Colombia tenemos una representación social arraigada de valoración negativa del conflicto.

Con frecuencia la solución inadecuada de los conflictos puede conllevar a la psicopatología, a la agresión, a las demandas, al delito y allí colindan terrenos de la psicología y el derecho, como es el caso de los socios que no lograron sacar adelante su negocio y terminan demandándose mutuamente por daños y perjuicios. Esto ha conllevado al hábito inadecuado de amenazar con demandar y de encauzar hacia la onerosa litis muchos problemas psicológicos o relacionales. Los problemas que arriban a estas disciplinas son aquellos que no lograron resolverse de forma connatural o autónoma por los involucrados, por lo cual pueden ser acompañados o coadyuvados por un tercero neutral y con vocación pacifista para allegar a un acuerdo. Verbigracia el Comité de Ministros insta a los Estados miembros de la Unión Europea a instituir, promover, reforzar o incluir en sus legislaciones la mediación familiar (Soria, Sedano, Camarero, Tarragó & García, 2012) pese a que la mediación tiene menor desarrollo en Europa que en Estados Unidos, Australia o Argentina. (Medina, Vilches, Otero & Munduate, 2014) y en Colombia también es todo un campo por desarrollar.

La autora ha observado profesionalmente muchos casos en los que hay un conflicto psicológico que se disfraza como proceso jurídico, verbigracia: la falta de superación del duelo de pareja, se convierte en una excusa para litigar por la custodia o visitas de los hijos y así incomodar al otro o mantener la unión aunque sea en la lucha judicial....y esto persiste aunque hay experiencias de mediación transformadora sin retorno al sistema judicial, con desjudicialización del conflicto porque promueve procesos

de contención y mejoramiento en la comunicación (Soria et al, 2012) Otro modelo relevante es el del Instituto de Adicciones de Madrid Salud, (2008) el cual previene la comisión de nuevos delitos por parte de los drogodependientes infractores, mediante el conocimiento directo de los daños y consecuencias que sus actos tienen en las víctimas.

Adicionalmente hay muchas situaciones de conflicto perfectamente legítimas para ser absueltas, por ejemplo un hurto, un accidente de tránsito, violencia de pareja, dentro de muchas otras que aunque ameritan la intervención de un tercero, pero tal vez puedan ser abordadas de manera anticipada, humanizada y breve, sin implicar todo el desgaste de un proceso judicial que excede el conflicto original.

Así mismo los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos MASC también son aplicables a conflictos de mayor envergadura, ya que grandes compañías prevén problemas jurídicos e incluyen en sus contratos cláusulas que los llevan a mecanismos de conciliación o arbitraje, pues su vasta experiencia gerencial y financiera les indica es una forma expedita de resolver y continuar con su productividad. Estos constituyen herramientas sociales, implican avales jurídicos, pueden favorecer la descongestión judicial, empero sobre todas sus ventajas está el preservar las relaciones humanas y promover la pacificación social. Sin embargo no deberían llamarse alternativos, ya que la mediación no debe concebirse como una alternativa a la justicia, sino como otra forma de hacer justicia (Belandó, 2015) De hecho plantea Cialti (2016) el ordenamiento jurídico reconoce la necesidad de establecer vías de diálogo permanente, haciéndolas compatibles con la autonomía colectiva y con la limitación del papel del Estado, por lo cual se ha previsto la conformación sindicatos de trabajadores, aceptando la existencia del antagonismo de intereses y la legitimidad de la resolución institucional.

Dentro de estos mecanismos de solución que se presentan en esta introducción se encuentran la justicia restaurativa, el arbitraje, la conciliación, los jueces de paz –como una de las figuras que institucionalizan la conciliación- y la mediación. Aunque los procedimientos de resolución extrajudiciales de conflictos responden a la trilogía clásica, es decir, mediación, conciliación y arbitraje. (Cialti, 2016) Seguidamente se presenta una breve sinopsis de cada uno de ellos.



## Justicia Restaurativa:

La JR no constituye una nueva figura para administrar justicia penal, sino que guarda relación con el control social comunitario que ha guiado desde siempre el espíritu de los sistemas del common law y de sistemas consuetudinarios de justicia. (Galain, 2011) Es una corriente de pensamiento, que pretende cambiar la reacción social frente al delito, atiende la necesidad de “desburocratizar la administración de justicia” y habilitar instancias de resolución sin renunciar a la función de control social (Galain, 2011)

Constituye otro método con afinidad a los mecanismos alternativos, es una forma diferente de justicia, porque no se centra en la sanción al ofensor, sino que tiene como objetivo prioritario reparar el daño generado a las víctimas, de forma que lo principal es el resultado restaurativo, aunque también da importancia al proceso para arribar a una reparación satisfactoria. Se caracteriza por el encuentro voluntario de las partes, con el fin de compartir sus experiencias, emociones, empero sobre todo el reconocimiento de la responsabilidad, la suscripción de compromisos para la reparación del daño y el aval jurídico a los acuerdos. Es un proceso que concita siempre a un mediador, pero puede incluir a las autoridades, la familia y la comunidad.

De este modo, tanto el acompañamiento al autor y la víctima, para la reparación del daño se legitiman discursivamente por tratarse de consecuencias jurídicas inclusivas, auténticas instancias de participación y consenso de los “dueños del conflicto”, que parecen cumplir con una retracción del Estado y con la exigencia de “devolución del conflicto” a la sociedad (Galain, 2011)

Leyes que promueven la aplicación en Colombia son el código de procedimiento penal (2004) y la ley de infancia y adolescencia (2006) así mismo directrices de la ONU, del Comité Nacional de Política Social, la Fiscalía General de la Nación (FGN) y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), etc.

## Arbitraje

El arbitraje se puede concebir como un juzgado alternativo más versátil, que de modo transitorio puede administrar justicia. El árbitro es quien reemplaza al juez y profiere decisiones denominadas laudos, basadas en

su propio criterio. Los laudos pueden enfatizar en criterios de equidad, del derecho o conocimientos especializados del conflicto a dirimir.

Para una definición más técnica se acude al Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (1998) que literalmente lo conceptúa así:

“El arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral.

El arbitraje puede ser en derecho, en equidad o técnico. El arbitraje en derecho es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente. En este evento el árbitro deberá ser abogado inscrito. El arbitraje en equidad es aquel en que los árbitros deciden según el sentido común y la equidad. Cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio, el arbitraje es técnico”p.1

## **Jueces de paz**

Son representantes de la comunidad que en razón de su arraigo social y reconocimiento son elegidos democráticamente para resolver conflictos comunitarios, su oficio aunque gratuito es comparable al de un funcionario público.

Esta herramienta en Colombia está reglamentada por la Ley de jueces de paz (1999), por la cual se crean los se reglamenta su organización y funcionamiento.

## **Conciliación**

Es un proceso de relación social en el cual las partes son asistidas por un tercero imparcial que coadyuva el diálogo y para encontrar un acuerdo psi-

co-jurídico que sea avalado por la ley. Acorde con la ley colombiana 640 de 2001 artículo 3 puede ser judicial o extrajudicial, si se realiza o no al margen de un proceso judicial.

## ¿Conciliación o mediación?

En Colombia se conoce y utiliza más la figura de la conciliación, la cual se caracteriza por ser realizada por abogados, básicamente se diferencia de la mediación porque la segunda la realizan otros profesionales. Aunque en la mayoría de los países se considera a la mediación como el mecanismo más utilizado en el mundo, ya que permite una mayor autonomía de las partes. También se afirma: “la conciliación no es la forma más apropiada para resolver conflictos de tipo comunitario, escolar, al interior de las empresas, porque se adapta más al ámbito judicial o del derecho. (Departamento Nacional de Planeación –DNP- 2015 p.169.)

De forma que es más amplio el ámbito de aplicación de la mediación; solo requiere dos personas que se encuentren en conflicto, ánimo de diálogo y un tercero que modere la comunicación y motive la resolución. Por lo cual, esta constituye una herramienta interdisciplinaria que puede convocar a educadores, economistas, sociólogos, trabajadores sociales, politólogos, administradores y un sinnúmero de profesionales, además de psicólogos y abogados.

La Psicología Jurídica también puede aunarse a estos equipos interdisciplinarios para promover la mediación en centro y sur América, porque es un mecanismo con potencialidad preventiva, implica intervenir temprano en el conflicto, propender desjudicializar, aunque también agilizar las determinaciones jurídicas, pero sobre todo esto puede preservar las relaciones sociales y evitar escaladas violentas.

Así las cosas, se presenta en este libro la perspectiva desde la Psicología Jurídica siendo ésta una especialidad que aporta conocimientos sin afán de monopolizarlos, ofreciendo técnicas para diversas disciplinas, pues lo crucial no es la disciplina o especialidad que lo hace, sino la promulgación de mecanismos que favorezcan gestión constructiva de los problemas y convivencia pacífica pro social.

## Beneficios de los mecanismos alternativos

Dentro de las ventajas que ofrece la mediación están que favorece la comunicación, preserva las relaciones es rápida, disminuye la agresión y la escalada del conflicto, garantiza un mayor cumplimiento y satisfacción, es económica, voluntaria, implica menor coerción, y coadyuva a la descongestión judicial.

Desde el punto de vista de economía conductual, es una alternativa muy inteligente porque ahorra el estrés, el agotamiento de un litigio que puede conllevar años y generar un desgaste que afecta la calidad de vida y la salud mental. Adicionalmente ahorra los gastos estatales y los servicios de profesionales como abogados, investigadores y peritos.

Sobre esto último hay unos datos interesantes que convocan a tal reflexión, tales como las estadísticas presentadas por Gaviria (2015) quien afirma en los últimos 12 años se ha triplicado el uso mecanismo de conciliación en un millón, aumentaron 25% los centros de conciliación. En cuanto a las costas de un proceso civil es de \$135.000.000 en tanto que un proceso que se concilia es de \$3.282.000, esto expresado en pesos colombianos en los que aproximadamente cada 3.000 pesos equivalen a un dólar. En la jurisdicción de familia el valor promedio de un proceso es de \$62.300.000, mientras los que se concilian cuestan 1.741.000. Los procesos penales ascienden a \$599.000.000 versus los conciliados que logran \$24.000.000; los litigios laborales valen 58.000.000 millones de pesos en comparación con los que se concilian que implican 5.000.000 y para finalizar los administrativos de 80.000.000 y los que se concilian 1.621.000. Según DNP (2015) “la conciliación ha permitido al Estado y a la sociedad ahorrarse 1,42 billones de pesos en los últimos 12 años”. p.8

Se podría pensar que no hay lugar a escatimar porque los gastos en justicia son fundamentales en el erario público y la justicia también debe prodigarse como un servicio estatal. No obstante, esos dineros son recaudados con el esfuerzo de todos los ciudadanos y son despilfarrados cuando se llevan problemas nimios a un litigio costoso, cuando se inicia un proceso judicial por situaciones sencillas que no se desean resolver de manera autónoma. Los dineros ahorrados se podrían invertir en salud, educación, vivienda, siendo todo esto esencial en la mayoría de los países latinoamericanos.

Finalmente, también se puede colegir de estas cifras que los costos económicos son un ítem razonable a tener en cuenta, aunque no pueden ser el criterio principal, ya que uno de los grandes errores cuando se analiza la mediación entre la administración de justicia y los ciudadanos es entenderla simplemente como una forma de reducir la litigiosidad. (Belandó, 2015) Son supremamente onerosos los costos emocionales de un litigio, el desgaste psicológico y social de un proceso jurídico, comparándolo con el esfuerzo de un acuerdo pacífico, las proporciones resultantes serían similares. Derivado de este análisis se podrían relieves factores humanos que son los realmente importantes.

## Normatividad

La mediación es una figura que existe en todos los países, aunque por la nacionalidad de los autores se hará énfasis en las leyes e instituciones colombianas, confiando que el lector extranjero indague las normas propias de su país.

Antecedentes jurídicos que promueven la conciliación se encuentran en la Constitución Política, específicamente en el artículo 116 en el cual se explicita quienes administran Justicia: La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales y los Jueces y la Justicia Penal Militar...*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.*(cursiva fuera del texto)

La carta constitucional se complementa con la más antigua y específica norma en la materia, la ley 23 de 1991 promovida por Jaime Giraldo eminente abogado y psicólogo, quien fue Ministro de Justicia y asesor de Colegio Colombiano de Psicólogos. Con este hito se dio el primer paso para los mecanismos de resolución alternativa y para 2016 se cumplen veinticinco años de esta figura en Colombia.

En este momento el mecanismo surgió con el ánimo de descongestionar y desjudicializar, espíritu continuado con la promulgación de la ley 446 de 1998 por la cual se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia.

Posteriormente surgió la ley 640 de 2001 por la cual se modifican normas relativas a la conciliación como requisito de procedibilidad, reglas generales para los conciliadores, selección del conciliador e inhabilidad especial, creación y obligaciones de los centros de conciliación, registro conciliatorio, formas de actas y constancias, conciliación extrajudicial en derecho en materias contencioso administrativa, civil, laboral y familia, conciliación para competencia y consumo, y conciliación judicial. Esta norma aclara la gratuidad del servicio, el perfil, obligaciones e inhabilidades del conciliador, la regulación de los centros de conciliación y composición del Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia.

Las normas mencionadas convergen al otorgar a la alternatividad un carácter muy cercano a lo judicial, así como habilitar casi exclusivamente a los abogados para que desempeñen esta labor.

## **Perfil del mediador**

Los mediadores pueden concebirse como agentes de cambio, personajes heroicos con la convicción de transformar y enseñar a resolver en paz; en palabras de Nelson Mandela: Derribar y destruir es muy fácil. Los héroes son aquellos que construyen y trabajan por la paz.

Los requisitos para fungir como mediador son un tema fundamental y sensible, deberían otorgar primacía a la vocación, capacidad de empatía y habilidad comunicativa, las cuales son determinantes para el éxito de una mediación. Lastimosamente estas cualidades humanas esenciales se han desestimado y se ha priorizado a profesionales del derecho que complementan su formación con una certificación en conciliación. De hecho estos requisitos hacen parte de lo que se espera transformar en Colombia, esto significa la mediación permita nuevos perfiles profesionales y competencias que enfatizen cualidades comunicativas y actitudes pacifistas. Este giro permitiría a Colombia coincidir con la mayoría de países que usan la figura

con perspectiva interdisciplinaria, aplicándola a ámbitos comunitarios, escolares y judiciales con apoyo estatal. Esta postura fue uno de los retos señalados en el foro realizado por la Dirección Nacional de Planeación – DNP (Gaviria, 2015), lo cual indica la mediación es un escenario que se encuentra en evolución, genera fuertes posibilidades de transformación cultural y es un área por fortalecer al interior de la psicología jurídica.

Esto es en parte lo que motiva la emisión de este texto, el cual pretende motivar y modelar la mediación en su esencia y procedimiento, es decir, introduciendo al qué y al cómo, para concretar conocimientos a través de casos que sirvan como modelo y sobre todo encausen vocaciones en los interesados por la psicología jurídica, acordes con Virgós y Gual (2008) quienes identifican la función del mediador, como esencialmente comunicativa, como un favorecedor de fluidez para las partes, pues en este ámbito las partes en disputa están especialmente motivadas a entenderse. Aunque todas las sociedades requieren fomentar métodos para la solución de conflictos, Colombia como país culturalmente beligerante está conminado a incentivarlos, pues como decía Martin-Baro (1988) citado por Barrero (2008) “solo un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra, maduro para el conflicto es maduro para la paz”. En este momento de la historia de Colombia se habla privilegiadamente de la paz, no obstante este es un tema de todos los tiempos, para todas las culturas, para diversos tipos de profesionales e incluso para todos los ciudadanos.

Este documento pretende incentivar a los principiantes a usar la mediación, ya que la narración de casos evidencia sus prácticas, logros y posibilidades. Este libro es el resultado de un ejercicio académico en el seno de la Maestría de Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, la cual desde su origen hace 17 cohortes académicas, concibió la importancia de promover estos mecanismos y generó un espacio académico titulado: justicia restaurativa y mecanismos alternativos de solución de conflictos, se emite este documento bajo la política de acceso abierto, con el orgullo de presentar las buenas tareas de nuestra comunidad académica.



ALIVIANDO EL CAUTIVERIO  
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN





# Aliviando el cautiverio a través de la mediación

*Marisol Ballén Villamarín*

*“No hay mejor manera de contribuir a la paz, que comprendiendo,  
disculpando y amando a mi prójimo”*

*Marisol Ballén Villamarín*

## Introducción

Los profesionales de la Psicología Jurídica debemos propender por el fomento de la convivencia pacífica (Tapias & Hernández 2011); es así que nos asiste el gran compromiso de ser propositivos en la solución de los conflictos en el marco de las interacciones humanas. Y, es que nuestra condición humana es inherente a la existencia de conflictos y estos surgen por infinitud de circunstancias: incompatibilidad, pensamientos diferentes, estado emocional, estrés, frustraciones, entre otros; por lo tanto, corresponde a nuestra propia naturaleza el encontrar alternativas para el manejo y solución de los mismos.

Aunque esa pluralidad humana es de naturaleza compleja y ha desbordado la capacidad de respuesta, es imperativo el abordaje positivo para una sana convivencia, la que todos anhelamos y sobre todo necesitamos.

Fuquen (2003) advirtió que es un reto tanto a nivel intelectual como emocional el asumir y enfrentar un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social desde la teoría no-violenta y que indiscutiblemente motive al cambio. Este es un buen comienzo para

abordar el tema de *¿cómo intervenir en un proceso de resolución de conflictos al interior del Establecimiento Penitenciario entre guardianes y reclusos?*

Los conflictos al ser de naturaleza distinta urgen de abordajes que tengan en cuenta sus propias particularidades; esta premisa que debe enmarcar cualquier proceso o método alternativo para la solución pacífica de los mismos, no se escapa del intento que como estudiante de Maestría en Psicología Jurídica de III semestre y en mi rol como Coordinadora de Atención y Tratamiento en el Establecimiento Penitenciario, llevé a cabo por un inconveniente entre guardianes y reclusos el pasado mes de mayo de la anualidad.

Nieto (2011) argumenta que

los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos(MASC) también llamados Métodos Alternativos de Resolución de Controversias (MARC) o Métodos Alternativos de Solución de Disputas (MASD), son mecanismos establecidos por la comunidad o por la ley, para la solución pacífica de conflictos, fuera del escenario judicial, así mismo aduce que como quiera que se le llame, el concepto alternativos permanece respetando el objetivo básico de estos mecanismos: reformar la justicia, prevenir el proceso contencioso, descongestionar los tribunales, encontrar formas diferentes a las ofrecidas por el Poder Judicial, para resolver los conflictos(p. 372-373).

Y es que a través de estas herramientas jurídicas los particulares pueden solucionar sus controversias, sin acudir a los mecanismos ordinarios que las leyes han establecido y de los cuales los jueces se hacen cargo (Arana, 1977; Castaño, 2004; Cristancho, 2002; Escudero, 2007) citado por Nieto (2011); quizás esto se deba a que como lo argumenta Nieto (2011) el incumplimiento del sistema jurídico para el buen funcionamiento de una sociedad moderna, ha conllevado a que sea la misma sociedad la que busque los mecanismos que faciliten y permitan una eficaz administración de justicia. Si bien es cierto, continúa aduciendo Nieto (2011) que quienes ayudan o contribuyen a regular los problemas que surgen son las leyes, éstas no mejoran las relaciones, por esta razón más que necesario o adecuado, es imprescindible construir mejores relaciones y minimizar los conflictos a través de cualquiera de los métodos alternativos para el mejoramiento de los mismos.

Ahora bien es importante tener claro que existen varios mecanismos alternativos para la resolución de los conflictos, entre estos tenemos el arbitraje, amigable componedor, la conciliación y la mediación. Para esta oportunidad tanto por la naturaleza del conflicto como por el escenario donde se presentó y el rol que llevo a cabo en ese mismo lugar, se optó por la mediación, considerando que las características de la misma permitieron un mejor abordaje de la situación.

La Mediación según Rodríguez (1997) citado por Nieto (2011) consiste en la intervención de un tercero, quién de manera primordial tiene como objetivo alcanzar una mejor comprensión de las situaciones conflictivas, con el uso de adecuadas estrategias de comunicación. Así mismo aducen que la mediación tiene tantas aplicaciones como situaciones del conflicto se identifiquen, que en ella el protagonismo lo tienen las partes intervinientes ya que estas son quienes definen la manera o la forma en cómo se resolverá el conflicto. No obstante argumentan que la función del mediador será la de conceptualizar el conflicto de manera positiva, teniendo presente que serán los implicados quienes generarán alternativas pertinentes para que logren salir del conflicto, teniendo como base el reconocimiento y la escucha de las explicaciones cognitivas, así como de las emociones que les acompañan.

De las características más importantes que tiene la mediación encontramos que ella permite que las partes recurran a sus propios recursos y tengan la posibilidad de transformar el conflicto en un acuerdo relacionado con el origen del mismo, garantizando de esta manera que el mediador permanezca neutral; es así que el papel del mediador se basa en facilitar el proceso de acuerdos sin tomar partido por ninguna de las partes, teniendo la habilidad de explorar los recursos de cada uno, que les facilite el planteamiento de posibles soluciones para que ellos elijan o construyan la mejor. Refiere Nieto (2011) citando a Ostermeyer (2004).

Ahora bien los mediadores no son jueces ni árbitros, tampoco imponen las soluciones, ni expresan opiniones sobre si alguien tiene la verdad o no, lo único que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa; estos pueden ser alumnos, profesores, padres, entre otros. Nieto (2011). No obstante según Pérez (2008) manifiesta que así como el mediador busca la comprensión de la génesis del problema, éste debe con mayor ahínco identificar los intereses de las partes en conflicto, con el único objetivo de

facilitar la construcción de los acuerdos y su transformación, por medio de unos sencillos pasos, donde todos deben quedar satisfechos (todos ganan) en mutua colaboración de las partes.

Es así que en virtud de lo anterior Nieto (2011) argumenta que “(...) La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad (...)”

## **Contextualización del conflicto: Las interacciones humanas al interior de la cárcel**

En un establecimiento penitenciario de Cundinamarca Colombia, se realizó un operativo en la Biblioteca del patio único del centro carcelario, el cual obedeció a comentarios de otros internos que argumentaron que el señor bibliotecario JF estaba ocultando un teléfono celular y otros elementos prohibidos al interior del establecimiento, en dicho lugar.

En el momento de dar inicio al operativo los Dragoneantes J.R.O., JC y el Distinguido LA llamaron al encargado de la Biblioteca y le manifestaron que sacara lo que necesitara en el instante, para dar continuidad a las labores del día, tanto para él como para sus demás compañeros; seguidamente el señor JF retira de la biblioteca listados de asistencia a clases, marcadores, borradores y una chaqueta, elementos que fueron requisados por la guardia antes de ser retirados, quedándose solo los custodios dentro de la Biblioteca para llevar a cabo la requisa.

Tiempo después fue llamado nuevamente el señor JF por el Distinguido LA, éste al ingresar una vez más a la Biblioteca, nota el caos y el desorden en que se encontraba debido al proceso de requisa efectuado y encontrando que los elementos personales tanto de él como de los demás internos que allí laboran - implementos de aseo, zapatos, correspondencia personal, documentos, medicamentos, algunos comestibles, entre otros - se encontraban empacados en una lona, con destino a la basura.

Sin ninguna explicación y con una actitud grosera y arrogante el personal de custodia y vigilancia se retira del lugar manifestándole al señor JF y demás compañeros que la Biblioteca estaba muy desorganizada, que había humedad, que algunos libros tenían moho y que debían ordenar todo nuevamente.

Después de este incidente y producto de una reunión organizada por los internos (bibliotecario, monitores y facilitadores), decidieron no volver a ingresar a la Biblioteca y así mismo parar el desarrollo de sus actividades de redención de pena, hasta tanto no se efectuara una reunión con el personal de guardia y el área de Atención y Tratamiento, donde se les explicara el motivo de lo sucedido y así mismo pudieran recuperar los objetos personales confiscados, toda vez que se sintieron vulnerados en sus derechos fundamentales a la presunción de inocencia, el debido proceso, el libre desarrollo de la personalidad, entre otros, basados en que no se encontró ninguna clase de elemento prohibido en las instalaciones requisadas.

Por esta situación y de acuerdo a un informe realizado por el Comando de Vigilancia de fecha 11 de mayo de 2015 en contra de los internos del caso, solicitaron a la Coordinadora de Atención y Tratamiento que se les cancelara la actividad de redención a los internos en cuestión, toda vez que a raíz de lo sucedido estaban incumpliendo con las labores asignadas, negándose a sí mismos a participar de cualquier reunión con los internos, aduciendo que: *“ellos son reclusos, no tienen por qué tener ese tipo de actitudes, todo lo contrario deben someterse a cualquier decisión que se tome; no tienen tampoco por qué ofenderse porque se les requiese en cualquier momento y lugar, están incumpliendo el régimen interno”*

### **Solicitud de la Mediación:**

La Psicóloga quien ejerce las funciones como Coordinadora del Área de Atención y Tratamiento del Establecimiento Penitenciario, al recibir oficio de fecha 11 de Mayo de 2015 de parte del Comando de Vigilancia del Establecimiento, donde se le pide que les sea cancelada la actividad a los internos – parte del conflicto – por incumplimiento de las funciones asignadas, se preocupa enormemente, siendo conocedora de los hechos acaecidos en días anteriores; es así que solicita al personal de Custodia y Vigilancia – parte del conflicto – que le permita antes de tomar decisiones

radicales, intervenir a través de un procedimiento llamado **Mediación**, donde intentará poner de acuerdo a las partes en conflicto en aras de solucionarlo, teniendo en cuenta que los internos implicados son de buen comportamiento (conducta ejemplar) y son quienes apoyan las labores académicas que se llevan a cabo al interior del centro penitenciario y carcelario. De la misma manera aborda a los internos comentándoles el propósito de llevar a cabo una Mediación, a lo que tanto personal de Custodia y Vigilancia como personal interno después de algunas actitudes de resistencia aceptaron.

### ***La mediación y su elección***

Como se ha venido sustentando, para llevar a cabo este ejercicio práctico se utilizó un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos conocido como “Mediación”. Para comprender aún más el método elegido, es necesario entender la naturaleza de su significado, es así que es importante enunciar que la palabra “Mediación” se deriva del latín “*medius-medium*” que quiere decir “*en medio*” García & López (2011) citando a Parkinson (2005). Autores como Moore (1986) la definen como:

(...) intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptado por las partes, imparcial y neutral, que no tiene poder de decisión y asiste a las partes en disputa para que alcancen voluntariamente sus propios acuerdos acerca de la liquidación de los temas en disputa (...), (p.14).

De igual manera García y López (2011) aducen que ella (la mediación) por las características del contexto, se aplica de manera diferente, es así que cuando se lleva a cabo en conflictos familiares o divorcios, no es lo mismo que cuando se lleva a cabo en problemas de índole laboral, ambiental o comunitarios, o como se verá en esta oportunidad en un conflicto al interior de un centro penitenciario y carcelario; pero de lo que si podemos estar seguros es que si se realiza de manera exitosa tiene siempre “*el mismo núcleo genérico*”; este núcleo incluye algunas actividades por medio de las cuales las personas implicadas en el conflicto pueden comprender un poco mejor la naturaleza de sus problemas.

