

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)
EMPLEADOS POR LA COMISARÍA DE FAMILIA EN PAREJAS QUE
PRESENTAN CONFLICTO CONYUGAL EN EL MUNICIPIO DE BUESACO
NARIÑO, DURANTE EL AÑO 2011**

CHRISTIAN CAMILO BENAVIDES ACOSTA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)
EMPLEADOS POR LA COMISARÍA DE FAMILIA EN PAREJAS QUE
PRESENTAN CONFLICTO CONYUGAL EN EL MUNICIPIO DE BUESACO
NARIÑO, DURANTE EL AÑO 2011**

CHRISTIAN CAMILO BENAVIDES ACOSTA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia Social.**

Asesor:

MG. JAIME GILBERTO MEJÍA BASTIDAS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2012**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son de responsabilidad exclusiva del autor”.

Art. 1 del acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1996 emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN:

JAIME GILBERTO MEJÍA BASTIDAS

Asesor

MARIANA DE JESUS VALLEJO FUERTES

Firma del Jurado

DAYRA ELIZABETH OJEDA ROSERO

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, 17 de Mayo de 2012

RESUMEN

La presente investigación busca elaborar un diagnóstico detallado y comprensivo de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC) empleados por la Comisaría de Familia en parejas que presentan conflicto conyugal en el Municipio de Buesaco, partiendo de un estudio de carácter descriptivo con una metodología cualitativa, que permitió el análisis de variables y marcos conceptuales que van desde la caracterización del conflicto, análisis de percepciones plasmadas asociadas a las causas del conflicto, estrategias de resolución, y estilos de comunicación de manera que se logren proponer estrategias para el abordaje integral e institucional del conflicto conyugal a partir de la gerencia social y el empoderamiento del capital humano, siendo esta una de las principales investigaciones donde se aborde y analice el objeto de estudio desde el enfoque ecológico-sistémico.

Palabras claves:

Resolución de conflictos, conflicto conyugal, gerencia social, modelo ecológico

ABSTRACT

This research seeks to develop a detailed and comprehensive diagnosis of Alternative Mechanisms for Conflict Resolution Commissioner employed by the Family in couples who have marital conflict in the Municipality of Buesaco, from a descriptive study with a qualitative methodology, which allowed variable analysis and conceptual frameworks ranging from the characterization of the conflict, embodied analysis of perceptions associated with the causes of conflict resolution strategies, and communication styles so as to propose strategies to achieve a comprehensive approach to marital conflict and institutional from the social management and empowerment of human capital, this being one of the main research where address and analyze the object of study from theecological-systemic approach.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-----------------------------|----|
| LISTA DE TABLAS..... | 6 |
| RESUMEN..... | 7 |
| ABSTRACT..... | 8 |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| METODOLOGÍA..... | 11 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 13 |
| CONCLUSIONES..... | 43 |
| REFERENCIAS..... | 47 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Categorías y subcategorías para el análisis de la audiencia de Conciliación</i> | 25 |
|---|----|

INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser social por naturaleza, desde que nace depende de las demás personas para satisfacer sus distintas necesidades, por lo que la interacción se hace inevitable, y al conformar grupos donde los diversos pensamientos, acciones y emociones repercuten mutuamente, se genera un conflicto que Myers (2001) define como “el estado en el que percibimos incompatibilidad entre acciones o metas; en donde el individuo reacciona aceptando, evitando o negando la situación, dependiendo de las circunstancias” (p. 521). Lederach (citado por Fisas, 2001) amplía este concepto, tomando el conflicto como un proceso de construcción social, en un tiempo y un espacio determinado, que puede evolucionar, ser guiado y finalmente solucionado, con la intervención o no de un tercero y en el que se presenta un desacuerdo básicamente por la percepción de diferencias con el otro.

En este sentido, y teniendo en cuenta que Colombia es un Estado social de derecho en el que cada persona goza de condiciones de democracia, justicia y equidad social. El Estado tiene el deber de garantizar la libre expresión de las personas, por ende de sus conflictos, interviniendo en la solución de controversias mediante la instauración de espacios y mecanismos de prevención o de resolución rápida y efectiva (Junco, 2002).

En Colombia, a partir del desarrollo de los llamados “Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos” (MASC.) y específicamente la conciliación, se han abierto espacios para que las personas puedan acceder a la resolución de sus controversias creando una perspectiva de cambio en cuanto a la cultura del litigio y responsabilidad social se refiere. El proceso de conciliación busca que las personas encuentren soluciones a sus conflictos, a través de la mediación de un tercero, logrando un mutuo acuerdo entre las partes.

Ante esta responsabilidad social, surge la necesidad de comprender fenómenos sociales como el conflicto conyugal, ya que es dentro de la pareja como institución social donde se producen las relaciones diádicas entre sus miembros. Este tipo de conflicto es entendido como el resultado de las divergencias de intereses entre los miembros de la pareja, puede ser puntual o generalizado a diferentes ámbitos y subsistemas familiares. De la misma forma, puede ser momentáneo o prolongarse por mucho tiempo (Cummings & Davies, 2002).

El conflicto conyugal en sí, envuelve disputa, desentendimiento y desacuerdo entre la pareja; una lucha entre aceptación y oposición. Según Paneri (2008) las manifestaciones pueden ser variadas, discusiones frecuentes, trato hostil, intimidad disminuida, problemas en la comunicación, vidas paralelas y no convergentes. Uno de los factores que influye con

frecuencia es la lucha de poder en el hogar, cuando uno de ellos se siente desplazado, desautorizado, trata de lograr el dominio y superar el sentimiento de la propia incapacidad, queriendo lograr un lugar donde pueda ejercer el dominio sobre los demás.

Conceptualmente se considera al conflicto como la representación de actitudes diversas entre dos personas, al igual que una diversidad de características, ejemplo: pensamiento, actitudes, creencias, percepciones; sin embargo, se podría considerar el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, depende de cada uno para aprovecharlo como una forma de fortalecer las relaciones.

Los objetivos desarrollados en la presente investigación, han girado en torno a la comprensión del conflicto conyugal en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco y los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC) que se manejan, a partir de la realización de un diagnóstico detallado del fenómeno, partiendo de variables y marcos conceptuales que van desde la caracterización, análisis de percepciones asociadas a las causas del conflicto, y estrategias de resolución, para que de esta manera, se logren proponer estrategias para el abordaje del conflicto conyugal desde la gerencia social y el capital humano, además de enmarcarlos bajo el modelo conceptual ecológico sistémico, permitiendo así, una visión holística del fenómeno de estudio.

El conflicto conyugal abordado desde la gerencia social, permite que esta disciplina visibilice el papel de los miembros o actores inmersos en el conflicto así como del papel de las entidades, instituciones y fenómenos sociales en los procesos de empoderamiento del capital humano y el fortalecimiento institucional con base en el principio de corresponsabilidad social, permitiendo así un análisis completo, y propositivo del tema de estudio. Como señala Kliksberg (1997) el gerente social debe ser una especie de “corredor multilateral” que requiere generar capacidades para negociar permanentemente programas y relaciones dentro de la propia red, así como habilidades para identificar puntos comunes, persuadir, promover, negociar y acumular coincidencia. La función que cumple la Gerencia Social en este proceso es fundamental para lograr la apropiación de políticas mediante espacios de participación comunitaria e institucional, razón por la cual, se plantearon algunas propuestas para fortalecer la gestión de instituciones relacionadas con esta problemática, garantizando de alguna manera el buen uso de los recursos que se asignan, lo cual es sin duda competencia de la gerencia social.

En este sentido, Robayo (2003) manifiesta que “la exigencia primaria que se antepone al tratamiento de una situación problemática o conflictiva es su conocimiento y comprensión.

Por tanto, comprender el conflicto es el primer paso en el delineamiento de pautas que conduzcan a su solución” (p. 19).

METODOLOGÍA

En la presente investigación, se propuso un estudio de carácter descriptivo con una metodología cualitativa por cuanto permite el contacto directo con la población de trabajo así como también la comprensión del conflicto conyugal teniendo como referencias los MASC, al igual que categorías de interpretación como son la prevalencia del conflicto, estrategias de resolución, interacción en la audiencia de conciliación, gerencia social, capital humano y modelo ecológico. Con la metodología cualitativa se puede describir y analizar los fenómenos sociales tal y como son percibidos, experimentados o interpretados por las personas; es decir que este tipo de investigación abarca en profundidad las opiniones, experiencias, creencias y pensamientos de las personas con relación al problema (Hernández, Fernández y Baptista, 1998). Que en este caso corresponde al conocimiento personal y colectivo (subjetivo e intersubjetivo) del conflicto y a la experiencia particular del modo en que éste se percibe, se siente, se piensa y se actúa por parte de quien lo genera o lo vive.

El enfoque de este estudio, por su parte, es histórico - hermenéutico, entendiendo el proceso investigativo como un proceso de comprensión de sentido a través de la interpretación. A partir de aquí, para comprender es necesario adentrarse en lo que se quiere entender y ubicar los sentidos personales y sociales en un contexto histórico para abrir la posibilidad de orientar acciones presentes y futuras (Quijano, 2001).

La lógica de este tipo de investigación cualitativa, se inscribe en un proceso de aproximación a los sentidos que sobre las percepciones, acciones e interacciones, construyen los mismos actores sociales que experimentan las realidades humanas que se van a develar (Goyes y Uscátegui, 2002). Desde esta mirada, se piensa el presente estudio como una investigación cualitativa basada en elementos de la etnografía propositiva, teniendo en cuenta que una vez develadas las percepciones de las parejas que presentan conflictividad, se conducirá a plantear elementos para fortalecer la red de sistemas que influyen sobre este fenómeno. Además, el diseño es transversal puesto que la finalidad es describir el conflicto conyugal en un momento único en el tiempo (Quijano, 2001).

La población de estudio, se conformó por hombres y mujeres usuarios de la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco, durante el año 2011, quienes asisten a consulta psicológica, por trabajo social o asesoría legal.

Las técnicas e instrumentos a utilizar en esta investigación obedecen a la investigación cualitativa como son la observación, entrevista semi estructurada, y análisis de documentos

(actas, registro de asistencia, libros radicadores, conciliaciones, historias sociofamiliares) existentes en la Comisaría de Familia como en otras instituciones, facilitando la identificación de usuarios y usuarias además de incorporar información relevante para la investigación. El análisis documental, consistió en obtener referencias primarias que permitieran identificar factores sociales, culturales, económicos y demográficos que se relacionan con la presencia de conflicto conyugal.

Por su parte, los momentos de esta investigación, consistieron en primer lugar con la indagación teórica y recolección secundaria de información respecto a los procesos de conciliación en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco lo que permitió un conocimiento inicial del tema. Segundo una identificación de los campos de observación e indagación eje de investigación temática, ellos son: a. MASC, b. Conflicto Conyugal, c. Percepciones (causas asociadas) d. Estrategias de Resolución, e. Gerencia Social f. Capital Humano, g. Capital Social, h. Enfoque Ecológico, finalmente i. Políticas Públicas. En tercer lugar, se diseñaron instrumentos de investigación para la recolección, organización e interpretación de la información, se aplicaron y se realizó el trabajo de campo contando con directrices de confidencialidad y consentimiento informado, y por último se analizó la información final a través del análisis por categorías.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A partir de la información recolectada a lo largo del trabajo de campo, se presentan a continuación los resultados de la investigación.

En cuanto al primer objetivo planteado relacionado con el diagnóstico de los conflictos prevalentes en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco durante el año 2011, se encontró que luego de revisar los antecedentes documentales consignados en esta dependencia relacionados con mas de 400 consultas aproximadamente, se logró obtener datos de información sociodemográfica de los usuarios y usuarias de la Comisaría de Familia distribuida de la siguiente manera: Para obtener los resultados de las edades de los participantes, estos se agruparon en cinco categorías. La participación porcentual se detalla así: El grupo de 12 a 18 años representa el 29% de participación en la investigación; b. Los de 19 a 25 años representan el 27% ; c. El grupo entre 26 a 45 años tuvo la mayor participación en la investigación con 39% d. El grupo de 46 a 60 años representa el 4%; y finalmente el grupo de 61 años y más tuvo una participación del 1% (Comisaría de Familia Buesaco, 2011).

