

# **DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROGRAMA PSICOJURÍDICO DE MEDIACIÓN DESDE EL MODELO CIRCULAR TRANSFORMATIVO DE FOLGER Y BUSH**

**Néstor Ricardo Ávila Murillo**

Psicólogo, Esp y Mgs en Psicología Jurídica (Universidad Santo Tomas). Docente  
Universidad de Boyacá

**Viviana Patricia Cantillo García**

Psicóloga, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

**Laura Mercedes Rodríguez Manrique**

Psicóloga, Secretaria de desarrollo humano - Gobernación de Boyacá

## **INTRODUCCIÓN**

Desde el inicio de la humanidad, la presencia de la violencia ha formado parte de la historia, es un elemento de las estructuras de poder desiguales que constituye un obstáculo para promover o establecer la equidad; es una realidad que afecta a hombres, mujeres, niños y una de las problemáticas actuales de salud pública que más impacto ha tenido en la sociedad Colombiana (Soto, González y Elías 2003). La manifestación de la violencia como estrategia utilizada para intentar solucionar un conflicto, ocasiona perjuicios en el desarrollo de las personas involucradas y quebranta la integridad de los Derechos Fundamentales de todo Ser Humano. Desde esta perspectiva, Aguirre (2006), señala que ante la dinámica bidireccional de violencia se ven afectados los escenarios más privados, donde se construyen los vínculos primarios de afecto y la solidaridad del individuo y a su vez trae como consecuencia el deterioro del capital social y de la seguridad ciudadana. Este fenómeno adquiere una significación especial ya que es el eje temático abordado en esta investigación, por la inquietud de generar herramientas que desde la Psicología permitan minimizar o mitigar la realidad presente en la dinámica relacional que emerge al interior de la violencia familiar. Dicha inquietud permitió evidenciar que la explicación a este fenómeno se da en torno a variables que exigen un abordaje interdisciplinar e interinstitucional, que permita generar procesos de cambio social (García, 2006). La inquietud de generar herramientas para el

abordaje de la violencia familiar, marcó la pauta hacia el diseño e implementación de un programa psicojurídico de mediación, con el objetivo de proporcionar herramientas para resolver los conflictos al interior del núcleo familiar y contribuir al descongestionamiento del sistema judicial.

En este orden de ideas, la mediación desde la perspectiva Psicojurídica es contemplada por García (2006), como una forma de ser, de afrontar y resolver conflictos humanos sin la intervención de medios adversariales y por ende puede ser una contribución eficaz al desarrollo de la justicia, señalando que la mediación es un proceso que permite que los conflictos puedan ser subsanables en una instancia amigable y primaria a la intervención de juzgados de familia, civiles o penales, ya que la figura del mediador no implica la imposición de medidas como las ejecutadas por una autoridad de justicia, sino que por el contrario, el mediador debe apuntar hacia la planificación de estrategias de intervención que potencien la actitud proactiva de las personas en conflicto, asumiendo su propio liderazgo en la búsqueda de acuerdos para atender a la eliminación de las crisis existentes (Montoya, 2010).

Dentro de los escenarios civiles o penales, y más específicamente en el caso de las comisarías de familia, instituciones encardadas de velar por el bienestar integral de todos los miembros del núcleo familiar, es indispensable dar a conocer la pertinencia y efectividad de los programas e intervenciones que se desarrollan desde la disciplina de la Psicología Jurídica, tales como los procesos de negociación y mediación presentados como alternativas de solución para atender conflictos que giran en torno a las dinámicas de violencia familiar.

Epistemológicamente el programa está concebido desde la psicología sistémica siendo sus precursores Bateson, Watzlawick, Haley Jackson (1979), citados por Rizo (2013); integrantes de la escuela de Palo Alto, quienes señalan que el principio fundamental de toda conducta es la comunicación. La persona, se encuentra inserta en un sistema, siendo los miembros de ese “sistema” interdependientes. Es decir, un cambio en un miembro afecta a todos los miembros del sistema. La esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción y todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo; desde esta postura, se entiende que la comunicación es un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento, tales como la palabra, el gesto, la mirada, y el espacio

interindividual (Cibanal, 2006). Estos aspectos reconocen una nueva comprensión de los problemas que se presentan al interior del núcleo familiar, del comportamiento y de las relaciones; lo que permite comprender que la conducta de un miembro de la familia afecta o está claramente relacionada con los demás miembros que lo rodean, es decir que su objeto de estudio son las relaciones, especialmente las relaciones de la familia, vistas desde una postura bidireccional (Espinal, Gimeno y González 2006).

La base teórica implementada en el programa de mediación que se diseñó fue el modelo de mediación transformativa propuesto por Folger y Bush (1994), citados por García (2006) el cual se concibe como una metodología que se fundamenta en la revalorización propia y el reconocimiento del otro, prestando atención a la relación existente entre las partes, buscando empoderar a las partes como protagonistas de su propia vida.

De esta manera, la base epistemológica y teórica utilizada, permitió el diseño del programa de mediación, que tuvo como objetivo proporcionar espacios que conllevaran al establecimiento de acuerdos y la búsqueda de alternativas de solución eficaces ante un conflicto. Dicho programa se desarrolló en cinco sesiones, tendientes a instaurar acuerdos que permitieran optimizar la dinámica relacional al interior de la familia. Una vez diseñado el programa, se realizó la respectiva aplicación a cinco casos de los cuales dos culminaron completamente el proceso; así pues, se encontró efectividad en el programa, logrando establecer acuerdos que permitieron dar solución al conflicto existente al interior de la dinámica familiar.

La investigación realizada permitió concluir y recomendar la implementación del programa de mediación, ya que a través de este, se logró dar solución a los diferentes conflictos relacionados con la violencia familiar resaltando la participación activa de las partes implicadas en dichas dinámicas relacionales; esto se hizo evidente en el seguimiento realizado a cada familia participante de la investigación, donde se halló que la pauta de violencia generadora del conflicto había cambiado, encontrándose la adopción e implementación de pautas conductuales adaptativas al interior de las familias.

## **METODOLOGIA**

La investigación tuvo como propósito, diseñar un programa de mediación desde el modelo transformativo propuesto por Bush y Folger (1994) para intervenir en dinámicas basadas en violencia ejercida bidireccionalmente en el contexto familiar, fue una investigación de tipo cualitativo con un diseño descriptivo ya que dio cuenta del funcionamiento del programa y del progreso de las familias que participaron en la investigación.

La técnica utilizada para recopilar la información fue una entrevista abierta realizada a los participantes y a su contexto familiar, para dar cuenta del avance del programa y el impacto del mismo en los consultantes, se realizó un análisis del discurso y se establecieron una serie de categorías tanto orientadoras como emergentes.