No obstante Phear (1996) indica que las características del proceso son:

1. Voluntariedad del proceso.
2. Control del proceso por parte del mediador.
3. Ofrece una vía de comunicación que hasta ahora estaba agotada y que sería imposible sin la presencia del mediador.
4. Ninguna de las partes tiene poder suficiente para imponer una solución.
5. No hacer promesas que no se pueden cumplir.
6. El objetivo final no tiene por qué ser la obtención de acuerdos sino una mejor comprensión de los problemas.
7. Separar lo emocional de la lógica y abordarlo de maneras diferentes.

### ***Relato de sesiones***

#### **Primera sesión:**

- Asistentes: La Psicóloga, los Dragoneantes JR., JC y el Distinguido LA
- Duración: 30 minutos
- Objetivos:
  - Sensibilizar al personal de la guardia de la importancia de su participación en el proceso de mediación, en aras de evitar sanciones disciplinarias que incidan en la calificación de la conducta de los internos y en sus posteriores beneficios administrativos.
  - Minimizar los efectos del conflicto que ha venido generando malestar e inconformismo en el personal de Custodia y Vigilancia.

#### **Desarrollo de la Sesión:**

Siendo las 4:30 pm, se reunieron en la oficina de Comando de Vigilancia la Psicóloga y los Dragoneantes JR., JC y el Distinguido LA, en aras de proponerles por parte del área “llevar a cabo una Mediación”, teniendo en cuenta el conflicto acaecido en días anteriores con los internos que apoyan las actividades académicas del establecimiento para el personal recluso, toda vez que el personal de Custodia y Vigilancia que participó de la requisa elevaron una petición a la Coordinadora de Tratamiento, donde piden les sea cancelada la actividad de redención de pena a los internos encargados, pues estos a raíz del operativo – que lo declararon injusto – pararon sus



actividades hasta tanto no ser escuchados y reunidos con los guardianes, quiénes hasta el momento se han opuesto a todo tipo de acercamiento o diálogo con ellos.

Luego de haberles explicado de qué se trata este ejercicio por parte de la Psicóloga y haciendo énfasis en que es necesario que haya voluntariedad en el proceso, les argumenta que ella será la mediadora para esta oportunidad y que por lo tanto su papel será de imparcialidad total, que tampoco será la persona encargada de decidir ni controlar el resultado del ejercicio, ya que serán ellos (las partes implicadas) quienes lleguen a su propio acuerdo. Por último les interroga sobre si tienen alguna pregunta o si sencillamente están de acuerdo, a lo que respondió el Distinguido LA tomando la palabra a nombre de los demás:

*“sí estamos de acuerdo, parece interesante esta situación y vamos a ver si esto mejora las relaciones con los internos y no congestionamos el área de investigaciones internas, que bastante trabajo ya tiene; lo hacemos porque ya habíamos hablado antes entre nosotros Doctora y la verdad a estas alturas después de tantos años de trabajo y de perseguir y cuidar internos uno se cansa de tanta peleadera”.*

**Mediadora:** *“Bueno, de verdad agradezco esa colaboración por parte de ustedes y voy a coordinar las cosas para que antes de terminar la semana hagamos esa reunión y llevemos a cabo ese ejercicio interesante de Mediación. Muchas gracias a todos.”*

### **Segunda sesión:**

- Asistentes: La Psicóloga y los internos JF, KTY, JMP., FEP., MAR, JAL.
- Duración: 40 minutos
- Objetivos:
  - Sensibilizar a la población interna de la importancia de su participación en el proceso de mediación, en aras de evitar sanciones disciplinarias que incidan en la calificación de su conducta y posteriores beneficios administrativos.
  - Minimizar los efectos del conflicto que han venido generando estados de ansiedad y depresión en la población interna.

## **Desarrollo de la Sesión:**

Siendo las 9:00 am por solicitud de la Coordinadora de Atención y Tratamiento, se dirigen a la oficina del área los internos JF, KTY, JMP, FEP, MAR, JAL. a reunirse con ella (Psicóloga) con el propósito de hablar sobre lo que se llevará a cabo con respecto al incidente acaecido.

**Mediadora:** ¡Buenos días muchachos! tomen asiento por favor. ¿Cómo se encuentran el día de hoy?

**Internos:** Buenos días doctora, bien gracias a Dios.

**Mediadora:** Bueno eso me alegra; muchachos, el motivo de convocarlos el día de hoy es con respecto al incidente del viernes en la biblioteca, sé que las circunstancias que rodearon el hecho han dado pie para que ustedes se estén sintiendo mal y por esta razón hayan decidido parar las labores que se les han asignado; todo esto es comprensible a la luz de cómo sucedieron las cosas, pero con esta posición ustedes están dando pie para que me pidan sanciones. Aquí tengo un oficio enviado por el Comando de Vigilancia donde me informan que durante los días lunes y martes (antier y ayer) no han estado llevando a cabo las labores cotidianas de sus respectivas actividades de redención de pena, no han prestado servicio en la biblioteca, no han abierto las aulas, han sido los guardianes los que han tenido que hacerse cargo de abrir las aulas; esto agrava las cosas muchachos porque si bien es cierto que ustedes hasta cierto punto pueden tener razón en optar por esa actitud, también es cierto que están dando pie para que por incumplimiento a sus deberes no se les suba las horas al sistema y sean blanco perfecto para la cancelación de sus actividades de redención. Es así que hoy los cité para escuchar sus versiones, que me expresen sus necesidades y opiniones sobre lo sucedido. Por favor hablen de a uno y pidan la palabra para no interrumpir y así lograr aclarar las cosas.

**Interno JFJ:** Mire doctora, lo que pasó el viernes fue muy injusto, nosotros - como lo hemos hablado con los compañeros - sabemos que somos internos y que nuestra posición debe ser siempre de obediencia a las órdenes y sobre todo al reglamento interno; pero es que esta vez se les fue la mano a los señores de la guardia y todo fue por chismes de otros internos, porque nos tienen envidia, somos internos de confianza para ustedes en el área

doctora y en el patio las cosas no son fáciles, malo si uno trabaja y malo si no, hasta de sapos nos viven tildando.

**Interno MAR:** Doctora, lo que dice el compañero Fredy es verdad, son chismes por envidia. Esto se debe al locker que usted nos asignó y que está en la biblioteca. Recuerda doctora que las profesoras hablaron con usted hace meses y le comentaron que los que ayudamos con las labores académicas necesitábamos un locker para guardar los implementos que constantemente se acaban para todo el personal de internos que estudian (cuadernos, papelería, marcadores, esferos, lápices, entre otros; ya que estos internos se encargan del inventario de implementos y útiles escolares para los que se encuentran estudiando) y además podríamos tener la oportunidad de guardar nuestras cosas personales (aseo personal, compras en el expendio de internos, entre otras que puedan necesitar, ya que los internos en el momento que salen de su alojamiento o dormitorio, solo vuelven a ingresar cuando ya van a dormir) para no andar con ellas en la mano todo el día, ya que nuestras múltiples actividades nos mantienen corriendo de lado a lado y es bastante incómodo con ellas.

**Internos:** Sí...se llenaron de envidia todos... (Risas, hablaban a la vez...)

**Mediadora:** Bueno muchachos hagamos silencio, de a uno en uno, necesitamos ponernos de acuerdo y buscar una solución que sea favorable para todos. Ahora tú KTY

**Interno KTY:** Lo malo es que ahora nos miran como culpables, de algo que ni sabemos de qué se trata, es feo y la verdad el ambiente está pesado. Sentimos miedo de que ahora la guardia tome represalias contra nosotros, nos dañen la conducta o un traslado o algo así. Personalmente me preocupa no dañar mi hoja de vida, yo pienso es en mis padres llevo cuatro (4) años sin verlos y solo los veré hasta que salga libre – viven en Corea del Norte – y aún me faltan dos (2) años físicos por cumplir.

**Mediadora:** Muchachos miren, yo más que cualquier otra persona en este lugar los entiendo y soy la más interesada en que esta situación no trascienda a un problema mayúsculo, pero para lograr ese objetivo necesito de su apoyo y comprensión. Miren ¿cuál es la idea? Propone la mediadora- primero que todo que retomen sus actividades para que no se vean perjudicados en sus horas de descuento, ni perjudiquen las labores

que se llevan al interior con los otros internos, segundo que acepten una reunión con los guardianes que hicieron el operativo o requisa, donde a través de un ejercicio que se llama mediación - yo seré la encargada de llevarlo a cabo como mediadora – podamos llegar a un acuerdo o varios si es necesario a través de un diálogo enmarcado en el respeto y la escucha activa; así podríamos dar por terminada esta situación tan bochornosa para todos.

**Interno JMP:** Yo no creo que los señores de la guardia acepten, esta es la hora que no han querido escucharnos y eso que se lo pedimos por escrito y con la firma de todos. ¿Cierto?. Aunque sería interesante y agradable dialogar y arreglar las cosas.

**Internos:** si, qué van a aceptar una reunión con nosotros; jajajajajajajaja; si, yo no creo...

**Mediadora:** De eso me hago cargo yo, lo que me interesa ahora es saber si ustedes están de acuerdo y aceptan mi propuesta. Lo importante es intentarlo, igualmente el llevar a cabo la mediación no es garantía de que se lograrán los objetivos, pero es mejor hacer el intento, ¿no les parece? Además si logramos tener éxito con este ejercicio, se podrá sentar un precedente para futuros conflictos con otros internos y en otro tipo de situaciones, de manera que no todos los inconvenientes sean objeto de investigación interna y lleguen al Consejo de Disciplina la calificación de la conducta.

**Internos:** Si doctora eso suena bien y estamos de acuerdo, lo único es que no retomaremos las labores completamente (haciendo referencia a la responsabilidad de administrar las llaves de los escenarios académicos) hasta cuando haya reunión y nos devuelvan nuestras cosas personales. Pero cuando usted diga.

**Mediadora:** Bueno muchachos está bien, por ahora las profesoras se harán cargo de las llaves de las aulas y la entrega de materiales; por el momento quiero que se queden muy tranquilos, no hagan especulaciones de ningún tipo por favor, gracias por su amable atención y estaré avisándoles sobre la reunión. Que continúen teniendo un excelente día.

**Internos:** gracias doctora lo mismo para usted.

### **Tercera sesión: Resolución Conjunta del Problema**

Asistentes:

- a) Mediadora: Psicóloga M.B.V.
- b) Los internos: JF, KTY, JMP, FEP, MAR, JAL
- c) Cuerpo de Custodia y Vigilancia: los Dragoneantes JR., JC y el Distinguido LA

Duración: 120 minutos

Objetivo Principal:

Mediar entre las partes a través del intercambio de opiniones y la confrontación de los diferentes puntos de vista del conflicto que los enfrenta, en aras de encontrar acuerdos consensuados.

Objetivos Específicos:

- Llegar a los acuerdos pertinentes, consensuados entre las partes.
- Concientizar a las partes de que todo acuerdo genera consecuencias y compromisos.
- Minimizar los niveles de estrés y cualquier otro tipo de efecto negativo a raíz del conflicto en ambas partes.

**Problemas a resolver:**

1. Los guardianes piden que les sea cancelada la actividad de redención de pena a los internos implicados.
2. Los guardianes no piensan devolver los objetos personales de los internos, incautados el día de la requisa de la biblioteca, considerando que son elementos de prohibida tenencia en ese lugar, de acuerdo al reglamento interno.
3. Los internos quieren que se les devuelva sus objetos personales.
4. Los internos piden que no les sea cancelada la actividad de redención de pena.

5. Los internos solicitan que les sean computadas las horas de descuento de los días que pararon (en parte) sus actividades, considerando que no fue por decisión propia sino con el ánimo de que fueran escuchados por parte de la guardia.

Las partes fueron citadas de manera verbal por parte de la Psicóloga del Establecimiento quien a su vez desempeñó el rol de mediadora. Se dio inicio a la sesión a las 8:30 am, todos los convocados llegaron a la hora acordada. La mediadora saluda y da la bienvenida a todos los presentes.

### **Desarrollo de la Sesión:**

**Mediadora:** Buenos días Señores internos y Señores de Comando de Vigilancia, agradezco su presencia en el día de hoy, para llevar a cabo este ejercicio que tiene como propósito facilitarles el diálogo para que puedan llegar a acuerdos consensuados con respecto a la situación ocurrida el día 08 de mayo de los corrientes. Es así que en primera instancia quisiera escuchar de parte de ustedes los hechos ocurridos y que están generando esta situación de inconformismo y disgusto a todos ustedes. En segunda instancia buscar una alternativa de solución a este conflicto, teniendo en cuenta que serán ustedes y no yo quienes deben llegar a la solución más apropiada para todos.

Para que podamos llevar a cabo este ejercicio con éxito y enmarcado en el diálogo pacífico, será importante que tengan presentes las siguientes reglas:

1. No se deben interrumpir las intervenciones de ninguno de los presentes, corresponda a la parte que corresponda, la palabra se pedirá levantando la mano.
2. No se debe utilizar lenguaje grotesco en las intervenciones, ni ningún tipo de ataque verbal, ni tampoco se deben utilizar expresiones de amenaza o agresión.
3. Sólo se hablará y se tratará el problema que generó el conflicto (no se tratarán otros temas o conflictos de otro momento).

¿Estamos de acuerdo con estas reglas para dar continuidad a esta reunión? (las partes asientan afirmativamente). Bueno bien. Como ya me había reunido con las partes individualmente por grupos, y les expliqué qué es la mediación y de qué se trata, vamos seguidamente a ceder la palabra y en esta oportunidad quisiera que fueran los señores internos quiénes empiecen.

**Interno J.F.J.R:** ¡Buenos días para todos! Como ya es conocido, el viernes 08 de mayo durante la contada de internos de la mañana, se presentó el Señor Dragoneante JR preguntándome por el encargado de la biblioteca, ante lo cual me presenté y el Dragoneante JR me preguntó quién tenía y dónde estaban las llaves de la biblioteca y le respondí que las respectivas llaves deberían estar en la Oficina de atención y Tratamiento, porque todos los días a la hora de la encerrada para dormir, se les entregaba a los señores de la guardia y ellos posteriormente las hacían llegar a la oficina de tratamiento. Después de la contada bajaron nuevamente el Dg. JR, el Dg. JC y el Señor Distinguido LA quienes ingresaron a la biblioteca y nuevamente preguntaron por el encargado de la misma; me presenté y me dijeron que sacara lo que necesitara, en el momento por lo cual tomé unos listados de asistencia, marcadores y borradores para los CLEI y una chaqueta para mí, la cual fue requisada por el Dgte. JC.

Tiempo después fui llamado nuevamente por el Distinguido LA; al ingresar a la Biblioteca noté el caos y desorden en que esta se encontraba por el proceso de requisa efectuado; el Distinguido LA me preguntó por qué teníamos lockers en la Biblioteca y le informé que habíamos sido autorizados los Monitores y Facilitadores por parte de la Dra. Marisol y que allí guardábamos algunas cosas personales y también materiales de la biblioteca. En ese momento le solicité al Distinguido que llamáramos a cada uno de los Monitores y Facilitadores para que fueran sacando sus pertenencias una vez fueran requisadas, pero me respondió que no y que me retirara para ellos poder continuar con el operativo.

**Distinguido:** ¡Oiga hermano!, ¿usted no entiende que está privado de la libertad?, aquí ustedes no pueden hacer lo que se les venga en gana.

**Mediadora:** ¡Distinguido por favor! le recuerdo que debemos conservar la calma y no utilizar lenguaje grotesco. Tranquilo, esperemos que Fredy termine su intervención y ya habrá tiempo para que ustedes repliquen.

**Distinguido:** Disculpe doctora, la verdad este grupito de internos se sienten ya muy sobraditos porque tienen cierto liderazgo en el patio, por eso opino que es mejor cambiarlos de actividad.

**Mediadora:** Distinguido no nos adelantemos, vamos por partes, después de esta conversación al final ustedes tomarán las decisiones. Permitámosle continuar a Fredy con su relato, esto ampliará nuestra visión del evento y con toda seguridad si conservamos la calma y hay respeto en las intervenciones, veremos las cosas desde otra óptica. Continúa Fredy por favor.

**Interno JFJ:** Como les venía diciendo luego el Distinguido LA me dijo que la biblioteca estaba desorganizada, que había humedad, que algunos libros tenían moho; intenté explicarle que nos encontramos desde hace días, organizando el inventario de los libros, sacando los que están viejos y dañados, así como realizando la respectiva numeración para llevar un mejor control, pero no me lo permitió y dijo que teníamos que organizar nuevamente todo.

**Mediadora:** Bueno Freddy muchas gracias por tu intervención. Ahora le cedo la palabra al Distinguido y quisiera con todo respeto que usted nos contara ¿por qué de un momento a otro tomaron la decisión de hacer esa requisa tan exhaustiva en la biblioteca?; todos aquí sabemos que ustedes son los profesionales de la vigilancia y custodia de los internos que se encuentran reclusos en este establecimiento y que los ampara tanto el rol que desempeñan como la reglamentación interna para este tipo de actividades, pero es preciso que nos comente el ¿por qué de esta decisión?.

**Distinguido:** Bueno la verdad es que han existido comentarios no por una, sino por varias personas de que ustedes en especial el Señor encargado de la Biblioteca, andan guardando elementos que son prohibidos al interior del penal, todo esto debido a que se presta el hecho de tener ese locker en la biblioteca. Es así que después de repetidas quejas le comenté a mis dos compañeros Dg. J.R. y Dg. J.C. (para que no se filtrara la información) y en conjunto con ellos decidimos hacer la requisa el viernes pasado.

Lamentablemente no se encontró nada, pero sin embargo si fue evidente el desorden y la cantidad de mugre que guardan en ese lugar, hasta comida



se encontró en los lockers y esto es un incumplimiento al reglamento interno que dice claro: “no se deben guardar alimentos en los alojamientos ni escenarios como aulas, biblioteca, baños, entre otros”

**Mediadora:** Muchachos y ustedes ¿qué tienen que decir al respecto?

**Interno JFJ:** Doctora con todo respeto con el Distinguido, pero creo que están exagerando con respecto al mugre que dicen haber encontrado; lo que pasa es que nosotros allí guardamos el saco para cuando cambia el clima, usted sabe que uno sale del alojamiento a las 6 am y regresa a dormir a las 4 pm, por eso uno saca también los elementos de aseo personal como el papel higiénico, los cepillos de dientes y la crema dental; además también guardamos los víveres que pedimos en el expendio (el expendio lo atienden solo dos horas al día); usted sabe doctora como nos toca voltear con todas las labores académicas, mis compañeros y yo somos los monitores y facilitadores de las aulas donde estudian los 147 internos que se encuentran en los diferentes CLEI, y es mucho el trabajo que tenemos a diario, entonces uno no puede darse el lujo de llevar todo en la mano, porque vota las cosas, se confunde o lo que es peor hace mal el trabajo asignado. Y con respecto a la comida, si es verdad que encontraron comida pero son víveres como lo dije antes, de los que compramos en el expendio, para las onces, a uno aquí le da mucha hambre.

**Mediadora:** Distinguido y demás Señores de la Guardia, ¿ustedes tienen conocimiento de las múltiples actividades que desde el área de atención y tratamiento se les asigna a los internos que tienen perfil para desempeñarse como Monitores y Facilitadores?

**Distinguido:** Pues hasta ahora escucho con algo de detalle las labores que ellos realizan y la verdad estoy un poco sorprendido. Usted sabe doctora que uno vive es haciendo su trabajo, nosotros tenemos que rendirle informe a nuestro Comandante de Vigilancia o sino también podemos tener problemas. Pero la verdad no tenía ni idea que hacían tantas cosas.

**Mediadora:** Si claro Distinguido eso yo lo sé, y ahora le pregunto a los señores internos, ¿Tienen ustedes conocimiento de las funciones que desempeñan los dragoneantes y el grado de responsabilidad que deben tener para que no incurran en investigaciones y sanciones ante sus superiores?

**Interno MAR:** Doctora uno también ignora muchas cosas, uno vive es su mundo, contar horas y días para salir de aquí, hacer las labores asignadas de la mejor manera, sin decir que uno no comete errores, pero uno trata de vivir el día a día de la mejor manera. Por lo menos eso hacemos los internos que tenemos estos descuentos tan importantes y de tanta confianza por parte de usted doctora y el área que usted maneja.

**Mediadora:** También lo sé y de verdad que conozco de primera mano cómo llevan a cabo sus tareas y el apoyo invaluable que brindan al área y también a los docentes externos (convenio); pero también reconozco el apoyo que siempre me brinda el personal de la guardia para llevar a cabo las múltiples actividades que desde mi área se manejan.

Sea esta la oportunidad para agradecerles a todos por el apoyo que brindan a la institución, sin ustedes no alcanzaríamos a cumplir las metas y objetivos de los diferentes *Planes y Programas de Tratamiento de nuestro establecimiento*. Solamente quiero pedirles algo: aunque sea por un minuto cierren sus ojos y piensen si estuvieran en el lugar del otro (internos/guardianes; guardianes/internos) *¿cómo actuarían los dragoneantes si les llegara el comentario de que las personas que permanecen en la biblioteca se están prestando para hacer cosas indebidas? y ¿cómo actuarían los internos al ver que de repente todo el trabajo que llevan organizando desde hace días en tan solo unos minutos se echa a perder y aparte de eso, sin tener más pruebas que tan solo unos comentarios, su imagen ante el resto de la población reclusa, personal de la guardia y administrativos queda por el piso, porque se les tilda de hacer cosas indebidas ?. No me respondan, solo les pido que lo reflexionen por un minuto.*

¿Por qué esas caras Orozco y LA? ¿Quieren decir algo? Adelante Orozco!

**Dragoneante Orozco:** Uy doctora usted nos puso a pensar, la verdad es que a veces uno se deja llevar por el estrés y para ser sinceros en el ambiente carcelario uno se acostumbra a ponerle atención a todos los comentarios, a veces buenos, otras veces mal intencionados. La verdad pues no encontramos elementos indebidos el día de la requisa y creo que si actuamos estresados, con mucha presión; a uno lo preparan es para encontrar positivos y entonces esto lo obliga a uno a poner su mirada en el objetivo.

**Mediadora:** y LA ¿qué opinas de lo que dice tu compañero?

**Dragoneante JC:** estoy de acuerdo doctora, a mí hasta me extrañó el comentario porque siempre he visto que estos muchachos están ocupados en sus labores y también conozco a la Doctora y su trabajo, y sé que en las Juntas de Asignación de Actividades los internos postulados a las diferentes actividades son bien estudiados por usted y demás miembros de la Junta que toman las decisiones, revisan muy bien sus perfiles, hasta he participado de esas Juntas.

**Mediadora:** gracias Dg. J.C. y Dg. J.R. por sus acotaciones, que son muy puntuales y nos brindan un horizonte diferente de la situación; es entendible que el trabajo que ustedes realizan es muy importante y se trata precisamente de combatir las acciones y los comportamientos que van en contra de la norma, pero es necesario que amplíemos la perspectiva de nuestras determinaciones.(el Distinguido levanta la mano pidiendo la palabra) Tiene la palabra Distinguido.

**Distinguido:** Doctora yo también estoy de acuerdo con lo que dicen mis compañeros, pero es que estos muchachos ahora abandonaron sus actividades y eso me parece una gran irresponsabilidad por parte de ellos y ahora quieren que se les compute las horas como si estuvieran haciendo su trabajo y eso sería ilegal.

**Mediadora:** Distinguido cuando dice que está de acuerdo con sus compañeros ¿a qué se refiere?

**Distinguido:** Doctora me refiero a que “la verdad es la primera queja entre comillas, porque no ha resultado nada de lo que dijeron de ellos” y si, uno a veces por querer hacer más, resulta por la premura del tiempo haciendo las cosas mal y hasta ofendiendo a los internos, que sé que merecen también mi respeto.

**Mediadora:** Fredy levantaste la mano, tienes la palabra.

**Interno JFJ:** Doctora nosotros después de lo sucedido y que nos dejó algo indispuestos, nos reunimos con los Monitores y Facilitadores y ante la gravedad de la situación decidimos no ingresar a la Biblioteca hasta tanto no se llevara a cabo esta reunión, pero si hemos continuado colaborando

con las actividades cotidianas, solo que no hemos aceptado las llaves ni para abrir las aulas ni la biblioteca, hasta tanto no se aclare la situación, evitando peores comentarios y falsas acusaciones.

**Distinguido:** ah bueno, eso ya es otra cosa y ¿esto es verdad Doctora?

**Mediadora:** Las profesoras me han comunicado exactamente lo que está diciendo Fredy, ustedes saben que mi labor es estar pendiente de todas las actividades, sobre todo que funcionen bien, la responsabilidad es grande tanto con los internos como con los profesores que dictan las clases y los demás miembros de la Red de apoyo. No se pueden parar las actividades y vuelvo y les digo que sé por esas referencias que durante esta semana ellos han continuado con las tareas excepto manejar llaves e ingresar a la biblioteca, esta ha permanecido cerrada.

(Después de unos breves minutos de silencio y en observancia de que todos están muy reflexivos, la mediadora se arriesga a aducir lo siguiente:)

Bueno yo en verdad estoy muy contenta por esta reunión, considero que ha sido muy productiva y hemos logrado uno de los objetivos más importantes que era el de tomar conciencia de la situación y mirar el conflicto desde otra óptica, así como ponernos en el lugar del otro. ¿Alguien tiene algo más qué decir?, ¡están muy callados!

**Distinguido:** no doctora, la verdad estamos cansados de este conflicto y por lo que usted nos ha venido diciendo, lo que vemos es que estamos perjudicando a todas las personas que trabajan y permanecen en este lugar, por no haber estado abiertos al diálogo, las labores se están obstaculizando y los perjudicados son todos los internos y el personal de apoyo externo. Interno JFR: igual y hablo en nombre de todos mis compañeros, estamos dispuestos a mejorar las cosas a retomar las labores plenamente y organizar la biblioteca y dejarla como nueva.

**Mediadora:** Qué bien eso es fantástico, de verdad me siento muy contenta porque veo que este conflicto lo único que trajo fue cosas mejores como dice el adagio “todas las cosas ayudan para bien” y eso hoy todos lo estamos comprendiendo. Ahora los invito para que clarifiquemos los acuerdos a que van a llegar; tenemos varios puntos por resolver.

## Negociación

- 1. Cancelación de la actividad de redención:** bueno en este punto quiero ser muy clara, pues para que esto sea viable, se debe partir del incumplimiento reiterado de los roles asignados, y se ha podido constatar que los señores internos han estado desarrollando las actividades, excepto el manejo de llaves y la atención en la biblioteca.
- 2. Devolución de objetos personales:** los internos han manifestado que esperan les sea devuelto los objetos personales que fueron incautados ese día, ya que allí también se les decomisó cartas personales, medicinas, documentos importantes de sus procesos, entre otros.
- 3. Registro diario de horas laboradas:** Los internos piden que se les reconozca la redención de la semana, debido a que si bien es cierto no se han hecho cargo de las llaves de los distintos escenarios académicos, si vienen laborando como apoyo al resto de actividades como: verificación listas de asistencia, asesoramiento de tareas, entre otros.