Lo anterior indica que el grupo entre 26 a 45 años tuvo la mayor participación en la investigación con 39%, este resultado se asemeja con lo encontrado por el Instituto Nacional de Medicina legal (2000) donde el número de denuncias por violencia intrafamiliar a nivel Nacional en Colombia específicamente por violencia hacia la mujer por parte de su pareja se ubica entre las edades de 25 a 34 años. De acuerdo con Lara, Martínez, Pandolfi, Penroz y Pino (2002) las personas que se ubican en este grupo evolutivo, se desenvuelven en la mayoría de ambientes y desempeñan los roles que dan sustento a sus vidas laboral, familiar, social, y en general en todos los ámbitos, con lo cual se hacen presentes conflictos inherentes a estas relaciones.

En cuanto al género, el 68% corresponde al género femenino y el 32% a género masculino, siendo las mujeres las que acuden con mayor frecuencia a solicitar asesoría psicosocial o jurídica. Con respecto a esto, existe una marcada diferencia, evidenciándose a la mujer como la persona que mas acude a la Comisaría de Familia a solicitar un tipo de ayuda profesional. Lo anterior, supone una mayor vulneración de derechos hacia las mujeres lo cual pudiese evidenciar actitudes discriminatorias de género como expresión cultural.

Según Carrillo (1991) es común que en las relaciones conflictivas, es la mujer quien sufre las mayores consecuencias, como expresión de dominación y de ejercicio de poder de la fuerza sino también otro tipo de dominación como lo es la dependencia económica, frente a sus parejas. Por esta razón, en muchos casos las mujeres no se separan por temor a quedarse

sin sustento para ella y sus hijos o hijas, y en los casos en que se realiza, la mayor preocupación gira en torno la incertidumbre en el futuro. De esta manera, cuando es el hombre quien posee el poder en el hogar y siente que su facultad se ve amenazada, el conflicto conyugal se presenta como un método culturalmente apropiado para restablecer el control y la dominación sobre la mujer (Campbell, 1993).

Con respecto al estado civil, el 52% manifiesta que convive en unión libre; el 22% dice que están casados; el 20% se encuentra separado y finalmente, el 6% manifiesta que está soltero(a).

Lo anterior se relaciona con el estudio de Stets (1991), quien señala la existencia de mayor riesgo de violencia hacia la mujer cuando ésta vive en unión libre comparado a cuando las mujeres se encuentran unidas legalmente con su pareja. Es común que en el Municipio las parejas vivan en unión libre, percibida como la época para “conocerse mejor”, pero las estadísticas indican que este porcentaje se mantiene y va en aumento debido a factores relacionados como la falta de dinero para el matrimonio, o la evitación de contraer un compromiso legal o “religioso” que puede ir en contra de las expectativas de cada miembro de la pareja.

En el nivel educativo, el 32% de usuarios manifiestan tener la primaria incompleta; el 29% manifiesta haber alcanzado la primaria completa; el 21% manifiesta no haber terminado sus estudios de básica secundaria, mientras que el 14% manifiesta haber terminado la educación secundaria; finalmente, el 2% tienen estudios técnicos y universitarios. Estos resultados reflejan el déficit en educación que tienen la mayoría de los usuarios y usuarias de la Comisaría de Familia, y que constituye un factor de riesgo para que los conflictos no se resuelvan de manera pacífica, y por el contrario terminen en actos violentos. Según la Organización Mundial de la salud (2011) a mayor escolaridad de la mujer y de su pareja existe menor riesgo de ser víctima de violencia por parte de la pareja.

En cuanto a la ocupación, el 51% se dedican a la agricultura, el 21% manifiestan ser albañiles; el 14% se dedican al mototaxismo; un 12% se encuentran desempleados; y finalmente el 2% manifiesta ser comerciante.

En el municipio de Buesaco se han definido dos sectores económicos, el primario correspondiente a la parte agropecuaria y un sector terciario correspondiente al comercio y las artesanías. Según el DANE el índice de necesidades básicas insatisfechas para el municipio es de un 64.8%. La economía campesina está dada por la producción de cultivos en donde se ubica la mayor parte de la población (DANE, 2011).

Es de resaltar que en el sector rural la familia extensa sirve de apoyo para la producción agropecuaria, razón por la cual, los hijos permanecen en el hogar después de establecer una unión de pareja y aportan su trabajo y el de la descendencia para las labores del campo y de bienestar del grupo familiar, además, esta es una de las razones por las que las familias permanecen vinculadas estrechamente con la familia extensa.

Pese al apoyo familiar, la dinámica al interior de los hogares está visiblemente afectada en el municipio, dado que las condiciones laborales son desfavorables y en su mayoría la población vive de la agricultura.

Con respecto a la distribución del trabajo y de acuerdo con las variables cuantitativas, se percibe un sesgo en la generación de empleo femenino en especial en los sectores típicamente explotados por los hombres; la actividad comercial y la de manufactura se convierten en fuente alternativa de trabajo femenino (Administración Municipal Buesaco, 2011).

La creencia religiosa fue otro de los factores analizados, los resultados, se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 68% pertenecen a la religión católica; el 19% manifiestan ser cristianos; el 6% son evangélicos; el 4% manifiestan pertenecer a la iglesia pentecostal; y por último, el 3% declaran no pertenecer a ninguna religión. A pesar de que en los últimos años, la mayoría de la población pertenecía a la religión católica, la llegada de diferentes sectas religiosas al Municipio ha ocasionado que algunas familias entren en conflicto por no compartir ideales, ritos y creencias entre las diferentes iglesias, lo cual se manifiesta con actos discriminatorios que reflejan un manejo inadecuado de resolución de conflictos y por ende de intolerancia hacia la libertad de culto.

En cuanto a la percepción del estado de salud físico el 54% manifiestan tener un estado regular; el 36% sostiene que su estado de salud es bueno; un 8% dice que malo y finalmente el 1% asevera estar con un estado de salud muy malo.

El estado de salud autopercibido refleja la percepción que tienen las personas sobre su propia salud, tanto desde un punto de vista físico como psicológico. Se ha comprobado que es un buen predictor de otros indicadores más objetivos, como son la esperanza de vida, la mortalidad, el padecimiento de enfermedades crónicas y la utilización de servicios sanitarios. En este caso, la mayoría de los usuarios manifiestan tener un estado de salud regular, lo cual se podría asociar con la situación conflictiva por la que atraviesan enmarcada también por lesiones en caso de presentarse la violencia, y el estrés asociado. Según la OMS (2011) el maltrato y la vida conyugal conflictiva, pueden conllevar problemas de salud crónicos. Entre

los efectos en la salud física se encuentran las cefaleas, lumbalgias, dolores abdominales, fibromialgia, trastornos gastrointestinales, limitaciones de la movilidad y mala salud general.

Con respecto a la percepción de la salud mental, el 46% sostiene tener un estado de salud mental regular; el 32% manifiesta que su estado de salud mental es bueno; mientras que el 15% afirma tener un estado de salud mental malo y el 7% percibe su salud mental como muy mala.

Lo anterior supone la percepción de problemas de salud mental entre los usuarios(as) que asisten a la Comisaría de Familia. Para Esbecs (2008) los rasgos de personalidad de personas que viven en un ambiente familiar disfuncional, o han sido víctimas de maltrato son: inestabilidad emocional, inseguridad, baja autoestima, tendencia a la culpabilidad, dependencia, conflictividad consigo misma, poca tolerancia a la frustración, y alto nivel de ansiedad, esto supone un riesgo de que la mujer que va en busca de ayuda o asesoría, se instale en un proceso de victimización más difícil de resolver a medida que pasa más tiempo.

Por su parte, los factores de personalidad de las personas que agreden o inician el conflicto que por lo general son hombres, es más probable que sean emocionalmente dependientes e inseguros, tengan poca autoestima, y dificultad para controlar impulsos (Kantor, & Jasinski, 1998). Asimismo, los hijos provenientes de familias con altos niveles de conflicto pueden no aprender las habilidades sociales como la negociación y el compromiso para la resolución efectiva de conflictos (Doll & Lyon 1998). Lo anterior se asemeja con la problemática en el Municipio de Buesaco, donde en primera instancia, no se está garantizando una adecuada atención a la salud física y mental, de igual forma, no se generan desde los primeros años pautas adecuadas por parte de padres y madres de familia al momento de resolver los conflictos, lo que asegura el desconocimiento de los MASC y el mantenimiento de mecanismos inadecuados como la violencia en la resolución de conflictos desde la edad escolar.

Algunos de los motivos de consulta que presentaron mayor demanda en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco en su orden en el año 2011 son: asesoría por pautas de crianza con 96 casos, seguido de problemas de conducta con 73 casos, regulación de visitas 72, terapia familiar 72 consultas, asesorías en técnicas de resolución de conflictos 64, solicitudes por conflicto de pareja 58 casos, audiencias para fijación de alimentos 47, deuda alimentaria 40 casos, visitas sociofamiliares 35, entre otras.

En todas éstas se realizan audiencias conciliatorias donde acuden esposo(a)s, novio(a)s, ex esposo(a)s o personas que conviven o convivían bajo unión marital de hecho (unión libre). En esta perspectiva y teniendo en cuenta la función conciliatoria en la

Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco, es evidente que el conflicto se asuma como un eje transversal en todos los procesos que se adelantan, al igual que los MASC como esos medios o estrategias a veces efectivas para la resolución de conflictos.

En este sentido, y hablando específicamente del conflicto conyugal, de los 58 casos reportados, en un 90% fueron las mujeres quienes solicitaron asesoría psicosocial o jurídica para tratar de resolver la situación problema con su pareja. Asimismo, la información acerca de la relación conyugal, permite indicar la presencia de conflicto en un 100% con una frecuencia de 120 personas aproximadamente quienes conforman la muestra del presente estudio.

Como resultado del análisis de la información recolectada, los factores relacionados con la aparición y/o mantenimiento de los conflictos conyugales en parejas que asisten a la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco son: con los porcentajes mas altos se encuentran los problemas económicos con un 9%, seguido por déficit en habilidades asertivas también con 9%, así como la presencia de violencia psicológica con 9%. El 8% de la población de estudio manifiesta que son los problemas afectivos, y con el mismo porcentaje la violencia física; seguidamente se encuentra el consumo de sustancias psicoactivas con un 7%, al igual que el desempleo con un 7%; por su parte el 6% considera que es el machismo, seguido por la presencia de rumores también con un 6%; la presencia de celos 5%, influencia de la familia extensa con un 4%, delincuencia también con un 4%, e infidelidad 4%.

En menores porcentajes, se encuentra la salud mental como factor que influye en la aparición de conflictos conyugales con un 3%, asimismo tener problemas judiciales 3%, la percepción de salud física 2%, el cambio de religión 2%, las preferencias políticas 2%, la influencia de grupos armados al margen de la Ley 2%, y finalmente estar es situación de desplazamiento con 1%.

Los resultados obtenidos, demuestran que son compatibles con otros estudios de Ramírez (2006) y Klevens (2001), quienes mencionan en sus artículos que factores como el sexo, la edad, el nivel cultural, el nivel económico, el estado civil, el apoyo familiar, social e institucional, entre otros, juegan un papel importante en la expresión del conflicto de pareja.

Con respecto a la situación económica relacionada directamente con el desempleo con uno de los mayores porcentajes de factores relacionados con el conflicto conyugal en la Comisaría de Familia, cabe anotar que en diversas investigaciones se ha destacado la asociación que existe entre la calidad de la situación económica de la familia y la estabilidad conyugal. Disponer de trabajo estable promueve la estabilidad conyugal, asegurando un flujo constante de ingresos, lo que disminuye la tensión sobre la pareja. El empleo también

aumenta la probabilidad de matrimonio. Por el contrario, las pérdidas financieras pueden aumentar la probabilidad de divorcio.