El programa de mediación, estuvo dirigido a familias que atravesaron por dinámicas relacionales basadas en violencia, inicialmente se aplicó a dos familias que reportaron violencia familiar en la comisaria segunda de la ciudad de Tunja y el muestreo fue de tipo intencional, sin embargo, se establecieron algunas variables de inclusión como los son: hijos en común y que hayan convivido durante un periodo igual o mayor a dos años.

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación es cualitativa con un diseño descriptivo ya que pretende comprender el fenómeno de estudio, en este caso, la dinámica relacional de violencia ejercida de forma bidireccional de las familias que reportan violencia familiar en la comisaria segunda de familia de la ciudad de Tunja. La investigación cualitativa con relación a su objeto de estudio busca una mirada holística (global) del fenómeno. No busca variables que determinen una conducta particular, busca comprensión del todo, porque la configuración global de un contexto cambia al variar una de sus partes. Para investigar cualitativamente hay que situarse dentro del contexto por lo tanto esta investigación es participativa (Taylor y Bogdan 1994). En la presente investigación, se recopiló la información mediante entrevista abierta para realizar un posterior análisis del discurso de los participantes, teniendo como objetivo, describir la manera como funcionó el programa y su implementación en los casos de violencia familiar.

Los resultados del programa tuvieron como base los diseños descriptivos desde la investigación cualitativa, dado que pretenden dar cuenta de la situación actual de las familias y evidenciar el proceso en términos de comportamiento a través del análisis de las palabras habladas y escritas, gestos, conductas y la experiencia bajo la intervención del programa de mediación diseñado.

## **Estructura Metodológica**

### **Etapa 1. Acercamiento**

En esta etapa se abordaron diversos casos desde el área psicosocial durante 1 año y medio, esto permitió conocer la variedad de técnicas implementadas en la institución, los procedimientos y los modelos de resolución de conflictos utilizados y la normatividad legal necesaria para la intervención desde la perspectiva Psicojurídica; ante la gran demanda de casos reportados de violencia familiar se evidencio que las comisarías de familia usan como estrategias de resolución de conflictos la utilización del proceso de conciliación, como método eficaz a la hora de minimizar los índices de violencia, sin embargo, no logra atender a factores psicológicos y de interacción que determinan la reacción de las partes ante un conflicto. Es propio de los procesos de conciliación buscar un acuerdo que esté acorde con la normatividad legal y tendrá que ser efectivo con la aprobación o no de las partes; ya que en si lo que predomina son las diferentes versiones y las pruebas existentes, en cierta medida la mayoría de los casos trabajados cumplían los compromisos realizados dentro de la conciliación, pero no daban cuenta de sus intereses y necesidades como seres humanos en un constante proceso de interacción social y no potencializaba su capacidad de asumir una postura activa para contribuir a la solución del conflicto. De este análisis surgió el interés por explorar nuevos métodos que logran tener en cuenta estos aspectos y que se pudieran trabajar desde la psicología jurídica. Se procedió a realizar la respectiva revisión bibliográfica en donde surgió la idea de implementar la mediación para abordar los casos en donde existían antecedentes de violencia familiar ejercida bidireccionalmente y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los miembros del núcleo familiar.

## Etapa 2. Diseño

Para diseñar el programa de mediación, se utilizó como referente las fuentes de información bibliográfica recopiladas en la fase investigativa, la mayoría de los autores coincidían con el hecho de que la de mediación debería dar cuenta del establecimiento de acuerdos y de la reflexión de los comportamientos y las actitudes negativas que podrían surgir ante una situación estresante en el entorno familiar. Para perfilar cada fase del programa, se tuvo en cuenta los planteamientos de autores como Folger y Bush (1994), la mediación aplicada desde el modelo transformativo, desde allí, se elaboraron las etapas del programa con el propósito de que reflejaran no solo el establecimiento de un acuerdo satisfactorio sino que además dieran cuenta de su evolución y la adopción de estrategias comunicativas básicas, que favorecieran la construcción de alternativas de solución eficaces al interior del núcleo familiar.

Las fases del programa están definidas de la siguiente forma:

Primera sesión	Encaminada a identificar las expectativas de los consultantes con respecto al proceso de mediación, facilitar la información necesaria sobre el mismo y explorar la dinámica relacional de la pareja con el fin de reconocer la diversidad de comportamientos emociones y actitudes que resultan determinantes en el manejo de las situaciones de conflicto.
Segunda sesión	Exploración de la dinámica familiar historia personal familiar afectiva y laborar de las partes, con la finalidad de identificar sus necesidades intereses y expectativas frente a la relación.
Tercera sesión	Facilitar el establecimiento de un acuerdo valido, satisfactorio y duradero entre las partes.
Cuarta sesión	Proporcionar información relacionada con el estilo de comunicación asertivo y favorecer la adopción de estrategias comunicativas que permitan solucionar futiros conflictos entre las partes.
Quinta sesión	Reforzar la información proporcionada a las partes y favorecer la utilización de la misma en el proceso de formación de sus hijos.

Tabla 1. Fases del programa

## Etapa 3. Recepción de Casos

Se logró aplicar el programa a los casos que cumplían con las características de las familias que se buscaban para implementar el programa. Una vez realizada la conminación

en todos los casos debido a que ante la existencia de dinámicas relacionales basadas en violencia siempre va a ser necesario tomar las precauciones necesarias para proteger a todos los integrantes del núcleo familiar, los casos fueron remitidos al área psicosocial.

#### **Etapa 4. Aplicación**

Una vez se remitió el caso se inició con la implementación del programa, compuesto por 6 sesiones las cuales se distribuyeron de la siguiente forma:

Ejecución de la Primera Sesión	Presentación y motivación frente al proceso Firma de consentimiento informado Motivo de consulta y Expectativas del proceso Sugerencias Exploración de la dinámica relacional conflictiva Espacio de concertación.
Ejecución de la Segunda Sesión	Exploración de la historia personal y afectiva de las partes mediante entrevista abierta. Identificación de factores individuales que intervienen en la resolución de conflictos Conocer las expectativas de las partes frente a la relación Generar un espacio de concertación teniendo como base los intereses y las necesidades de cada una de las partes
Ejecución de la Tercera Sesión	Establecimiento De Acuerdos Modelo para la resolución futura de conflictos Reflexión sobre la importancia de establecer un estilo de comunicación asertivo entre las partes en conflicto Confrontar con su rol como padres de familia y las pautas de crianza establecidas
Ejecución de la Cuarta Sesión	Reflexión sobre los estilos de comunicación establecidos entre las partes. Entrenamiento en asertividad mediante ayudas didácticas audiovisuales que favorezcan una mejor comprensión de la temática. Confrontar a la partes con las diferentes Estrategias de resolución de conflictos empleadas. Proporciona técnicas que conlleven a generar hábitos comunicacionales basados en la asertividad en su proceso de interacción

Ejecución de la Quinta Sesión	Implementación de un estilo de comunicación asertivo para educar con los hijos. Consenso entre las partes con respecto a la definición de normas y reglas de comportamiento asertivo en el contexto familiar. Identificación de la percepción que las partes elaboran frente al proceso de mediación En este espacio se pretende retroalimentar el proceso y dar a conocer la importancia de la mediación como estrategia de solución de conflictos necesaria y eficaz en casos de violencia familiar.
-------------------------------	--

Tabla 2. Sesiones del programa

Las familias que participaron en la investigación además de convertirse en agentes activos en la resolución de conflictos darán cuenta en la posterior audiencia de conciliación del nivel de satisfacción obtenido con el proceso de mediación llevado a cabo.