## Acuerdos

Dragoneantes y Distinguido:

(Se reúnen por el lapso de 10 minutos aparte para ponerse de acuerdo)

1. Doctora teniendo en cuenta que la situación no amerita para cancelar la actividad a los internos, estamos de acuerdo en que continúen normalmente con las actividades asignadas. Además que hasta el momento no ha habido infracción alguna por parte de los señores internos.
2. En cuanto a la devolución de los objetos, estamos de acuerdo en devolver las cartas, las medicinas y los documentos de importancia jurídica; la ropa incautada y los zapatos no serán devueltos en aras de conservar el orden.
3. Estamos igualmente de acuerdo en que usted Doctora dé la orden a la

encargada de registro y control de horas, para que les cargue las horas de la semana trabajadas en el sistema a los señores internos.

**Mediadora:** muchas gracias Distinguido y compañeros y ustedes señores internos que van a agregar.

**Internos:** si, mis compañeros y yo aceptamos lo que el Distinguido muy amablemente con el Dg. J.C. y Dg. J.R. nos están ofreciendo (hacen caras de desconsolación)

**Mediadora:** Bueno pero algo no está del todo bien, esas expresiones faciales no me dejan tranquila; y como lo hablamos desde el principio este ejercicio se trata de que todos pongamos un granito de arena, aquí nadie va a ganar o a perder, aquí ¡todos somos ganadores! ¿Entonces qué piensan ustedes señores internos, qué más tienen que decir?

**Internos:** Gracias doctora, usted ha hecho un buen trabajo hoy. Nos gustaría que los señores de la guardia nos apoyaran con parar los malos comentarios que hay en el patio sobre nosotros, ustedes más que nosotros conocen el contexto conflictivo y la cultura carcelaria; eso creo que a nivel general es lo que más nos ha causado daño, yo diría que tristeza y mucha preocupación.

**Mediadora:** ¡Eso que dices es muy importante! y me haces pensar en mis estudios sobre Psicología Jurídica, ¿ustedes saben que yo estoy estudiando verdad? Esa acotación tuya, me trae remembranzas de las clases de Derecho Constitucional, nunca le había dado tanta importancia a la tan nombrada y poco conocida Carta Magna, ustedes de hecho en este lugar saben bastante de Derecho y sobre todo de Derechos fundamentales; el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia señala que: “Todas las personas tienen derecho a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”; nuestra imagen y todo lo que proyectamos es muy importante para sentirnos bien con nosotros mismos y es entendible el malestar que puede ocasionar las informaciones malintencionadas o falsas de la realidad de nuestro comportamiento ¿cierto?. Ahora mi pregunta es para los señores dragoneantes y me atrevo a hacerla porque han sido hoy ustedes unos excelentes mediadores y sé que los señores internos han cambiado rotundamente la percepción que tenían de ustedes, ¿verdad?

**Internos:** sí doctora, por supuesto que sí.

**Mediadora:** Señores Dragoneantes, ¿qué podrían hacer con respecto a resarcir la imagen distorsionada que ahora se tiene de los señores internos?, si quieren hacemos otro pequeño receso para que ustedes señores internos puedan almorzar y nos reunimos en 20 minutos para finiquitar estos acuerdos, ¿les parece?

**Distinguido:** si está perfecto, voy a dar orden para que les alcancen el almuerzo a los señores internos aquí en el área exterior (patio interior) de las oficinas, así nos rinde el tiempo.

[...Pasados esos minutos, se reunieron todos nuevamente en la Oficina de Atención y Tratamiento...]

**Mediadora:** Bueno distinguido, los vi hablando con mucha camaradería con JR y JC, ¡jajajaja!, eso me gusta, veo que el ejercicio los ha relajado y la verdad me ha encantado lo que hoy está pasando, esto debe ser una nueva visión del manejo de las relaciones e interacciones humanas al interior de la cárcel. Tiene la palabra.

**Distinguido:** Bueno, doctora y muchachos, la verdad estamos también contentos porque nunca habíamos participado de una Mediación, ¿quién iba a pensar que estaríamos hablando en condiciones iguales en un conflicto entre internos, por qué eso es lo que hicimos verdad doctora?

**Mediadora:** Si distinguido, de eso se trata el ejercicio de quitarnos un poco los roles, los prejuicios, y las relaciones de poder, con el único propósito de que tengamos una mejor comprensión de los problemas o conflictos, como lo dije antes aquí nadie es perdedor, todos ganamos.

**Distinguido:** Si entonces nuestra propuesta para enmendar un poco el mal momento es:

Primero: queremos pedirles disculpas a los señores internos, sabemos que nuestra conducta altiva del día viernes 08 de mayo les hirió profundamente, no fue la manera adecuada, hoy lo reconocemos delante de la doctora y por eso les tenemos la segunda propuesta.

Segundo: como la biblioteca está en mal estado debido a la humedad que tienen las paredes de la cárcel, vamos a apoyarlos en una brigada de pintura; como yo manejo el tema de la madera, entonces junto con JR y JC vamos a hacer unas repisas en madera con la ayuda de ustedes por supuesto, para que se aproveche mejor el espacio y los libros tengan cómo ordenarse. Esto proyectará una mejor imagen al resto de los internos y personal de la guardia, quiénes seguramente sabrán captar el mensaje. ¿Qué les parece?

*[...Este momento fue muy especial, todos sonrieron y aplaudieron, se dieron la mano e inmediatamente el escenario de estrés y barrera se fracturó...]*

**Mediadora:** Bueno muchachos para cerrar este acuerdo tan positivo para todos, les preparamos un refrigerio muy especial con los chicos de la panadería, son unos pastelitos de pollo con coca-cola, yo puse los ingredientes y ellos la mano de obra, así que ¡salud y que vengan tiempos mejores para todos! Gracias, gracias de verdad.

## Discusión de los resultados apoyada en teoría

Buscar alternativas lejos de los escenarios jurídicos para resolver los conflictos y mejorar las relaciones humanas, siempre serán la mejor opción; esto fue lo que se encontró reflejado en el desarrollo de este ejercicio.

Considero que para esta oportunidad la Mediación fue exitosa y cumplió con los objetivos planteados, en mi rol como Mediadora puedo establecer que fue llevado a cabo bajo los principios que deben regir nuestra actuación. Diego y Guillén (2009) citado en López y García (2011) establecen algunos principios a tener en cuenta:

1. Una concepción positiva del conflicto: siempre me dirigí en positivo frente a la situación, teniendo la plena confianza y convicción de que toda situación por más negativa que sea genera resultados positivos, se los expresé y de esta manera le di manejo a la situación hasta el final.
2. La utilización del diálogo como herramienta predominante del proceso: durante todo el ejercicio se direccionaron todo tipo de respuestas o



acotaciones agresivas, sin permitir sacar de foco el objetivo; las partes estuvieron siempre dispuestas a procurar el orden y el respeto en la comunicación basada en el diálogo pacífico.

3. La potenciación de la cooperación en las relaciones interpersonales: como se puede analizar en la *sesión conjunta final*, se fomentó el pensamiento de que todos seríamos ganadores si lográbamos acuerdos y de hecho finalmente así sucedió.
4. Desarrollar habilidades de autocontrol y auto-regulación: se trató al máximo de no perder el control y el manejo de la discusión, las decisiones fueron totalmente consensuadas y autónomas de ambas partes, lo que solo pudo dar resultados positivos.
5. La democracia como proceso de participación: por último se puede analizar que siempre se le dio el protagonismo por partes iguales a cada grupo, con suma cautela sus opiniones, sentimientos, deseos y necesidades, siempre fueron tenidos en cuenta. La responsabilidad de lo consensuado recae totalmente en ambas partes.

No obstante durante el proceso tuve en cuenta algunas técnicas de intervención, teniendo como base que estas, (como aduce Rojí Menchaca, (1990) citado en López y García (2011)) están clasificadas en dos grupos: Técnicas no directivas y Técnicas directivas. Es así que para esta oportunidad y después de haber estudiado las técnicas, me incliné por las Técnicas no directivas, teniendo en cuenta que mi forma de expresarme, así como parte de mi personalidad se asimilaran a la naturaleza de las mismas.

Técnicas no directivas: están caracterizadas por la escucha atenta del mediador al discurso de la parte, prestando atención a las interacciones. Tiene como objetivo principal el establecimiento del Rapport y de un clima de confianza (Rojí Menchaca, 1990 citado en López y García, 2011).

Para este caso y según el autor las estrategias a seguir son las siguientes, las cuales durante el proceso del caso de mediación se tuvieron en cuenta:

- 1. Parafrasear:** verificar o decir con palabras propias lo que parece que el interlocutor acaba de decir “repetir el contenido cognitivo del mensaje”, pues de la intervención de las partes traté de rescatar la habilidad de

recoger los mensajes emocionales. Téngase en cuenta que al usar esta técnica, evitamos que la persona se desborde emocionalmente, no se trata de no reconocer sus emociones sino de tener el control sobre ellas.

2. **Clarificar:** Aclarar lo que ha dicho, obtener más información y así ayudar a ver otros puntos de vista. Para esta oportunidad creo que esta técnica me ayudó muchísimo, para poder ratificar los mensajes enunciados, de modo que no se hicieran ningún tipo de especulaciones en cuanto a las intervenciones, sino que el mensaje quedara claro para todos.
3. **Reflejar:** Recoger la parte afectiva del mensaje, incluido el tono emocional del mismo. Esta técnica para este ejercicio fue de las más evidentes, mi concepto personal como mediadora es que *“la palabra blanda quita la ira”*
4. **Resumir:** Centrar el tema destacando las ideas principales de lo que la otra parte ha explicado, devolviendo una retroalimentación que estructura los mensajes imprecisos, sintetizando la información transmitida por las partes, ya sean mensajes verbales y no verbales.

Esta técnica fue muy importante durante el caso de mediación en el centro penitenciario y carcelario, toda vez que permitió centrar todo el proceso en los objetivos iniciales y teniendo en cuenta además de los mensajes verbales, las expresiones o mensajes no verbales de las partes.

5. **Auto-revelación:** Este enunciado trata de que el mediador aporta información sobre sí mismo desde lo personal a lo más privado y tanto de aspectos negativos como positivos.

Esta técnica aportó para esta oportunidad al mejoramiento del clima y aunque por mis labores como Coordinadora de Atención y Tratamiento siempre estoy cercana a ambas partes, el ejercicio se encauzó de tal manera que en ningún momento me sentí la Coordinadora de Tratamiento (salvo en el momento de aclarar cosas muy puntuales como el desempeño de los internos en las labores asignadas, la continuidad de las mismas y la redención de pena) sino siempre en mi rol de mediadora, lo que garantizó el respeto y el éxito ¿por qué no decirlo? de este ejercicio tan importante.

## Conclusión del caso y de lo que generó en el profesional

Intervenir en un proceso de resolución de conflictos precisa de herramientas que tengan en cuenta las características del mismo, sus componentes, el tipo de conflicto y sus efectos; de la misma manera esa intervención debe tener presente los tipos de personalidad de los actores involucrados, en especial prestar atención a las personalidades conflictivas. Con la valoración de todos estos detalles, considero que se logró con eficiencia el desarrollo tanto de las estrategias previstas, como las técnicas aplicadas y las habilidades demostradas, para lograr resolver el conflicto titulado *“las interacciones humanas al interior de la cárcel”* a través del método alternativo La Mediación; y es que intervenir en un conflicto entre personas privadas de la libertad y personas pertenecientes al cuerpo de custodia y vigilancia del INPEC, no es una tarea tan sencilla, pues existen unas relaciones de poder muy fuertes, por el rol que los custodios desempeñan. Sin embargo desde el momento en que la Dra. Ángela Tapias docente de la maestría (para esta oportunidad del módulo Justicia Restaurativa) planteó tan excelente ejercicio como trabajo final, pensé que era una gran oportunidad para sentar un precedente al interior del penal; es así que me propuse llevar a cabo este ejercicio no solo con internos, sino de involucrar a los señores guardianes, pues los conflictos que se abordan desde el cuerpo de custodia y vigilancia, suelen tener mayor probabilidad de consecuencias jurídicas para el personal recluso (pérdida de redención, rebajas en la calificación de conducta, cancelación de visitas, pérdida de beneficios administrativos, entre otros).

Como conclusión del caso en sí puedo mencionar que se lograron los objetivos planteados, los acuerdos consensuados son la prueba más fehaciente:

1. Continuidad de las actividades de redención de pena.
2. Devolución de algunos elementos personales incautados el día de la requisa.
3. Cómputo de horas trabajadas.

4. Manifestación de perdón y reconciliación.
5. Arreglo conjunto de la biblioteca del personal interno.

¿Qué más puedo pedir? Nunca antes había llevado a cabo una tarea tan compleja y concluirla en buen término me hace sentir muy satisfecha.

A nivel profesional con toda seguridad puedo afirmar, que me siento muy agradecida por la formación que he obtenido a lo largo de estos III semestres en la Maestría en Psicología Jurídica, tanto las herramientas del Derecho como de la Psicología, fueron pertinentes a la hora de efectuar la gestión positiva del conflicto.

Si bien es cierto que el Mediador debe contar con una serie de competencias, sobre todo en habilidades comunicativas para realizar este tipo de ejercicios, no dudo un solo instante en asentir que las herramientas más importantes con las que debe contar son: el amor al prójimo, el respeto, la solidaridad y la Fe, con todas ellas, tendremos la oportunidad de incidir en los actores implicados en cualquier conflicto como *“verdaderos gestores de cambio”*.





# **MEDIACIÓN INDIRECTA OTRA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA TRANSMISIÓN DEL MENSAJE RECONCILIADOR**



# **Mediación indirecta: otra alternativa de resolución de conflictos a través de la transmisión del mensaje reconciliador**

*Leidy Carolina Hernández Gutiérrez*

## **Introducción**

El presente informe tiene como fin exponer una experiencia de abordaje de un conflicto desde la aplicación de un mecanismo alternativo de resolución, en el marco de un contexto penitenciario. A continuación se definirán las principales categorías teóricas desde las cuales se trabajó la problemática.

En primera instancia, un conflicto según Diego y Guillen (2010) citado por Garcia (2011), es entendido como situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo debido a que sus intereses, posiciones, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, jugando un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y en donde la relación de las partes en conflicto puede salir fortalecida o deteriorada de acuerdo al proceso de resolución empleado. En este sentido los *mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)* adquieren relevante importancia, los cuales, según García (2002), son fórmulas de hacer justicia diferente a la jurisdicción ordinaria, y se encuentran reglamentadas legalmente. Estas se emplean para administrar justicia a la generalidad de los ciudadanos, no están integradas en la justicia convencional y sus actos no se imponen a través de la fuerza coactiva del Estado. Así mismo, Nieto (2011) menciona que dichos mecanismos tienen como objetivo “reformular la justicia, prevenir el proceso contencioso, descongestionar los tribunales y encontrar formas diferentes a las ofrecidas por el Poder Judicial, para resolver conflictos” (pág. 372). Bianchi (1996) por su parte plantea que la



resolución alternativa de un conflicto sería la adopción, aceptada por las partes, de una decisión que vale como decisión conjunta.

Dentro de los mecanismos empleados en el presente abordaje se encuentra el de la *mediación*, el cual consiste en un conjunto de interacciones humanas motivadas por un conflicto, gestionadas por un tercero que pretende ser neutral, con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y duraderos para los involucrados, contribuyendo así al desarrollo de la justicia (García, 2011). Así mismo, dicho autor afirma que la Mediación es:

“Un proceso voluntario, confidencial, formalmente flexible, limitado en el tiempo, que se desarrolla con la participación activa de las partes y que consta de una serie de etapas aceptadas por las partes de antemano. Es una técnica versátil que se puede utilizar en gran cantidad de disputas.” (pág. 110)

Por otra parte, atendiendo a que tal como lo formula el *Manual sobre programas de justicia restaurativa* (2006), el contacto directo entre las partes en conflicto no siempre es posible o deseado, es preciso acudir a procesos de mediación indirecta, en los cuales “el facilitador se reúne con las partes de manera sucesiva y por separado”. (Pág. 20). Acto seguido, en el mismo documento, se vislumbra que cuando alguna de las partes, bien sea la víctima o bien el victimario, “no está dispuesta a participar personalmente en el proceso, puede hacerlo por medio de formas indirectas, comunicando sus puntos de vista de alguna otra manera” (pág.104). Este mecanismo, según García (2004), se convierte en un proceso de **mediación indirecta** cuando las partes están dispuestas a solucionar el conflicto pero no es posible un encuentro entre ellas. En estos casos, se hacen previsiones y se concretan acuerdos a través del mediador

## Explicación contextual del conflicto, identificando las partes

El trabajo de mediación se efectuó dentro de la E.C. MODELO, con dos internos a quienes se identificarán como MA y JA, quienes se encuentran recluidos en la comunidad educativa (patio 3). El conflicto fue puesto en conocimiento por parte de los líderes bibliotecarios de dicha comunidad

al Teniente Álvaro Pulido, estudiante de la Maestría en psicología jurídica y quien a su vez facilitó el ingreso al recinto penal para realizar la presente intervención. Según la información obtenida en entrevista previa con los líderes, la etiología del problema nace de circunstancias que ellos mismos connotan como “intolerancia”, frente al escenario de convivencia dentro del centro. Refieren entonces que las partes en conflicto para la época de los hechos, la cual data de un mes atrás al encuentro en mención, eran compañeros de celda y que uno de ellos atacó al otro mediante intento de ahorcamiento mientras éste dormía, razón por la cual los vigilantes, ante el evidente bullicio que se suscitó, procedieron a separarles y posteriormente a ubicarles en celdas distintas. Mencionan que a la fecha no sostienen comunicación.

### ***La mediación indirecta:***

Los sistemas auto compositivos como la mediación, de acuerdo a lo planteado por San Cristóbal (2013), son especialmente convenientes cuando las relaciones entre las partes deben continuar tras el litigio, o cuando deben compartir escenarios comunes, como es el caso de las controversias con vinculaciones más o menos permanentes, toda vez que, según él, en este tipo de mecanismos son las propias partes contendientes las que a través de la cooperación mutua y de forma voluntaria van a pactar su propio acuerdo, de modo que al resolver su conflicto puedan mantener una mejor relación entre ellas.

Por otra parte, tal como mencionan Fernández-Caballero, del Hierro y Juberías (2013), la mediación en el ámbito penitenciario ayuda a una mejor convivencia de los reclusos en los centros, dado que:

“beneficia a la persona privada de libertad al mejorar sus habilidades y destrezas personales, reducir sus niveles de ansiedad y tensión, mejorar su autoestima, y aumentar su autonomía personal, ya que facilita la adquisición de habilidades y recursos personales, la asunción de responsabilidad de cada persona involucrada, el diálogo como medio para afrontar los problemas y dificultades de convivencia y el reconocimiento del otro. (pág. 41).

No obstante, atendiendo a la renuencia presentada por una de las partes a establecer un encuentro de dialogo directo, se optó por el método

de Mediación Indirecta, antes referenciado teóricamente en la sección introductoria.

El proceso de mediación se llevó a cabo en tres sesiones, las cuales se realizaron en una misma jornada así: se entrevistó a los internos PF y CA, líderes de la comunidad, quienes actuaron como informantes preliminares del conflicto, aportando información sobre su etiología y su percepción sobre el mismo. Respecto a esta última refieren que al parecer el interno JA demanda exigencias muy altas en cuanto a la convivencia dentro del penitenciario por lo que le atribuyen a éste gran parte de la responsabilidad de los hechos; no obstante, mencionan que ninguna de las partes posee antecedentes conflictivos dentro del reclusorio.

### **Primera sesión**

Asistentes y duración: Mediadora e interno MA. 30 minutos aprox.

#### **Objetivos:**

- Conocer la percepción que posee el interno respecto al conflicto, el origen y su naturaleza causal.
- Indagar recursos personales disponibles en el interno para resolver el conflicto.
- Promover el “mensaje reconciliador” que desea transmitir a la otra parte en conflicto

### **Logros psicológicos y jurídicos**

Si bien MA, auto nominándose víctima de los hechos suscitados y exhibiendo sentimientos de rechazo por la contraparte, fue quien se rehusó a establecer contacto directo con JA. Sin embargo, se logró disminuir sus niveles de tensión y mediante el uso de la Técnica No Directiva de la “Auto revelación”, se logró que percibiera el evento desde una nueva perspectiva; no como un ataque directo y personal (ello atendiendo a que se estableció en su relato la no existencia de riñas ni desencadenantes previos), sino como producto de los sentimientos de hostilidad y frustración generados en el contexto en el que se hallan inmersos. Esto le descentralizó del problema y le permitió a su vez reconocer comportamientos que igualmente pudieron generar en su compañero dicha reacción.

Su mensaje reconciliador hacía JA, (tal como decidí denominar a la propuesta de “acuerdo” que cada uno deseara transmitir al otro), fue: “entiendo lo que pasó, yo sé que mi ronquido y a veces mi desorden y el desaseo de allá, hizo que “la marea” se subiera. Ya todo está resuelto, pero espero entienda que no me interesa sentarme a hablar más de lo que pasó ni tener ninguna relación con usted. Si me lo encuentro sé que ya no hay bronca. Lo único que me interesa es salir de aquí”

## **Segunda sesión**

Asistentes y duración: Mediadora e interno JA. 30 minutos aprox.

### **Objetivos:**

- Conocer la percepción que posee el interno respecto al conflicto, el origen y su naturaleza causal
- Indagar recursos personales disponibles en el interno para resolver el conflicto.
- Promover el “mensaje reconciliador” que desea transmitir a la otra parte en conflicto.
- Transmitir el “mensaje reconciliador” del interno MA.

JA, puertorriqueño y de un nivel socio educativo sobresaliente, logró hacer introspección sobre su conducta. Mediante el empleo de la Técnica Directiva de Afirmación de la Capacidad, específicamente de su nivel cognitivo, permitió al interno “darse cuenta” de lo incongruente de su reacción violenta con los paradigmas que profesa, y concluir de lo acontecido, la baja tolerancia que vivencia frente a la diferencia en hábitos y patrones de crianza de los otros, específicamente en lo que tiene que ver con conductas de aseo y autocuidado. Ello en ocasión a la irascibilidad que le genera la suciedad del entorno, el desorden y las prácticas inadecuadas de aseo tanto personal como del ambiente, que exhiben sus compañeros.

Su mensaje reconciliador hacía MA, fue: “Me molestó que tu no lograras ser aseado, me desbordó que siguieras orinando los espacios comunes y me desesperé con el olor, con no poder dormir varias noches seguidos por escucharte roncar ¿si me entiendes?. No debí reaccionar así. Lamento lo ocurrido y lo que hice. Agradezco que digas que ya el problema se acabó y estoy de acuerdo en que si nos encontramos ya no hay lio. Tampoco veo necesario dialogar. Gracias”

## Discusión:

Tal como muchos autores señalan, el conflicto en cualquier escenario social es un evento no solo natural sino además esperado dentro de las diferencias que emergen en las diversas relaciones interpersonales que se establecen. No obstante, siguiendo a Fernández, et, al (2013), en un contexto como el carcelario, cualquier situación puede ser generadora de numerosos conflictos interrelacionales, tales como el previamente expuesto en este trabajo. Lo anterior, atendiendo a que, según arguyen dichos teóricos, la exclusión tan drástica y absoluta que supone la privación de libertad y el ingreso en prisión, genera en cualquier persona afectaciones en su estado de ánimo y en su estructura personal en general, lo cual redundará en altos niveles de tensión, irascibilidad y bajo autocontrol frente a los conflictos originados por la convivencia ordinaria; muchos de los cuales concluyen con medidas restrictivas por parte de las instituciones, lo que provoca que las partes en conflicto no soliciten la actuación administrativa para resolverlos por temer posibles consecuencias negativas subyacentes que afecten su situación jurídica e institucional, y con ello, les aleje de la tan anhelada libertad. Tal fue el caso de MA, quien optó por evadir el conflicto y por evitar su resolución, por miedo a que ello redundara en pérdida de beneficios institucionales.

Lo anterior provoca que en diversas ocasiones sean los propios internos los que gestionen soluciones de una forma inadecuada. En este sentido, entrar a proveer de recursos técnicos y metodológicos que les permitan la posibilidad de resolver sus divergencias de manera dialógica, respetuosa y responsable, resulta útil y necesario, empero ello implica traspasar las barreras de la desconfianza con la que es vista generalmente la administración penitenciaria y por extensión, cualquier ente externo que penetre en sus dinámicas.

No obstante, como lo señala sayas (2008) “puede el convocado débil o vulnerable adoptar una posición de evitación de acuerdos, que bien pueden expresarse en pesimismo, confusión, hostilidad o miedo. (pág. 7). Bajo este entendido y comprendiendo que, tal como lo formula el *Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa* (2006), el contacto directo entre las partes no siempre es deseado, como lo fue el caso materia de estudio, en donde MA se rehusó a establecer el encuentro directo y mediado con

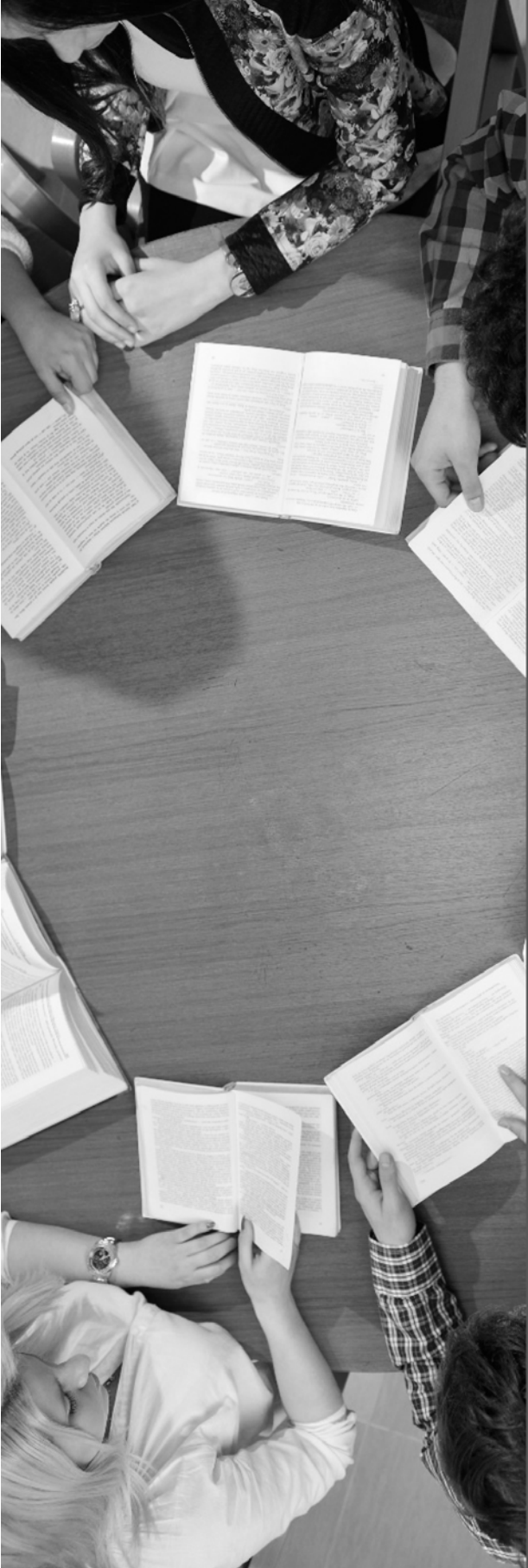
JA; el acudir a procesos de mediación indirecta, en los cuales de manera recursiva y empáticas e comuniquen los puntos de vista de cada uno de los internos involucrados, resultó ser una estrategia favorable para el cierre saludable del conflicto y la concreción de acuerdos a través del mediador.