Situaciones como una recesión económica, el desempleo de uno de los cónyuges común en el Municipio de Buesaco o salarios no satisfactorios pueden ser considerados como factores de riesgo por el impacto perjudicial que tienen en la relación, llegando incluso a suponer la separación o el divorcio. Según apuntan los datos, una mayor presión económica incrementa el riesgo de angustia emocional, lo que a su vez incrementa el riesgo de conflictos en la pareja, que terminan por generar una dinámica negativa en el desarrollo de las relaciones íntimas (Burgos, 2010).

El déficit en habilidades asertivas o de comunicación, es otro de los factores presentes en los usuarios de la Comisaría de Familia, y que se relaciona directamente con el conflicto de pareja. Es importante aclarar que una persona puede manejar la comunicación como un elemento de poder sobre otros, permitiendo controlar la relación e influir sobre las personas para obtener las respuestas que desea y en su mayoría respuestas de sumisión, o de contrariedad con sus intenciones iniciales.

Moreno (2009) afirma que “El ejercicio de la violencia en todas sus formas es una manera de comunicar algo que se quiere lograr, por lo general, el dominio de la situación y el control sobre los demás; y una manera de comunicar lo que le sucede a la persona que ejerce la violencia.” (p. 4). Estas se sienten impotentes, no conocen otras formas de obtener atención y protagonismo y repiten lo que aprendieron en su infancia. También son incapaces de manifestar sus sentimientos, sus emociones, carecen de habilidad para conversar y lograr acuerdos, en conclusión, tienen un grave problema de comunicación y necesitan imponerse para sentirse poderosos y compensar su baja autoestima. Lo que es característico en las audiencias de conciliación, donde es común la falta de habilidades en uno o en ambas de las partes manifiesto en el uso del lenguaje verbal y corporal de manera amenazante, incapacidad para entablar empatía con el otro, asimismo de respetar los puntos de vista y las emociones que subyacen a la puesta en escena del conflicto.

En cuanto a la violencia psicológica, es difícil establecer una identificación exhaustiva debido al trato cotidiano, a través de comentarios, descalificaciones, críticas, o a través de gestos, actitudes o conductas que van haciendo que la persona que los recibe comience a perder la confianza en sí misma, disminuya su autoestima, y se identifique con aquello negativo que el otro dice de ella Pizarro (2009).

Tal como plantean Henning y Klesges (2003), el abuso psicológico, asimismo sus consecuencias mencionadas en apartados anteriores y el impacto sobre quien lo sufre, pueden

ser tan graves como las del abuso físico o el sexual, y muchas veces sobrepasa la gravedad, llevando a la violencia psicológica como el antecedente de pautas heredadas de generación en generación y que afecta al núcleo familiar, social y comunitario.

Según los resultados obtenidos, los problemas afectivos en el ámbito de pareja, constituyen otro elemento a considerar en el conflicto conyugal sobre todo en lo que concierne a la expresión de sentimientos y emociones. Frente a esto, Soto (2011) manifiesta que los hombres presentan una mayor dificultad para identificar los sentimientos. Por eso no pueden hablar de ellos ni empatizar con los de su pareja. Este tipo de personas, perciben su relación de pareja con menos consenso, satisfacción, expresión de afecto y con menos cohesión. Limitando su relación a la indiferencia provocando así el desespero de la pareja enmarcada por un conflicto emocional.

A esto se suma lo dicho por Ferreira (1989) quien menciona que “a las mujeres se les ha enseñado desde que son niñas a no reclamar sus derechos, a ser dependientes, pasivas, a no resolver problemas por sí mismas, a no poder expresar rabia, y a sentir temor por cosas imprevistas y desconocidas” (p. 68), de la misma manera, a los hombres se les inculca desde pequeños a ser arriesgados, rudos, agresivos, a no tener en cuenta sus sentimientos ni el de los demás, y a utilizar la fuerza física como manifestación de su hombría, dejando a un lado la comprensión, el cariño y las manifestaciones afectivas (Ferreira, 1989). Lo anterior pone de manifiesto el rol de género impuesto o condicionado de alguna manera por la cultura y costumbres que hacen parte de la base para que las personas asuman su identidad y actúe acorde a ella, negando la posibilidad de cambio en los esquemas de conducta sobre todo al momento de relacionarse con el género opuesto, generando así oposición permanente en los intereses, necesidades y expresión afectiva entre las partes manteniendo así la relación en permanente conflicto.

Así como la violencia psicológica marca las pautas de relación conflictiva en las parejas, de igual forma lo hace la violencia física, enmarcada dentro de la violencia intrafamiliar, entendida como toda acción u omisión realizada por un miembro sobre otro del mismo grupo familiar, que cause dolor o sufrimiento físico y/o psicológico e incide negativamente en el desarrollo armónico de las personas, vulnera sus derechos fundamentales y les afecta en los ámbitos personal, familiar y social (Haz Paz, 2000).

En las dinámicas familiares de las parejas que asisten a la Comisaría de Familia, y teniendo en cuenta el elevado número de denuncias por maltrato físico, es evidente que es un problema de salud pública, que abarca las demás dimensiones sociales, políticas, culturales, económicas, educativas y de protección de los derechos de las personas vulneradas. Ejercer la

violencia como método para la resolución de conflictos, demuestra por una parte la débil acción judicial y por otra, fallas en los mecanismos de prevención y de promoción por las instituciones responsables en temáticas relacionadas con pautas de crianza, roles de género, buen trato, y resolución adecuada de conflictos.

Otro de los factores estudiados es el consumo de sustancias psicoactivas, principalmente el alcohol. Muchos investigadores creen que el alcohol opera como un factor coyuntural, que aumenta las probabilidades de que se produzca la violencia al reducir las inhibiciones, nublar el juicio y deteriorar la capacidad del individuo para interpretar indicios (Flanzer, 1993).

Beber en exceso también puede aumentar la violencia del compañero al dar motivo a discusiones entre las parejas. Asimismo y como lo manifiesta Ruiz (2002), el uso de sustancias como el alcohol, se ha planteado como estrategia de afrontamiento ante situaciones difíciles y estresantes, como es el caso del maltrato contra la mujer en la pareja.

De esta manera, los problemas económicos, y afectivos giran en torno al consumo de alcohol en las parejas usuarias de la Comisaría de Familia. La mayoría de denuncias se presentan cuando por lo general el hombre llega ebrio a la casa, o por el contrario se ausenta de la vivienda para gastar el salario recibido en bebidas alcohólicas, descuidando las obligaciones económicas con el hogar generando así un ambiente de discordia que se fortalece en la medida en que el hombre no acepta su error y justifica sus acciones con los roles de género impuestos culturalmente.

En este orden de ideas, y acorde con los resultados obtenidos, las actitudes y creencias misóginas como el machismo, podrían ser un factor explicativo importante en los casos de conflicto conyugal en el Municipio de Buesaco. El Instituto de la Mujer (1997) declaró que los malos tratos no eran producto de una falta de educación o un nivel social bajo, sino de una ideología machista que considera a la mujer objeto de propiedad sobre el que ejercer la autoridad indiscriminadamente, y a la que se puede infligir castigos si su actitud es de desobediencia.

Además, Verdú (2007) señala que las ideologías tradicionales refuerzan por ejemplo, la dependencia económica de la mujer con respecto al hombre, los conceptos sobre su papel en el hogar y su inferioridad social en donde las instituciones de gobierno en este caso judicial, municipal, salud, educación y de protección que actúan como reproductoras de ideologías juegan un papel clave.

La continuidad en este tipo de ideologías, produce efectos tales como la perpetuación en los desbalances y disfunciones generadores de conflicto en la relación, el deterioro en la

autoestima y autonomía femeninas y el aislamiento y la consolidación de prejuicios misóginos en el varón, con base en una atribución errónea de la culpabilidad hacia la mujer.

Otro de los factores encontrados son los rumores, principalmente de vecinos, y que influyen en el origen o mantenimiento del conflicto, el rumor es una forma de violencia que puede causar serios problemas a quienes lo padecen. De acuerdo con Najjar (2011) las investigaciones en el tema arrojan que el rumor es utilizado como mecanismo de control social, discriminación por preferencia sexual o sometimiento de género, especialmente contra las mujeres.

El rumor como instrumento de violencia, ocurre en todos los niveles de las sociedades, aunque existen sectores que son particularmente vulnerables como los adolescentes y las mujeres de comunidades rurales. En este caso, el medio donde habita la pareja está condicionado por estrategias de comunicación por parte de vecinos que muchas veces no manejan la información con veracidad, ocasionando falsos testimonios en temas de índole privada de la pareja, afectando la relación al verse expuesta la dinámica familiar a la evaluación social.

En cuanto a la presencia de celos, éstos suponen el preocuparse por el miedo a perder a la persona amada, porque tenga una relación real o imaginaria con alguien. Es común que en la mayoría de parejas usuarias de la Comisaría de Familia, el origen del conflicto se deba a los celos que después de una conciliación y adecuada orientación se puedan controlar, pero por otra parte la presencia de celos patológicos tanto en hombres como en mujeres, basados en creencias irracionales acompañados de intensos sentimientos de inseguridad, auto-compasión, hostilidad y depresión, siendo un factor destructivo para la relación poniendo en riesgo la integridad de una de las partes (Calero y López, 2009).

Asimismo, la exagerada intromisión de la familia de alguno de los miembros de la pareja, causan conflictos inevitables que, si no se saben manejar adecuadamente, provocan daño en la relación. Las razones de este tipo de problemáticas son amplias, entre las comunes se encuentran la permanencia de los hijos con su familia de origen después de haber iniciado la vida en pareja, lo cual permite un ambiente donde los límites de la privacidad de pareja se vean debilitados por el “derecho” que suponen tener los familiares de decidir en temas concernientes únicamente a la pareja. Esto ha originado separaciones en las parejas del Municipio así como también fuertes peleas y resentimientos que por supuesto dejan un evidente malestar emocional.

El especialista Quesada (2008) indica que se espera que la familia no interfiera más allá de lo que debe intervenir aún y cuando el hijo o la hija estén en una relación problemática, pues lo que pueden ocasionar son conflictos aún mayores.

En este orden de ideas, la delincuencia también se ha convertido en un factor relacionado con el conflicto conyugal en las parejas que asisten a la Comisaría de Familia, de acuerdo con un estudio de Salud y Desarrollo de Dunedin (Nueva Zelanda) —uno de los pocos estudios longitudinales de cohorte de nacimiento para explorar el conflicto de pareja— comprobó que la pobreza familiar en la niñez y la adolescencia, el bajo nivel de educación y la delincuencia agresiva a la edad de 15 años servían para predecir en gran medida el maltrato físico y psicológico de la compañera por los hombres a la edad de 21 años (Moffitt, Caspi, 1999) . Estos resultados no son ajenos a lo encontrado en el presente estudio, las variables de falta de educación, baja economía, desempleo y la aparición del “pandillismo” ocasiona una inestabilidad social y familiar de personas que utilizan el robo y el atraco como único medio de sostenimiento alegando la falta de oportunidades laborales en el Municipio.

En porcentajes menores se encontró la infidelidad o tener una relación extramatrimonial como causante del conflicto, esto crea un déficit en el nivel de intimidad que resulta malsano y tiende a tener un efecto profundo y negativo sobre los individuos, el matrimonio y los niños de la familia. La infidelidad es una manera problemática de intentar suplir una necesidad a nivel de pareja Kreuz (2002). En este sentido comenzar una relación extramatrimonial constituye un comportamiento sintomático, un indicador de que algo va mal y necesita cambiar. Por lo general, la infidelidad sobre todo en el área rural, se ve justificada por rol de género, y es socialmente aceptada, en otros casos, es fundamentada en vacíos emocionales y problemas de comunicación; que no permiten la expresión clara de las necesidades de cada parte y que se hacen evidentes en el continuo conflicto cuya resolución por lo general es la separación.