### **Etapa 5. Análisis**

En esta etapa se procedió a realizar un análisis del discurso de los participantes para dar cuenta de su evolución y el impacto que el programa ha tenido en su dinámica relacional.

### **Técnicas para la Evaluación de Resultados**

El análisis de los resultados de las entrevistas se realizó mediante el análisis del discurso. Esto, con la finalidad de explorar e identificar aspectos relacionados con la dinámica relacional de violencia ejercida entre las partes y evidenciar el impacto que tuvo el programa en lo que refiere a la situación de conflicto y su manera de percibirlo.

### **Población**

La población a la que va dirigida la investigación es a usuarios en situación de conflicto de la comisaría segunda de familia que hayan reportado violencia al interior del núcleo familiar.

### **Participantes**

Para llevar a cabo esta investigación se acudió a familias que reportan violencia familiar mediante la solicitud de medida de protección en la comisaría segunda de familia de

la ciudad de Tunja. Las familias que participaron estuvieron conformadas por madre, padre e hijos.

Se tuvo en cuenta algunas variables de inclusión para seleccionar los casos estas fueron: Convivencia mayor o igual a dos años, la existencia de hijos en común, reporte de violencia familiar ejercida bidireccionalmente, es decir que las partes se vieron igualmente afectadas a partir del conflicto..

## **RESULTADOS**

### **Diseño de un Programa de Mediación desde la Perspectiva Psicojurídica aplicada a Casos de Violencia Familiar.**

Según García (2006), la mediación es definida 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. Su implementación en el contexto de la comisaria segunda de familia, pretende dar a conocer la mediación vista epistemológicamente desde una perspectiva Psicojurídica y será implementada desde el modelo circular transformativo planteado por (Folger y Bush 1994). Para estructurar cualquier programa, existe una serie de pasos que permiten su organización, consolidación y ejecución. Gallegos, Lara y Ramírez (2008) plantean que en el diseño de un programa se deberá tener en cuenta cuatro fases básicas, estas son:

Fase inicial: Análisis del contexto

Segunda fase: Formulación de objetivos

Tercera fase: Planificación del programa

Cuarta fase: Ejecución

Teniendo en cuenta lo anterior el programa de mediación diseñado para llevar a cabo esta investigación se planteó de la siguiente forma:

### **Fase Inicial: Análisis del Contexto**

El programa estuvo dirigido a partes en conflicto que reportaron hechos de violencia familiar en la comisaria segunda de familia, el usuario normalmente acude con la finalidad de solicitar una medida de protección que garantice su bienestar integral; ante la prevalencia de este fenómeno en la ciudad de Tunja, se busca un método aplicado a contextos jurídicos que permita no solo supervisar el cumplimiento de la normatividad legal, sino que además, favorezcan la toma de conciencia y faciliten la adopción de estrategias de resolución de conflictos expuestas por las mismas partes en conflicto, aspecto que las convierte en gestoras de la solución. El programa se diseñó con la finalidad de minimizar los niveles de reincidencia y la presentación de incumplimientos ante las medidas de protección y por otro lado con el objetivo de empoderar a las partes para que desarrollen habilidades que les permitan solucionar conflictos futuros sin la utilización de la agresividad ni asumiendo una postura pasiva frente a la situación. Por lo tanto, es indispensable impulsar a las partes para que puedan establecer sus propios acuerdos a partir de un entrenamiento que conlleve a generar habilidades comunicativas asertividad que guíen la conducta de las partes en situaciones de tensión.

### **Segunda fase: formulación de objetivos**

<b>Sesión</b>	<b>Objetivo</b>
Primera	Identificar las expectativas de los consultantes con respecto al proceso de mediación, facilitar la información necesaria sobre el mismo y explorar la dinámica relacional de la pareja con el fin de reconocer la diversidad de comportamientos emociones y actitudes que resultan determinantes en el manejo de las situaciones de conflicto
Segunda	Explorar la dinámica familiar (historia personal, familiar, afectiva y laboral), mediante la utilización de una entrevista abierta con la finalidad de identificar sus necesidades, intereses y expectativas frente al conflicto y a su relación.
Tercera	Facilitar el establecimiento de un acuerdo oral y escrito valido, satisfactorio y duradero entre las partes.
Cuarta	Proporcionar información relacionada con el estilo de comunicación asertivo y favorecer la adopción de estrategias comunicativas que permitan solucionar futiros conflictos entre las partes.
Quinta	Reforzar la información proporcionada a las partes y favorecer la utilización de la misma en el proceso de formación de sus hijos.

Tabla 3. Objetivos de las sesiones

### **Tercera Fase: Planificación del Programa**

Para diseñar el programa de mediación, se utilizó como referente las fuentes de información bibliográfica recopiladas en la fase investigativa, autores como García (2006) y Bernal (2002) precursores en el tema de la mediación como un método de resolución de conflictos, coinciden con el hecho de que esta debería dar cuenta del establecimiento de acuerdos y de la reflexión de los comportamientos y las actitudes negativas que podrían surgir ante una situación estresante en el entorno familiar. Para perfilar cada fase del programa, se tuvo en cuenta los principios de la mediación desde la perspectiva de la psicología jurídica y su aplicación desde el modelo circular transformativo expuesto por Folger y Bush (1994) citado por García (2006 p 48); desde este punto, se elaboraron las etapas del programa con el propósito de que reflejaran no solo el establecimiento de un acuerdo satisfactorio sino que además dieran cuenta la evolución de la situación y la adopción de estrategias de comunicación asertiva.