## **Conclusión del caso y de lo que generó en el profesional**

De las narrativas de los internos participantes se extrae entonces que este diálogo indirecto se halló orientado más a arreglos finales que a procesos, lo que igualmente propendió al mejoramiento del clima interpersonal de la comunidad participante y a incrementar la garantía de no repetición entre ellos, toda vez que el no resolver los problemas de fondo que subyacen en la convivencia cotidiana de escenarios como el penitenciario, hace que éstos permanezcan latentes y se aumente la probabilidad de volverse a manifestar posteriormente.

Por otra parte, la experiencia me permitió comprender que no necesariamente el fin último y sobre todo ideal en una resolución de conflictos, es el restablecimiento del vínculo comunicacional entre los querellantes, pues la culminación de éste, de una forma reconciliadora y sana, también puede llegar a ser un objetivo dentro de los procesos resolutivos, como fue el caso, en el cual MA y JA coincidían en su interés por dar cierre a la disputa, empero confluían también en su decisión de no sostener ni reanudar ningún tipo de intercambio o vínculo entre ellos, por considerarlo innecesario. Así mismo, la práctica me permitió descubrir que pese a que en todo conflicto la teoría jurídica nos sugiere que las partes por lo general son constituidas una víctima y un victimario, un ofensor y un ofendido, una actor y un receptor, o en otras palabras, un individuo que causó una conducta reprochable para otro, y otro que la padeció, en la realidad frente a un conflicto nos encontramos con dos sujetos que desde su particularidad se hallan soportando un malestar, por lo que nuestra visión como psicólogos jurídicos exige apertura y flexibilidad en este respecto, en aras de evitar sesgos confirmatorios que en el afán por incidir en comportamientos con implicaciones de ley, nos parcialicen hacia alguno de los intervinientes.

La experiencia entonces me suscitó expectativas de profundizar teórica y metodológicamente en estrategias alternativas de resolución de conflictos diversas a las que ofrece el sistema ordinario, especialmente en escenarios como el carcelario, en los cuales por su naturaleza hostil se piensan desde la academia como resistentes al cambio, pero que no por ello resultan menos probables sus posibilidades de mejoramiento y de resolución pacífica de los conflictos cotidianos que en él se ocasionen.



# ESPACIOS DE ENCUENTRO GENERADORES DE EXPERIENCIAS VITALES POSITIVAS





# **Espacios de encuentro generadores de experiencias vitales positivas**

*Ángela Milena Blanco López*

## **Introducción**

El presente trabajo tiene por objeto presentar una experiencia originada en la cátedra de justicia restaurativa de la Maestría en Psicología jurídica de la USTA, con el fin de aplicar un mecanismo alternativo de solución en el marco de un conflicto entre dos internos, reclusos en la unidad de salud mental de la E.C Modelo. Atendiendo a los objetivos del ejercicio que se realizó se retomaron los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), que según Nieto (2011) son aquellos establecidos por la comunidad o por la ley, utilizados para la solución pacífica de conflictos, fuera del escenario judicial, y se configuran como una opción para resolverlos de forma ágil, eficiente, eficaz y económica, con plenos efectos legales. De esta manera, son herramientas jurídicas mediante las cuales se ha permitido a los particulares resolver las controversias, sin tener que acudir a los mecanismos ordinarios. De otra parte, para Fuquen (2003) los MASC brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto y permiten a los individuos ser gestores de cambios pro-positivos y pro-activos que facilitan el bienestar, la satisfacción y el beneficio mutuo.

Lo anterior cobra importancia en la medida en que este tipo de mecanismos le permite a las personas vislumbrar soluciones estratégicas desde su propia experiencia vital, haciendo uso de herramientas personales y también contextuales. Toda vez que, como lo enuncia Fuquen (2003), “la interacción en la cotidianidad determina, en buena medida, la forma como las personas manejan las diferencias que los afectan” (p.268). No obstante,

es importante mencionar que ocasionalmente, las personas inmersas en el conflicto son propensas a dejar de lado aquellas alternativas más saludables y/o exitosas y se ven enfrentadas a un frustrante desafío en el que se pierden las esperanzas de solventar la situación, tras un círculo vicioso que le gana el espacio a la construcción que debía surgir a partir del problema; tal y como lo plantea Fuquen (2003) éste debe ser tomado como una oportunidad de aprendizaje que permite en muchos casos la reconstrucción del tejido social, al replantearse la relaciones colectivas. A su vez, implica un esfuerzo que conlleve a trabajar de forma participativa con los diferentes actores del conflicto y desde los diversos ámbitos en los que se dilucida, buscando asumir comportamientos que lleven a enfrentarlo, evitando la violencia y la ruptura de la comunicación (Fuquen, 2013).

Es en este punto en donde se advierte la necesidad de revisar una de las clasificaciones de los MASC, diferenciando entre los sistemas heterocompositivos y los autocompositivos. En el caso de los primeros, según San Cristóbal (2013) “se caracterizan porque una persona individual (juez o arbitro), o colegiada (tribunal o colegio arbitral), e imparcial va a resolver el conflicto planteado entre las partes por medio de una resolución con efecto de cosa juzga (sentencia o laudo). Por tanto, son sistemas heterocompositivos tanto el arbitraje como la jurisdicción” (p.48). Por otra parte, siguiendo a la autora citada, los sistemas autocompositivos, se definen porque son las propias partes contendientes las que de forma voluntaria van a alcanzar un acuerdo. De esta manera, a través del consenso se resuelve el conflicto, lo que a su vez, permite gestionar de mejor manera los intereses de las partes, al ser ellas mismas las que resuelven su litigio a través del diálogo, llevando así a una ejecución voluntaria de la transacción; así, se configuran como de especial conveniencia en situaciones en las que las relaciones entre las partes deben continuar tras el litigio. En este grupo se encuentran la negociación, la conciliación y la mediación.

Para efectos del presente escrito se va a retomar la mediación, toda vez que fue el mecanismo utilizado durante el ejercicio efectuado, el cual consiste en la intervención de un tercero neutral quien a través del uso de estrategias de comunicación, conceptualiza el problema de manera más positiva, con el propósito de que los implicados logren generar alternativas conducentes para salir de la situación conflictiva, a partir del reconocimiento y la escucha de las explicaciones cognitivas y las emociones que les acompaña; generando el espacio para que utilicen sus propios recursos

y sus posibilidades para transformarlo en un acuerdo según la propia relación que le ha dado origen, facilitando así el proceso de acuerdos, explorando los recursos de cada parte e invitando a que planteen posibles soluciones para que ellos elijan o construyan la mejor opción, sin tomar partido por ninguna de las partes (Rodríguez, 1997; Ostermeyer, 2004, Citados por Nieto, 2011). Así mismo, para Blanco (2009), haría parte de los sistemas autocompositivos, ya que el tercero no tiene opinión consultiva, más bien se limita a aproximar las posiciones de las partes y estas son las que alcanzan la solución.

## **Explicación contextual del conflicto, identificando las partes**

El trabajo de mediación se efectuó dentro de la E.C. MODELO, con dos internos a quienes se identificarán como ER y MG, y se encuentran recluidos en la unidad de salud mental, dada su condición; en el caso de ER, éste presenta un diagnóstico de ansiedad generalizada; y MG identifica su trastorno como el de esquizofrenia residual; los dos se hallan bajo tratamiento psiquiátrico y farmacológico. El conflicto fue puesto en conocimiento por parte del Teniente Álvaro Pulido (estudiante de la Maestría en psicología jurídica), oficial de tratamiento penitenciario, quien a su vez facilitó el ingreso al recinto penal para realizar los encuentros con los internos, actuando también como informante preliminar del conflicto. El mismo que relataré a continuación: según el teniente mencionado, los dos internos han tenido algunas discusiones verbales, sin llegar a la agresión física, que se asocian con malos entendidos y utilización de términos poco asertivos para referirse uno del otro, generando un ambiente poco saludable en el recinto.

En la sesión previa a la mediación, en donde se realizó una entrevista individual con cada uno de las partes, MG informó que después de dos altercados que acontecieron con ER, se cortó cualquier tipo de comunicación entre los dos. Uno de los altercados tuvo que ver con una crítica poco positiva que le realizó ER, tomando en consideración las labores que él ejecuta dentro de la comunidad; así mismo señaló, que en una ocasión utilizó términos despectivos para referirse a él, situación que le hizo sentir mal; por otra parte ER narró un elemento que no quería fuera divulgado durante la mediación y hace referencia a que dado que MG actúa como

predicador de la Biblia dentro del recinto, en varias oportunidades, durante sus alocuciones ha verbalizado algunas expresiones en contra del delito por el que fueron condenados, acción que disgusta a ER. Por su parte, MG identifica como el principal problema entre ellos el que MG asuma una postura sumisa frente a otro interno con quien presenta altercados continuos por su manera particular de actuar, por lo que ER reconoce que en una oportunidad se expresó de forma inadecuada de MG, y este fue el principal motivador para que se distanciaran totalmente.

### ***Enunciación del método escogido y sustentación teórica de la elección:***

Como se mencionó en la introducción, el método alternativo escogido fue la mediación, que siguiendo a los autores García y González (2011, citados por García, 2011) es una forma de ser, de afrontar y resolver los conflictos humanos sin la intervención de medios adversariales, que puede contribuir al desarrollo de la justicia y que implica un tercero con un perfil deseable, que cuente con una formación y rasgos de personalidad particulares.

Atendiendo a lo mencionado por López y García (2011) la mediación es un proceso generador de convivencia, toda vez que si bien se puede presentar que el intercambio entre las partes en conflicto se caracterice por atacar, culpabilizar, exigir derecho o imponer castigos, el mediador se presentaría como un tercero que puede observar el problema de forma global, y que puede lograr que su actuación sirva como puente. En palabras de San Cristóbal (2013) el mediado actuará como canal de comunicación, creando un espacio de dialogo para que las partes puedan exteriorizar sus versión de la situaciones, fijar los puntos de conflicto, expresar sus opiniones, intereses y/o necesidades, para que se vayan acercando las posiciones para llegar a un acuerdo.

Teniendo en cuenta lo anterior y la situación particular en la que se hallan las partes en conflicto del presente trabajo; toda vez que se encuentran privadas de la ley, compartiendo su espacio con personas de diferentes características, bajo condiciones restrictivas, con hábitos de vida que pueden ser completamente opuestos y con condiciones psiquiátricas complejas, variables estas que puede llegar a influir negativamente en la convivencia, ya que se puede decir que se convirtieron prácticamente en vecinos a la fuerza. Como lo plantean Pastor y Huertas (2012):

Los centros penitenciarios son entornos cerrados convivenciales, reducidos y “artificiales”, donde las personas internadas se encuentran sujetas al cumplimiento de normas institucionales de carácter disciplinario y en un marco de relaciones interpersonales mayoritariamente prescritas, lo que en ocasiones genera y cronifica situaciones de fricción y de conflicto entre internos con difícil solución. El ambiente penitenciario, caracterizado entre otros por un insuficiente espacio vital de intimidad, introspección y reflexión sobre sentimientos y conductas, provoca: desconfianzas, dificultad de comunicación, relaciones “perversas” vs. interesadas; sentimientos adversos y conductas defensivas vs. ofensivas conflictivas, (p. 139).

De esta manera, los autores referenciados reconocen a la mediación penitenciaria como un método basado en el diálogo y el respeto, que permite que los internos implicados en conflictos asuman la responsabilidad de su conducta y recobren el protagonismo en el proceso de resolución de conflictos, recobrando así la sensación de paz y equilibrio emocional previa, con la ayuda de un profesional “mediador” que guía el proceso. Por lo cual la consideran un método con una perspectiva educativa y sostenible, que es evaluada como altamente satisfactoria por sus participantes, y que se identifica como una opción a las medidas de régimen disciplinario que impera en muchos centros penitenciarios, que no llega en muchos casos a resolver el problema personal.

### ***Relato de sesiones:***

El proceso de mediación se llevó a cabo en tres sesiones, que dada la situación de que la mediadora era un agente externo al recinto penal, se debió hacer en la misma jornada de la siguiente manera: en primera instancia se dialogó con el Teniente Pulido, y se indagó respecto a las consideraciones que presentaba respecto al conflicto, en este momento el señor Pulido señaló que ER no sólo presentaba conflictos con MG, sino con otros internos, y que esto se debía en gran parte por una dinámica que quería instaurar dentro del patio en concordancia a dar órdenes y asumir un rol directivo frente a los otros, lo que traía como consecuencia la generación de fricciones por sus métodos poco asertivos.

## Sesión 1: entrevista individual con MG

**Objetivo:** indagar respecto a la percepción que posee el interno respecto al conflicto, el origen y las causas que lo mantienen.

**Duración:** aproximadamente cuarenta minutos

**Logros:** En un principio el señor MG se mostró callado y poco comunicativo. Sin embargo, una vez realizado el encuadre y la explicación del objetivo del ejercicio, así como la responsabilidad que se tenía frente a la confidencialidad que guiaría el proceso, MG logró entablar una conversación más fluida con la mediadora. Relató de manera tranquila sus percepciones frente al conflicto, dejando entrever los sentimientos que le generaba la situación.

En esta situación, como lo plantean López y García (2011) fue de vital importancia **crear un clima adecuado en el que se hizo presente la empatía**, dejando de lado los prejuicios que se pudieran generar respecto al interno. [Quiero comentar que en mi pasantía durante el pregrado trabajé en la Cárcel Modelo de Bucaramanga. Allí realicé un trabajo desde lo personal frente a ver a las personas que están allí recluidas y reconocerlas desde su individualidad, dejando de lado los delitos que hubiesen cometidos y los prejuicios que esto me causaba, esto me permitió en esa ocasión una mayor apertura a la población, sensación que también pude experimentar en este caso con ER y MG, lo que me ayudó a estar tranquila frente al interno, pese a que me encontraba sola con él]. Otra herramienta que se aplicó durante esta fase y que resultó exitosa fue la concerniente a la **aceptación de emociones** señalada por López y García (2011), reduciendo así en MG la sensación de amenaza, lo que le permitió comunicarse con mayor serenidad. Así mismo, se utilizó una de las técnicas de intervención directivas denominada **afirmación de la capacidad** (López y García, 2011), en donde se le resaltaron aquellos tópicos positivos que se percibían de MG, para aumentar su confianza frente al papel activo que podía adoptar una vez iniciado el encuentro con el otro interno.

## Sesión 2: entrevista individual con ER

**Objetivo:** indagar respecto a la percepción que posee el interno respecto al conflicto, el origen y las causas que lo mantienen.

**Duración:** aproximadamente cuarenta minutos

**Logros:** en el caso del señor ER se observó mayor confianza y expresividad; como principal logro en esta sesión se puede apreciar el reconocimiento por parte del interno de la necesidad de solicitar una disculpa a MG, por las palabras que había utilizado para referirse a él. También se invitó a que ER se comunicara en términos positivos y señalara aquellos aspectos que destaca en el señor MG y su comportamiento; teniendo así una mayor apertura hacia la tercera sesión. De otra parte, se aplicó la técnica de la afirmación de la capacidad, en donde se destacó la habilidad que posee desde sus creencias y principios, y que le permitirían generar encuentros más saludables con los que le rodean, respetando las diferencias, reflejándole las emociones que originarían en los demás, sus acciones y comportamientos. En esta sesión también se técnicas tales como el parafraseo y el resumen para centrar la atención del interno en los puntos importantes traídos a colación, toda vez que se observó que en muchas ocasiones, dadas sus características de personalidad, trataba de direccionar la sesión en función de sus percepciones, lo que hizo necesario re-encuadrar la sesión y **confrontarlo** en asuntos en los que debía reflexionar frente a su comportamiento, invitándolo a ponerse en el lugar del otro interno y las emociones que podría generar sus críticas y comentarios poco asertivos.

**Sesión 3:** encuentro grupal

**Objetivo:** actuar como mediadora y facilitar la comunicación para que las partes logren tomar decisiones en cuanto a la resolución del problema.

**Duración:** aproximadamente una hora

**Logros:** En esta sesión se realizó la reunión con las partes, dando inicio al encuentro con la explicación de los objetivos de la audiencia, y se invitó a los internos a que explicaran sus puntos de vista, sus opciones y propuestas de solución frente al conflicto que estaban viviendo, en primera instancia como lo señalan (López y García, 2011) se realizó el **encuadre** de la sesión, estipulando las reglas que iban a estar presente durante toda la jornada; se atendió también al ejercicio que realizó la Profesora Ángela Tapias durante la cátedra. Así, las reglas se generaron a partir de las partes y de su intervención. Mis palabras como mediadora para invitar a los internos fueron las siguientes por lo cual se verbalizó como sigue:



“Quiero expresarles que el principal objetivo de este encuentro es facilitar que lleguen a acuerdos en relación a la situación que nos trae hoy aquí, y así firmar al final un acta con las principales conclusiones a las que lleguemos. Antes de continuar quisiera que entre todos nos pusiéramos de acuerdo respecto a cómo nos vamos a comunicar durante esta hora que vamos a estar aquí. ¿Qué reglas se les ocurre a ustedes para que podamos hablar mejor y que no se repitan las discusiones que se han presentado?”

Ante lo cual Er y MG respondieron que *lo principal era respetarse mutuamente, sin levantar el tono de voz o interrumpirse*. Este se podría considerar un logro por el sólo hecho de estar comunicándose de manera respetuosa después de semanas en las que no se dirigían la palabra; así mismo, se considera que se logró el que desde ellos se verbalizaran las reglas de comunicación, lo que permitió que las cumplieran a lo largo de la sesión (sólo fueron necesarias dos intervenciones para recordar las reglas), generando así una apertura hacia la escucha del otro, y la comprensión de los sentimientos que se generaban por la comunicación inadecuada que estaban llevando. El **facilitar la expresión de sentimientos e ideas**, como parte de la creación de un clima adecuado, como lo mencionan (López y García, 2011) repercutió en la apertura de canales nuevos de comunicación, por tanto cada uno pudo exteriorizar aquellos aspectos que le disgustaban de la situación y que habían callado hasta el momento y se prestaban para malos entendidos, en este sentido en un momento dado ER manifestó que no sabía que a través de sus expresiones durante las “predicas”, como él les llama, estaba ofendiendo a MG, ante lo cual mencionó que lamentaba este hecho y que iba a tratar de obviar este tema, durante sus intervenciones en el recinto.

En este punto es importante mencionar que pese a que en la sesión individual con MG, manifestó que el tema enunciado no quería que fuera abordado durante el encuentro grupal, durante el mismo MG decidió hablarlo, bajo la insistencia de ER de que relatara qué aspectos de su actividad como predicador de la Biblia en el recinto le disgustaban tanto, como ya lo había verbalizado en una ocasión anterior, sin causa aparente. El tema fue concluido con las disculpas pertinentes.

Otro aspecto a recalcar fue el concerniente a la **aceptación de las emociones existentes** que se debió tomar desde la perspectiva de la mediadora, lo que

en palabras de López y García (2011) llevó a que la ausencia de evaluación, que promovió el sentimiento de aceptación, bajando así las defensas emocionales de los participantes y llevando a una mayor apertura en la generación de ideas, concibiendo el cambio que supone la negociación. Por tanto junto con la invitación a que **se posicionaran en el lugar del otro (empatía)** y entendieran los sentimientos que se generan a partir de estos altercados, se logró que verbalizaran cosas tales como: “yo considero que MG es un señor muy respetuoso, y le pido disculpas por las cosas que le dije”. Lo anterior también se dio a partir de la generación de espacios en los que se convocaba a que enunciaran las cosas positivas que pensaban el uno del otro. Para así permitir como lo enuncian López y García (2011) que ambas partes se perciban como legítimas y que confíen la una en la otra, ya que para poder mediar, se necesita un mínimo de confianza entre ellas. Lográndolo a través de **reforzar las actitudes de buena voluntad**, en verbalizaciones que se efectuaron así: “es muy importante resaltar la disposición que tienen los dos al venir hoy aquí, porque eso habla de que desean mejorar una situación que está pasando entre los dos y que se ha generado a partir de malos entendidos y algunas ofensas, y por ello los felicito”. Así mismo, se verbalizaron varias cosas positivas a favor de las conductas que habían tenido durante el encuentro lo que en muchas oportunidades generó cambios en las percepciones de sí mismos frente a la situación conflictiva. Aspecto que puso en evidencia que la creación de un clima adecuado pasa por tener en cuenta tres elementos: la apertura de los canales de comunicación, la percepción de legitimidad y la generación de confianza ente las partes y en el proceso (López y García, 2011).

También es de acentuar la importancia de generar espacios en las que se pusieron en práctica aquellas formas de comunicación que favorecen la negociación: entre ellas invitar a expresar lo que sentían, a expresar sus ideas en términos afirmativos. En un par de ocasiones se debió evocar la regla que se había estipulado al inicio, en relación a respetar el turno del otro al hablar, para no permitir que se interrumpieran mutuamente, es de mencionar que esto se presentaba en los momentos en que cada uno quería clarificar un mal entendido o explicar algún comportamiento que habían tenido.

Otras intervenciones que fueron necesarias, son las técnicas de discurso, entre ellas la de **centrarse en el futuro**, estableciendo preguntas de cómo se vislumbraban en el futuro si la situación continuaba y como se veían

sin el problema que se estaba presentando entre los dos, para que de esta manera contrastaran uno y otro punto; en este aspecto los dos mencionaron que iban a tratar de mantener la mayor distancias posible, sin embargo se intervino para que observaran la necesidad de generar encuentros más educados, toda vez que se iban a ver casi a diario, ante lo cual asintieron y por eso se comprometieron a generar respuestas más cordiales entre ellos, básicamente en conductas cotidianas como el saludo, acto que hasta el momento habían evitado.

Por último se llegaron a los acuerdos que se consignaron en el acta de mediación tal y como sigue:

- El señor MG informó que mantendrá una relación distante con el señor ER, mediada por la interacción necesaria en los temas que tengan en común.
- El señor ER señaló que se compromete a respetar la decisión del señor MR en relación al distanciamiento, así como de evitar la utilización de cualquier término poco asertivo al referirse a él o las actividades que realiza.
- De esta manera se cierra la sesión con el compromiso de mantener una sana distancia desde el respeto del otro como sujeto de derechos y las partes sugieren el realizar una nueva audiencia en la que sea invitado otro interno con quien se han presentado altercados más fuertes y que terminan afectando la convivencia.

### **Discusión:**

Tal y como lo plantean Pastor y Huertas (2012), los recintos penales se configuran como entornos cerrados, en los que la convivencia diaria está sujeta al cumplimiento de normas institucionales de carácter disciplinario, generando encuentros con todos lo que allí habitan, confluyendo variables tales como insuficiente espacio vital de intimidad, pobre introspección o reflexión sobre sentimientos y conductas, lo que provoca relaciones interpersonales basadas en la desconfianza y la dificultad de comunicación. Lo que se pudo percibir a lo largo de toda la actividad, en donde se apreciaron diferentes mecanismos de comunicación que no se podrían concebir como los más saludables, así como las dinámicas en donde la necesidad de controlar el ambiente, le restan a la apertura de espacios más asertivos y saludables.

A su vez resulta de particular relevancia que sumado a lo anteriormente señalado, se encuentra que el patio en donde se generó el conflicto es la unidad de salud mental del recinto, lo que ofrece un ambiente particularmente difícil, ya que coinciden en un mismo espacio varias personas con diferentes trastornos, entre ellos un interno que refirieron los dos participantes como una persona altamente conflictiva y generadora de disputas constantes, el cual según el Teniente Pulido se encuentra con un diagnóstico de Esquizofrenia Paranoide y que pese a estar bajo tratamiento farmacológico siempre se encuentra a la defensiva, lo que proporciona un caldo de cultivo para que se agudice el malestar general que se evidencia en los demás, en cuanto a su comportamiento defensivo y en ocasiones agresivo. Todo lo anterior también fundado en el desconocimiento que poseen del trastorno y las repercusiones que puede tener en la conducta social de quien lo padece. En términos de Arroyo y Ortega (2008):

“Una parte importante de las personas que ingresan en un centro penitenciario (...) se encontrarán en un ambiente caracterizado por el aislamiento afectivo, la vigilancia permanente, la falta de intimidad, la rutina, las frustraciones reiteradas y una nueva escala de valores que entre otras cosas, condiciona unas relaciones interpersonales basadas en la desconfianza y la agresividad. Todos estos factores someten al recluso a una sobrecarga emocional que facilitará la aparición de desajustes en su conducta en el mejor de los casos, cuando no la manifestación de comportamientos francamente patológicos, sobre todo si previamente había ya una personalidad desequilibrada, en el momento de la entrada en prisión” (p. 11).

Lo anterior plantea una difícil tarea para el tratamiento penitenciario y la necesidad de investigar acerca del mismo para brindar respuestas a estas variables que a diario enfrentan las personas que se encuentran reclusas, y es aquí donde también se plantea la necesidad para la psicología jurídica de incursionar en este tipo de temas, en lo que caracterizan Cienfuegos y Tapias (2015) como una incursión en las políticas criminológicas, en donde se reconozca que las políticas penales, penitenciarias y policiales, se extienden hacia el reconocimiento de la seguridad como medio y estado en un contexto social, económico, político y cultural.

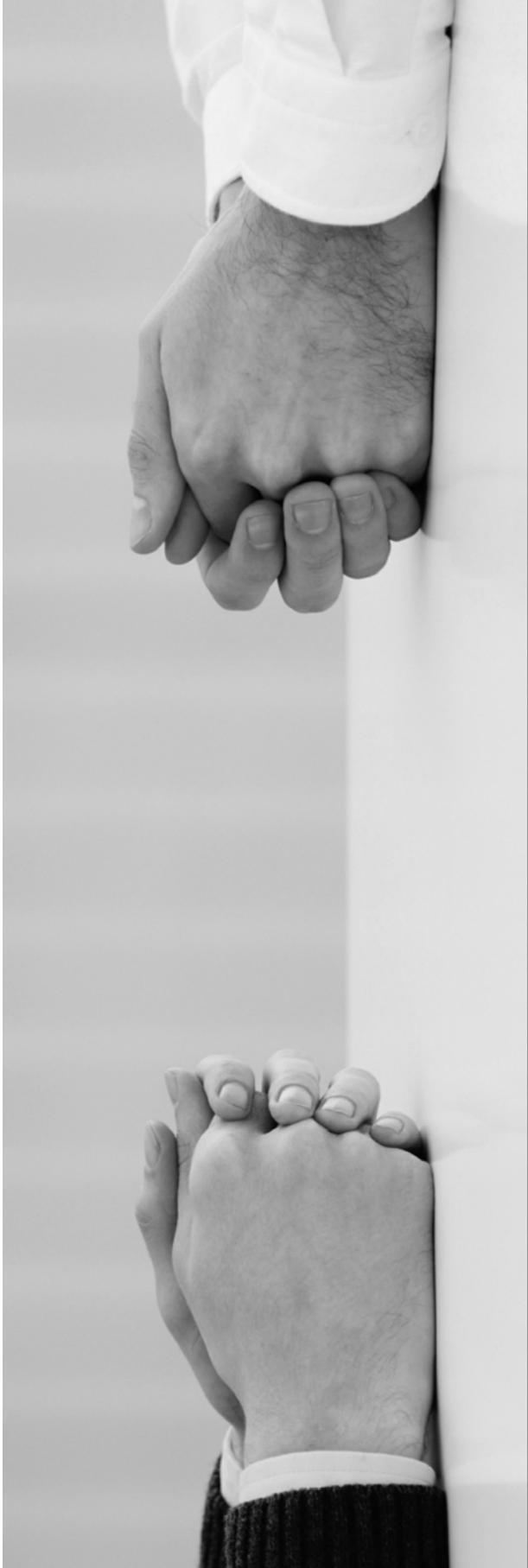
Por otra parte, a través de la experiencia se constató la importancia de lo planteado por Bernal (2011) respecto a la incursión de un modelo de

trabajo validado y unos mediadores competentes, eficaces e imparciales, atendiendo a las diferencias que se generen en el contexto particular de donde se genere el conflicto. Combinando aspectos legales y psicológicos, lo que permite regular los acuerdos alcanzados privadamente con las partes a la vez que se manejan las emociones que surgen en el proceso de ponerse de acuerdo, por lo sería necesario el conocimiento y la habilidad en la negociación y el adiestramiento en materia mediadora.