Como último factor relacionado con la presencia de conflicto conyugal, está el desplazamiento forzado que en los últimos años, ocasiona la llegada de familias provenientes de la costa pacífica nariñense y del Departamento de Putumayo que se han ido asentando en el Municipio y algunas de ellas solicitan el servicio de la Comisaría de Familia como lo explica el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados “Los efectos del desplazamiento forzado presentan rupturas y pérdidas más fuertes para las mujeres que para los hombres. Sin embargo, en el contexto urbano, el desempleo suele afectar más duramente a los hombres que a las mujeres, debido a gran parte a prejuicios y discriminación. Mujeres y hombres buscan de manera diferenciada apoyo en su entorno: los hombres en la asistencia por

parte de entidades gubernamentales, en este caso la Personería Municipal, mientras que las mujeres desarrollan un sentido más práctico para garantizar la supervivencia de la familia. Frente a un retorno que no garantiza la seguridad personal, ni el acceso al empleo o a la propiedad, las mujeres desplazadas suelen preferir la integración urbana” (ACNUR, 2006).

Una vez analizados los factores individuales, sociales, económicos, y culturales relacionados con el conflicto conyugal, un segundo objetivo propuesto en la presente investigación, se orienta al análisis de los distintos métodos de resolución de conflictos empleados por la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco en parejas que presentan conflicto conyugal.

Las Comisarías de Familia promueven la cultura de la solución pacífica de conflictos, a través de los MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos) que hacen referencia a “una amplia gama de mecanismos y procesos destinados a ayudar a los particulares en la solución de sus controversias. Estos mecanismos alternativos no tienen la intención de suplantar la justicia ordinaria, lo que realmente persiguen es complementarla. Los medios alternativos de solución de Conflictos proveen de la oportunidad de resolver los conflictos de una manera creativa y efectiva, encontrando el procedimiento que mejor se adapta a cada disputa” (Matute, 2008, p.2).

Tradicionalmente los MASC son la conciliación, la transacción, el arbitramento, la amigable composición y la mediación. En nuestro país, los MASC se han convertido en un requisito de procedibilidad y un mecanismo legal tendiente a darle solución a ciertos problemas, a través de instrumentos no tradicionales como el diálogo y el arreglo directo del conflicto (Junco, 2002). Arias (2002) resalta que los MASC no aplican para todos los casos, es necesario definir la viabilidad y aplicabilidad de estos a cada disputa, donde cada uno de ellos presenta condiciones específicas.

En este sentido, los asuntos a conciliar son diversos, sin embargo, en el ámbito familiar se generan conflictos que por su naturaleza guardan vínculos afectivos, que en muchos casos impiden acuerdos justos. Arias (2002) explica que estos conflictos se ven agravados como se analizó anteriormente, por el actual panorama social caracterizado por el desempleo, la escasez de recursos económicos y la violencia; esta última con prevalencia en el hogar donde los índices superan el 87% siendo los grupos más afectados las mujeres y los menores de edad a quienes además se les ha restringido el acceso a los diferentes sistemas de justicia. Debido a estas circunstancias la conciliación en derecho de familia se establece como una vía alterna para la resolución efectiva y eficaz de conflictos de este tipo.

La conciliación es considerada como el principal método de resolución de conflictos en Colombia, en la medida en que se ha convertido en requisito de procedibilidad en gran parte de los conflictos a ser resueltos por vía jurisdiccional. Por esta razón, y para el desarrollo del presente estudio, se estableció el análisis de la Conciliación como el MASC usado con mayor frecuencia para la resolución de los conflictos conyugales presentados en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco.

Conciliar equivale a convenir, acomodar, concertar, los ánimos de quienes perciben criterios opuestos con el fin de llegar a un acuerdo (Arias, 2002). Se constituye así esta figura en un acto jurídico, por medio del cual las partes en conflicto se someten antes de un proceso o inclusive en el transcurso de él, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral y calificado que puede ser el juez, otro funcionario público o un particular a fin de que se llegue a un acuerdo a través de la escucha, el diálogo, la expresión y manejo de sentimientos y formulación de propuestas que beneficien a las partes bajo los efectos de cosas juzgada y prestará mérito ejecutivo (Triana, 1999) .

La conciliación, como un mecanismo de administración de justicia presenta las siguientes características: a) solemne, ya que la ley requiere que se consignen en un acta el desarrollo de la audiencia; b) bilateral, por las obligaciones que adquieren las partes al llegar a un acuerdo; c) onerosa, ya que ambas partes se comprometen mediante un acuerdo; d) conmutativa, por la claridad en los acuerdos y precisión de la información; e) de libre discusión, por ser un acto en el que a través del diálogo las partes llegan a un acuerdo; y f) acto nominado, por estar regulada por la ley (Ministerio del Interior y de Justicia MIJ, 2005).

El conflicto en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco, es desarrollado en un contexto determinado denominado audiencia, que puede ser entendida como “un espacio (distinto) que se crea con una serie de reglas que posibilitan una comunicación diferente” (Cámara de Comercio de Bogotá, 1997, p. 43), es decir, las partes y el conciliador se relacionan en un ambiente neutral donde la comprensión y apertura a otras formas de ver el mundo y el enriquecimiento a partir de las diferencias, se constituyen en alternativas de cambio. En este espacio se establece un sistema de relaciones que se dinamizan por medio de normas expuestas por el conciliador y seguidas por los participantes, con el fin de encontrar alternativas de solución al conflicto.

En la audiencia, es necesario tener en cuenta los valores, creencias, actitudes, emociones, conceptos e ideas de las partes, ya que a partir de estos elementos el repertorio comportamental adquiere un sentido particular, puesto que “toda persona actúa según piensa” (C.C.B., 1997, p. 43). Además, cuando las partes en conflicto generan una serie de

presupuestos o inferencias estos interfieren directamente en el desarrollo y resultado de la audiencia con una respuesta agresiva del individuo ante la situación, ya que estará predispuesto a las reacciones del otro (Arias, 2002).

En este sentido y para el desarrollo del estudio, se realizó el análisis con base en un eje propuesto que son las partes en conflicto con tres categorías que son: la primera categoría se denominó estrategias de resolución con cuatro subcategorías: planteamiento de alternativas, acuerdos previos, búsqueda de apoyo social y huida. La segunda categoría se designó con el nombre de conocimientos y consta de: acerca del proceso, expectativas de la audiencia y credibilidad de lo que se conoce. Finalmente la tercera categoría se denomina interacción que se subdivide en: Disposición comunicativa y estilos de comunicación. Estas se encuentran representadas en la siguiente tabla.

Tabla 1
Categorías y subcategorías para el análisis de la audiencia de Conciliación

| Eje | Partes en Conflicto | | |
|---------------|---|--|---|
| Categorías | Estrategias de Resolución | Conocimientos | Interacción |
| Subcategorías | <ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento de Alternativas - Acuerdos Previos - Búsqueda apoyo social - Huida | <ul style="list-style-type: none"> - Acerca del Proceso - Expectativas de la audiencia - Credibilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Disposición comunicativa - Estilos de comunicación |

Fuente esta investigación

Inicialmente se hace una descripción y análisis detallado de los resultados por categorías, se contextualiza la situación, es decir, la audiencia de conciliación en la Comisaría de Familia y en seguida esta la discusión para cada categoría. En síntesis, para la presente investigación, se interpretó la audiencia tomando como referencia la Conciliación como el MASC empleado con mayor frecuencia, a través, de la caracterización de las partes en conflicto, con base en las categorías de interpretación: estrategias de resolución al conflicto, los conocimientos y la interacción como ejes de la Conciliación. A continuación se presentan los resultados:

Estrategias de resolución

El conflicto se produce al percibir incompatibilidad entre acciones y metas (Myers, 2001), es decir, son las personas las directamente responsables de encausar la situación

conflictiva, por lo que las acciones en pro de la solución de la disputa se constituyen en el aspecto clave en el desarrollo de la audiencia.

Las partes como actores principales del conflicto, revelan una serie de características que se han incluido en esta categoría general denominada estrategias de resolución, obtenida de la recolección y posterior organización de la información. En esta categoría se encuentran las siguientes subcategorías: Planteamiento de alternativas, acuerdos previos, búsqueda de apoyo social y huida.

Planteamiento de alternativas. Esta subcategoría da cuenta de todas las opciones y situaciones que surgieron en el momento de resolver el conflicto. Debido a las diferencias individuales de las parejas que acuden a la Comisaría de Familia a resolver sus conflictos por este medio, la percepción que tienen está centrada en un solo punto de vista, lo que dificulta asumir la posición de otros, generando alternativas encaminadas a triunfar sobre la otra parte, asumiendo que ceder es perder, algunas frases que ejemplifican claramente esta subcategoría son:

“¿Quién me va a obligar a trabajar?”, “cuando tengo doy, si a ella le gusta robar, pues que vaya”, “si a ella no le gusta que salga con mis amigos, pues de a malas”.

El proceso de conciliación extrajudicial, se crea como una alternativa para la resolución de conflictos de pareja, la cual se supone posibilita el diálogo entre las partes, sin embargo, las parejas que asisten a conciliar esperan en muchos casos, que sea el mismo tercero neutral quien dirija, oriente y de paso ofrezca la solución a todos sus problemas, esto por la falta de claridad en relación al proceso y al papel del conciliador. “Qué maestro, defiéndame”, “entonces, diga usted qué hago”.

Como es sabido, el rol del conciliador es el de facilitador, pero en las audiencias se espera que sea él quien brinde resultados, alternativas o soluciones a los conflictos, dejando a un lado la parte activa de las partes en la búsqueda de soluciones a sus disputas. Las anteriores son algunas de las frases típicas que las partes pronuncian dirigiéndose al conciliador a la espera de una posible solución desconociendo el papel activo que tienen las partes en la solución de su conflicto ya que de sus acciones y decisiones depende el éxito o el fracaso de la audiencia. Las partes deben sentirse posibilitadas a encontrar opciones o alternativas y a resolver su conflicto por sí mismas, a partir del análisis de la situación con una visión amplia y abierta (C.C.B. 1997).

Estas personas se caracterizan, porque en algún momento percibieron cierta incapacidad para resolver sus conflictos por vía directa, por lo que debieron recurrir a la

intervención de un tercero neutral (Londoño, 2003), desde aquí se deduce la falencia que existe en cuanto a estrategias de resolución se refiere.

Inicialmente la subcategoría de planteamiento de alternativas revela la dificultad para ponerse en el lugar del otro y promulgar alternativas que beneficien a ambas partes, consideran además, como lo afirma Fisher (1991) “únicamente los méritos de su caso y únicamente los defectos en el de la otra persona” (p. 28). Al plantear las alternativas de solución, cuestionan y ponen en duda las opciones que plantea el otro y consideran justas sus opciones por lo que se dificulta el llegar a un acuerdo, algunas frases que dan ejemplo de esto son: “yo creo que te estoy dando lo justo”, “tú siempre propones cosas que no vas a cumplir”. Las personas consideran que al ceder perderán, lo que las lleva a estancarse en situaciones sin importancia.

Acuerdos previos. Esta subcategoría tiene en cuenta todos los factores que las partes han planteado con anterioridad al proceso conciliatorio y que de cierta forma influyen en el desarrollo del mismo, es decir, lo afectan en la medida en que exista una solución pactada con anterioridad. Los acuerdos previos que las partes, sea individual o colectivamente, han esbozado como solución para resolver el conflicto, están propuestos únicamente por una de las partes, tienen una visión sesgada del problema, prima la subjetividad y los propios intereses, como se plantea a continuación: “Yo había pensado ya en separarme de vos e irme con mis hijos, así digas lo que digas”, “mi amiga me dijo que lo perdonara”, “te pido el 50% del salario para el parto y el bebe”.

No siempre los acuerdos propuestos, con anterioridad, por una de las partes son poco fundamentados, simplemente obedecen a las necesidades básicas de una de las partes o de los hijos cuando están involucrados, como se ejemplifica a continuación: “Ahora necesito que me ayudes, antes yo trabajaba y no te pedía nada, yo sé que te ganas \$400.000, te pido el 15% para el niño”.