Para la ejecución del programa diseñado y las correspondientes sesiones, se especificaron una serie de aspectos que permitieron lograr el cumplimiento del objetivo principal de la investigación así:

<b>Sesión</b>	<b>Actividades a desarrollar</b>
Primera	Dar a conocer el programa y los beneficios del mismo. Proporcionar información detallada sobre el manejo de las sesiones, duración, número de sesiones y temáticas a trabajar, uso y confiabilidad de los datos y manejo de la información. Explorar las expectativas de los consultantes y motivar con respecto al proceso de mediación. Conocer los argumentos de cada una de las partes con respecto a las situaciones o comportamientos generadores de tensión dentro del núcleo familiar. Identificar los intereses personales, actitudes, formas de comunicar, estructuras de dominio y alternativas de solución propuestas por cada una de las partes con respecto a las situaciones de tensión.
Segunda	Exploración de la historia personal y afectiva de las partes mediante entrevista abierta. Identificación de factores individuales que intervienen en la resolución de conflictos. Conocer las expectativas de las partes frente a la relación. Generar un espacio de concertación teniendo como base los intereses y las necesidades de cada una de las partes.

Tercera	<p>Reconocer las necesidades de cada una de las partes.</p> <p>Confrontar su rol como padres de familia y las pautas de crianza establecidas.</p> <p>Favorecer la adopción de diversas alternativas de solución teniendo en cuenta las expectativas de cada parte.</p> <p>Preparar a las partes para asumir las consecuencias que tendrá la ejecución de los acuerdos realizados.</p> <p>Establecimiento De Acuerdos.</p> <p>Modelo para la resolución futura de conflictos.</p> <p>Reflexión sobre la importancia de establecer un estilo de comunicación asertivo.</p>
Cuarta	<p>Suministrar información sobre lo que implica la comunicación asertiva al interior del núcleo familiar.</p> <p>Realizar ejercicios de modelado que permitan adoptar nuevas estrategias de solución de conflictos.</p> <p>Brindar información necesaria sobre la importancia del control de los impulsos y el manejo de las emociones al momento de establecer relaciones interpersonales.</p> <p>Reflexión sobre los estilos de comunicación establecidos entre las partes. Entrenamiento en asertividad mediante ayudas didácticas audiovisuales que favorezcan una mejor comprensión de la temática.</p> <p>Confrontar a la partes con las diferentes estrategias de resolución de conflictos utilizadas.</p> <p>Favorecer técnicas que conlleven a generar hábitos comunicacionales basados en la asertividad en su proceso de interacción.</p>
Quinta	<p>Implementación de un estilo de comunicación asertivo para educar con los hijos. Favorecer acuerdos con relación a la definición de normas y reglas de comportamiento asertivo en el contexto familiar.</p> <p>Explorar la percepción de las partes frente al proceso de mediación.</p> <p>Retroalimentar el proceso y dar a conocer la importancia de la mediación como estrategia de solución de conflictos necesaria y eficaz en casos de violencia familiar.</p> <p>Las familias que participaron en la investigación además de convertirse en agentes activos en la resolución de conflictos darán cuenta en la posterior audiencia de conciliación del nivel de satisfacción obtenido con el proceso de mediación llevado a cabo.</p>

Tabla 4. Actividades del Programa

### **Resultados de la Aplicación del Programa**

El proceso se llevó a cabo con dos familias y por ende la aplicación de las entrevistas se realizó de manera transversal, las preguntas se dirigieron a confrontar a las partes con la

finalidad de favorecer la evaluación del propio comportamiento y el reconocimiento de las necesidades e intereses de la otra parte; así mismo, favorecer diversidad de estrategias encaminadas no solo a explorar su capacidad de identificar y modificar conductas y actitudes que determinan su rol ante situaciones de conflicto, sino que además pudieran contribuir con la adopción de dichas estrategias para la solución de problemas futuros. Las categorías orientadoras surgen dada la necesidad de identificar el tipo de violencia ejercida entre los miembros de las familias que participaron en la investigación, paralelamente fue necesario determinar la naturaleza de la dinámica relacional entre las partes en conflicto antes y después de la aplicación del programa e identificar el nivel de motivación de las partes frente al proceso llevado a cabo y al hecho de implementar cambios determinantes en su núcleo familiar. El fin último de la exploración de estos aspectos permite dar cuenta del impacto que el programa tuvo en las familias que participaron de la investigación.

En el proceso de aplicación del programa se hizo indispensable establecer unas categorías emergentes dentro de estas están: las emociones específicas que se presentan ante este tipo de situaciones de conflicto y que de alguna forma determinan la reacción de las partes ante el problema; por otra parte, los estilos de comunicación, como uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta en abordaje de dinámicas relacionales basadas en violencia ejercida de forma bidireccional debido a que alternan entre pasividad y agresividad entre los miembros del grupo familiar.

### **Categorías De Análisis**

Para la presente investigación se realizó un análisis del discurso de las entrevistas hechas a las partes en conflicto, esto con la finalidad de explorar todos los aspectos relacionados con la dinámica de violencia y dar cuenta del impacto que tuvo el programa en la relación de los participantes de la investigación. Según Manzano (2005) existen dos aspectos, relacionados con la naturaleza humana, que ayudan a entender qué es lo que implica realmente el análisis del discurso: las personas somos seres sociales y lingüísticos. El autor agrega que para entendernos como personas necesitamos tener en cuenta que nacemos y nos hacemos en sociedad, de la que tomamos conocimientos, pensamientos, formas de estructurar lo que nos rodea, y esto permite la elaboración de nuevas comprensiones de todo tipo, morales, éticas, personales, sociales. Éste no es un compartimiento impenetrable, sino que

está confundido con todo lo demás. El lenguaje (de las palabras, de los gestos, de los símbolos más diversos...) estructura el pensamiento, permite la comunicación, otorga significado a lo que ocurre... y también absorbe cuanto ocurre, mutando continuamente. Para la realización del análisis de la información, surgieron tres categorías que orientaron y permitieron comprender como se presenta el fenómeno de la violencia familiar de forma igualitaria entre los miembros. Estas categorías fueron:

**DINÁMICA RELACIONAL:** Entendida como la naturaleza de la relación o vínculo establecido entre las partes en conflicto. En esta categoría se evidencio el tipo de vínculo o relación que establecieron las partes a medida que se iba aplicando el programa permitiendo así definir su interacción si bien como padres de familia con hijos en común o como pareja.

**MOTIVACIÓN:** vista como la fuerza que impulsa al individuo a actuar y perseguir metas. Se explorara la motivación frente al programa de mediación como estrategia para solucionar conflictos y la motivación para implementar cambios en la dinámica relacional de las partes en conflicto.

**VIOLENCIA:** En esta categoría se quiso explorar el tipo de violencia que se presenta con mayor frecuencia entre las partes. Se especificaron violencia física, psicológica.

Estas permitieron comprender la diversidad de aspectos implicados en una dinámica relacional basada en violencia ejercida bidireccionalmente. Sin embargo, se hizo evidente una serie de aspectos que no se contemplaban y resultaron ser determinantes al momento de llevar a las partes a reaccionar con la utilización de la violencia, desde allí se plantearon dos categorías emergentes, estas fueron.