Por último, se plantea la necesidad de generar sugerencias en torno a los procesos de mediación en la población que concierne al presente trabajo, acercadas a que en respuesta a la gran demanda de mediadores, se podría generar una propuesta en la que se formaran a internos en temas como mediación o mecanismos alternativos de solución de conflictos, convirtiéndolos en promotores de este tipo de iniciativas, para que desde su misma posición y experiencia vital generaran pautas de convivencia más adaptativas.

## **Conclusión del caso y lo que generó en el profesional**

En este apartado me gustaría enunciar que fue una experiencia a nivel profesional y personal que me enriqueció en cuanto logré percibir un escenario diferente en el que como magister podría incursionar y la importancia de generar investigación en relación a los mecanismos alternativos de solución de conflictos en diferentes contextos, originando prácticas responsables que propicien la reconstrucción del tejido social en variedad de poblaciones. También me ofreció un espacio de reflexión sobre la apertura y la formación que debe tener un mediador, y el esfuerzo que se debe generar desde el manejo de la emocionalidad y el fortalecimiento del conocimiento teórico y práctico, para no paralizarse sobre una u otra parte del conflicto y así permitir que el encuentro se lleve a un término en el que las dos individualidades en conflicto lleguen a acuerdos en función de sus necesidades.



# LA MEDIACIÓN EN LA CÁRCEL. UN CAMBIO DE ACTITUD



# **La mediación en la cárcel.**

## **Un cambio de actitud**

*Alvaro Pulido Barbosa*

### **Qué es un conflicto**

El conflicto se produce cuando dos o más individuos o grupos con intereses diferentes defienden los mismos con firmeza y decisión. El conflicto no supone solo la existencia de intereses contrapuestos sino que requiere estrategias y esfuerzos de parte para intentar hacer prevalecer sus propias posiciones e intereses, (Viana, 2013).

Un conflicto no es un hecho puntual que se produce en un contexto concreto; es un proceso que evoluciona en el tiempo, un conjunto de acciones complejas que se retroalimentan y que no se pueden aislar del resto de circunstancias. En su desarrollo se pueden reconocer diversas fases, en las que se van implementando recursos cognitivos, emocionales, conceptuales, relacionales, materiales, etc. (Cobler, Gallardo y Pérez, 2014). Un conflicto raramente tiene una sola causa y difícilmente ésta es unívoca. Las creencias, las experiencias del pasado, la falta de confianza, los deseos para el futuro, las expectativas de las personas del entorno, los mitos sociales, la definición del conflicto desde las posiciones, las creencias, el equilibrio personal, la tolerancia a la frustración, la capacidad de manejo de la latencia sobre el resultado, las habilidades personales y sociales, etc., son algunos de los elementos que afectan al modo en que las personas y los grupos gestionan los conflictos y tratan de satisfacer sus necesidades, (Cobler, Gallardo y Pérez, 2014).



## **Antecedentes de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos**

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) se introducen en Colombia a partir de la mitad del siglo XX de manera gradual, pero el antecedente más reconocido se encuentra en el Código de Procedimiento Laboral de 1948, como mecanismo de solución de conflictos individuales, (Ariza, s. f.).

En la Constitución Política de 1991 se buscó la implementación de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC), quedando algunos de estos mecanismos incluidos de manera explícita e implícita. Con la institucionalización de los MASC se pretendía superar el estancamiento en que se hallaba el sistema judicial colombiano; se buscaba responder a la necesidad de poner fin al grado de congestión de los juzgados, se consideraba que la conciliación y el arbitramento podían absorber parte de la creciente demanda de justicia que se tenía en el momento, (Ariza, s. f.). Los métodos alternativos de solución de conflictos tienen diversas definiciones. En un sentido amplio, son alternativas al sistema judicial oficial que permite la solución privada de los conflictos. De la misma forma en un sentido restringido, los MASC son los procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas (o con el nombramiento de un negociador, como es el caso de la negociación) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como son los casos de la mediación, la conciliación y el arbitraje), (Ministerio del Interior y de Justicia, 2004). En el mismo sentido Martínez, (2012) define los MASC como los procesos que guardan una característica y que facilitan el tratamiento de conflictos adecuándose a las características de éstos.

Tradicionalmente la resolución de conflictos dentro del Estado de Derecho se ha encomendado a Juzgados y Tribunales como una conquista frente a soluciones unilaterales y privadas, no obstante dado el fuerte aumento del proceso judicial y su congestión, han surgido otros mecanismos, basados en la autonomía de la voluntad, que tratan de lograr la misma eficacia y protección. Estos mecanismos engloban al conjunto de mecanismos alternativos a la resolución judicial de conflictos, tratando de romper la dinámica tradicional de vencedor-vencido y lograr la satisfacción conjunta de pretensiones e intereses, (Viana, 2013).

## Contextualización del conflicto

El caso estudiado tiene que ver con dos personas privadas de libertad que han sido ubicadas en el mismo patio para que cumplan las disposiciones judiciales a que haya lugar. Es un patio que se encuentra en intervención estructural, por lo cual sus espacios comunes se encuentran reducidos.

Los privados de libertad manifiestan tener dificultades en sus interacciones, señalando convivencia inadecuada entre los internos, la situación conflictiva se da cuando uno de los internos del grupo que se congregan para orar, siente que su líder espiritual, que es otro interno, en sus oraciones y en otros momentos de la convivencia, hace referencia a los comportamientos inadecuados (juego de azar, apuestas, entre otros).

El ofendido refiere sentirse afectado por que el ofensor ha hecho los señalamientos en público y en forma de burla, afirma que son reiterativos los señalamientos que le hace hasta el punto que ya no los soporta más, dice sentir que los demás internos se burlan de él por lo que el ofensor le dice.

A su vez el ofensor manifiesta que como el ofendido hace parte de los integrantes que se congregan, tiene la obligación de orientarlo, de tal forma que su comportamiento se adecue a lo que profesa la religión que siguen. Además, aduce que dentro de los principios de sus creencias es aceptable hacer señalamientos a los comportamientos inadecuados de sus congregados.

El caso es conocido por la administración por que el ofendido lo lleva como queja, en busca de protección y solución a la situación que le genera malestar.

## La mediación

La mediación como proceso alternativo de solución de conflictos, tiene diversas formas de entenderse en su definición y en los objetivos que busca alcanzar. A continuación se abordaran diferentes posturas que enmarcan los alcances de esta técnica de resolución de conflictos, posturas que dan

un marco general para la comprensión de lo que es la mediación y técnica que se utilizará en el caso señalado.

Martínez, (2012) enuncia que existen dos clases de mediación penal. Una ha sido el movimiento de “*diversión*” cuyo objetivo principal ha sido la búsqueda y el favorecimiento de soluciones informales a los litigios; y el otro denominado “*mediación comunitaria*”, que se asienta en la comunidad social y trata los conflictos emanados de ésta como conflictos de las relaciones sociales. A su vez, se encuentra que en la mediación las partes tienen la oportunidad de expresar su parecer sobre el problema, y proponer las alternativas que le parezcan que aportan a la solución del mismo. Estas alternativas deben ser escuchadas con respeto y deferencia.

La mediación como método alternativo para la gestión de conflictos, es una forma no adversarial de solución de un problema, tiene como objetivo buscar y facilitar la comunicación entre las partes a través de la intervención de un tercero imparcial, idóneo y cualificado denominado mediador, con miras al logro de un acuerdo proveniente de las partes, que ponga fin al conflicto o controversia, Peña (2013). Es decir, la mediación es un sistema de negociación asistida, mediante la cual las partes involucradas en un conflicto tratan de resolverlo por sí mismas, actuando el mediador como conductor en las sesiones, ayudando a las partes a que encuentren una solución satisfactoria para ambas. A su vez la mediación es un método auto-compositivo en el que son las partes las que se dotan de sus propios acuerdos, Viana (2013). Por su parte, Kressel y Pruitt (1985), citados en Serrano (2003), describen el proceso de mediación como la intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o más disputantes alcancen un acuerdo en el curso de una negociación.

De la misma forma Rozenblum, (1998) citado en Viana, (2013) enuncia que la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial (el mediador), para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de diferencias; es un proceso creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. También indica que la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

En el mismo sentido Peña señala que la mediación transcurre de una manera no directiva, con determinados instrumentos, técnicas que el mediador debe aprender a manejar convenientemente. Algunas son aplicadas con el intento de modificar solo una pequeña parte de la historia que una persona tiene acerca del conflicto, otras tienen mayores ambiciones en cuanto a la parte que quieren modificar y otras intentan modificarlo todo, (2013).

Así mismo se encuentra que la mediación es un procedimiento aceptado, la figura del tercero neutral surge para facilitar que las partes puedan desarrollar procesos negociados y de acuerdos entre las partes que les conduzca a lograr satisfacción para ambas; cada caso puede tener variaciones en su metodología, sin embargo tiene contenidos mínimos universales en la aplicación de su técnica. Martínez, (2012).

La necesidad de disminuir la congestión judicial hizo que se implementara las estructuras participativas en las comunidades, como es el caso del procedimiento de mediación entre otros, que permite el actuar de los sujetos involucrados en la controversia, posibilitando que se promuevan nuevas oportunidades de resolución de conflictos, de esta manera se disminuyen los niveles de violencia, sin que con ello el Estado se desligue de su responsabilidad de ser garante de la seguridad pública. (Barmat, Battola & Belucci , 2013)

Los mismos autores señalan que de manera paulatina, la mediación se ha ido ocupando de la resolución de conflictos en distintas áreas sociales y humanas, ya que se fue reconociendo su oportunidad y viabilidad como una función de autogestión de disputas sociales (familiares, culturales, escolares, comunitarias, etc.), alternativa o complementaria de la vía judicial. Al mismo tiempo, ha permitido ante la complejidad de las relaciones sociales un nuevo campo de actuación para los profesionales de la abogacía y de otras disciplinas, en virtud de las ventajas que un proceso a corto plazo puede reportar a sus clientes. Barmat, Battola & Belucci (2013)

Actualmente, la práctica de la mediación se desarrolla en casi todos los campos sociales, donde surge la conflictividad. En el sector laboral la mediación se emplea cada vez con mayor frecuencia para solucionar problemas derivados de todo tipo de conflictos, en especial para acordar

convenios colectivos. La mediación comunitaria intenta solventar problemas de origen social, étnico, vecinal, etc. Otro campo de actuación es el referido a la problemática familiar consecuencia de separaciones, divorcios, etc. La mediación se aplica en todo tipo de conflicto jurídico. (cfr. Pruitt y Kressel, 1989; Mc. Guillis, 1981; Carpenter, 1982; Wall & Rude, 1991; Bercovitch, 1992). Citados por Serrano, (2003)

## Relatos de sesiones

La mediación se realizó una vez la administración tiene conocimiento de las diferencias que están presentado los internos, la cual está generando malestar entre los privados de libertad, se realizaron tres (03) sesiones, dos individuales y una grupal; las sesiones individuales tuvieron una duración de aproximadamente 90 minutos, la sesión grupal tuvo lugar durante dos horas.

El objetivo de las sesiones individuales se formuló para dar contexto a la problemática, comprender que genera el malestar e identificar las necesidades de las partes que presentan la diferencia. A su vez la sesión grupal tuvo como objetivo la mitigación del malestar que afecta a los privados de libertad.

La primera sesión se realiza con el ofendido quien da a conocer la situación conflictiva. Dice que el ofensor en sus oraciones y en otras situaciones dentro de la convivencia lo ha ridiculizado ante los demás internos. La segunda sesión se hace con el ofensor quien asegura que la situación se ha magnificado por parte del ofendido. Refiere además, que hace señalamientos a los comportamientos inadecuados de las personas que se congregan en su religión. La tercera sesión se hace con las dos partes en donde se plantean las reglas de la mediación entre las cuales se hace énfasis en el uso de la palabra y en el respeto por la intervención de la otra persona. Se plantean los objetivos de la sesión y se contextualiza la situación problemática. Se dice al ofensor que sus comportamientos justificados o no, generan malestar en las otras personas; el ofensor dice aceptar su error argumentando que es su deber dentro de las creencias teológicas que profesa.

Por su parte el ofendido quien manifiesta malestar por la ridiculización que le hizo el ofensor, considera que el ofensor al reconocer su comportamiento inadecuado debe como mínimo ofrecer disculpas. Asisten los internos (ofendido, ofensor) y profesionales en psicología.

En las sesiones individuales se logró comprender e identificar las características morfológicas y geográficas del problema, se logra que cada individuo reconozca que ha emitido comportamientos de socialización inadecuados, a su vez logran comprender que este mecanismo hace que no se tengan que llegar a instancia de tipo disciplinario, el cual afectaría de forma directa la conducta dentro del penal.

Dentro de la sesión grupal se logra que los internos cumplan las pautas planteadas al inicio del encuentro (respetar la palabra y no referirse en primera persona) cuando las incumplían acataban la instrucción del mediador y modificaban; logran exponer con calma su punto de vista evidenciando que las emociones que les afectaba estaba minimizada, el ofensor ofrece disculpas al ofendido quien las acepta solicitando que la afirmación de hablarle con respeto se cumpla en todos los escenarios comunales. De la misma forma se logra que comprendan las implicaciones jurídicas que tiene la afectación de la conducta, como lo es la negación de beneficios administrativos y judiciales por parte de las autoridades judiciales. De la misma forma comprenden que la agresión física podría conllevarlos a que se inicie acciones penales por la trasgresión al ordenamiento jurídico (lesiones personales, tentativa de homicidio entre otros)

## **Discusión de resultados apoyado en la teoría**

Durante la entrevista con cada involucrado se evidenció la situación conflictiva de las partes, como lo menciona (Pruitt y Kressel, 1989; Mc. Guillis, 1981; Carpenter, 1982; Wall & Rude, 1991; Bercovitch, 1992). Citados por Serrano, (2003), es un caso de convivencia, esto teniendo en cuenta que se encuentran en una institución total conviviendo en un espacio comunitario; en estos contextos las diferencias entre los privados de libertad son constantes, motivo por el cual es indispensable la mediación, con el fin de minimizar las diferencias y confrontaciones que impliquen acciones donde se lesionen; para este fin dentro de las políticas penitenciarias se

incluyó la figura de monitor de derechos humanos, quien es un interno elegido por los otros internos y es su representante ante la administración del penal. En la cárcel Modelo existen trece internos con esta figura, los cuales una vez son elegidos se les instruye en temas legales, reglamento interno, derechos humanos, resolución de conflictos entre otros temas.

En la cotidianidad es claro que estos internos son los que operan como mediadores, cuando su intervención no es satisfactoria, llevan la situación ante la administración para que esta intervenga, el control de estos internos está a cargo de un funcionario quien cumple la función de garante de los derechos de los internos.

El caso planteado se encuentra enmarcado dentro de los mecanismos alternativos de solución de problemas, teniendo en cuenta la definición propuesta por Ministerio del Interior y de Justicia (2004) quien señala que estos métodos son los procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, para el caso donde hay dificultad en la convivencia, se aplica el procedimiento de mediación donde las partes tratan de resolver su diferencia por sí mismas, en donde el mediador actuó como conductor en cada sesión ayudando a las partes a que encuentren una solución que les satisfaga sus necesidades. Peña, (2013).

El acuerdo se centró en el respeto por las capacidades y creencias de cada una de las partes, el mediador los orienta y ayuda en la comprensión del respeto por el otro, el buen trato y la convivencia pacífica. Se alentó a que cada uno propusiera la forma en que encontrarían el punto de equilibrio para la convivencia adecuada, conforme lo plantea Viana, (2013) las partes propusieron los acuerdos con los que consideraron la satisfacción de sus necesidades.

Como acción de la mediación, se logró en las sesiones individuales que cada parte comprendiera como su actuar afecta la convivencia, así mismo se enfatizó en el hecho que así como tienen derechos también tienen obligaciones. En el encuentro entre ofensor y ofendido se logró que cada uno interviniera de forma cordial y adecuada, las intervenciones se centraron en los hechos no en las personas, ayudando esto a minimizar la tensión entre las partes, cada parte aceptó su comportamiento inadecuado y formulo una posible solución que mitigará el malestar generado entre las partes. El mediador cuestiona la mejor propuesta para las partes, quienes

llegan a los acuerdos que con el seguimiento se evidencia el mejoramiento en la convivencia.

## **Conclusión del caso y repercusiones en el desarrollo profesional**

La intervención en el mejoramiento de las situaciones que generan malestar entre los internos, hace que estos perciban el interés de la administración por la buena convivencia dentro del establecimiento de reclusión. Además, el desarrollo adecuado de la mediación repercute en la credibilidad que los internos tienen en la administración, minimizando las confrontaciones físicas entre los privados de libertad.

Con la mediación se logró que los internos realizaran sus interacciones dentro del marco del respeto y el buen trato. Por ejemplo, el ofendido ahora realiza su congregación espiritual con otro grupo religioso, en el cual no ha manifestado malestar, las interacciones con su ofensor se dan con respeto y buen trato. También manifestó que las disculpas ofrecidas por su ofensor lo han hecho sentir estable.

Por su parte, el ofensor mantiene la congregación espiritual que lidera, ha dejado los señalamientos que hacía a su ofensor, sus interacciones las ha realizado en el marco del respeto y el buen trato, dice que como guía espiritual tiene claro que cuando se equivoca es un deber de remediar los daños causados, por el cual ofreció disculpas a su ofendido.

El mediador afianzo sus habilidades en las técnicas de resolución de conflictos, se identifica la necesidad de fortalecer las habilidades de mediación en los internos del grupo de Derechos Humanos del Establecimiento de reclusión. A su vez, se plantea a la administración la apertura de un espacio con el grupo de derechos humanos para el fomento de las habilidades en mediación, se solicita espacio de 24 horas para desarrollar el plan de formación básica en mediación.







# MEDIACIÓN EN EL CONTEXTO FAMILIAR



## Mediación en el contexto familiar

*John Alexander Ospina Muñoz*

El curso de justicia restaurativa y mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC) de la Maestría de Psicología Jurídica en la Universidad Santo Tomás de Bogotá, pretendió “desarrollar competencias cognoscitivas y praxiológicas para abordar conflictos humanos con alcance jurídico, por medio de la Justicia Restaurativa y los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, potenciando el poder de las partes y el uso de mecanismos negociables y pacíficos que disminuyan la escalada violenta o judicial” (Tapias, 2015). En el presente escrito resultado del ejercicio académico se desarrolla la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, utilizando las herramientas necesarias para encontrar puntos de acuerdo entre las partes involucradas en el proceso.

En este sentido Tapias afirma que “(...) el aporte de los mecanismos alternativos a la resolución de conflictos puede abreviar o inhibir procesos judiciales, favorece el cumplimiento de los acuerdos y sobre todo propenden por las relaciones sociales”. Las pretensiones en el proceso de mediación, entre otras, son buscar alternativas de resolución de los conflictos, evitando que se llegue a instancias legales”, para Tapias los MARC son formas de humanizar y afrontar los problemas.

En el mismo sentido, Nieto (2011), citado por Hernández, dice que “los métodos alternativos de solución de conflictos se refieren a un grupo de mecanismos a través de los cuales se busca que los conflictos y los problemas sean resueltos fuera de las instancias de la justicia formal” (p.371), esto complementa la idea central de la utilización alternativa de

mecanismos que promuevan una solución rápida, oportuna y eficaz de los problemas, en este caso en un asunto de tipo familiar. Los MARC “permiten que las partes de un conflicto puedan solucionarlo de manera más rápida, eficaz y económica” (p.373), beneficios de los mecanismos alternativos.

Ahora bien, existen diferentes métodos alternativos de solución de conflictos: el arbitraje, la conciliación, la mediación, entre otros. En el presente caso se utilizó el método de la mediación. El mismo Nieto (2011), citado por Hernández, define la mediación como “la intervención de un tercero quien a través del uso de estrategias de comunicación, principalmente ayuda a lograr una mejor comprensión de las situaciones conflictivas” (p.379), son las partes las que definen la forma de resolver el conflicto. El mediador tiene la función de “conceptualizar el conflicto de manera positiva, viéndole la función transformadora de la relación en la que los implicados logren generar alternativas conducentes para salir del conflicto a partir del reconocimiento y la escucha de las explicaciones cognitivas y las emociones que las acompañan” (p.379).

Con base en lo anterior se introduce el caso que se estudió durante la práctica académica del curso de Justicia Restaurativa. Mauricio es un adolescente que desde el año 2014 ha estado en intervención psicológica a raíz de los problemas relacionales con sus padres, quienes se encuentran en un proceso de divorcio el cual no se ha resuelto de manera adecuada. Dadas estas circunstancias se empezó a generar un proceso de mediación con el fin de mejorar las relaciones a nivel familiar.

Por esta razón y no solo respondiendo a un ejercicio de práctica académica se explica a las partes involucradas en el proceso lo que significan los MARC, particularmente la mediación. Señalando los beneficios de los mismos y enfocados en la necesidad de buscar alternativas de solución a los problemas familiares que estaban afectando la estabilidad emocional de Mauricio.

Las partes deciden aceptar la participación voluntaria en el proceso, aspecto fundamental en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, pues de acuerdo con Diego y Guillén, citados por García (2011), las partes deben participar de forma voluntaria, sin ninguna presión por parte del mediador o de la otra parte.

Una vez las partes aceptaron participar en el proceso, se realizó una sesión individual con cada una, tratando de explicar por separado los objetivos de la mediación y determinando la disponibilidad que tiene cada uno para participar en la mediación; indagando su estabilidad emocional y sus proyecciones. Esto se hizo porque uno de los objetivos de la mediación es la participación voluntaria y la disposición de cada una de las partes, pues si uno de ellos no está dispuesto, el proceso no se podría realizar. De acuerdo con García (2011) “la mediación no es recomendable si alguna de las partes tiene como único objetivo probar la verdad de los acontecimientos, aferrándose a su versión de los hechos (...) si alguna de las partes no tiene interés en llegar a un acuerdo” (p.124).

Estos aspectos señalados por García se leyeron y trabajaron con cada una de las partes, indicándoles los casos en los que no se recomendaba la mediación, pero también señalando los beneficios de la misma, entre otros porque “la mediación permite que las partes del conflicto utilicen sus propios recursos” (p.379), es decir que son ellos quienes proponen los acuerdos y no dejan que sean otras personas las que decidan por ellos. Además, complementa García, “esta forma de mediación incita a las partes a que decidan cómo quieren regular su vida futura, teniendo en cuenta al otro y los intereses de los hijos. De esta manera se evita que estos temas, tan importantes para ellos, sean tratados por otros profesionales que decidan por ellos” (p.60).

A continuación se hace la presentación del caso, con los aspectos más relevantes, que permitan al lector comprender el contexto en el que se desarrolla la mediación y las dificultades que se debieron establecer con anterioridad para que el proceso se llevara a cabo de acuerdo con los criterios definidos en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, fundamentalmente en la mediación.

Es importante aclarar que en el presente caso se hace una mediación aplicada a la ruptura de pareja, ya que según García (2011), es preferible hablar de mediación en ruptura de pareja, ya que esta “enseña a la pareja una nueva forma de abordar la separación o el divorcio, enseña a las parejas a dejar la convivencia y al mismo tiempo a mantener su responsabilidad como padres, posibilitando el que los hijos mantengan una relación adecuada después de la separación” (p.60), esta distinción es importante, ya que la mediación familiar considera aspectos diferenciales no aplicados

a casos donde la familia ya no está constituida ni legalmente ni de forma física, pues incluso para el presente caso ya existe separación de cuerpos por parte de los padres de Mauricio.

## **Antecedentes del caso**

El presente texto fue redactado con el relato de las dos partes involucradas en el proceso y fue leído a ellos, para aclarar aspectos poco claros y para determinar que los relatos fueran coincidentes con la realidad de la vida de la pareja. Esto se hizo con el objetivo de evitar sesgos en la mediación del caso, pues se podían dar situaciones como las que exponen diferentes teóricos, en los que cada uno de los participantes intenta probar 'su verdad' de los hechos.

En primera instancia, las partes decidieron participar de forma voluntaria en el proceso de mediación, aspecto fundamental, ya que de acuerdo con Parkinson (2005) "la participación en la mediación debe ser libre, sin coacción ni miedo" (p.30). En el caso de los dos participantes en la mediación de este trabajo, se les explicó previamente que estaban en la capacidad de decidir si participar o no, y que de hacerlo sería sin presiones o temores.

A continuación se explicó el rol y la imparcialidad del mediador, aspecto fundamental dentro del desarrollo de la actividad, pues una de las partes puede sentir que hay algunos intereses o alguna preferencia por el otro.

Posteriormente, se potenció en las partes la capacidad para alcanzar acuerdos que partieran de ellos mismos, reconociendo la diferencia en el otro, las emociones de las partes y los conflictos que se generan en situaciones como las de ellos. Parkinson insiste en que "los participantes deben reconocer sus intereses comunes y tomar decisiones conjuntas que incorporen sus preocupaciones compartidas" (p.36), de esta forma se evitan los egoísmos, las pretensiones de mostrar quien tiene la razón y se busca fundamentalmente que se incorporen acuerdos establecidos entre las partes.

Juan y Carol se casaron en el año 1995, compartieron una relación, que de acuerdo con Carol, estuvo marcada por la infidelidad desde 6 meses

antes del matrimonio, ya que Juan tenía una relación paralela y esta mujer queda en embarazo, aspecto que marcó la relación con Carol, pero que no impidió que se llevara a cabo el matrimonio. Las infidelidades por parte de Mario continuaron posteriormente al matrimonio y la relación entró en una etapa de separaciones y reconciliaciones temporales. Sin embargo, en el año 2008, Carol decide empezar un proceso por Comisaría de Familia, con el fin de mejorar la relación con su esposo, pues en palabra de ella “era una relación muy inestable, yo amaba a Juan, pero él no cambiaba, incluso lo hacía sentir mal, diciéndole que no había hecho nada por su vida”.