Las partes que acuden a la audiencia con soluciones anticipadas al proceso, lo hacen por la necesidad de refrendar el acuerdo; estas se caracterizan por su racionalidad, confianza y seguridad en la conciliación, como un medio alterno en la solución de conflictos, y en la otra parte, ya que asisten sin presiones y por voluntad propia: “Nosotros ya hablamos de esto, solo necesitamos que quede en el acta”, “antes de que usted llegara (dirigiéndose al conciliador), nosotros ya teníamos una propuesta para que esto se arregle”.

En este caso, se puede constatar que el proceso es utilizado como un requisito de procedibilidad y muchas veces se asiste con la única intención de refrendar el acuerdo, es en

este caso donde ha habido un encuentro previo entre las partes quienes racionalizan anticipadamente los términos sin la intervención de un tercero.

En cuanto a esta subcategoría de acuerdos previos, los conflictos que se presentan en la audiencia se caracterizan porque el objetivo de alguna de las partes es vencer de cualquier forma al contrincante, esto desde la mirada de Rapoport citado por Robayo (sin fecha), se denomina un conflicto de luchas, en el que los actores se valen de distintas formas de manipulación y estrategias para que primen los intereses de una de las partes sobre la otra. Pruit y Rubin citados por la C.C.B. (1997) plantean que en una contienda en la que se quiere ganar a como dé lugar, prima el beneficio propio a costa del otro, se tiende a intimidar y no se admiten los problemas, siendo esta una de las principales razones por la que fracasa una audiencia de conciliación, de ahí que la obstinación sea la característica principal de estas personas, “yo había pensado que me tiene que dedicar todo el tiempo a mí, si no es así, yo me separo”, esta frase pone en manifiesto dos aspectos fundamentales, primero el enfrascarse y no ceder “me tiene que dedicar todo el tiempo a mí” y el segundo, la manipulación “si no es así, yo me separo”, siendo la amenaza la única estrategia válida para ellos como actores del conflicto.

Búsqueda de apoyo social. Esta subcategoría tiene en cuenta todos los factores relacionados con la búsqueda de un tercero neutral para resolver el conflicto. Las partes que acuden al proceso van en búsqueda de la organización de todos los elementos del conflicto, apoyo por parte de un tercero que no haga parte del problema y un espacio distinto y neutral para plantear soluciones.

El proceso de conciliación se ha convertido en uno de los medios más eficaces para la resolución de conflictos sin la necesidad de la intervención de un juez, dicho mecanismo ha permitido explorar los recursos del individuo y hacer parte activa en la resolución de sus problemas. La conciliación como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos adquiere importancia, en la medida que los usuarios de la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco, acuden de manera espontánea a resolver sus conflictos y este se constituye en un primer paso para la convivencia pacífica. Algunas de las apreciaciones que sustentan la subcategoría son: “yo ya no podía con esto sola, necesitaba alguien que me ayude”, “si es por él, deja sin comer a los niños, aquí lo tienen que obligar”, “ella no me cree nada a mí, ayúdeme a que me entienda”, “cuando los dos empezamos a hablar, siempre salimos peleando”, “si no necesitara la plata no hubiera venido aquí”.

En las anteriores frases, se visualiza la necesidad urgente que las partes tienen de un espacio distinto al común para resolver las controversias, y más aún, con personas diferentes, un tercero neutral, que sea el guía en el proceso.

La búsqueda de apoyo social como subcategoría, plantea que la conciliación adquiere su importancia en la medida que los usuarios acceden voluntariamente a utilizar este servicio, las personas que asisten, lo hacen en la mayoría de los casos con la firme intención de que les ayuden a encontrar una solución a su problema; como lo mencionan Folkman y Lazarus citados por Guerrero (sin fecha), estas personas explotan en cierta forma el servicio, además, solicitan información, soporte y ayuda para enfrentar el problema, el solo hecho de asistir revela la necesidad de recibir apoyo social de un experto. La parte solicitante manifiesta que por temor, por ignorancia o desesperación se ven en la obligación de acudir a este tipo de audiencia “yo no podía sola con esto, necesitaba a alguien que me ayude”, es una de las frases más comunes que expresan los afectados al indagar acerca de la causa de su asistencia al proceso. También afirman necesitar de un sitio neutro con la presencia de terceros para poder persuadir al oponente, esto como una forma de presión social en donde las actitudes y conductas, se ven influenciadas por la aparición de otros actores en la escena (Myers, 2001).

Huida. Este aspecto incluye los aspectos que derivaron la inasistencia o evitación al proceso conciliatorio. Supone en muchos casos la falta de compromiso con el proceso y con su pareja y algunas veces con los hijos. Es una evasión de la responsabilidad, teniendo en cuenta que la citación se realiza con varios días de anterioridad y que el no asistir, acarrea unas consecuencias legales. Además, la Comisaría de Familia, brinda la posibilidad de cancelar o aplazar la audiencia. En este sentido, los índices de asistencia son relativamente bajos, solo hicieron presencia, las dos partes, en un 40% de los casos, en otro 60% solo acudió la parte citante. Estas acciones reflejan la incredulidad de las personas hacia el proceso o simplemente el miedo que existe al enfrentar un problema de esta magnitud, en donde la única alternativa es huir.

Esto de acuerdo con Pruit y Rubin citados por la C.C.B. (1997), podría reflejar que se está evitando el conflicto con el objetivo de posponer el problema, analizarlo mejor y encontrar nuevas alternativas de solución para el acuerdo, sin embargo desde la perspectiva de los conciliadores, el estudio reveló que se huye al proceso por varias razones, entre las más destacadas comenta la Comisaría de Familia del Municipio están: “el desconocer las consecuencias de la no asistencia a la audiencia, la pérdida de credibilidad del proceso y la

irresponsabilidad con sus actos y desinterés por la estabilidad familiar del citado” (comunicación personal, 3 de Noviembre de 2011).

Conocimientos

Al igual que el conciliador, las partes cuentan con una serie de elementos relacionados con la experiencia propia de su problemática y del proceso, éstas se basan en lo que conocen, les han contado o han verificado, pero en todos los casos, influyen en la credibilidad o no hacia las conciliaciones. En esta categoría se encuentran las siguientes subcategorías: Acerca del proceso, expectativas de la audiencia y credibilidad de lo que se conoce.

Acerca del proceso. Esta subcategoría, tiene en cuenta la visión con que las partes asumen la audiencia. Las partes que acuden a la Comisaría de Familia son guiadas por comentarios, recomendaciones o sugerencias de personas que han escuchado o han hecho parte del proceso de la conciliación. La explicación inicial acerca de dicho proceso, la reciben de la persona encargada de la audiencia que hace la situación, quien comenta brevemente las características de la audiencia, esto en el caso de la parte citante. La citada, recibe la información de la nota de citación y más directamente en la audiencia. Por tal razón los conocimientos acerca de la conciliación son reducidos y no se tiene una visión más amplia y acertada de este mecanismo a la hora de utilizarlo.

Las frases que sustentan la deficiencia de información son: “Yo no tengo ni idea para que fue que me hicieron venir, ahí me llego una citación que dizque porque tengo problemas en mi casa”, “doctor, dígame a él, porque es que está aquí, no ve que el no entiende”, “a mi me habían dicho que aquí ayudaban a la gente, no que la hacían quedar mal”.

Además de reflejar la deficiencia de información, estos casos denotan las incongruencias que surgen, por la relativa novedad del mecanismo.

De esta manera, las partes son pieza clave de un proceso que cobra importancia, en la medida que es utilizado por las personas para la solución dialogada y pacífica de sus conflictos, ¿pero qué conocimientos se tienen acerca del contexto en el que se desarrolla una audiencia de conciliación?, ¿qué elementos se debe tener en cuenta para hacer uso de este servicio? y ¿que tan efectivo es este proceso? Son algunos de los cuestionamientos mas frecuentes en el ámbito conciliatorio, pero es importante conocer, cuales son las respuestas que los individuos tienen frente a estos interrogantes y como están influyendo en el desarrollo del proceso.

Los conocimientos que las partes tienen acerca del proceso se constituyen en una subcategoría relevante para la conciliación. Las intenciones o expectativas que llevan a la audiencia las partes, dependen en gran medida de los comentarios, noticias, recomendaciones o sugerencias que han recibido del medio y que toman o no como verdaderas. Al participar de un proceso conciliatorio, las personas comparan constantemente los conocimientos que tienen con el desarrollo de la sesión. Como lo plantea la Cámara de Comercio de Bogotá (1997) cada una de las partes lleva a la audiencia consigo “unas intenciones y unas ganancias esperadas” (p. 112), las cuales son la carta de presentación y su motivación para desempeñarse en la audiencia. La investigación reflejó que existe un desconocimiento del mecanismo de conciliación, “yo no tengo idea para que me hicieron venir”, “necesito que lo hagan cambiar” son algunas de las frases que denotan la incongruencias que existen, puesto que las partes esperaran muchas veces resultados diferentes del proceso.

Expectativas de la audiencia. Aquí se incluye los factores relacionados con los intereses y las necesidades, explícitas e implícitas, que las partes llevan a la audiencia. En las audiencias de conciliación en materia de conflicto de pareja, emergen situaciones relacionadas al conflicto que influyen considerablemente en el desarrollo del proceso. En el momento de exponer las expectativas durante la audiencia, se exponen una serie de elementos afectivos y emocionales, relacionados con situaciones no resueltas por las partes, como el porqué de la separación, hijos extra relación, infidelidad, entre otras; dichas expectativas implícitas o explícitas son las que guían el camino para la solución equitativa o por el contrario, la persistencia en estas situaciones no resueltas, obstaculizan muchas veces el trabajo del conciliador ya que detienen, prolongan o desvían el rumbo de la audiencia.

Algunas de las afirmaciones que explican este caso son: “Me separe por la inestabilidad emocional que vivía antes”, “¿Por qué si al otro niño le da todo al mío no?”, “para beber si tiene”, “es que yo sin él no puedo vivir”, “no me voy a separar por mis hijos”. Estas frases muestran los intereses y necesidades de una de las partes lo que implica verbalizaciones fuera de tono, discusiones, altercados, presencia de autoridad policial o incluso el fracaso de la audiencia.

La subcategoría de expectativas de la audiencia, reflejan como las partes poseen una serie de expectativas con respecto a la audiencia, el conciliador y el acuerdo. Es importante que las partes sean conscientes de las implicaciones legales y sociales de la conciliación y de acuerdo a esto planteen sus expectativas, siendo estas viables y en pro de un acuerdo. En las audiencias se presenta la insistencia en retomar asuntos que no son concernientes al caso y

que obstaculizan el desarrollo de la audiencia, estos elementos al ser tomados como expectativas, generan poca credibilidad en la conciliación. Afirmaciones como “para beber si tiene” o “con eso compensas todo lo que me hiciste” revelan expectativas erróneas que generan distanciamiento entre las partes, distorsiones en el desarrollo de la sesión y frustración de las partes al percibir el conflicto como irreparable (C.C.B. 1997).

Credibilidad de lo que se conoce. Esta subcategoría incluye los factores relacionados con la efectividad del proceso percibida por las partes. Al presentarse en una audiencia de conciliación, el conciliador se convierte en una figura de respeto y seguridad, lo que influye en las partes para que se dejen guiar a lo largo del proceso, puesto que las personas confían en los conceptos, normas y propuestas que este expone. Las siguientes verbalizaciones denotan la credibilidad de la que trata esta subcategoría: “Usted, es el único que me puede ayudar”, “es que como dijo el doctor los dos somos los que tenemos que llegar a un acuerdo”.

Otro aspecto que cabe resaltar es el incremento de la credibilidad en las decisiones o soluciones emanadas por un juez, más que por las partes en si. Es así como se escuchan expresiones tales como: “no creo que cumpla con lo que promete, mejor que decida el juez”, “yo sé que si me voy a un juez puedo llegar hasta pasarle un 20% y si quieren nos vamos para largo”, “...entonces voy al juzgado”.