**ESTILO DE COMUNICACIÓN:** De esta surgen tres amplias clasificaciones que fueron: pasivo agresivo y asertivo. En esta categoría se pretende evidenciar como las partes alternan entre los estilos de estilos de comunicación anteriormente especificados.

**EMOCIONES:** en esta categoría se pretendió dar cuenta de la diversidad de emociones que surgieron al momento del conflicto y en el transcurso del proceso.

Para el análisis de los resultados se tuvo en cuenta los aportes de Folger y Bush (1994) en lo que refiere a utilizar la mediación vista desde el modelo transformativo, la cual específicamente, sugiere que la práctica de la mediación puede contar con una visión del

conflicto transformativa más que conciliatoria. Cómo las personas tratan de enfrentar los temas conflictivos mientras se encuentran en estos estados de debilitamiento, la interacción destructiva tiende a emerger y persistir, interacción que impide a las personas entenderse a sí mismas, con otros y también debilita la deliberación y decisión sana de las partes. Como resultado, el mediador ayuda a las partes a crear sus propios resultados, basadas en una comprensión más clara y segura de sí mismas, de la otra parte, y de la naturaleza de los temas que las dividen (Folger y Bush 1994 citado por Barría 2008).

Para reflejar el desarrollo del programa de mediación diseñado, se presentaran los resultados de las categorías orientadoras de la investigación y se mostrara el manejo del modelo anteriormente mencionado.

**Resultados de la categoría Dinámica relacional:** Los resultados, permitieron dar cuenta de la construcción de nuevos vínculos relacionales en los que fue indispensable el reconocimiento, la aceptación de los errores cometidos y su contribución a la creación y mantenimiento del conflicto. Se logró evidenciar la capacidad de las partes para realizar un análisis de lo construido hasta el momento como pareja, en el primer caso la decisión es determinante y las partes llegan a acordar que lo mejor que pueden hacer para minimizar el conflicto es separarse, dado que su relación pudo mejorar manteniendo una relación como amigos, eso sí, sin alejarse de los compromisos y obligaciones como padres de familia. La decisión de las partes de finalizar su relación, radica en el nivel de daño provocado a los menores y concluyen que las decisiones tomadas surgen en pro de garantizar el bienestar de sus hijos, adoptar comportamientos y estilos de comunicación que faciliten el proceso educativo de los menores.

En el segundo caso, se logra perseguir la idea de que la relación podrá mejorar con el compromiso de las partes ante el hecho de dar cumplimiento a lo trabajado en el proceso, se establece como objetivo principal, resignificar la historia familiar, favoreciendo la comunicación asertiva entre todos los miembros.

Los dos casos abordados, señalaron que es indispensable aprender nuevas formas de comunicación dado que esta es la principal fuente de sus inconvenientes, acordaron darse un espacio para modificar comportamientos y actitudes que resultan inadecuadas y a su vez

entrenarse en estilos de comunicación apropiados que puedan fortalecer su relación como pareja o como padres con hijos en común.

Con respecto a la naturaleza de la relación, las partes acuerdan estructurar una nueva dinámica relacional que contempla sus obligaciones como padres, los horarios, las normas y reglas de convivencia de ellos con sus hijos y la supervisión de las actividades académicas de los menores. Señalan que muchas de las decisiones tomadas con respecto a su relación de pareja, surgen a partir de la necesidad de buscar la tranquilidad no solo para sí mismos si no para sus hijos, debido al daño que han provocado en los menores y las consecuencias de los comportamientos que han tenido en circunstancias difíciles de manejar.

**Resultados de la categoría Violencia:** Las relaciones al interior del contexto familiar se caracterizaron por ser hostiles y estar marcadas por reacciones agresivas ante situaciones de conflicto. El uso de la violencia se manifestó como respuesta ante humillaciones y ofensas de la otra parte, es decir, que en los dos casos, se presentó un conflicto dada la reacción de dos personas que actuaron de forma agresiva, por lo tanto, contribuyeron de forma equitativa al surgimiento del conflicto.

Por consiguiente, se habla de la existencia de una dinámica relacional basada en violencia ejercida bidireccionalmente entre las partes.

#### Violencia física

Se logra evidenciar que la violencia física no solamente se da entre la pareja si no que se extiende a todo el contexto familiar, sirviendo como pauta para que los menores involucrados adopten este tipo de patrón de comportamiento y lo empleen en su contexto familiar y social.

Esto permite comprender que ante la situación de conflicto las partes acuden a la violencia pretendiendo controlar la situación, detener el conflicto o eliminarlo, sin embargo han llegado a afectar no solo su dimensión física y psicológica si no que han atentado contra el bienestar integral de los menores, utilizando estrategias inadecuadas para manifestar sus inconformidades frente a determinada situación y dando pie para que su dimensión social se vea notablemente perturbada.

En el primer caso es importante señalar que a la manifestación de violencia lo acompañan otras variables tales como el consumo de alcohol, el desconocimiento de habilidades de resolución de conflictos, la afectación a los sentimientos propios de una relación de pareja. Dichos aspectos dieron lugar a visualizar la alternativa de la separación, como un espacio para permitirse reflexionar y reconocer esos factores individuales que afectan de forma significativa la dimensión afectiva de cada una de las partes.

En el segundo caso, la violencia física surgió como un método para recuperar el control y la autoridad en el hogar, se manifestó como una reacción instintiva para proteger la dignidad y la integridad propia, esto provocó tensión y dio lugar para que el conflicto se extendiera a los demás integrantes del grupo familiar.

#### Violencia psicológica:

La violencia psicológica fue uno de los aspectos que más se evidenció en el transcurso de las entrevistas, fue notable el uso de groserías, con la finalidad de provocar a la otra parte, ante eso la reacción fue acudir a la violencia física para responder al ataque.

En el primer caso, las partes manifestaron que la mayoría de sus inconvenientes comenzaban debido a las humillaciones y ofensas entre ellos que no permitían la resolución del conflicto si no que por lo contrario intensificaban más la problemática. Añadido a esto, los inconvenientes se desarrollaban bajo la presencia de los menores, aspecto que favoreció el desarrollo de conductas desadaptativas en los niños perturbando significativamente su formación integral.

Desde allí, se logra comprender que la violencia psicológica no solo resulta ser uno de los aspectos más importantes de abordar en los reportes de violencia familiar, dado que determina la forma de reaccionar ante el conflicto, afecta la adopción de los valores, principios y actitudes de los menores involucrados y prescribe el futuro de la relación conyugal o parental existente.