El proceso por Comisaria de Familia, no obtuvo los resultados esperados por Carol, pues finalmente llegó a la conclusión que la vía a seguir era la separación. Aspecto que menciona ella no fue posible, pues “tenía miedo a quedarme sola y a tener que correr con los gastos de la casa, pues nunca había trabajado porque Juan no me dejaba”. A pesar de esto, Carol se fue 6 meses para Medellín, intentando que las cosas mejoraran.

Juan, comienza a presionarla para que regrese, y en el 2009 ella decide regresar creyendo una vez más en los compromisos de cambio por parte de él. Pero, la relación no mejoró y durante todo el año 2010 continuó con las mismas dificultades. Esta vez quien decide irse es Juan a convivir con otra pareja. Finalmente, en el año 2011, Carol y Juan deciden separarse legalmente y empiezan el proceso, el cual se desarrolló dentro de lo esperado, menos en dos aspectos: en la custodia del hijo -Mauricio- y en el tema de posesión de la casa que tenía afectación por patrimonio familiar. Se hace énfasis en estos dos aspectos, pues serán el pilar de los problemas sobre los que se desarrolla la mediación. Vale la pena anotar que Carol, durante este periodo, decide iniciar un proceso de atención psicológica, pues reconocía que era una persona dependiente a nivel emocional y falta de carácter.

En cuanto al proceso, se establecen unos acuerdos respecto a la cuota alimentaria y reglamentación de las visitas, los cuales fueron fijados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. También se establecen acuerdos de conciliación, determinando que el Juan debía pasar una cuota de alimentación de 800 mil pesos. Además, se establecen visitas a su hijo tres veces por semana. Pero a pesar de los acuerdos establecidos, Carol cuenta que su ex esposo empieza a maltratarla psicológicamente señalándole, por ejemplo, que nunca había trabajado y la invalidaba permanentemente. En



el año 2014 Carol vuelve a la Comisaría manifestando una inconformidad porque Juan se oponía a que ella tuviera una nueva relación de pareja, utilizando como presión la cuota alimentaria que muy cumplidamente él ha venido dándole desde la separación. Por su parte, Juan manifiesta que no confiaba mucho en la destinación que la Carol le daba al dinero que él aportaba y que además Carol se ha encargado de poner en contra a su hijo, pues siempre comenta delante de este lo malo que ha sido Juan con ella. Juan reconoce sus errores por la infidelidad que ha cometido en repetidas ocasiones, y dice que el problema actual es que Carol pretende irse a vivir con otra persona desmejorando las condiciones de vida del hijo.

Para diciembre del 2014, Carol decide irse para Panamá con el objetivo de encontrar un empleo, motivo por el cual deciden llevar a Mauricio a consulta, pues éste no quería quedarse bajo el cuidado de su padre, con quien no tenía una buena relación por los problemas con la madre y por el comportamiento “psico-rígido” del Juan. Bajo estas circunstancias, el autor del presente texto, conoció el caso.

Así las cosas, Carol se va para Panamá y regresa en el mes de abril del 2015. Según el relato de Carol, su viaje a Panamá no fue como lo esperaba y Juan tuvo que colaborar para su regreso a Colombia. Durante este tiempo Mauricio ha vivido con su padre pero su relación estuvo marcada por tensiones permanentes.

En este contexto llegan nuevamente a consulta con Mauricio, determinando la necesidad de establecer un proceso de mediación en la ruptura de pareja para llegar a otros acuerdos. Dichos acuerdos se señalan de la siguiente manera:

- Carol pide a Juan no intervenga en sus relaciones de pareja, pues considera que con el pretexto de tener que visitar a su hijo y estar en la casa de patrimonio familiar, interviene en sus posibles relaciones deteriorándolas y no permitiéndole el desarrollo como mujer.
- Carol solicita a Juan no la presione con el tema de la cuota alimentaria, si ésta no decide estar con él en una relación afectiva.
- Carol propone se venda o alquile la casa, con el fin de no tener una unión por patrimonio familiar que interfiera en su vida afectiva y de pareja.

- Juan pide a Carol no poner al hijo-quiere que Carol no ponga a Mauricio su hijo, en su contra suya pues esto deteriora aún más la relación.
- Juan también solicita a Carol cuente con él para las decisiones importantes que tengan que ver con su hijo.
- Juan pretende se reevalúe el valor de la cuota alimentaria, pues considera es alto y no siempre lo podría pagar.
- Ambos pretenden definir el tema de la custodia del hijo.

Vale la pena destacar que en esta sesión, ambas partes reconocen aspectos positivos tanto del uno como del otro.. Por ejemplo, Juan reconoce que Carol es muy buena mamá y que entiende que Mauricio estará bien con ella. Por su parte, Carol también reconoce que Juan es muy buen papá, nunca ha faltado con la cuota alimentaria y se preocupa por las cosas de su hijo, ya sean materiales o de otra índole.

En este sentido, los frutos de la mediación se pueden vislumbrar, pues tal y como García lo afirma “la mediación es un conjunto de interacciones humanas motivadas por un conflicto, gestionadas por un tercero que pretende ser neutral con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y duraderos para los involucrados, contribuyendo así al desarrollo de la justicia” (p.11). El hecho de que Carol y Juan hablen en primera persona, reconociendo los propios errores, pero fundamentalmente centrados en las propuestas de cambio y de acuerdos futuros, encontrar el camino de la mediación. En efecto, encontrar puntos de acuerdo y lograr el reconocimiento de los aspectos positivos de las partes, encaminó el desarrollo del trabajo como mediador en el caso de Carol y Juan. En este sentido, García (2011) afirma “la mediación es un buen método para resolver las disputas planteadas en la separación y el divorcio y su propósito no es cambiar la decisión de separarse o divorciarse, sino dar a la pareja la oportunidad de hacerlo de forma menos conflictiva” (p.60), si bien en este caso ya están separados, los aspectos relacionados con la separación y la crianza de Mauricio no están claros convierten a estos en la fuente constante del conflicto. Mi rol como mediador tuvo como objetivo facilitar el proceso de acuerdos, participando en la búsqueda de los recursos de cada parte, para plantear mejores soluciones.

Un aspecto importante que posibilitó la participación de las partes en el proceso fue el reconocer que a través de los procesos legales no habían logrado ponerse de acuerdo, teniendo que utilizar mucho tiempo, esfuerzo y desgaste, sin obtener beneficios ni acuerdos, ya que estaban más centrados en demostrarse el uno al otro quién tenía la razón, centrados además en las emociones negativas del pasado, y permitiendo que fueran los demás los que tomaran las decisiones por ellos. Se mostró la ventaja de la mediación, como se ha dicho es mucho más corta, eficaz y oportuna, además aborda temas que posiblemente en los procesos legales no se tengan en cuenta, tales como comprender la emocionalidad del otro, el respeto por lo que se piensa y se dice, una posición basada en un enfoque futuro y centrada en los acuerdos que ellos propongan.

## **Procedimiento llevado a cabo en el proceso de la mediación**

Como se ha venido señalando se tuvieron en cuenta las recomendaciones de los diferentes autores para llevar a cabo un proceso de mediación adecuado, que cumpliera con unos mínimos exigidos para los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El número total de sesiones fueron 3 sesiones, cada una de dos horas.

### **Primera sesión**

Se conoce del caso a través de Mauricio quien es llevado a consulta. En esta se establece un dialogo con los padres de él, y se les cuenta sobre lo que es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos y sus ventajas en procesos de conflictos familiares.

### **Segunda sesión**

Se lleva a cabo el proceso de mediación, el cual se narra ampliamente más adelante.

**Tercera sesión** Se verifican los compromisos adquiridos en la sesión anterior.

La segunda sesión se llevó a cabo una sesión con los progenitores en la cual se les motivó a participar del proceso, se les explicaron los alcances y las limitaciones, haciendo énfasis en lo rápido, oportuno y eficaz que han sido estos procesos en casos similares. Ellos deciden participar concertando una cita para el día 9 de mayo.

Es importante aclarar que ya se había venido hablando con los padres de Mauricio para llegar a unos acuerdos, respetando la posición del otro y enfocados en las soluciones mas que en los problemas del pasado. Se aclara esto porque el día en el cual se lleva a cabo el ejercicio de la mediación, las partes ya conocían aspectos fundamentales de la mediación.

En la sesión de mediación llegan Carol y Juan de forma cumplida a la cita, se invita a ambas partes a pasar, se aclaran dudas y se refuerzan los objetivos del proceso de mediación. Una vez las partes aceptan, se pide a cada uno un espacio de 30 minutos a solas con el mediador, con el fin de aclarar aspectos individuales antes de iniciar el proceso conjunto. Asunto aceptado por ellos, empezando por Carol, con quien se intenta determinar la disposición que tenía para el trabajo, observando buena disposición y comprensión para el proceso de mediación. El mismo ejercicio se hizo con Juan. Una vez realizado el ejercicio individual se procedió a continuar con el proceso de mediación.

- Se explicó a las partes la necesidad de centrarse exclusivamente en tiempo futuro y hablando en primera persona, respetando el turno de la palabra, sin interrupciones y tratando de comprender las emociones del otro. En esta sesión se tuvo en cuenta cada una de las recomendaciones dadas por García (2011) y por la docente Ángela Tapias para el buen desarrollo de la mediación. A continuación se listan las recomendaciones y principios orientadores de la mediación: Una concepción positiva de conflicto.
- La utilización del diálogo como herramienta predominante.
- La potenciación de la cooperación en las relaciones interpersonales.
- El desarrollo de habilidades de autocontrol y auto-regulación.
- La democracia como proceso de participación.

- Desarrollo de actitudes como la comprensión, la empatía y la apertura.
- Respetar el protagonismo de las partes.
- Aceptar que se necesita ayuda.
- Aceptar la responsabilidad de sus propios actos y las consecuencias de los mismos.
- Respetar a los demás comprendiendo sus deseos, necesidades y valores.
- Reconocer las crisis y los conflictos como algo inherente al ser humano.
- Entender el sufrimiento que producen los conflictos.
- Creer en las propias posibilidades y en las de la otra parte.
- Potenciar la creatividad sobre una base de realidad.
- Reconocer la capacidad para aprender de los momentos difíciles.

Estos elementos hicieron parte del proceso de la mediación, pues antes, durante y después del ejercicio propuesto se iba explicando a las partes la importancia de reconocer el conflicto como parte de la naturaleza humana, a partir de reconocer los propios errores, de escuchar al otro con respeto, proponer situaciones de cambio, aceptar y validar las emociones de las partes, para comprender que sus discursos estaban centrados en el dolor y el autoritarismo, pues cada quien creía tener la razón. La democracia como proceso participativo, permite llegar a acuerdos duraderos, sólidos y centrados en las necesidades de todos. La invitación a reconocer las capacidades y las cualidades de ambas partes, potenciando la creatividad en la búsqueda de soluciones.

Es importante mencionar que a pesar de realizar un trabajo previo con las partes, para evitar el hablar del otro de forma negativa o por el contrario interrumpirlo cuando hablaba, se fueron presentando durante las sesiones este tipo de situaciones, motivo por el cual se volvía a repetir la necesidad de centrarse en cada uno, de respetar las opiniones del otro y sobre todo de validar lo que se pensara o dijera sobre la base del respeto y enfocados

en el futuro y no en el pasado para poder trascender las situaciones problemáticas y poder encontrar puntos de acuerdo.

Para lograr que las partes se respetaran y escucharan al otro de forma empática, se hizo uso de las siguientes herramientas de la comunicación propuestas también por García (2011):

- Empatía, como la capacidad de situarse en el lugar del otro.
- Congruencia, las partes podrán hablar y ser escuchadas.
- Aceptación de las emociones existentes en el proceso.
- Reforzar las actitudes de buena voluntad de las partes.
- Desalentar las amenazas e incluso prohibirlas.
- Reforzar acuerdos por pequeños que sean.
- Demostrar objetividad
- Expresar lo que piensan, centrarse en el presente
- Expresar sus ideas en términos afirmativos
- No interrumpir a la otra parte hasta que termine
- Descripción de sus sentimientos, ayudar a describir los sentimientos que acompañan a las emociones en determinado momento del diálogo
- Comunicación no agresiva, utilizar palabras como propongo, quiero, y no deberías

En cuanto a las técnicas de intervención utilizadas por el mediador durante la sesión, la cual estuvo caracterizada por la escucha activa, se resaltan las siguientes:

- Parafrasear, verificar o decir con palabras propias lo que parece que

el interlocutor acaba de decir, repetir el contenido cognitivo del mensaje.

- Clarificar, aclarar lo que ha dicho, obtener más información y así ayudar a ver otros puntos de vista.
- Reflejar, recoger la parte afectiva del mensaje, incluyendo el tono emocional
- Resumir, centrar el tema destacando las ideas principales de lo que la otra persona ha explicado
- Autorevelación, el mediador aporta información sobre si mismo que va desde lo personal a lo más privado y tanto en aspectos positivos como negativos.

El utilizar estas herramientas de la comunicación, permitió centrar a las partes en un verdadero proceso de mediación, pues se trataba además de ayudarles a comunicarse mejor. Este es un aspecto importante y uno de los roles que debe jugar el mediador. De acuerdo con Parkinson “los mediadores ayudan a los participantes a explorar las opciones disponibles y, en su caso, a tomar decisiones que satisfagan las necesidades de todos los interesados. Las decisiones por tanto, las adoptan las partes de forma voluntaria y sobre la base de la información recibida, libres de amenazas o presiones recíprocas y sin que el mediador les dirija” (p.22).

## **Acuerdos y compromisos**

Una vez llegados al final de la mediación, se establecieron unos compromisos y unos acuerdos, lo cuales fueron propuestos por las partes y serían verificados al siguiente mes. A continuación se exponen los acuerdos a los que se llegaron:

Compromisos de Juan:

- Tratar temas relacionados de su hijo con Carol, evitando de esta manera no interferir en la vida personal de ella.

- Continuar pasando la cuota alimentaria cada mes, sin necesidad de hacerle reclamos injustificados a Carol.
- Sacar sus objetos personales que tiene en la casa de Carol, con el fin de respetar sus espacios.
- Respetar a Carol, centrado en el futuro y dejando de lado los problemas del pasado.
- Dar más espacios a Carol y a Mauricio, con el fin de mejorar la relación con ambos.
- No intervenir en las relaciones de pareja de Carol.

#### Compromisos de Carol:

- No involucrar a su hijo en su relación con Juan, ya que es consiente que de alguna manera ha influido en la mala relación que tiene Mauricio con el papá.
- Respetar a Juan y limitarse exclusivamente a los asuntos de su hijo.
- Respetar los espacios que comparte Juan con su hijo.
- Dejar de utilizar al padre como amenaza para que su hijo mejore su actitud y su comportamiento, ya que esto debilita la imagen que tiene Mauricio sobre su padre.
- Consultar las decisiones importantes de su hijo con Juan.

#### Compromisos mutuos:

- Ambos se comprometen a resolver el asunto de la casa, pues como tiene afectación por patrimonio familiar ha generado algunos conflictos, el compromiso está que en los 3 meses próximos estarán decidiendo si la venden o la alquilan.
- Ambos se comprometen a respetarse y a respetar los acuerdos, además se comprometen a no utilizar amenazas y comportamientos de oposición en la relación que tienen con su hijo.



- Se comprometen a tomar decisiones respecto al cuidado del hijo y las obligaciones considerando los principios de la mediación que fueron aplicados a lo largo del presente informe.

Todos estos acuerdos y compromisos se lograron gracias a la utilización de las estrategias de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, específicamente sobre la mediación y sobre la utilización de herramientas eficaces para la comunicación.

Finalmente el día 5 de junio del 2015 se hizo la primera verificación de compromisos, evidenciando que la relación había mejorado entre las partes Juan había cumplido su compromiso de sacar los objetos que tenía en la casa de Carol. Además, estaba dando espacios tanto a ella como a Mauricio, aspecto que ha posibilitado una mejor relación entre ellos. Se está cumpliendo con el acuerdo del mutuo respeto, tanto Carol como Juan coinciden en que hasta el momento las cosas están mejorando.

Se continuará con el proceso de acompañamiento y verificación de los compromisos que se han establecido en el presente proceso de mediación.

## **Conclusión del caso y de lo que generó en el profesional**

En el plano profesional y personal no conocía los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, aspecto que me pareció muy importante e interesante, ya que tenía una visión más clínica de la resolución de los conflictos, intentando siempre estabilizar en psicoterapia a las partes involucradas en la situación. A partir del trabajo desarrollado en las diferentes clases y de las lecturas, fui aprendiendo nuevas formas de intervenir y resolver conflictos, sin la necesidad de ver a las partes como pacientes, sino como partes de un proceso de conflicto.

Por otra parte entender el papel del mediador como tercero neutral, permite que no sea uno quien intenta resolver el conflicto, sino que son las partes quienes deciden la manera como quieren establecer los acuerdos. Estas nuevas posturas han generado mayor comprensión del proceso mediador

en casos de conflictos, fundamentalmente los relacionados con familias o con rupturas de pareja.

Las descripciones que hacen los diferentes textos o manuales sobre justicia restaurativa y sobre mecanismos alternativos de resolución de conflictos, coinciden en la importancia y los beneficios de utilizar estas estrategias y metodologías, pues son más ágiles, eficaces y oportunas.

Por otra se observa la importancia de incorporar a las habilidades comunicativas como mediador, aspectos tales como el enfoque futuro, el hablar en primera persona, el validar las emociones de las partes sin entrar en agresiones. Aprender a ser neutrales en un proceso trabajando aspectos propios de la personalidad, tales como la tendencia a estar de lado de los más débiles, o los más vulnerables, por ejemplo las mujeres, los adultos mayores, entre otros.

En el caso que se desarrolló en el presente trabajo se pudieron observar las diferentes dificultades y beneficios que tienen los procesos de mediación, al inicio las personas muy inseguras de querer participar, incrédulas en los resultados, enfocados en el pasado y en querer tener cada uno la razón, pero una vez que se fueron desarrollando las diferentes estrategias como mediador se fueron logrando los objetivos propuestos desde el inicio. Es interesante utilizar el enfoque futuro en la resolución de conflictos, ayuda a las personas a superar esa barrera del pasado que es una de las fuentes principales para que no se lleguen a los acuerdos, al respecto Parkinson afirma "la discusión tiende a centrarse en los agravios y afrentas del pasado.

Por contraste la mediación enfoca las cuestiones desde la perspectiva presente y futura (...) para muchos participantes es un alivio no tener que revisar el pasado y que se les ayude a mirar hacia adelante, y no al revés" (p.35), superar el egoísmo, el querer demostrarle al otro que se tiene la razón, o simplemente actuar como por "venganza con el otro". En este caso se observaba esto, unos padres que perjudicaban a su hijo, por no saber distinguir el rol de padres y el rol de no ser más pareja.

Se observa con gran motivación que hasta el momento los acuerdos a los que se llegaron se están cumpliendo, lo que significa que las estrategias de la mediación son eficaces y que se pueden generalizar para otros casos. Como profesional tener todas estas herramientas me posibilita mucho

el trabajo, ya que casi todos los días en las consultas por psicología me encuentro con casos similares, donde se reflejan casi como de manual las posiciones cerradas de las partes, el enfoque centrado en el pasado y un ánimo de venganza o de herir al otro.



## CASO DE MEDIACION VECINAL



## Caso de mediación vecinal

*José Eduardo Castellanos Albornoz*

Hablar de mediación es en gran medida reflexionar sobre el sentido de resolución de conflictos dentro del contexto de la vida humana, conduce inevitablemente hacia un universo de posibilidades de soluciones, que pretende definir lo propio del hombre en tanto ser necesitado, menesteroso, abierto desde su origen a ser conciliador, que se desarrolla y planifica en el buen trato con el otro y consigo mismo (Cortina, 1994; De Zubiría & Guarín, 2002). El enfoque restaurativo arranca de la crítica del modo actual en que tiene lugar la justicia penal, que separa y distancia a transgresor y víctima, (García. 2014).

Desde lo cultural el ser humano posee algunas creencias del lugar donde habita, pero cuando estos modos de vivir de una u otra forma “perjudican” al otro se presentan inconvenientes –conflictos que llevan a alterar la convivencia. En consecuencia, las creencias son un determinante esencial de la conducta del ser humano. Dentro de las reflexiones sobre la moral y la ética reflexiva es Kant quien plantea que la moral como un ideal universal:

*“...Las normas morales pueden ser formuladas como juicios de valor absolutos (es bueno/malo hacer x) lo cual constituye el imperativo categórico, el cual es una regla de la razón sin punto de referencia: sería entonces racional hacer algo, no en referencia a un fin determinado ni tampoco al bienestar de quien obra o de otro ser, sino pura y simplemente...” (Tugendhat, 1997 p.47).*

Al contextualizar lo anterior, el autor separó la ética del derecho, pues la ética cuenta con las intenciones y la buena voluntad, pero en cambio el derecho no, por ende si alguien realmente cree que puede hacer algo,

lo hará y si cree lo contrario, tal vez ningún esfuerzo por grande que sea logrará convencerlo de que se puede realizar. Sin embargo, allí no reside la razón de este ejercicio, está en el esfuerzo por ser persistentes y abiertos al cambio de alternativas y procesos restaurativos que ayuden a mitigar de alguna manera el sistema judicial penal Colombiano, con mecanismos de participación ciudadana y donde se vea reflejada la corresponsabilidad frente a nuestros actos hacia los demás.

En este sentido, existe una perspectiva desde la Psicología Jurídica frente a estos temas en especial al papel que desarrolla el psicólogo que recibe la preparación metodológica y académica en estos temas, fortaleciendo con ello el esfuerzo conjunto con las instituciones del estado, en especial la de la rama judicial, para resolver los conflictos sociales a través de la mediación. Así las cosas, el presente reporte aborda un conflicto entre vecinos en un conjunto residencial.

## **Situación conflicto**

A comienzos del mes de diciembre del año 2014, la señorita Yorledis, propietaria de un apartamento ubicado en un conjunto residencial del sur de Bogotá y quien vive en una de las torres en el 3er. Piso, realizó fiestas los fines de semana que se prolongaron hasta altas horas de la mañana del día siguiente, con altos decibeles de ruido, lo que para vecinos y demás habitantes de la torre de quince pisos, era algo perturbador y molesto.

Ellos, decidieron dar aviso a la administración y esta a su vez hizo algunos llamados de atención de manera verbal a Yorledis. Dichos llamados de atención los hicieron los porteros del edificio. Sin embargo, a comienzos del mes de febrero y al finalizar el mes de marzo se repitió dicha situación. En esta ocasión los vecinos tocaron a la puerta de Yorledis y pidieron respeto para con ellos. Sin embargo, los invitados de Yorledis también intervinieron y los ánimos se exaltaron. Algunos de los invitados dirigieron palabras vulgares hacia uno de los vecinos que pedía respeto y consideración, pues el ruido afectaba a los niños y ancianos e incluso a los adultos. En cuanto a mi papel como mediador, fui informado de los hechos a través de uno de los propietarios de apartamento de la torre para que les colaborara en la solución de la problemática que se estaba presentando, ya que ellos

conocen de mi papel de liderazgo y mediador en diferentes actividades que tienen que ver con el conjunto frente al tema. Posteriormente hablé con uno de los vecinos a quien llamaremos Leonardo y quien habita en el 4to piso de la torre. Leonardo es una persona tranquila que vive con su esposa y un niño que se ha visto afectado pues se despierta con facilidad ante el ruido. Leonardo me cuenta que Yorledis y quienes viven con ella son muy agresivos cuando se les solicita que moderen su vocabulario y bajen el volumen al equipo de sonido cuando tienen alguna reunión.

En este contexto, le presento a Leonardo la posibilidad de realizar un proceso de mediación y le explico en qué consistiría. El acepta y comenzamos de inmediato. Su solicitud consiste en pedirle a Yorledis que cese las fiestas y deje de martillar a altas horas de la noche. Nos reunimos con otros vecinos de la misma torre, en especial de los pisos 2, 3 y 4 y redactamos una lista de peticiones. Entre los vecinos hay un caso particular pues allí en el 4to piso habita una pareja en la cual el esposo padece de cáncer y su salud se ha visto muy afectada por la falta de un descanso tranquilo.

Finalmente me reúno con Yorledis a quien le presento el pliego de peticiones de sus vecinos en especial de la persona afectada de cáncer y del hijo de Leonardo. También le hablo sobre la posibilidad de realizar una mediación con sus vecinos pero inicialmente ella se rehúsa. Sin embargo, unos días después Yorledis me busca y me dice que después de haberlo pensado mejor, está dispuesta a participar en el proceso de mediación.

Así las cosas, nuestra primera reunión se fijó para el día 20 de mayo de 2015 a las 7:30 p.m. en la administración del conjunto donde asistiría el administrador, Leonardo, Andrea (esposa del señor con cáncer) y Víctor Hugo, persona que vive en el mismo piso de Yorledis y quien representaría a los demás vecinos que se ven afectados por el comportamiento de Yorledis. Como mediador, el autor del presente texto y habitante de la misma torre: José Castellanos.

## **Encuadre de medición vecinal**

Finalmente el día 15 de mayo de 2015 a las 7:30 p.m. nos dimos cita en la oficina de la administración del conjunto en presencia del señor Néstor,



administrador del Conjunto Monterrey de San Carlos y realizamos el proceso de mediación que voluntariamente aceptaron quienes asistieron a dicha reunión. Se informó que la mediación se desarrolla mediante una actitud mediadora, con una disposición a resolver los conflictos pacíficamente, evitando la confrontación abierta y sin dejar de lado la Ley 675 de 2001 que regulan la propiedad Horizontal y el Manual de convivencia en su capítulo I Derechos y obligaciones del propietario y capítulo XIII De las actividades sociales y ruidos, con el fin de llegar a un acuerdo que favorezca a todas las partes que intervienen en ella, al finalizar la reunión”.

También se dejó en claro las reglas que se deberían seguir en el transcurso de la reunión de la siguiente manera:

- Las partes solo hablarán cuando por intermedio del facilitador se les conceda.
- Las preguntas tiene un orden y las realiza el facilitador de igual manera quien las debe responder.
- Se respetara la palabra de cada una de las partes hasta el momento que considere pertinente por parte del facilitador.
- No se permiten malas palabras ni agresiones.
- Si las partes consideran que se debe parar y programar una nueva reunión lo podrán hacer para ser citados una vez más dejando en claro la fecha y lugar.

Fue tarea del mediador hacer cumplir las reglas y dar la palabra a las intervenciones de los afectados. Se concedió la palabra primero a la señora Adriana del apartamento 402 y luego a Leonardo quienes expusieron cómo se veían afectados por el comportamiento de Yorledis. La señora Adriana expuso que padece cáncer de seno y se ve afectada por el exceso de ruido y de las fiestas que se realizan en el piso de abajo. Además dijo que para ella esto era muy complicado “con todo lo que implica su cuidado y tranquilidad para poder conciliar el sueño y evitar de alguna manera soportar el dolor que se le trata con medicamentos”. A su turno Leonardo expresó su molestia y la de su esposa “que padecen para conciliar el sueño de su pequeño niño

quien se despierta a menudo con cualquier ruido. Pienso además en los demás residentes que en su mayoría trabajan y estudian.”