Esta subcategoría denota entonces la credibilidad que infunde el conciliador ya que es tomado como una figura de respeto y autoridad y se considera la persona idónea para orientar el proceso (Junco, 2002).

Según Junco (2002), la figura que mas credibilidad genera en la época actual, es el conciliador, puesto que se toma su papel como el que ayuda a las partes a la creación de acuerdos de carácter legal y es catalogado como un operador judicial. Otra característica de las audiencias, fue la credibilidad que genera el acuerdo o solución emanada por un juez, denotando que las partes prefieren en muchos casos la imposición de una solución a un acuerdo negociado. Los costos y los trámites adicionales, no son impedimento para que las personas den por fracasada la audiencia de conciliación y se remitan a un juzgado, esperando mayor cumplimiento del acuerdo por parte del otro. “No acepto y en tal caso que decida mejor el juez” es una de las verbalizaciones que explican la preferencia del dictamen del juez o fiscal, a la explotación de un espacio de diálogo abierto para la búsqueda de soluciones concertadas que satisfagan las necesidades de las dos partes (Arias, 2002).

Interacción

Esta categoría caracteriza las relaciones interpersonales que surgen conforme avanza el proceso conciliatorio entre las partes y con el conciliador, que son parte fundamental en la resolución del conflicto conyugal. Aquí se encuentran las subcategorías: Disposición comunicativa y estilos de comunicación.

Disposición comunicativa. Esta subcategoría incluyó todos los factores encaminados a la participación y posibilidad de diálogo. Inicialmente, reveló sus condiciones como guía y tercero neutral en el proceso, aclarando sus funciones y los beneficios de la conciliación. El papel lo asume de acuerdo a las habilidades que posee, además, es el encargado de iniciar y posibilitar la comunicación en la sala. Sin embargo, factores como la inexperiencia, carencia en habilidades sociales o distracción, hacen que su desempeño no sea óptimo y conlleve a asimilar información incongruente y poco organizada. Un claro ejemplo sería: Parte citante: “¡umh! Como sería, que la otra te dejó venir”. Parte citada: “¿vas a empezar? ... Salgamos de esto rápido, que no me la aguanto mas... no se cómo el otro te aguanta”. Parte citada: “igual, como vos me aguantaste 10 años”. En el anterior fragmento, se observa, que no intervenir oportunamente genera desorden, desinterés y pérdida del rumbo de la audiencia.

Además, la comunicación se caracteriza por ausencia de contacto visual entre las partes, focalización de un punto distinto al interlocutor, volumen y tono moderado, lenguaje poco fluido y poca o nula credibilidad hacia la otra parte.

Moore y Gardfield citados por Arias (2002) definen la comunicación como “la cooperación para lograr algo en común” (p.257), y es precisamente al espacio de la audiencia de conciliación que se acomoda a este concepto, ya que los actores del proceso, es decir, los conciliadores y las partes, se reúnen con el fin de buscar una solución a una determinada problemática.

Esta comunicación es parte fundamental del proceso de interacción, este se caracteriza porque existe un mediador que es el conciliador y unas partes en conflicto. La relación que estos establecen es pieza clave en la resolución de la disputa y es por esto precisamente que las audiencias de conciliación difieren de otros procesos en la medida en que esta brinda la posibilidad de dialogo entre las partes.

Dentro de esta categoría se encuentra la disposición comunicativa, es decir, todos los aspectos que caracterizan a las partes que están encaminados al diálogo activo y a la participación en el proceso. Es por este medio que se tiene la posibilidad de expresar ideas, sentimientos y cogniciones, mediante dos formas, la comunicación verbal y la no verbal,

(Wochel y Cols, 2002). La comunicación verbal en las audiencias de conciliación, se caracterizó por moderados niveles de agresividad, ser dócil y dependiente, es decir, el espacio de la audiencia generó momentos de reflexión y desahogo para sus problemas.

A lo largo de las audiencias se pudo percibir que la mayor parte del tiempo quien tiene la palabra es el conciliador y la parte citante, los diálogos se enfocan al problema y a asuntos externos irrelevantes para el acuerdo, que el conciliador trata de moderar. Por otra parte el citado se dedica a escuchar y solo interviene cuando se siente amenazado, agredido o si percibe injusto el acuerdo. Lo anterior, revela una falla en la habilidad comunicativa con la que debe contar el conciliador, ya que es responsabilidad directa de este, propender el diálogo entre las partes (C.C.B. 1997).

La comunicación no verbal va en disonancia con la verbal, ya que gestos y expresiones revelaron una discrepancia entre lo que se piensa y lo que se dice, esta se caracterizó por los siguientes aspectos: primero ausencia de contacto visual, el cual es básico en la interacción para expresar lo que se siente y se está pensando (Wochel y Cols, 2002). Otras expresiones como fruncir las cejas, entrecerrar los ojos, mover aceleradamente las manos, revelaron emociones de dolor y enojo. La inclinación del cuerpo hacia atrás, la espalda rígida y la posición de estar entre sentado y parado de acuerdo a Mehrabian retomado por Wochel y Cols (2002), revelan sentimientos de aversión y rechazo hacia la otra persona, lo cual es común en parejas en constante conflicto.

Estilos de comunicación. Esta última subcategoría, hace referencia a las diversas formas de expresión de pensamientos, sentimientos y opiniones encaminadas a la resolución de conflictos. La conciliación como una actividad del ser humano implica una interacción comunicativa. En dicha interacción se utilizan diferentes estilos de comunicación, dependiendo de los intereses y necesidades que tengan las partes en conflicto. En las audiencias, la expresión de sentimientos, pensamientos y opiniones se vio encaminada a la exposición de elementos relevantes para la resolución del conflicto de pareja. Las situaciones denotaron un estilo pasivo, puesto que se presentaron muchos silencios, poco contacto visual y gestos que denotaban falta de interés por parte de la parte citada. Las frases que aparecen a continuación reflejan el estilo que se maneja en las audiencias: “Yo sé que él no quiere cooperar, si no habla ni nada”, “mmm como si fuera mucha cosa”, “mírame y dime que no quieres nada conmigo”.

Los estilos que adoptan a la hora de comunicarse las partes influyen directamente en la percepción del otro posibilitando o cerrando toda oportunidad de diálogo.

En efecto, el estudio reveló que el estilo característico es el pasivo, ya que finalmente las partes esperan que su disputa sea solucionada por el tercero neutral y es poco el aporte que ellas hacen en cuanto a alternativas de solución. Este tipo de personas casi nunca dan su opinión y dejan que sean las demás las que decidan, por lo tanto la probabilidad de que satisfagan sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra considerablemente reducida.

En síntesis y para un abordaje integral de los resultados obtenidos, además del análisis del uso de la Conciliación en las audiencias, lo es también el planteamiento de que el conflicto conyugal, es el resultado de las divergencias de intereses entre los miembros de la pareja (Cummings y Davies, 2002), se debe reconocer entonces que existen otros factores interactuantes que pueden explicar la causa, mantenimiento o consecuencia del conflicto conyugal. La manera en que estos elementos interactúan se pueden plantear desde el modelo explicativo desarrollado por Bronfenbrenner (1987) llamado “Modelo Ecológico”.

Este modelo, considera las diversas influencias del entorno en el transcurso del desarrollo humano. El modelo se construye a partir de cuatro grandes niveles de interacción, susceptibles de ser representados con círculos concéntricos (uno al interior del otro). La utilidad del modelo es la visión integral del fenómeno de estudio, al considerar la interacción (dinámica) de diversos factores que confluyen en el análisis del conflicto conyugal, ubicando a cada uno de ellos en su ámbito de procedencia. A continuación se describe cada uno de estos niveles y los mencionados factores asociados con el conflicto conyugal en el Municipio de Buesaco, aplicados al modelo ecológico:

1. En el nivel Individual, se ubican los factores biológicos, de personalidad, o de historia personal que aumentan o disminuyen la probabilidad de que se presente el conflicto. Con respecto a los resultados del estudio, se ubican en este nivel: los celos, el cambio de religión, problemas de salud física, y problemas de salud mental.

2. El Microsistema (relaciones), se refiere a los patrones de actividades, roles y relaciones cara a cara. En cuanto al conflicto conyugal, existe evidencia que en la mayoría de los casos existen relaciones verticalistas. En este espacio se concretan los mandatos sociales sobre el deber ser de hombres y de mujeres y el manejo del poder en las relaciones familiares. En este nivel se ubican la influencia de la familia extensa en la relación de pareja, la infidelidad, así como la presencia de rumores (familia, vecinos).

3. Con respecto al Exosistema (comunitario), está integrado por las instituciones mediadoras entre la cultura y el espacio individual como son las escuelas, iglesias, medios de comunicación, órganos judiciales, legislación etc. Este nivel, muestra que las creencias y los

valores culturales no son entidades abstractas, sino que se transmiten, fortalecen, recrean y modifican a través de instancias muy concretas con las que se interactúa cotidianamente. Los resultados demuestran que las preferencias políticas, los problemas judiciales, la delincuencia, los grupos armados al margen de la ley, problemas económicos, el desempleo, y el desplazamiento, hacen parte de este nivel.

4. Y como último nivel esta el Macrosistema (sociedad), que es el círculo más grande, comprende la organización social, con sus jerarquías e inamovibles y su distribución desigual de poderes, así como las creencias, ideologías y los estilos de vida; en particular, lo que cada sociedad establece que deben ser los hombres y las mujeres. Con respecto a los resultados encontrados, se sitúan en este nivel las normas y tradiciones de género (machismo).

Aun cuando no se puede decir que algunos de los factores analizados esté vinculado por completo al fenómeno del conflicto conyugal, ninguno de ellos por sí mismo, puede explicar la totalidad de éste. Es así como el Gerente Social puede llegar a intervenir en problemáticas sociales complejas a fin de generar una conciencia social generalizada de compromiso y responsabilidad para abordar de manera asertiva y oportuna las diferentes problemáticas que ameriten prevenir e intervenir. Como lo señala Kliksberg (1997) el Gerente social deber ser una especie de “corredor multilateral” que requiere generar capacidades para negociar permanentemente programas y relaciones dentro de la propia red, así como habilidades para identificar puntos comunes, persuadir, promover, negociar y acumular coincidencia. En esta importante labor, Mokate (2.004) devela herramientas para entender qué es la Gerencia Social y la asume entre sus apartados como un campo de conocimiento, como un espacio de discusión, análisis e investigación dedicado a preguntas prácticas con respecto al ¿qué hacer? y ¿cómo hacer?. Para promover el desarrollo social de manera eficaz, eficiente, equitativa y sostenible en espacios democráticos.

En este sentido, para lograr consolidar una propuesta de intervención tendiente a generar ese valor público, primero se debe centrar en la prevención como toda una vertiente de políticas que supera la acción de difundir información sobre riesgos, derechos o servicios de atención, en la que normalmente se enmarca este tipo de acciones. Se abre paso a todo un conjunto de intervenciones multisectoriales, dirigidas a trabajar sobre los contenidos culturales que sustentan el conflicto conyugal en el Municipio de Buesaco, tomando en cuenta los factores estructurales y sociales ya explicados que ponen en riesgo de sufrir o ser generadores de conflicto a poblaciones y grupos especialmente vulnerables.

Las acciones integradas para disminuir y/o erradicar el conflicto conyugal deben implementarse en los niveles en que se manifiestan los diversos factores de riesgo. Según el

Enfoque Ecológico retomado en esta propuesta, se pueden diseñar y aplicar una serie de acciones en los niveles identificados por él:

En el nivel individual por ejemplo se busca actuar sobre las motivaciones y circunstancias individuales que colocan a las personas en riesgo de participar en prácticas conflictivas. Las intervenciones en este ámbito se dirigen, fundamentalmente, a fortalecer las capacidades y los recursos del Capital Humano para romper patrones de socialización enmarcados por el conflicto conyugal en general y desde temprana edad. Un componente de intervención muy importante es el tratamiento de las adicciones y la prevención de riesgos psicosociales, así como el desarrollo de programas de autoprotección y fortalecimiento de la autoestima.