En el segundo caso, se evidencia que la comunicación establecida entre las partes fue en núcleo del conflicto, existe la voluntad para solucionar la problemática, es solo que no saben cómo hacerlo y es allí donde resulta indispensable explorar el estilo de comunicación adoptado por las partes, ya que en este caso fue este factor lo que no les permitió dar a conocer

sus inconformidades, sin la intención de herir al otro; se realizó un análisis de la historia personal y familiar, en donde se evidenció que la violencia no existía, solamente surgió como una señal de alarma que solicitaba la adopción de habilidades comunicativas y modificación de algunas actitudes y comportamientos que generaron tensión en todo el contexto familiar .

La violencia psicológica antecede a la violencia física permitiendo comprender que la mayoría de los inconvenientes presentados al interior del núcleo familiar surgen debido a la incapacidad para controlar y manifestar las emociones, necesidades e intereses de forma adecuada.

**Resultados de la Categoría Motivación:** Con respecto a la motivación frente al cambio las partes manifiestan el impulso por querer implementar un nuevo modelo de resolución de conflictos al interior del núcleo familiar.

En el primer caso, los participantes señalan que muchas de las situaciones que han tenido que vivenciar han servido para reflexionar sobre los aspectos que de alguna forma han contribuido a trastornar el vínculo entre los integrantes del grupo familiar. Se puede evidenciar que predomina la motivación frente al proceso y a la modificación de conductas que resultan perturbadoras para toda la familia, como lo son el consumo de alcohol, la falta de compromiso por la supervisión de las actividades de los menores, el estilo de comunicación empleado para hacer peticiones a la otra parte y la dificultad trazar un proyecto de vida que beneficie tanto a las partes como a sus hijos.

En el segundo caso los participantes demostraron la motivación frente al proceso dado que este representó la adopción de un nuevo modelo para educar a sus hijos, el interés por cambiar ciertos comportamientos inadecuados, tales como gestos, miradas y posturas surgió a partir de la necesidad de construir una nueva historia familiar que les permita remediar el daño provocado a los menores, es decir que la búsqueda de alternativas apropiadas para resolver sus diferencias emerge para crear un nuevo concepto de sí mismos y de su núcleo familiar.

En la entrevista se evidencian un gran compromiso en lo que refiere a la asistencia a las sesiones y al cumplimiento de las actividades programadas, se logra resaltar el proceso como un espacio que no solo les permitió mediar ante sus diferencias y expresar sus

inconformidades si no como una alternativa que favoreció la toma de decisiones para su futuro si bien como padres con hijos en común o como pareja.

### **Resultados de la Categoría Emociones**

#### **Enojo:**

En los dos casos abordados, la manifestación de emociones tales como el enojo se evidenció al momento de declarar y proporcionar detalles con respecto a la situación de conflicto, las partes argumentaron que eran las formas de manifestar las cosas o de comportarse lo que provocaba la inconformidad y el surgimiento de esta emoción. Esta fue la emoción que conlleva a reaccionar de forma agresiva con la otra parte, se dio por la incapacidad de establecer un dialogo asertivo y por la necesidad de marcar una pauta defensiva que conllevara a proteger la integridad propia aunque aun hiriendo la susceptibilidad de su compañero.

Además, es una emoción que surge cuando se tocan aspectos relacionados con el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades de las partes como padres de familia, emerge dada la insatisfacción con el desempeño y el rol que asumen ciertos miembros de la familia con respecto a las normas y límites de convivencia establecidos.

#### **Tristeza:**

En el primer caso la tristeza como emoción básica y propia de contextos en los que se desarrolla la violencia, se evidencia cuando se tocan aspectos relacionados con su desempeño como padres de familia, al momento de realizar una evaluación de lo sucedido hasta el momento y reconocer los errores de cada uno y sus depósitos al desarrollo del conflicto en cuestión.

Por otro lado, en el segundo caso, esta se manifestó como consecuencia de la meditación hecha sobre relación de pareja, su historia personal y familiar. Es una emoción que surge a partir de una reflexión exhaustiva de lo que se logró construir durante los años de relación.

Se resalta que esta emoción emerge una vez las partes realizan una reflexión personal en donde buscan reconocer sus falencias y adoptan una visión realista y objetiva de la

problemática, la tristeza es un aspecto que no solo se da en el entorno en donde se desarrolla en conflicto si no cuando se confronta con su postura y los depósitos realizados a la relación.

Miedo:

El miedo surge dada la inseguridad con respecto a la nueva relación que se pretende consolidar. Además emergen sentimientos de ansiedad al momento de visualizar un nuevo estilo de vida lejos de aspectos relacionados con la relación de pareja.

Alegría:

Esta emoción surge cuando las partes logran establecer los acuerdos relacionados con su obligación como padres de familia, en donde más se hace notable es al momento de confrontar con los estilos de comunicación utilizados al momento de solucionar un conflicto no solo a nivel de la relación de pareja sino en su entorno social. Esto da cuenta de que una vez evaluada la problemática las partes empiezan a visualizar el conflicto de una forma más objetiva, en donde las emociones no son las que determinan la reacción frente al conflicto y es allí donde surgen diferentes alternativas de solución gracias a la adopción de estrategias comunicativas que se abordaron durante el proceso

### **Resultados de la Categoría Estilos de Comunicación:**

Ante la categoría emergente estilos de comunicación, fue evidente la manifestación de conductas agresivas como método utilizado ante las situaciones de conflicto, sin embargo, al momento de establecer acuerdos lograron adoptar en algunos aspectos el manejo de un estilo de comunicación asertivo donde daban cuenta de sus intereses y necesidad sin la intención de herir o dañar al otro. Las partes lograron tener en cuenta las necesidades de cada uno para generar un acuerdo que no solo pudiera minimizar la presencia de conflicto sino que además garantizara el bienestar integral de sus hijos.

Comunicación pasiva:

En esta categoría se puede evidenciar que uno de los aspectos más importantes a la hora de comunicarse con los demás es la postura que asumen las partes frente a la problemática; fue notable la pasividad manifestada en silencios, indiferencia, llanto,

sumisión como forma inmediata de responder a las demandas de la otra parte que ante estas respuestas asume una actitud controladora y en muchos casos agresiva hacia el otro.

Paralelamente, los términos a los que acuden para solucionar un conflicto reflejan la incapacidad para dialogar y reconocer los intereses del otro sin dejar de lado los propios, se utiliza la evasión y la indiferencia para generar un impacto que resulta aumentar la problemática y extenderla a los demás integrantes del grupo familiar.

Resulta de vital importancia atender y meditar sobre la utilización de la comunicación como estrategia para solucionar conflictos.

#### Comunicación agresiva

En esta dimensión, se logra resaltar que muchas de las situaciones en donde existe violencia parten de una comunicación que alterna entre la pasividad y la agresividad, cuando la parte que asume la posición pasiva llega a un punto de agotamiento intenta establecer una posición igualitaria, aspecto que los ubica en la categoría de agresividad ejercida de forma bidireccional. Son frecuentes los insultos, la provocación y las ofensas.