El facilitador preguntó a continuación a Yorledis sobre lo que pensaba con respecto a lo que acababan de manifestar sus vecinos. Su respuesta era que todo esto se trataba de “un tema racial ya que ella por ser parte de la población afro descendiente no la entienden”. Dice además que “acepta que en alguna oportunidad colocó música, pero ya no.”

El Facilitador recalca que el tema racial no tiene nada que ver en este caso. Es sobre el respeto que exigen los propietarios y moradores de los inmuebles quienes deben velar por la tranquilidad del vecindario máxime cuando se celebren fiestas, tal y como lo contempla el capítulo XIII del Manual de convivencia sobre las actividades sociales y ruidos, aprobado aprobado por la comunidad del conjunto residencial.

Como estrategia empleada por el facilitador para demostrarle a Yoleidis que no se trata de un tema racial, este le muestra uno de los videos que uno de los vecinos le proporcionó sobre una de las fiestas realizadas en el apartamento 302, y vuelve a preguntar una vez más a Yorleidis qué piensa del video que acaba de ver. Ella se queda en silencio y después de algunas palabras ininteligibles, acepta el tema de las fiestas y lo que con ellas está afectando a sus vecinos.

El facilitador propone que se realice una acta como constancia, donde las partes se comprometan a respetar los acuerdos que sean aprobados por las partes. Yorleidis propone que se le permita realizar fiestas solamente durante el mes de diciembre pero los demás no aceptan y en cambio proponen que se adecue el salón de eventos, para que sea allí donde ella pueda realizar sus reuniones. El administrador toma nota para plantear la adecuación del salón de eventos ante el consejo del conjunto. Una segunda propuesta surge en cuanto a que se multe a la parte que infrinja lo acordado. Sin embargo, el Manual de Convivencia tiene ya contemplaciones con respecto a estos casos. Antes de finalizar la reunión también se trató el tema del ruido persistente que en varias ocasiones se presentaba y que al parecer eran golpes de martillo. De los presentes la única que no los escuchaba era Yorleidis, pero asegura que escucha es sonidos de tacón en la mañana. Los asistentes se comprometieron a hacerle seguimiento a esta clase de ruidos para identificar de qué y

quién los producía para tomar las acciones convenientes y poder tener tranquilidad en la torre.

Finalmente, el administrador se compromete a supervisar que se cumplan los acuerdos pactados y se procede a firmar el acta de mediación. El facilitador agradece la participación de los asistentes y se da por terminada la reunión 2 horas y 15 minutos después de comenzada.

## **Conclusion**

El ejercicio de mediación realizado está basado en la censura social y el esfuerzo de que el trasgresor tome conciencia de su responsabilidad, asumiendo su culpa, que le permita restablecer las relaciones sociales, que se han deteriorado en el proceso de trasgresión con sus actos cometidos a las víctimas y, en este caso con los vecinos del conjunto Monterey de San Carlos. También, este tipo de mediación se halla dado en un marco de cordialidad y compromisos dentro de un método gana/gana, siendo sus principales promotores Fisher y Ury (1997), quienes argumentan que este método se emplea en la búsqueda de los intereses de todos, en lugar de la posiciones particulares, con un resultado satisfactorio para la partes. Esto se evidencia, por ejemplo, en el acuerdo establecido entre las partes afectadas como en el caso presentado.



# MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UN CASO EN EL ÁMBITO LABORAL



# **Métodos alternativos de resolución de conflictos Un caso en el ámbito laboral**

*Maribel Ariza Burgos*

## **Introducción**

En nuestra actualidad latinoamericana y específicamente en la colombiana, se ha perdido credibilidad acerca del estado y sus procesos judiciales, por ello en nuestros países, nacen métodos diferentes para dirimir conflictos, buscando ahorro en tiempo y trámites, que permitan resolver conflictos de una mejor manera para las partes y permitiendo una administración de justicia más eficaz.

Varios autores consideran esta alternativa de resolución de conflictos parte de la responsabilidad mutua en la solución de la situación que causa dificultad en la relación. Y que así mismo permiten la reconstrucción del tejido social, utilizando el diálogo como estrategia para dar fin a la controversia, a partir de un ejercicio activo, justo y sencillo que favorece la construcción de una cultura de paz. (Higthon & Álvarez y Redorta, en Hernández, G. 2011).

El método utilizado para este caso es la mediación, la cual, si bien es cierto en este caso específico, no presenta repercusiones judiciales, es una herramienta eficaz para evitar el llegar en algunos casos a ámbitos judiciales. Moore (1986), define la mediación como “la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptado por las partes, imparcial y neutral, que no tiene poder de decisión y asiste a las partes en conflicto

para que alcancen voluntariamente sus propios acuerdos acerca de la liquidación de los temas en disputa” (García-López, 2011).

Se presentará a continuación el proceso realizado en una mediación en el ámbito laboral, en donde se intenta realizar una mediación ocurrida entre dos compañeras de trabajo, relación en la cual se han generado roces e inconvenientes que han desembocado en malestar personal y que puede llegar a afectar el ámbito laboral, teniendo como resultado un compromiso en la mejora de la relación laboral.

## **Explicación del conflicto**

El conflicto actual se encuentra entre dos personas compañeras de trabajo, quienes desde hace varios años no llevan una buena relación por diversos motivos, y en los últimos meses una de las partes percibe mayor hostilidad en el trato de la otra, lo cual genera malestar y afecta el área laboral.

Las compañeras laboran en una institución estatal, una como trabajadora social (Sandra) y la otra, quien es psicóloga (Milena), desempeña funciones de técnico administrativo.

Así, la Trabajadora Social me solicita mediación en el conflicto, ya que yo conozco y trato a las dos partes y ellas consideran que soy un agente neutral para un proceso de estas características; se hace un acercamiento a cada una de las partes, la parte interesada refiere querer llevar su relación a lo laboral y en las mejores condiciones de trato, el acercamiento con la otra parte es un poco más difícil, pues no hay reconocimiento del malestar que se genera, aunque sí, del hecho que “me cae mal”, así como expresiones fuertes o con groserías hacia la otra persona. Sin embargo, luego de tres conversaciones informales con la Técnico, esta se sensibiliza acerca de la importancia de llegar a acuerdos para mejorar la relación y así optimizar una sana convivencia laboral.

## Método escogido y sustentación teórica de su elección

El método seleccionado teniendo en cuenta su composición es hetero compositivo, pues hay un tercero, quien media en la situación con la figura de amable componedor, así mismo es un proceso que no requiere de validación judicial, así, el método elegido es la mediación, que como se evidenció en la introducción es definida como una intervención de un tercero imparcial, en una disputa, la cual será guiada por dicho tercero, el cual no tendrá injerencia en el resultado, ya que cuenta con todos los requisitos antes mencionados y es la que mejor se adapta a la situación presentada. Su característica más importante es la voluntad de participación de las partes y así mismo el que ellas logren llegar a acuerdos, facilitados por el tercero mediador.

Se elige dicho método ya que es un proceso en el cual el mediador no impone una decisión a las partes, no debe ser identificado como una autoridad, más como un facilitador del proceso, siendo un tercero imparcial, quien al intervenir lo hace ya en una relación de conflicto ya existente, combinando su actuación con la actuación de las partes. En efecto, el mediador es un actor que no toma decisiones y su fin no es hallar la razón de alguna de las partes, si no facilitar la toma de decisiones de las partes con el fin de llegar a acuerdos.

La mediación tiene varias características que deben ser tenidas en cuenta:

- Es voluntaria, se funda en la libertad que tienen las partes de solicitarla y de mantenerse o no en el proceso.
- Es flexible: Permite a las partes y al mediador establecer las reglas del proceso, salvo ciertos preceptos básicos.
- No tiene costo económico: Permite un acceso gratuito tanto a las empresas como a los trabajadores.
- Disminuye el costo social que implican las relaciones desmejoradas y las consecuencias negativas que puede traer el conflicto. La confianza deteriorada en las relaciones laborales, puede generar una disminución en la productividad de las empresas.
- Se desarrolla en un ambiente de respeto mutuo: Requiere como



premisa fundamental el respeto mutuo por los legítimos intereses que se representen.

- Promueve la participación de las partes en la búsqueda de soluciones.

Se hace importante así diferenciar la mediación, de un proceso terapéutico ya que su finalidad no es clínica, sin embargo puede impactar en diversas áreas como en la toma de decisiones, habilidades comunicativas, centrado en el proceso en el ahora y no en la historia del conflicto o de sus partes.

Y es importante lograr con las partes el reconocer los principios referido por De Diego y Guillen (2009), citados por López (2011).

1. Tener un concepto positivo del conflicto, el mediador genera en las partes, ideas de lo que se puede rescatar de los hechos conflictivos en general.
2. Utilizar el diálogo como herramienta más importante
3. Potenciar la cooperación, evidenciando en las partes el pensamiento “yo gano / tu ganas”
4. Desarrollar habilidades de autocontrol y autoregulación
5. Evidenciar la importancia de la participación
6. Desarrollar nuevas actitudes
7. Respetar el protagonismo de las partes

Así se espera que las partes admitan que necesitan ayuda externa, que acepten responsabilidad de sus actos y consecuencias de los mismos, generando respeto hacia la otra parte, sus deseos, emociones y necesidades, reconocen el conflicto como algo inherente al ser humano, comprendiendo que genera sufrimiento a las partes y lo cual puede generar aprendizaje de dichos conflictos. Munné y Mc Cragh, 2006 citados por García 2011.

De esta manera se inicia el proceso de mediación en el caso citado.

### **Relato de sesiones**

Se realizan tres sesiones en las cuales se utilizan técnicas de intervención como

Se utilizan en esta parte técnicas como:

Técnicas no directivas, caracterizada por la escucha atenta del mediador:

- Parafraseo, repetir el contenido cognitivo del mensaje.
- Clarificar,
- Reflejar, recoger la parte afectiva del mensaje, incluyendo el tono emocional
- Autorevelación, el mediador aporta información sobre sí mismo que va desde lo personal a lo más privado y tanto en aspectos positivos como negativos con el fin de llevar a las partes al reconocimiento de problemáticas similares en otro.
- Resumir, centrar el tema destacando las ideas principales de lo que la otra persona ha explicado

Así mismo técnicas directivas como:

- Sondeo: Pregunta abierta dirigida a la situación específica
- Confrontación: El mediador interviene para describir disonancias en los mensajes de las partes
- Encuadre: El mediador trata que de que las partes consideren la situación presentada desde otra perspectiva a la planteada por ellos.

Así mismo con un discurso centrado en el futuro

### **Sesión 1:** Inicio del proceso

Asistentes

- Sandra
- Mediadora

Duración: 45 minutos

### **Objetivos:**

Realizar primer acercamiento con el fin de conocer lo solicitado por una de las partes y aclarar expectativas del proceso.

## Desarrollo

En la primera sesión se realiza un acercamiento con la Trabajadora social, quien solicita ayuda, ya que la situación comienza a generar malestar y afirma que en cualquier momento puede pasar a la agresión física, y que sin embargo ha mantenido la compostura al respecto para evitar que algo así suceda, aunque nunca ha hecho algo así.

A través de las técnicas de encuadre, parafraseo y resumen, se aclaran las expectativas que tiene acerca del proceso, explicando que se escuchará con respeto a las partes y se generaran condiciones para el desarrollo de las sesiones y el número de esta se determinará por el avance en la negociación del conflicto.

Ella pregunta si será procedente enviar un correo a la otra parte explicando sus emociones y percepciones al respecto, así como mediadora se aclara que es un mecanismo de comunicación adecuado, sin embargo debe ser de una manera respetuosa y clara.

De esta manera la Trabajadora social envía una comunicación vía correo electrónico, solicitando una reunión y realiza ésta con copia a la coordinadora, jefe inmediata de las dos. Se fija así una fecha en donde solicitan la mediación de mi parte, así la coordinadora propone además, la presencia de la representante de salud ocupacional.

### Segunda sesión:

Asistentes

- Milena
- Mediadora

Duración: 45 minutos

### Objetivos:

Realizar primer acercamiento con el fin de conocer su opinión acerca de la situación y aclarar expectativas del proceso

Milena manifiesta que Sandra es una persona que le desagrada, la descalifica por ser grosera y no dialogar, por lo cual no comprende la importancia de la mediación, partiendo de ello se encuadra a Milena en la situación y en la importancia de generar espacios de comunicación, con el fin de no generar

situaciones que reviertan mayor gravedad, y que pueda pasar a situaciones más complejas, recordando la condición de voluntariedad del proceso.

Al final de la sesión Milena se muestra interesada en el proceso, mostrándose propositiva en temas para la siguiente sesión y expresando su preocupación acerca del desarrollo de la sesión conjunta, de esta manera se explican las condiciones generales de las sesiones.

### **Tercera Sesión:**

Asistentes

- Sandra
- Milena
- Mediadora

Duración: 120 Minutos

### **Objetivos:**

Encuadrar a las partes en el proceso, teniendo en cuenta su voluntariedad

Reunir a las partes en un mismo espacio, con el fin de escucharlas y conducir a la toma de decisiones acerca del conflicto.

La sesión se realiza en las instalaciones del Centro Zonal en la oficina de la profesional de SYSO, quien asiste como observadora, la oficina cuenta con una pequeña mesa, la cual se utiliza como medio en mesa redonda.

### **Desarrollo**

Al inicio se realiza un encuadre con las partes, en donde se evidencian las condiciones sobre las cuales se va a llevar a cabo la sesión, enmarcadas dentro del respeto, la cordialidad, la comunicación adecuada y recordando que como se trata de un proceso voluntario es plausible retirarse en cualquier momento del proceso, dentro del mismo marco del respeto, así mismo se aclara que se encuentra dentro de la confidencialidad y que lo sucedido allí no será de conocimiento de otros.

Para lograr que las partes se respetaran y escucharan al otro de forma empática, se hizo uso de las siguientes herramientas de la comunicación propuestas por García (2011):

- Empatía, como la capacidad de situarse en el lugar del otro.
- Congruencia, las partes podrán hablar y ser escuchadas.
- Aceptación de las emociones existentes en el proceso.
- Reforzar las actitudes de buena voluntad de las partes.
- Desalentar las amenazas e incluso prohibirlas.
- Reforzar acuerdos por pequeños que sean.
- Demostrar objetividad.
- Expresar lo que piensan, centrarse en el presente.
- Expresar sus ideas en términos afirmativos.
- No interrumpir a la otra parte hasta que termine.
- Descripción de sus sentimientos, ayudar a describir los sentimientos que acompañan a las emociones en determinado momento del diálogo.
- Comunicación no agresiva, utilizar palabras como propongo, quiero, y no deberías.

Se da la palabra a Sandra quien es la primera que solicita la mediación en el conflicto. Ella expresa el malestar que le genera la situación que se presenta con Milena, solicitándole que trate evitar comentarios y burlas, situación que le molesta; se solicita que aclare de qué se tratan esas burlas a las cuales se refiere, y que inicialmente antes de realizar solicitudes, se exprese de manera adecuada el malestar y los sentimientos que ello genera, con el fin de que la otra parte -Milena-, logre comprender esta situación. Por otra parte Milena expresa que la relación con Sandra es mínima o nula y que ella se la pasa con los compañeros y en otros contextos riéndose, y que sí se sintió aludida, no fue su intención y que su comportamiento hace parte de su personalidad, y no entiende a qué se refiere Sandra cuando dice que ha tenido actitudes negativas en contra de ella.

Sandra le solicita a Milena que cambie su actitud negativa hacia ella ya que se deben ver durante la jornada laboral y así mismo que se detengan las situaciones que le afectan y por esta razón sigue un conducto regular solicitando ayuda ya que a pesar de hacerlo personalmente no fue posible.

Milena refiere que su comportamiento hace parte de su personalidad y que no comprende aún a qué se refiere, y que le parece inmaduro realizar ese tipo de reuniones y espacios ya que son personas adultas, así Sandra indica situaciones puntuales en donde se ha sentido agredida verbalmente por ella. Allí Milena cambia su lenguaje no verbal ya que se encontraba a la defensiva, Sandra seguidamente solicita a Milena, que trate de dejar los malos comentarios y la grosería, Milena refiere que ellas son lo suficientemente profesionales, como para llegar a esta situación y ella sabe que han tenido conflictos desde hace mucho tiempo y que lo ha manejado adecuadamente.

Sandra solicita llegar a acuerdos en donde se establezcan normas mínimas de respeto. Por su parte, Milena solicita que se maneje esta situación de una manera más madura; Sandra manifiesta que tiene claro que Milena no va a cambiar su comportamiento pero solicita que se recupere un sano ambiente laboral y que se dejen los comentarios dañinos; Milena refiere que tiene la disposición de mantener las relaciones laborales y que si algún momento ha generado malestar solicita que se lo hagan saber para corregir el mismo.

Sandra refiere que ella siente incomodidad a bajar a la oficina de Milena y que en algunas ocasiones ha sentido miedo, Milena reporta que no entiende porque siente miedo. Sandra aclara que siente miedo de Milena porque piensa que le va a dar un “madrado”, Milena refiere que en ningún momento ella la ha “madreado”, así Sandra manifiesta una situación puntual en la que escucha cuando sale de la oficina palabras vulgares hacia ella.

Sandra refiere que quiere evitar situaciones que en un primer momento se pueden prevenir, estableciendo acuerdos frente a la convivencia laboral y respeto mutuo. Milena se muestra conforme con ello refiriendo que su fin es no tener inconvenientes con ninguno de sus compañeros de trabajo.

Así, utilizando la técnica de discurso de centrarse al futuro, se orienta hacia los beneficios de lograr acuerdos por sí mismas, para la relación laboral.

Allí las dos manifiestan que sólo por ello, pues no es de su interés adentrarse en una relación personal cercana, se indica que por ello estamos allí pues se trata de un conflicto laboral.

Así las partes manifiestan que trataran de evitar comentarios desobligantes, displicentes y de burla entre ellas, se refuerza la importancia de llegar a acuerdos claros en pro de una sana convivencia laboral, a los cuales las partes han llegado poco a poco dentro de la sesión.

Sandra refiere que quiere que esta situación se maneje entre las dos y que no se extienda a otras personas y no dar pie a comentarios e involucrar a terceros. De acuerdo a lo expresado entre las partes se llega a los siguientes acuerdos los cuales serán cumplidos y firmados entre las partes:

## **Compromisos adquiridos**

1. Las relaciones interpersonales que se van a manejar entre ellas serán única y exclusivamente laborales y profesionales, desde la base del respeto como criterio mínimo en mejoramiento del ambiente laboral.
2. Se detendrán los comentarios displicentes, desobligantes y burlas entre ellas.
3. Manejar un único canal de comunicación entre las partes y que la expresión de la situación sea directa, con el fin de no involucrar a más personas que sigan manteniendo conflictos pasados o actuales y así no generar más tensiones entre las dos.
4. No generar más carga laboral al equipo de Sandra, pues se evidenció que si había esa tendencia.

Las partes firman dicho compromiso en un acta la cual es archivada por la profesional SYSO, se realiza seguimiento a inicios del mes de junio, el día 5, en donde las partes reportan no han tenido inconvenientes. Sandra, quien evidenciaba mayor afectación con la situación manifiesta que se han cumplido los compromisos establecidos, así mismo Milena refiere que no han tenido inconvenientes al momento, Sandra refiere que emocionalmente se siente más tranquila, no siente temor al tratar asuntos laborales con Milena.

Teniendo en cuenta la teoría presentada, se encuentra que luego de realizar las sesiones se denota la importancia de la resolución de conflictos en el

ámbito laboral, ya que como refieren González-Capitel, 2001, (Citado por García, 2011) “los conflictos pueden tener como consecuencia el descenso en la productividad y la aparición de tensiones personales”, así mismo se observa que los objetivos en general pudieron ser cumplidos, ya que consiste en ayudar a las partes a crear soluciones nuevas adaptadas a sus necesidades y mutuamente aceptables. Dicha gestión consiste en colaborar con las partes para generar salida a sus problemas, procurando que lleguen a un acuerdo consensuado mediante la mejora de la comunicación y de sus relaciones en el futuro.

Este objetivo general, implica objetivos más específicos:

- 1) Ayudar a las partes a crear soluciones factibles a sus problemas;
- 2) Transformar las relaciones entre las partes, modelando conductas para una gestión efectiva de futuras disputas.

Un beneficio importante de la mediación consistió en que mediante la misma se proveen las bases para que las partes se sintieran protagonistas tanto del proceso como de los resultados.

Entre las ventajas de la mediación, frente a otras formas de intervención de terceras partes, destaca que las partes se sienten escuchadas, tienen la oportunidad de desahogar las emociones, ejercen control sobre el contenido de los temas a tratar, así como sobre los resultados del proceso, y les reporta una mayor percepción de equidad sobre los resultados. (Munduate, Butts, Medina & Martínez, sf).

## Conclusiones

Los conflictos en el área laboral pueden desembocar en situaciones de riesgo tanto personales como organizacionales, así se hace importante tener la figura de mediador, lo cual personalmente me permitió a través de la teoría revisada y de las clases recibidas, desarrollar un poco más las habilidades para este hecho, que aún no han sido afianzadas, sin embargo con este ejercicio pude lograr un poco más el desarrollo de las mismas.



Entender el papel de mediadora como una parte neutral, facilitando que las partes sean quien, a medida que se desarrollan las sesiones en ocasiones se torna difícil, ya que en el ámbito clínico es un poco más directivo en busca del bienestar de los pacientes, en este ejercicio se hace importante generar un espacio empático, que permitió el adecuado desarrollo del proceso, con las técnicas aprendidas a través de las lecturas realizadas y de las clases.

Sin embargo en ocasiones el papel de facilitador mediador se hace frustrante, ya que por lo general alguna de las partes presenta mayor resistencia a aceptar errores cometidos y por lo tanto no genera, inicialmente, ideas para la resolución del conflicto, luego a medida que avanza el proceso, se evidencia que las partes “bajan la guardia” y generan una mejor comunicación. Las partes actualmente presentan una mejoría en la relación, y se denota un mejor ambiente laboral, centrado en el respeto y la empatía. Sin embargo como parte del ejercicio, las partes de común acuerdo refieren no querer que se copie y exhiba el acta de compromisos y que en el ejercicio sean cambiados sus nombres por respeto a la confidencialidad.

Así el aprendizaje personal y profesional fue altamente enriquecedor, y genera dentro de la organización aspectos positivos acerca del papel de neutralidad de mi parte, generando espacios interesantes para dirimir dichos conflictos.



YA NO SOMOS UNO,  
SOMOS DOS TOMANDO UNA DECISIÓN



# Ya no somos uno, somos dos tomando una decisión

*Diana Milena Monsalve Castro*

## Objetivos

- Desarrollar habilidades para la mediación y resolución de conflictos humanos y judiciales
- Posibilidad de planear y desarrollar intervenciones con JR y MARC
- Evidenciar la capacidad explicativa de los MARC, conceptos y lenguaje propio y sus métodos
- Promover estrategias para el trabajo interdisciplinario

## Mediación

El mecanismo utilizado dentro de la intervención realizada fue el de la Mediación. Redorta, (2006, citado en García 2011) dice que “la mediación puede ser vista como un método alternativo no adversarial para la solución de conflictos, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de decisión, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre las partes en conflicto, con el propósito de que las mismas puedan alcanzar voluntariamente un solución total o parcial del mismo.”

Bajo esta perspectiva, el proceso se adelantó con un caso correspondiente al área de solución de conflicto de familia dentro del ambiente de un trámite del área extraprocesal en el ICBF donde se trabaja con aquellas familias que atravesaron por un proceso de divorcio o separación y desean realizar mediaciones en tema como custodias, visitas y alimentos.

En efecto, estas situaciones de ruptura de pareja llevan el reajuste de todos los miembros de la familia afectando los niños, niñas y adolescentes por el manejo inadecuado de esta situación ya sea por el cuidado, el tema económico o los dolores de la ruptura, entre otros aspectos, que dentro de los procesos de mediación surgen y requieren de un dialogo y concertación.

García (2011), afirma que la familia es una institución donde cualquier situación que genere conflicto puede ser resuelta a través de esta herramienta buscando el equilibrio familiar siempre y cuando no esté relacionado con hechos de violencia. Y, las familias que se acercan al ICBF, en su mayoría, tienen pretensiones claras sobre los temas relacionados con el bienestar de sus hijos. En este contexto, los profesionales del área deben proporcionar un espacio de diálogo y de negociación, contando con habilidades de comunicación y de negociación para buscar un ganar en cada una de las partes pero sobre todo el bienestar y la prevalencia del interés superior del niño, niña y/o adolescente.

## **Explicación contextual del conflicto: “Ya no somos uno, somos dos tomando una decisión”**

El título hace referencia al cambio de perspectiva sobre la toma de decisión cuando estamos en pareja a cuando se disuelve o se genera una ruptura en esta relación.

Es frecuente escuchar en las parejas que cuando están juntas son uno solo tomando la decisión pero lo que se observa generalmente es que existen negociaciones entre ellos para decidir. Su emocionalidad es diferente y no requieren de un tercero para concertar sus decisiones. Sin embargo, cuando existe una disolución de pareja donde existen tensiones, emociones, problemas, tomar una decisión se convierte casi en una lucha de poderes o una batalla campal de quién tiene la razón y quién gana. No obstante, cuando de por medio se encuentran los niños como los principales afectados o beneficiados de estas decisiones es importante intervenir con estas familias, para dejar a un lado el orgullo y el querer ser el ganador ya que deben pensar no en sus dolores si no en sus hijos.

En este contexto, la intervención que se lleva a cabo es el señor **R** y la señora **A** progenitores de una niña de 7 años de edad, a quien mencionaremos como **S**. El proceso se adelanta dentro del ICBF existiendo previamente un acuerdo conciliatorio ante defensor de familia donde se estableció un acuerdo relacionado con custodia, visita y alimentos cuatro años atrás, no obstante la señora **A**, solicita nuevamente la atención del Instituto para realizar un aumento de cuota alimentaria. El defensor de familia solicita intervención previa a la conciliación buscando la mediación entre las partes frente a las pretensiones actuales de la señora **A** así como escuchar igualmente al señor **R**.

Se escucha a las partes en la primera sesión para conocer los antecedentes y relación actual, así como el motivo de conflicto.

## Historia Relacional

Se escucha la señora A quien refiere, “yo conocí al señor en una discoteca y tuve relaciones sexuales con él. Lo seguí viendo después de eso, al mes y medio me enteré que estaba en embarazo, estoy embarazada le conté... si usted quiere responder... yo quiero continuar... y tener un hijo, estuvimos saliendo durante el embarazo y faltando un mes para que la niña naciera se quedó en mi casa, vivía sola y me acompañó por si necesitaba algo, era temporalmente, sin embargo se quedó viviendo unos meses más casi hasta los dos años, a las malas, jamás nos tratamos en términos cariñosos, dejamos de convivir... las razones fueron que me cansé me tocaba 80 % y 90% de los gastos, se ponía muy mal, se quedaba por fuera o se iba los fines de semana a pasear, ya tenía otra relación paralela, no había vínculo afectivo fuerte... mejor dejemos las cosas así, en una relación de amistad, él iba a la casa, me visitaba, podía entrar sin ningún problema, empecé a salir con una persona y él estaba con su pareja pero comenzó a tener temor. Comenzamos a pelear, la relación se fue deteriorando. La visita es cada 15 días, él dice que lo dejamos esperando cada dos horas. Sí, lo hemos dejado esperar una hora. Yo no le hablo mal al a niña del papá. Hemos tenido discusiones pensaba tratemos de llevar una relación cordial, en cambio me encuentro que fue bastante grosero conmigo y con mi mamá y con toda la familia, estoy mamada de esa situación si antes me interesaba ser amable con él ahora no me interesa ni cinco, con la forma como me ha

tratado, decrepita, locamente desquiciada, que yo lo cogí borracho sino yo no hubiera tenido jamás algo con él ni una hija con él... La plata que me da no me alcanza quiero un buen colegio para S."