En el nivel familiar, referido a las relaciones más importantes en la vida de las personas, pues en las familias se modela el futuro comportamiento y la identidad de los sujetos, además de pautar sus expectativas y oportunidades de vida. Las estrategias de intervención en este nivel pueden ayudar a transformar los patrones de socialización basados en relaciones violentas y orientarse a empoderar a las personas con menos recursos de poder en la familia, mediante la promoción de sus capacidades para la negociación, el autosostenimiento y la toma de decisiones, en un marco de resolución pacífica de conflictos.

Y es en este punto donde se resaltan las herramientas de la Gerencia Social propuestas por Isabel Licha, (1999), específicamente una de ellas, orientada a las técnicas de resolución de conflictos que permiten un manejo efectivo de procesos que facilitan la creación de acuerdos negociados entre los grupos de actores que tengan objetivos e intereses interdependientes y conflictivos entre sí. En este caso corresponde a la promoción del uso de los MASC, desde el ámbito académico, y expandirlo así a todas las áreas de desarrollo humano en las que se presente conflicto no solo conyugal, sino también laboral, social, y familiar.

En este contexto, se trata de emprender intervenciones orientadas a transformar los patrones sexistas, machistas y conflictivos en la relación padres-hijos/as hermanos/as; esposos y parejas en general, promoviendo la igualdad, la equidad en la distribución de tareas y el respeto entre mujeres y hombres de la familia, además de incrementar la sensibilidad del grupo familiar ante las diversas formas de violencia (física, emocional, psicológica, patrimonial, económica e, incluso, sexual) que se practican no con poca frecuencia entre los miembros de cada familia del Municipio.

En el nivel comunitario, el objetivo es generar condiciones de cooperación y confianza entre vecinos, comunidades y autoridades locales, para disminuir dinámicas sociales de

exclusión y marginación que suscitan conflicto y/o violencia estructural y que se expresan posteriormente en violencia social y de género.

En este contexto, cabe retomar nuevamente a Kliksberg (1.997) que invita a reflexionar sobre la complejidad de la gerencia social. Para este líder de la gerencia social, este campo por sí solo no solucionará los agudos problemas de pobreza y desigualdad de la región, se requiere enfrentarlos desde diversos planos. Uno de los más relevantes es la concertación social para lograr las profundas transformaciones que Latinoamérica requiere. En esta tarea se debe contar con administraciones públicas eficientes y una sólida gerencia social.

Asimismo, para Mokate (2004) la gerencia social es un campo de acción, que consiste en el ejercicio coordinado y estratégico de múltiples funciones y procesos organizacionales que buscan que las políticas y programas sociales respondan de manera eficaz, eficiente, equitativa y sostenible a problemas importantes para la ciudadanía, promoviendo así la generación de valor público. Por esta razón, a través del trabajo dinámico y compartido por las diferentes instancias municipales, la prevención estará dirigida a fortalecer los derechos, la comunicación y la convivencia pacífica, así como las prácticas ciudadanas sobre el uso y disfrute del territorio, mejorando de esta manera la calidad de vida de todos los actores como también de la comunidad en general.

Sumado a esto, se inscribe en el espacio social los derechos humanos de mujeres y hombres, y procura la construcción de nuevas identidades ciudadanas y de género. La perspectiva estratégica de la prevención desde la Gerencia Social, es, en suma, la cultura de la legalidad, de la paz, de la diversidad y del fortalecimiento a la cohesión social en torno al bienestar de las parejas y personas en general.

Este ámbito, es crucial en la generación de comunidades seguras y libres de actos conflictivos que podrían conllevar a la violencia, porque es donde se gestan las redes de relación más próximas, que contribuyen al sostenimiento cotidiano de las relaciones humanas basadas en el reconocimiento mutuo. Es, también, donde se articulan determinadas relaciones económicas, sociales y cívicas, que son las que dan sustento a la vida de las unidades habitacionales, barrios y colonias. La sociabilidad de los espacios comunitarios puede llegar a ser un activo –capital social– para la resolución de problemas comunes (servicios urbanos, inseguridad, regularización de la tenencia de la propiedad, desarrollo urbano, recreación; acciones para compatibilizar la vida doméstica-familiar y las actividades extradomésticas o laborales de las mujeres y otros miembros de la familia). El resultado es en si este capital social basado en la confianza, la ayuda mutua, la solidaridad y el respeto a los otros.

Desde la perspectiva de la intervención aquí propuesta, con base en el rol del Gerente social se trata entonces de detonar un proceso de reconstrucción de la solidaridad y propiciar el fortalecimiento de los derechos y la ciudadanía en el Municipio, a partir de intereses y objetivos compartidos en la comunidad, bajo el principio de favorecer la cohesión y lograr la reconstrucción o rehabilitación de un tejido social más virtuoso en comunidades ciudadanas, pacíficas, diversas y apropiadas de su propio proceso de reconstrucción. Las intervenciones se deben realizar a partir de la organización de los diversos grupos que integran las comunidades (mujeres, hombres, jóvenes, niños(as), desplazados, indígenas), así como del establecimiento de redes entre los servidores públicos iniciando por la primera autoridad Municipal como es el Alcalde, y toda la Administración Municipal incluida la Comisaría de Familia, así mismo las Instituciones de protección como la Policía Nacional, Policía Judicial, entidades judiciales como la Fiscalía, y Juzgado, instituciones prestadoras de salud, religiosas, juntas de acción comunal, y todos los actores sociales que trabajen de manera coordinada a favor de la seguridad ciudadana, el empoderamiento de sus propios recursos y el uso eficiente de los MASC para la resolución de conflictos.

En el nivel social, el propósito de las intervenciones, que corresponde al Gobierno Municipal, de entrada, es trabajar para modificar las condiciones sociales y la infraestructura de las comunidades en zonas rurales y urbanas del Municipio. De esa manera se reducirá la desigualdad social y territorial en los equipamientos y servicios, propiciando mayores oportunidades de bienestar social para la población, especialmente para los grupos vulnerables.

Así pues, y retomando a Kliksberg (1997), la gerencia social de lo público, tiene un enorme reto, para él, una Gerencia social eficiente tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos del Estado y los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficits sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social. No será menor el reto para el sector privado.

En este sentido, el rol del gerente social debe ir orientado a desarrollar procesos públicos que optimicen los recursos sociales, en este caso los recursos destinados a niños, niñas, adolescentes, equidad de género y familia a través del Comité Municipal de Política Social que permitirá la focalización de estos recursos y los que se logren gestionar con instancias Municipales, Departamentales y Nacional, para ofrecer a la población alternativas educativas, de capacitación y empleo, así como mejorar la oferta de servicios de justicia, salud, deporte, actividades artísticas, oficios y rehabilitación de adicciones, sobre todo para la población joven. En esta vertiente preventiva se incluyen ayudas y asesoría para apoyar el rol

que juegan, actualmente, las mujeres en las familias como generadoras de ingresos a través de la creación de la oficina de género Municipal.

También son indispensables programas culturales para promover cambios en los estereotipos sociales de género, los cuales propician el conflicto en todas sus variantes. Asimismo, se requiere fortalecer el trabajo de resolución efectiva y eficaz de conflictos a través de los MASC, estilos de comunicación y difusión en torno a los cambios económicos, jurídicos y culturales que se presentan en las relaciones entre los géneros, a fin de facilitar la asimilación de las acciones en curso, producto de las transformaciones en los roles de mujeres y hombres, tanto en la economía como en lo social. Esto abre un horizonte amplio que permite adoptar esquemas de intervención multinivel, con criterios de integralidad interdisciplinaria y la participación activa de toda la comunidad. Es necesario que las intervenciones asuman un carácter integral y holístico mediante la articulación de acciones preventivas en cada nivel o ámbito de intervención, así como de servicios de atención e, inclusive, funciones de sanción o desaliento por parte de las instituciones judiciales de los actos que resulten contrarios a la ley, según se trate de percepciones, actitudes o propiamente hechos que involucren la comisión de actos violentos y delictivos en el Municipio.

En este sentido, Kligberg (1997) también señala que la gerencia social no es un área, donde los problemas se pueden solucionar recurriendo a recetas disponibles, o a manuales, que prescriben qué se debe hacer. Al contrario, es un terreno denso, surcado de complejidades, donde se debe hacer un trabajo heurístico, explorar la realidad, prestar máxima atención a sus particularidades, tener muy en cuenta las experiencias comparadas, construir conocimiento a través del ensayo y error, y por último, reajustar continuamente los marcos de referencia en función de los hechos. La gerencia social puede así ser entendida como la gerencia del cambio, que requiere de enfoques flexibles y experimentales, y de visiones holísticas buscando que las políticas y programas sociales respondan de manera eficaz, eficiente, equitativa y sostenible a problemáticas sociales de la comunidad. Pero para lograr la eficacia en la intervención, es necesaria la integración y efectiva incorporación de directrices, objetivos estratégicos y restricciones, en el proceso de negociación, formulación y diseño de las políticas.

La gestión de políticas públicas supone entonces la ejecución de actividades y tareas que solicitan la atención conjunta, cooperativa y sincronizada de diferentes ámbitos del gobierno Municipal. Por ello, involucra la existencia de mecanismos institucionales o sistematizados que faciliten el intercambio de información para el diálogo, la concertación, la planificación y la implementación de programas, proyectos y acciones que piden la

participación de múltiples equipos profesionales y comunitarios, así como el monitoreo de lo realizado. De esta manera, la cooperación y la co-responsabilidad que predominen entre los actores y agentes de gobiernos Municipales, Departamentales y Nacionales serán decisivas para lograr la unidad de la acción, en aras de disminuir la incidencia de los factores relacionados con el conflicto conyugal.

A través del diseño y coordinación de redes interorganizacionales, se pueden producir sinergias y al mismo tiempo optimizar y aumentar rendimientos entre las acciones que desarrollan los diversos sectores institucionales en este caso las reuniones que se realizan trimestralmente en los Comités Municipal de Política Social precedidos por el Alcalde Municipal y quienes tienen la responsabilidad de articular las funciones de las entidades nacionales y territoriales responsables de la garantía de derechos. Gracias a este mandato legal, estos Consejos están en capacidad de reforzar la capacidad de mandatarios locales para cumplir sus funciones como garantes de los derechos de la infancia, la adolescencia, la mujer y por ende del núcleo familiar en que se encuentran, así mismo, como coordinadores de la gestión de todas las entidades involucradas.

A través de los Consejos de Política social realizados durante el año 2011, se lograron consolidar los instrumentos, estrategias y recursos requeridos para armonizar los servicios públicos sociales y convertirlos en una red de garantías acordes con las necesidades descritas sin dejar de lado las características sociales, económicas, culturales e ideológicas del Municipio de Buesaco. De este modo, el Modelo Ecológico considera, que uno de los espacios idóneos para que las mujeres y los hombres logren ejercer su ciudadanía es el espacio local y comunitario, ya que es el escenario más próximo y cotidiano donde se deben disfrutar y ejercer los derechos, ponerlos en práctica, reclamarlos, defenderlos y promoverlos (Carrión, Pontón y Armijos, 2009). La búsqueda de seguridad y de una vida libre de conflictos que podrían resultar en violencia, ofrece una gran oportunidad para fortalecer la participación, la organización y la confianza ciudadana, mediante el fomento y la producción de consensos sociales entre las personas en los entornos más próximos a su cotidianidad.

La participación comunitaria está altamente recomendada en gerencia social. Ayuda a producir resultados mucho más efectivos que los sistemas verticales tan difundidos en la región; permite un uso más eficiente de los recursos existentes; influye en la transparencia de los programas; posibilita un mejor monitoreo de los mismos; es una creadora de capacidades para la autosustentación. Llevarla a la práctica no es un problema meramente técnico. Requiere que el gerente social tenga valores en pro de la participación y que esté dispuesto a la apertura amplia que ella supone. En muchos casos deberá para ello superar los valores que

proviene de una cultura burocrática, o partidos políticos muy arraigados en la región que se resiste a la participación casi por principio (Kliksberg, 1999).