Esto evidencia la incapacidad de evaluar alternativas comunicacionales diferentes a la de la pasividad y la agresividad dada la falta de conocimiento y entrenamiento en otras posibilidades para dar solución al problema.

Fue notable el reconocimiento de aspectos que conllevan a generar el conflicto, se identificaron algunos gestos que fueron determinantes en las discusiones que se presentaron, alzar la voz, torcer la boca, humillar y ofender para posicionarse en un nivel más alto de agresividad que el otro, buscando proteger la propia autoestima.

#### Comunicación asertiva

De la misma forma es indispensable dar cuenta de la manifestación de enunciados y frases asertivas luego de realizar dinámicas que permitieron comprender mejor los estilos de comunicación utilizados, fue notable el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que fueron moldeando las actitudes frente al otro, se logró expresar las emociones de forma congruente objetiva y equilibrada sin herir a la otra parte valorando los sentimientos y las necesidades de los demás miembros del grupo familiar.

Las partes mostraron su interés y entusiasmo con cada de las sesiones ya que percibieron como estas mejoraban gradualmente su comunicación, se mostraron participativos y gestores de diversidad de alternativas de solución a las problemáticas que se presentaron en el transcurso del proceso. De la misma forma, adoptaron estrategias como el uso de “mensajes yo” la asertividad positiva, preguntas asertivas entre otros, así mismo adoptaron técnicas como la economía de fichas para organizar y establecer diversidad de normas y límites básicos para abonar a una sana convivencia entre todos los miembros.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos mostraron un impacto significativo en las familias, dado su motivación en el proceso y la concertación de acuerdos que resultaron satisfactorios para las partes en conflicto.

Ante la categoría dinámica relacional, se reflejó el reconocimiento de los errores como aspecto relevante para la evolución del proceso dado que fue el punto de partida para asimilar y adoptar una visión diferente de la situación de conflicto.

Las partes resaltaron su aprobación con los acuerdos establecidos, aunque señalaron que las etapas más enriquecedoras del proceso tenían que ver con las últimas sesiones del programa, ya que tuvieron la posibilidad de reconocer aspectos en cuanto a la comunicación, que jamás se habían detenido a analizar y que registran como las variables que tiene que fortalecer en su futura relación bien sea como padres de familia o como pareja.

Otro aspecto que resulta importante destacar es que cuando se abordaron los casos, las partes manifestaron comportamientos pasivo- agresivos en su estilo de comunicación, muchas veces, ante el reporte de la mujer y la solicitud de una medida de protección se asume que es ella quien ha sido la víctima, y si es así como se debe manejar, sin embargo, esto desde el principio predispone a la institución a intervenir ante una relación entre víctima –victimario y de hecho es así como se percibe en el proceso de conminación; luego, cuando se remite el caso para iniciar el proceso de mediación, se hace evidente la manifestación de una violencia ejercida bidireccionalmente, en donde cada parte ha sido agredida con la misma intensidad y es desde este punto donde se empieza a visualizar no la relación de poder que se acostumbre

a describir, si no por el contrario, una lucha entre dos personas por dejar claros sus intereses y necesidades, muchas veces haciendo uso de la agresividad.

Para contrarrestar lo anteriormente mencionado Troyano y Carrasco (2006) plantean que el tipo de comunicación establecido entre las partes es un indicador del comportamiento negociador, dicho comportamiento consiste en la utilización de un conjunto de tácticas comunicativas que contienen elementos verbales (contenido, preguntas respuestas etc.), no verbales ( expresión facial, postura, orientación, distancia, gestos etc.) o para verbales( fluidez verbal, tono de la voz, tiempo de habla, silencios etc.)

Los autores señala que las tres amplias clasificaciones que se pueden identificar sobre los estilos de comunicación son denominadas: Estilo de comunicación pasivo, agresivo y asertivo.

**Pasivo:** son incapaces de decir no a demandas que van en contra de sus propios intereses o bien expresan que son poco importantes, al suponer lo que los demás piensan, sienten, expresan u opinan es más importante que lo propio. Sentimientos de incomprensión, desamparo y bajo control en las situaciones a la hora de enfrentarlas

**Agresivo:** cree que tiene que defender sus derechos sin considerar la opinión de los demás, suelen faltar al respeto a los otros por considerarse la única persona importante y con la opinión correcta, independientemente del contexto y de con quien se encuentre. Con frecuencia pierden el control de la situación y de sus propios recursos.

**Asertivo:** consiguen comunicarse de la mejor forma posible, en el sentido de que es capaz de expresar sus sentimientos ideas y opiniones defendiendo sus derechos y respetando a los demás, sabe adaptarse al contexto lo que contribuye a facilitar que se resuelvan los conflictos y además minimizar el riesgo de que en futuras interacciones surjan problemas.

Es allí, donde resulta necesario realizar un análisis que permita identificar este tipo de situaciones con la finalidad de intervenir con métodos que no solo conlleven a disminuir la presencia de esta dinámica relacional basada en violencia sino que además, entrene a las partes en la adopción e implementación de estrategias positivas, en los diferentes ámbitos en donde estén inmersos.

En el caso de la violencia familiar, es importante favorecer el análisis de factores psicológicos individuales que determinan el comportamiento de cada miembro de la familia ante las situaciones de conflicto; al acudir a estrategias como la mediación para solucionar los conflictos familiares, es necesario atender e intervenir en procesos básicos de todo ser humano como ser social, es decir, su capacidad de relacionarse e interactuar con los demás mediante el estilo de comunicación que emplea para construir dichas relaciones.

Siguiendo a Berardo, Greco y Vecchi (2003) “las familias atravesadas por violencia ingresan al proceso de mediación por muchas razones, pero lo usual es que han llegado a un punto de quiebre comunicacional, han perdido la capacidad de diálogo y han perdido el sentido de competencia y de dominio sobre la situación planteada” de esta manera ellos señalan que estas familias cuando emprenden un proceso de mediación y logran materializar acuerdos en materia de alimentos, visitas o tenencia, en muchos casos, contribuye al descenso de la violencia y en otros a recrear en ellos la instancia del diálogo, un espacio que junto con la posibilidad de apropiación, se instalará en la pareja o en forma individual, como una nueva posibilidad de funcionamiento para conflictos futuros.

Teniendo en cuenta lo anterior en la aplicación del programa de mediación diseñado, se destaca la adopción de estrategias comunicativas asertivas al momento del establecimiento de acuerdos, esto da cuenta de la importancia de intervenir en este tipo de casos con procesos que no solamente disminuyan el nivel de tensión entre las partes, sino que además conlleven a adoptar e implementar habilidades comunicativas que generen un impacto positivo a la relación y a su vez contribuyan a encontrar la mejor solución a determinados conflictos que se puedan presentar .