Por su parte el señor **R** comenta sobre la historia relacional con su hija "A grandes rasgos tenía la fiesta de la empresa donde trabajaba permanentemente. Llamé un amigo y nos fuimos, hablamos con una amiga de ella tomamos un par de cervezas iban a cerrar nos fuimos para el apartamento, sin conocernos concebimos a **S**, yo no sabía nada de ella, ella se dio cuenta la persona que era no de plata... ella me dijo que estaba embarazada, para mí un hijo es muy importante decidimos intentarlo dos años casi los tres años, dos años peleas fuertes, la familia aconsejaba pongan de su parte, intentamos no se pudo era más el tiempo que peleábamos que convivíamos, vimos que no hubo amor ni conocimiento, ahí paro las cosas nos separamos, cada uno cogió por su lado. En las visitas me negó la entrada una vez llegamos una hora y media después y se puso brava le ayudaba hacer las tareas, jugábamos y le paladeaba la comida, desde ese tiempo no volvió a pasar, para comer es un complique, dura como 10 minutos con algo en la boca, yo creo que es falta de acompañamiento, ella trabaja da clases sábados, trabaja con el papá, no le está dedicando el tiempo necesario, sea más responsable, no tiene el acompañamiento, yo lo hacía cuando podía, lo que paso de las peleas fuertes yo quiero ser claro, nunca la insultado que me haya insultado primero y pues yo me defendí, como siguen las cosas la parte de las visitas para mí sería mucho más fácil decir no la veo, me sale más económico pero no me perdonaría que me diga algún día que la deje tirada y mi papá así nunca me haya dado un peso para la vivienda para comer siempre me dio amor. Solo porque no acordamos el colegio no se puede pagar, ella estaba en un colegio bueno, si siguiera allí no habría tanta problema de plata y para mi es ver la niña no dejar que la niña crezca sin que este yo, por económica sería más fácil no verla. Nunca le he faltado de pronto que no sea la cantidad que ella desea pues debió verlo cuando estábamos, si necesita más plata vio donde vivía no tenía lo suficiente, sacar a mi hija con lo que puedo."

## Conflicto Existente

En la actualidad la custodia la tiene la progenitora y la niña se encuentra bajo su cuidado personal:

- El primer conflicto manifestado por los usuarios, motivo de la atención y evidenciando en su discurso, son algunas dificultades entre los padres por el tema económico. Especialmente en cuanto al dinero de la cuota alimentaria y el tema económico de la educación, solicitud expresa de la progenitora de un aumento de cuota y el padre refiere su imposibilidad frente a esto.
- El padre refiere dificultades en cuanto a las visitas con su hija por demoras, incumplimientos y diferencias entre las partes en cuanto actitudes personales que escalan más la situación de conflicto, generan tensión en las partes y tiene una consecuencia sobre el estado emocional de la niña.

Es evidente que los canales de comunicación entre las partes no son efectivos lo que no permite que se entiendan y logren establecer puntos de acuerdo especialmente ante estos dos hechos.

### ***Enunciación del método escogido y sustentación teórica de su elección***

En Colombia existen instancias judiciales, administrativas y penales frente a los temas relacionados con custodia y cuidado personal, entre ellas se encuentran las Comisarias de Familia y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como entidades administrativas, los juzgados de familia desde la parte Judicial y cuando se observan incumplimientos que se pueden tipificar como delitos por inasistencia alimentaria o ejercicio arbitrario de custodia, es la Fiscalía General de la Nación la que interviene desde la parte penal.

Frente a las posibles formas de solución de conflicto se encuentra lo mencionado por García, (2011) quien expresa que en el campo legal existen varias formas para resolver la situación de conflicto entre las partes como son la mediación, conciliación y el arbitraje, donde el tercero en cada una cumple un rol que difiere de su postura en los procesos. En el ICBF el intermediario es el defensor de familia quien cuenta con apoyo de su equipo psi-



cosocial que genera un ambiente favorable para el diálogo y negociación. De acuerdo al contexto práctico donde se realizó el trabajo, siendo este el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar dentro de un proceso administrativo adelantado en el área extraprocesal se tiene en cuenta el marco normativo la ley 1098 código de infancia y adolescencia y la ley 640 de 2001.

La ley 640 de 2001 , art. 31, menciona que en cuanto a “La conciliación extrajudicial en derecho en materia de familia podrá ser adelantada ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los defensores y los comisarios de familia, los delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, los agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios en asuntos:

- a) La suspensión de la vida en común de los cónyuges;
- b) La custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los niños, niñas y adolescentes;
- c) La fijación de la cuota alimentaria;
- d) La separación de cuerpos del matrimonio civil o canónico;
- e) La separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges;
- f) Los procesos contenciosos sobre el régimen económico del matrimonio y derechos sucesorales;
- g) Y en los definidos por el artículo 40 de la Ley 640 de 2001, como sujetos a conciliación extrajudicial para acreditar requisito de procedibilidad en asuntos de familia

En el caso específico relacionado con el tema de cuota alimentaria y establecimiento de algunos compromisos en el cumplimiento de visitas.”

De acuerdo a (Nieto, 2011) la conciliación es una de las herramientas donde un tercero es llamado a intervenir para posibilitar un espacio y de esta manera las partes dialoguen y resuelvan su conflicto suscribiendo sus acuerdos en un acta de conciliación que presta merito ejecutivo y hace tránsito

a cosa juzgada. El conciliador defensor de familia quien tiene “la justicia en sus manos” y se la va impartir a las partes por su actitud imparcial.

En este caso particular llegar a la conciliación será el paso final donde se legalizará el acuerdo establecido entre las partes ante la autoridad administrativa.

Previo a esto se efectúa la mediación realizada por alguien del equipo de defensoría donde el tercero neutral a través de la comunicación logra encontrar los puntos de quiebre o de tensión buscando que ellos resuelvan de manera positiva la situación utilizando sus propios recursos de acuerdo a lo mencionado por (Nieto, 2011). De esta manera poder llegar a suscribir un acuerdo donde surja desde las partes la solución y los puntos de concertación y esto no sea impuesto por una autoridad, por tal razón el método más conviene en este caso es la mediación y así las partes logren establecer solución a sus conflictos actuales.

### **Primera sesión**

Asistentes: el padre R nivel de escolaridad: postgrado empleado. Madre: A nivel de escolaridad: post-grado empleada

### **Fuentes de información**

Sesión en conjunto con los padres- reporte verbal de la situación lectura del expediente historia de atención.

**Duración:** 1 hora

**Objetivo:** - conocer antecedentes relacionales-Establecer las situaciones actuales que producen conflicto en los padres para determinar los compromisos necesarios a establecer en caso de requerirse la modificación de acuerdo conciliatorio que se tiene establecido.

### **Desarrollo:**

Durante esta primera sesión expuso cada uno su historia relacional desde su perspectiva hasta llegar al momento actual y la situación de conflicto que los lleva a solicitar la atención de la institución.

Dentro de los aspectos claves trabajados con ellos e importantes dentro de la mediación en esta primera sesión estuvo relacionado con las pautas con las cuales se iba a llevar el dialogo dentro del espacio institucional en la mediación como fuera de él.

Cada parte respeto su momento de palabra y tuvo una mirada de comprensión y empatía frente a lo expresado, reflexionaron sobre estas barreras que tienen en la comunicación.

Otro aspecto importante que dio apertura al proceso de mediación fue encontrar metas\_en común y los dos lograron entender que el bienestar de su hija es de gran interés y relevancia para los dos, comprendiendo que si están en este espacio es por ella y cada uno expone su deseo para lograr esta situación, en este aspecto se derrumbó la barrera de un ganar como en una lucha si no de buscar el beneficio de la niña y así un ganar-ganar de cada parte, este arranque hacia el diálogo y la reflexión sobre las pretensiones que tiene cada uno la señora A con el aumento de cuota y el señor R frente a las visita y su cumplimiento, así se estableció un segundo encuentro donde cada uno expondrá sus soluciones.

## **Logros a nivel psicológico**

1. Se logró establecer con los padres un ambiente de dialogo y confianza que permitiera a cada uno expresar las situaciones que llevan a la eclosión del conflicto.
2. Lograron apropiarse de elementos para una comunicación eficaz, como escucha activa y, empatía
3. Las partes lograron escucharse de manera atenta y respetuosa frente a sus puntos de vista así estos fueran contrarios, lo que permitió evidenciar que si es posible tener comunicación asertiva entre ellos para expresar sus opiniones frente al cuidado de su hija.
4. Cada padre permitió considerar los puntos expuestos por cada uno y por tal razón se establece una nueva sesión para determinar las alternativas propuestas por cada una de las partes frente a los puntos mencionados

## Logros a nivel jurídico

Los padres evalúan la posibilidad de realizar una modificación al acta conciliatoria con los puntos de vista manifestados en cuanto a los acuerdos económicos y de visita, evidenciando en su actitud abierta al diálogo y a buscar los mejores acuerdos en bienestar del interés superior de su hija.

## Recomendaciones

- 1 Se le recomienda a los padres que fortalezcan los canales de comunicación, lleguen acuerdos, sean respetuosos y claros con la información generando un ambiente de armonía y asertividad por el bienestar de su hija, ser capaz ponerse en el lugar del otro y ser conscientes de la afectación emocional que tiene esta situación entre ellos como adultos y especialmente en la niña que siente gran afecto por las dos figuras tanto paterna como materna.
- 2 Propiciar espacios de comunicación respetuosa y asertiva donde las figuras paternas establezcan diálogos sobre toma de decisiones, dificultades, salud, colegio, entre otros temas relacionados con las pautas de crianza de su hija que permita ir en la misma dirección en beneficio de la niña y recordando que los dos son importantes para la vida de él teniendo derechos y deberes.
- 3 Disminuir los niveles de emocionalidad cuando se encuentren en una situación de posible conflicto, no partiendo de suposiciones y de esta manera no actuar a la defensiva permitiendo escuchar las partes y expresar los desacuerdos de manera respetuosa y asertiva.
- 4 Tener claridad cada uno sobre sus derechos y deberes con su hija, respetando espacios, involucrándose en la toma de decisiones ejercido un rol más activo y existiendo respeto mutuo en este aspecto para que ninguno excluya al otro de su rol.
- 5 Las partes se comprometen cada uno a revisar las conductas personales que escalan el conflicto, y los puntos manifestados para el próximo encuentro.

- 6 Se efectuará nueva citación el día 11 de mayo para evaluar la posible modificación con los acuerdos establecidos.

## **Segunda sesión**

Asistentes: el padre madre:

Duración:1 hora

### **Objetivo:**

Determinar los temas de acuerdo para la posible modificación del acuerdo conciliatorio.

Se continua el dialogo con los padres a quienes se les escucha sobre lo que ha pensado durante estos días en cuanto a .las soluciones para la situación actual.

El señor Rodrigo comenta *“ha ido teniendo solución, S no está recibiendo esta parte de conflicto, nos saludamos buenos días o buenas tardes... hasta luego, en la llamada existe cordialidad. He notado en A Buena disposición”*.

Se le da la palabra a la señora A quien expresa *“hemos ido mejorando, he notado disposición en R de mejorar la situación solo paso que un sábado no me contesto el teléfono entonces le envié un correo recordándole que si estábamos mejorando la comunicación porque no me contestaba? Le aclare que yo no lo llamaba con el fin de molestarlo”*.

Se realiza retroalimentación de esta situación recordando las dificultades en la comunicación como partir de los supuestos *“no me quiso contestar”- “pensó que lo iba a molestar”* y a la vez se analizó como se dirigen el uno hacia el otro con qué tipo de palabras, lenguaje, postura corporal pues se le hace ver A que el mensaje en el fondo tenía una reclamación y aún no había escuchado a R para saber porque no había contestado, quien expresa que pensó que llamaba para recoger más temprano la niña y él ya había hablado con S sobre este aspecto y por tanto no vio la importancia de devolver la llamada, sin embargo se le recuerda a los dos las actitudes más adecuadas para tener una dialogo asertivo, dejando de estar a la defensiva entre otros aspectos.

En cuanto a las visitas, el señor R reconoce que su hija ya esta lista de manera oportuna, que la progenitora le informa cuando no pudo asistir por alguna actividad evitando malos entendidos.

Por otra parte la progenitora refiere que en la actualidad por situación al parecer de inversión a nivel económico ha tenido que realizar algunos ajustes en los gastos de su hija y desea pedirle más colaboración al padre de su hija. Los padres refieren que desean realizar el acuerdo, entre ellos dialogan el monto con el cual el padre estaría dispuesto apoyar durante el tiempo de unos meses que permita a la progenitora nuevamente reajustar su presupuesto, establece entre los dos el dinero aumentar, se evidencia que los papas lograron poner en partica las herramientas de la comunicación efectiva, la escucha activa, exposición de argumentos, llegar a puntos intermedios, buscar un ganar-ganar... entre otros aspectos, resolviendo la situación de manera adecuada sin generar nuevos conflictos, recordándole que las diversas situaciones de tensión pueden ir surgiendo pero depende de ellos el manejo que tengan de estas..

### **Logros a nivel psicológico**

- Reconocen avances significativos en el mejoramiento de la comunicación así como se les motiva para que ellos siempre estén dialogando frente a toma de decisiones.
- En los padres se percibe tranquilidad en su actitud entre ellos mismos, tolerancia y respeto cada uno expone sus avances y dificultades dentro del proceso adelantando, se observa que logran mantener los avances significativos en el mejoramiento de la comunicación por el bienestar de la niña de manera que los desacuerdos sean hablados y escuchar las diversas opiniones antes de generar conflicto.

### **Logros a nivel jurídico**

Se efectúa acuerdo conciliatorio con aumento de cuota alimentaria previamente establecido por las partes durante un tiempo determinado quedando abierta la posibilidad de que el reajuste permanezca o se modifique posteriormente, las visitas quedan igual al acta anterior, aunque no queda en acta los acuerdos de comunicación y demás frente al respeto,

tolerancia y demás aspectos para mejorar la relación entre padres si quedan registrados en los informes de atención.

## Discusión

De acuerdo a lo descrito con anterioridad la mediación permite resolver de manera alternativa un conflicto sin que tenga que llegar otro tipo de instancias como las judiciales que finalmente generan demora en tiempos y desgastes tanto para las partes como para la misma justicia de temas que pueden ser intervenidos en otros niveles, así como menciona (García, 2011) quien describe a la mediación “como un conjunto de interacciones humanas motivadas por un conflicto, gestionadas por un tercero que pretende ser neutral con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y duraderos para los involucrados, contribuyendo así al desarrollo de la justicia”. (p11)

A la luz de la teoría en este caso se puede decir que el proceso de mediación fue efectivo para acercar las partes y buscar que ellas mismas propusieran soluciones al conflicto actual, en el momento que de común acuerdo establecen los puntos a negociar y las soluciones a tener en cuenta dentro de la manera de resolverlo. Verbalizaciones como *“El objetivo principal, es que la niña no volviera a vivir esos momentos y los hemos cumplido notoriamente, cuando no estemos de acuerdo con la comida y horarios, en la forma de estudio intentamos mirar y dialogar, tratar de llevarlo lo mejor... Se ha notado mejoría en el trato, sin embargo en los aspectos de comunicación hemos ampliado a correo mensaje llamadas telefónicas”*. Evidencian la apropiación de los recursos de comunicación.

Aspectos relacionados con la comunicación mencionados en (García, 2011) cómo son: Expresar lo que siente, expresar ideas en términos afirmativos, no interrumpir al otro, describir sentimientos, comunicación no agresiva, que permiten un encuadre inicial para las sesiones de mediación, también fue posible que los llevaran al ambiente cotidiano de dialogo entre ellos y no se quedaran solo como reglas de un espacio de mediación. *“hemos ido mejorando, he notado disposición en R” o “ha ido teniendo solución, Sofí no está recibiendo esta parte de conflicto, nos saludamos buenos días o buenas tardes... hasta luego, en la llamada existe cordialidad.”* Dejan ver que se han apropiado de estrategias para resolver conflictos y lograron que de ellos surgiera la solución del conflicto.

## **Conclusión del caso y de lo que generó en la profesional**

- La utilización del mecanismo de Mediación en este caso permito resolver el conflicto de manera efectiva preparando las partes para un proceso conciliatorio.
- Frente a la experiencia personal en este caso, a pesar que a diario mi desarrollo profesional esté dado en un contexto de conflictos familiares con implicaciones administrativas y hasta judiciales, creo que apporto en conocer este mecanismo alternativo en más profundidad, su pertinencia y características, diferenciarlo de otros mecanismos como la conciliación, el arbitraje y la justicia restaurativa y poder en tecnificar las estrategias de abordaje así como poder comprender que nuestro que hacer no solo se desarrolla en la praxis si no que requiere de un fundamento teórico claro que oriente los resultados.
- Por otra parte comprender que el alcance de la mediación es tan amplio que sirve para otros contextos escolares, laboral entre otros y tiene una función preventiva en parte para no llegar a otras instancias como lo penal que evidencia el fracaso de un sistema de normas, de regulación, de intervención, de prevención.
- Durante el proceso de la materia me permitió comprender en ocasiones los resultados también pueden variar y depender de un numero de aspectos, pero lo importante es que como profesionales estemos capacitados, contemos con el conocimiento teórico y empírico que permita abordar también nuestras frustraciones personales, nuestras emociones y fortalezca habilidades para enfrentarnos a procesos de difícil resolución, o no exitosos ya que de nuestra subjetividad también puede influir o afectar que un resultado se dé o no.





## Referencias

- Ariza R. S. M. (S.F). Antecedentes históricos en Colombia. Tomado de: <http://masc.usta.edu.co/html/intMASChist.htm>. El 02 de mayo de 2015
- Arroyo, J. & Ortega, E. (2008). Los trastornos de personalidad en reclusos como factor de distorsión del clima social de la prisión. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 11(1), p. 11-15. En [http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v11n1/en\\_02\\_original\\_1.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v11n1/en_02_original_1.pdf)
- Barrero, E. (2008) De Macondo a Mancuso. Conflicto, violencia política y guerra psicológica en Colombia. Bogotá: Desde Abajo.
- Barmat, N., Battola, K., & Belucci, M. (2013). Casos y cosas de mediación. Argentina: Editorial Brujas.
- Belando, B. (2015) La mediación administrativa desde la perspectiva de los letrados. *Anuario de Justicia Alternativa*, 13, 169-194.
- Bernal, T. (2011). El camino de la mediación: un modelo de trabajo desde la práctica. En E., García. *Mediación, perspectivas desde la Psicología Jurídica*. Bogotá: Editorial Manual Moderno.
- Bennett, C. (2008). The apology ritual. A philosophical theory of punishment. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bianchi, R. (1996). Mediación prejudicial y conciliación. Zavalia. Buenos Aires. En [http://www.maestriaoeapifj.org/maestria/curso/material/u1/tema\\_2/bianchi\\_roberto\\_mediacion\\_prejudicial\\_y\\_conciliacion.pdf](http://www.maestriaoeapifj.org/maestria/curso/material/u1/tema_2/bianchi_roberto_mediacion_prejudicial_y_conciliacion.pdf)
- Blanco, M. (2009). Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica. Editorial Reus. En <https://books.google.com.co>
- Cialti, P. (2016) Los mecanismos autónomos de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales: el caso español y apuntes sobre la legislación colombiana. *Revista de derecho Universidad del Norte*, 45, 169-211.
- Cienfuegos, A & Tapias, A. (2015). Políticas criminológicas: una perspectiva integral. En A., Tapias (Comp.). *Victimología en América Latina: Enfoque Psicojurídico*. Bogotá: Ediciones de la U.

Cobler, M. E., Gallardo, C. R. A., & Pérez, I. M. J. (2014). Mediación policial: teoría para la gestión del conflicto. España

Constitución Política de Colombia; (julio 6 de 1991)

Código de Procedimiento Penal; ley 906 de 2004 (1 de septiembre de 2004)

Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos; Decreto 1818 (Septiembre 7 DE 1998)

Dandurand, Yvon (2006). Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNDOC). En [http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos\\_ficha.aspx?id=4385](http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=4385)

Dirección Nacional de Planeación DNP (2015) Análisis conceptual del sistema nacional de conciliación en Colombia. Análisis en sus 25 años de conciliación en Colombia: construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá: Cámara de Comercio.

Fernández-Caballero, M., del Hierro, E., & Juberías, M. A. (2013). "Mediación penitenciaria": una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres. Revista de mediación, (11), 39-43. En <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/08/Revista-Mediacion-11-071.pdf>

Fuquen, A. M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, 1, p. 265-278

García, A. P., & Poyatos, A. (2004). Mediación familiar y social en diferentes contextos (Vol. 2). Nau Llibres. En <https://books.google.com.co/books?id=O46cLlp5Nhh0C&pg=PA237&lpg=PA237&dq=proceso+mediacion+inderacta&source=bl&ots=kkDZ8uSSQ4&sig=kN5UQDLkIK21G-SZRo6yrG0PBw&hl=es-419&sa=X&ei=->

García, L. E. (2011). La mediación perspectivas desde la psicología jurídica México: Ed. Manual Moderno.

García, R. (2002). Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. El otro derecho. Pluralismo jurídico y alternatividad judicial, (26-27), 160-161. En <http://ilsa.org.co:81/biblioteca/dwnlds/od/elotrdr026-27/elotrdr026-27-07.pdf>

Gaviria, S. (Diciembre, 2015). El Sistema Nacional de Conciliación en sus 25 años: 1991-2015. Gaviria, S. (presidencia) Conmemoración Análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años. Construyendo diálogo y paz para el futuro. Conferencia llevada a cabo en Cámara de Comercio Dirección Nacional de Planeación, Bogotá.

Galain, P. (2011) Mediación penal como forma alternativa de resolución de conflictos: la construcción de un sistema penal sin jueces. Revista de

Derecho Universidad de Montevideo 10(19), p35-54.

Hernández, G. (2011). Psicología jurídica iberoamericana. Bogotá: Ed. Manual Moderno.

Instituto de Adicciones de Madrid Salud, (2008) El Manual de Buenas Prácticas en Mediación Comunitaria. Madrid: Doblehache Comunicación

Ley del Sistema Nacional de Conciliación; Ley 23 de 1991. (21 de marzo de 1991)

Ley los jueces de paz; Ley 497 de 1999. (10 febrero de 1991)

Ley de conciliación: Ley 640 de 2001 (24 de enero de 2001)

Ley de Infancia y Adolescencia; ley 1098 de 2006. (8 de noviembre de 2006)

Martínez, G. R. J. (2012). Vías alternativas a la solución de conflictos en el proceso penal. Cuba: B - Universidad de Granma.

Peña, Y. M. Á. (2013). El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador. España.

Medina, F.; Vilches, V.; Otero, M.; Munduate, L. (2014) Cómo se transforma a los negociadores en mediadores. La mediación en los conflictos laborales en Andalucía. Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones.30 (3), 133-140. doi: 10.1016/j.rpto.2014.11.006

Ministerio del Interior y de Justicia (2004) Conciliación y arbitraje. Normatividad, jurisprudencia y conceptos. Bogotá: Universidad Nacional.

Munduate, L.; Butts T.; Medina F. Martínez-Pecino, R. (sf) Guía para la mediación laboral. Centro de Mediación Ilustre Colegio de Abogados de Valencia. Recuperado de <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/273.pdf>

Nieto, D. (2011). Los métodos alternativos de solución de conflictos, una alternativa para los procesos contenciosos en América Latina. En G., Hernández (Ed), Psicología Jurídica Iberoamericana (pp. 371-398), Bogotá Colombia: Manual Moderno

Organización de Naciones Unidas (2006) Manual sobre programas de Justicia Restaurativa. New York: Oficina de Drogas y Crimen de Naciones Unidas.

Organización de Naciones Unidas (2012) Directrices de Naciones Unidas para una mediación eficaz. Nueva York: ONU

Organización de Naciones Unidas (2012) En la resolución 65/283 de la Asamblea General, titulada "Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución"

Pastor, E. & Huertas, E. (2012). La mediación penitenciaria como

método alternativo de resolución de conflictos entre internos en el ámbito penitenciario. *Entramado*, 8(2),p.138-153. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265425848009>

Parkinson, L (2005) *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa San Cristóbal, S. (2013). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil*. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*. XLVI: 39-62. En <http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/view/145/126>

Sayas Contreras, R. E. (2008). *Conciliaciones formales vs. conciliaciones en clave comunicativa*. *Revista Opinión Jurídica*, 7(13), 115-137. En: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-25302008000100006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-25302008000100006&script=sci_arttext&tlng=en)

Serrano, G. (2003). *¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?* España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Soria, M.; Sedano, P.; Camarero, L.; Tarragó, M.; García, V. (2012); *Efectividad de la mediación familiar en casos archivados de violencia de género*. *Anuario de Justicia Alternativa*, 12, 159-180

Torres, C. (2015) *La conciliación trabajo-familia y la comunicación supervisor-supervisado* *Debates IESA*, 20(4), 36-41

Viana, L. C. (2013). *Mediación laboral*. España: Dykinson.

Virgós M. y Gual, C. (2008) *La mediación como alternativa*. *Actualidad Jurídica*, 20, 21-29

La obra *"Aprendiendo a mediar"* recoge una serie de experiencias exitosas en las que se ha aplicado la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en Colombia. Con destreza, su compiladora, la doctora Ángela Tapias permite que los estudiantes de la Maestría en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás, que asistentes al espacio académico de Justicia Restaurativa y MASC, a su cargo, narren los casos en los que intervinieron como facilitadores para la resolución de conflictos de distinta índole, poniendo de manifiesto la utilidad de la mediación como estrategia para solucionar pacíficamente las controversias que se presentan en la sociedad.

En este texto se compilan diferentes escenarios en los que la mediación ha tenido lugar, demostrando el amplio espectro de posibilidades en que puede desarrollarse la figura. Los autores han asumido el reto de compaginar la teoría con la práctica, aspecto siempre bienvenido en la formación, en especial en temáticas nuevas y de escasa difusión, pues es justamente la sistematización de experiencias la que permite conocer si los mecanismos para solucionar conflictos en efecto cumplen el propósito para el cual fueron creados; es así mismo, lo que permitirá establecer protocolos de acción, definir el perfil de los mediadores, reconstruir el tejido social que se ve resquebrajado ante la presencia de los conflictos y favorecer la convivencia pacífica.

- ✓ **Derechos**
- ✓ **Mediación**
- ✓ **Resolución de conflictos**
- ✓ **Psicología forense**
- ✓ **Justicia Restaurativa**

Ángela **Tapias S.**, Compiladora

Marisol Ballén • Carolina Hernández • Ángela Blanco • Álvaro Pulido •  
Alexander Ospina • José Castellanos • Maribel Ariza • Diana Monsalve

de la  
**U**  
ediciones



ISBN 978-958-58711-2-0