Dentro del proceso de mediación, las partes en conflicto reconocieron la participación en hechos de violencia presentados de manera bidireccional al interior de la familia, es decir, se resalta el reconocimiento de manifestaciones agresivas por parte de cada uno de ellos ante las situaciones de conflicto; esto se reflejó a lo largo de las sesiones en las cuales se mostraron dinámicas relacionales que alternaban entre la pasividad y la agresividad, siendo motivados por situaciones en las que se hizo evidente la dificultad para establecer un estilo de comunicación positivo ante ambientes de tensión y estrés, dada la existencia de factores individuales tales como la impulsividad, la sumisión y patrones de conducta agresivos que

fueron determinantes en las decisiones que tomaron ante dichas circunstancias. Este reconocimiento permitió generar los acuerdos y dar cumplimiento al proceso de mediación.

Con respecto al establecimiento de acuerdos es importante resaltar que las inquietudes más frecuentes de las partes se relacionan con el rol que deberán asumir como padres de familia, teniendo presente que los casos abordados dan cuenta de un proceso de separación; uno de ellos por que decidieron hacerlo para ser garantes en la educación de sus hijos y el otro porque considero que era necesario darse un tiempo para trabajar aspectos individuales que creyeron importantes de modificar, con la finalidad de fortalecer su relación de pareja y su rol como padres de familia.

En lo que refiere a las sesiones posteriores que tuvieron como finalidad, favorecer la adopción de estrategias básicas para la resolución de conflictos, se resalta la motivación de las partes por aprender e implementar la diversidad de técnicas facilitadas y el interés por proporcionar dicha información a todos los miembros del núcleo familiar. Fue evidente el compromiso con las sesiones y actividades solicitadas, además de dar a conocer en audiencia pública los beneficios adquiridos al haber sido participes de dicho programa.

La satisfacción con los acuerdos alcanzados se logró evidenciar en la audiencia de conciliación en donde las partes llevaron a dicho contexto los pactos establecidos dentro del proceso de mediación, esto, no solo da cuenta del agrado con lo propuesto por ellos mismos sino que además facilita su posterior desempeño ante determinadas situaciones generadoras de conflicto, dado que fueron gestores de la solución y no fue necesario imponer ningún tipo de limitación que perturbara su empoderamiento con el rol como mediadores en su contexto familiar.

El modelo transformativo planteado por (Folger y Bush 1994) hace énfasis en el reconocimiento del otro y la valorización de uno mismo. Así, promueve la comunicación entre las partes, teniendo como objetivo la transformación de las relaciones. En este sentido, el programa diseñado favoreció el establecimiento de acuerdos satisfactorios para cada una de las partes y facilito la toma de conciencia del comportamiento propio y su capacidad para ser gestor de una nueva estrategia de solución, reconociendo las necesidades (atención, respeto, colaboración, compromiso) y los sentimientos (amor, rabia, desilusión, tristeza, motivación) de la otra persona.

## REFERENCIAS

- Aguirre P. (2006). La violencia en la pareja, proyecto de prevención contra la violencia hacia la mujer, plan comunal de seguridad pública, Chile. Recuperado 05 enero 2014. Disponible en: [slideplayer.es/slide/1132486](http://slideplayer.es/slide/1132486)
- Barria, P. (2008). Mediación transformativa: preservación del potencial propio de la mediación en escenarios de disputas. University, Philadelphia, PA, EE.UU. Publicado en Revista de Derecho N° 18 Interior.indd. (pp. 5-12) Recuperado en diciembre 8 de 2013, disponible en <http://www.cde.cl/wps/wcm/connect/45bd474f-4b36-41df-a14d>
- Berardo, E., Greco, S. y Vecchi, S. (2003). Experiencias en mediación y violencia familiar en buenos aires - argentina. La mediación como recurso de intervenciones democratizadoras en las relaciones de poder. (pp. 7), Publicado en la Revista Interdisciplinaria de Doctrina y Jurisprudencia Derecho de Familia. Argentina. Recuperado en noviembre 16 de 2013, disponible en <http://www.restorativejustice.org/articlesdb/articles/5590>
- Bernal, T. (2002). La mediación en Colombia. Bogotá Colombia
- Cibanal, L. (2006). Introducción a la sistémica y Terapia Familiar. Publicado por la Editorial club Universitario. Recuperado en noviembre 6 de 2013, disponible en <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/575.pdf>
- Espinal L, Gimeno A y González F, (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación, Universidad Autónoma de Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado en diciembre 04 de 2013, disponible en [www.uv.es/jugar2/enfoque%20Sistematico.pdf](http://www.uv.es/jugar2/enfoque%20Sistematico.pdf)
- Gallegos E, Lara M, Ramírez J (2008). Modelos de programas, universidad autónoma de Madrid, España. Recuperado en enero 6 de 2014. Disponible en: [www.slideshare.net/alexiscastillo1586/modelo-de-programa](http://www.slideshare.net/alexiscastillo1586/modelo-de-programa)
- García (2006). Mediación perspectivas desde la psicología jurídica, Editorial el manual moderno. (pp. 48-58)

- Manzano (2005), la mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes, (pp. 5-8); Universidad de Barcelona. Disponible en: [www.imserso.es/interpresent2/groups/imserso/documentsbinario/id110\\_06urbana.pdf](http://www.imserso.es/interpresent2/groups/imserso/documentsbinario/id110_06urbana.pdf)
- Montoya, M. (2010). Mediación y terapia o de la forma de tratar integralmente el conflicto de familia (pp. 173- 178); Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Antioquia, Medellín Colombia. Recuperado en diciembre 7 de 2013, disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/revistraso/article/view/File/5279/4640>
- Rizo (2013) El interaccionadme simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. Recuperado en noviembre 20 de 2013, disponible en <http://www.portalcomunicacio.com/download/17.pdf>
- Soto, C., González. M. y Elías. M. (2003) encuesta nacional sobre violencia doméstica e intrafamiliar. Paraguay. Recuperado en noviembre 23 de 2013, Disponible. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/paraguay/cde/areamujer/violencia/introduccion.pdf>
- Taylor S. y Bogdan R. (1994); Introducción a la metodología cualitativa de la investigación, editorial Paidós Barcelona. Recuperado 9 de mayo de 2014 disponible en: <http://asodea.files.wordpress.com/2009/taylor-s-j-bogdan-r-metodología-cualitativa-pdf>
- Troyano, Y. y Carrasco, J. (2006). Habilidades de comunicación en la resolución de conflictos grupales. VI Congreso internacional virtual de educación CIVE.