Dicha participación puede darse desde el momento en que se reconocen las causas, fuentes o factores relacionados con la aparición o mantenimiento del conflicto conyugal que se presenta en el Municipio y cómo se practica y experimenta por parte de los distintos grupos sociales: mujeres, hombres, niñas, niños, desplazados, jóvenes de ambos sexos, personas de la tercera edad, etcétera. El objetivo después de identificar los riesgos o factores asociados descritos en esta investigación, y a los que están expuestos radica en hacerlos partícipes en la generación de los cambios en favor de la seguridad y la búsqueda de la calidad de vida y bienestar de la comunidad.

Se resalta la importancia de fortalecer estos procesos de instauración de consejos de seguridad ciudadana, así como los consejos de política social conformados por representantes de los gobiernos locales y de la sociedad civil, que tendrán como fin para el siguiente año, diseñar, impulsar, formular y vigilar la operacionalización de políticas públicas locales en el Municipio, así como posibilitar que los esfuerzos y recursos en cuanto al bienestar social se articulen en procesos de intervenciones efectivas tareas que se deben realizar con administraciones públicas eficientes y una sólida gerencia social para lograr así la transformación social.

Por esta razón, y como lo formula Kliksberg, el gerente social debe hacer todos los esfuerzos a su alcance para alcanzar un pleno dominio técnico de su campo de trabajo. Debe estar al día en las técnicas más relevantes y las experiencias comparadas más significativas. En cualquier profesión los errores técnicos pueden producir pérdidas significativas, pero en lo social -dado lo que está en juego- pueden traer perjuicios humanos directos de gran consideración. La profesionalidad orientada hacia la eficiencia se transforma en estas condiciones en un elemento de la ética misma de la Gerencia Social.

Por último, una política o programa que atiende contextos y situaciones específicos – como el Modelo Ecológico– nunca tiene garantizados los resultados deseables. Por ello, su implementación es un proceso de ida y vuelta: de los diagnósticos y la formulación de programas y acciones a la revisión de mecanismos para la puesta en marcha; y, finalmente, a los resultados alcanzados, contables y medibles en términos de los objetivos deseados por parte de la población (mujeres, hombres, niños, niñas, jóvenes de ambos sexos), la cual puede determinar, en última instancia, si los objetivos perseguidos en materia de seguridad, sana convivencia y promoción de los MASC como métodos alternos en la resolución de conflictos se están alcanzando satisfactoriamente

CONCLUSIONES

La presente investigación, demuestra, la importancia de la intervención de la gerencia social en los diferentes campos en que se desarrolla el ser humano, más aún en donde se presentan casos que afectan directamente la dinámica conyugal, familiar y social.

Como resultado del análisis de la información recolectada, los factores relacionados con la aparición y/o mantenimiento de los conflictos conyugales en parejas que asisten a la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco son: los problemas económicos, déficit en habilidades asertivas, la presencia de violencia psicológica, problemas afectivos, violencia física, consumo de sustancias psicoactivas, el desempleo, machismo, presencia de rumores, celos, influencia de la familia extensa, delincuencia, e infidelidad.

En menores porcentajes, se encuentra la salud mental como factor que influye en la aparición de conflictos conyugales, así mismo tener problemas judiciales, la percepción de salud física, el cambio de religión, las preferencias políticas, la influencia de grupos armados al margen de la Ley, y finalmente estar en situación de desplazamiento.

La conciliación es considerada como el principal método de resolución de conflictos en Colombia, en la medida en que se ha convertido en requisito de procedibilidad en gran parte de los conflictos a ser resueltos por vía jurisdiccional. Por esta razón, y para el desarrollo del presente estudio, se estableció el análisis de la Conciliación como el MASC usado con mayor frecuencia para la resolución de los conflictos conyugales presentados en la Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco.

La conciliación en familia vista desde una índole socio-jurídica, incide considerablemente en el desarrollo del ámbito social, puesto que la familia es el eje de la estructura social y le imprime el dinamismo para su desarrollo y evolución, los conflictos desencadenados en ella, llevan implícitos toda una serie de factores que escapan a la esfera de lo estrictamente jurídico, para traspasarse a consideraciones sociales, económicas y culturales.

Las audiencias de conciliación, representan un contexto en donde las relaciones y conflictos que se entretienen entre las partes generan una dinámica con características y consecuencias a nivel psicológico, social, económico y cultural, donde el conocimiento de éstas, permite a los actores, instituciones y organismos públicos y privados que intervienen en los procesos conciliatorios, dar un manejo al conflicto desde una visión no netamente jurídica, sino individual y sobre todo desde una mirada social y holística.

Teniendo en cuenta el alcance del modelo ecológico en la comprensión de los factores relacionados con la prevalencia del conflicto conyugal en el Municipio de Buesaco, una vez identificados se ubican en los diferentes sistemas que componen el modelo ecológico

permitiendo así formular algunas explicaciones acerca de los resultados de esta investigación con base en las interacciones de estos factores en las personas, sus relaciones, en la comunidad y en los ámbitos social, cultural e histórico. Formulando así las interpretaciones con base en posturas teóricas de investigadores expertos en el tema y en los resultados de otros estudios sobre variables relacionadas, así como en aportes de algunos representantes de la Gerencia Social.

El Enfoque Ecológico se sostiene en el análisis de los determinantes y factores de riesgo relacionados con el conflicto conyugal que impactan en la relación dinámica de las personas con su medio y viceversa, interfiriendo o favoreciendo la transformación recíproca. es decir, ayuda a identificar las raíces de los fenómenos relacionados con el clima conflictivo, así como los factores que pueden beneficiar el cambio de los mismos. En este sentido, permite construir referentes conceptuales para comprender las dinámicas de los conflictos conyugales y comunitarios, como parte estructural de la dinámica familiar que día a día se ve afectada en los distintos territorios sociales del Municipio. De esta manera se generan líneas de acción coherentes, en los ámbitos de política pública, que posibilitan crear condiciones para una convivencia sana, pacífica, diversa y tolerante.

Los gobiernos locales pueden y deben impulsar programas y políticas sociales municipales en las que estén involucradas temáticas sociales, de sana convivencia, la construcción de comunidad, ciudadanía, democracia, capital social, empoderamiento, recursividad, y participación activa, con la concurrencia de instituciones de educación, salud, justicia, desarrollo social, cultura, protección civil, entre otras. Además, es indispensable el trabajo social en áreas como obras públicas, seguridad, empleo, transporte, vivienda y desarrollo urbano para suplir las necesidades sociales y económicas que determinan de acuerdo a los resultados el surgimiento del conflicto conyugal. Simultáneamente, es necesario que los actores sociales impulsen acciones interinstitucionales donde participen actores de la sociedad civil: académicos, investigadores, organizaciones no gubernamentales, asociaciones vecinales y la comunidad en general. Estos espacios deben crear consensos en donde los planes, objetivos y estrategias locales puedan establecerse de manera integral y participativa hacia un objetivo común, la búsqueda de bienestar y generación de valor público.

De ahí la importancia de que un gobierno eficaz tiene mayor probabilidad de encontrar cumplimiento o aceptación social de sus decisiones políticas. Un sistema de gobierno será mejor en la medida que posea más capacidad de adaptación y flexibilidad institucional respecto de los cambios de su entorno, nacionales y departamentales, tanto en lo político y social como en lo económico. Así pues, la gobernabilidad es un estado de equilibrio dinámico

entre demandas sociales y capacidad de respuesta gubernamental que se plasman en políticas públicas objetivas y acorde con las necesidades de la comunidad.

Esta flexibilidad de adaptación se visibiliza en los espacios municipales como el campo más propicio para la formulación, planeación, implementación y evaluación de los programas y políticas sociales tendientes a controlar, o suprimir esos factores que intervienen en la aparición y consecución de conflictos que además de ser multicausales, tienen diferentes formas de manifestarse de acuerdo con factores individuales y sociales en los que median características culturales, sociodemográficas, económicas e, incluso, geográficas, para generar conflicto.

El gobierno municipal es el más cercano a la comunidad; permite conocer sus necesidades y carencias, a través de diagnósticos o investigaciones como esta de tal manera, que posibilita implementar una atención integral. Se trata de un escenario propicio para llevar a cabo todo tipo de acciones preventivas, desde aquellas encaminadas a la sensibilización, educación, coeducación, sobre todo en resolución afectiva de conflictos, cultura, recreación y de resiliencia, hasta aquellas que hacen necesario unir esfuerzos e intercambios de experiencias entre municipios con características similares. Y ello, a pesar de las dificultades que plantea un abordaje efectivo y complejo del conflicto, desde el aspecto económico, humano o de carencia de modelos de actuación, entre otros.

La Administración municipal es estratégica para la asignación de recursos, el apoyo logístico, el adecuado direccionamiento de recursos y la capacitación y generación de políticas o estrategias para procurar bienestar y una convivencia sana. Por eso se resalta la importancia de adoptar y adaptar el Modelo Ecológico, y tomar la Gerencia Social como el marco referencial en la intervención y acompañamiento del gerente social en el fortalecimiento del capital humano e institucional a través de estrategias incluyentes y participativas donde se plasmen y se de la garantía para que las estrategias sociales, y políticas públicas se desarrollen eficientemente para que de esta manera se logren construir lazos sociales y relaciones familiares y de pareja más gratificantes y enriquecedoras, lo cual implica además de los MASC como formas efectivas de resolver los conflictos, y los estilos de comunicación, que permitan el ejercicio de roles equitativos que contribuyan a estructurar parejas solidarias y democráticas donde se respeten los derechos humanos de hombres, mujeres y niños.

De esta manera, esta investigación, desde el Modelo Ecológico brinda elementos que aporten en materia de políticas públicas extendiendo a las acciones preventivas que, obligadamente, deben combatir la discriminación de género en todas sus manifestaciones, así

como favorecer el empoderamiento económico y la participación social de las mujeres, procurando revertir las causas estructurales del conflicto tanto en el ámbito privado como en los distintos espacios públicos del Municipio, para alcanzar una transformación social y como señala Mokate (2004), el objetivo más abarcador del desarrollo consiste en mejorar las condiciones y calidad de vida de las generaciones actuales y futuras. Así, el desarrollo es un proceso de creación de valor para la sociedad.

Y desde la Gerencia Social hacia el empoderamiento del capital humano y la eficacia de las acciones desde el capital Institucional; interpretando la realidad de cada conflicto y contribuyendo a la búsqueda de un acuerdo a través de los MASC. que respondan satisfactoriamente a las necesidades resultantes de la relación entre sistemas internos y externos de las parejas en conflicto contribuyendo así al mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los actores sociales.

La presente investigación aporta de manera estricta a la consolidación teórica de este modelo, ya que no existen estudios previos del tema en la región y así mismo en la construcción y difusión de nuevas interpretaciones, leyes, reformas, políticas o lineamientos que motiven el trabajo interinstitucional y participativo generando ese valor público dirigido al bienestar de las personas a través de la comprensión, análisis y propuestas expuestas desde la gerencia social en torno al conflicto conyugal y los MASC empleados por Comisaría de Familia del Municipio de Buesaco.

Igualmente el estudio realizado, ofrece sustentación teórica para el fortalecimiento gerencial en el ámbito de la conciliación y el uso de los MASC para la resolución pacífica de conflictos en todas las áreas así como el rol del gerente social en gobiernos locales, ya que el campo institucional público y privado del gerente social se ha legitimado en la instrumentalización de las políticas, servicios y programas de bienestar social para atender malestares individuales, familiares, de pareja, sociales, colectivos, organizacionales gremiales y comunitarios. El reto es ser sujeto activo, protagonista de procesos de empoderamiento, individual y colectivo y a la vez rescatar las competencias y estilo único de cada profesional que en el campo de las interacciones sociales le permite fortalecer valores, promover métodos alternos en resolución de conflictos, desarrollar potencialidades, promover organizaciones a través de la participación y así permitir oportunidades para el desarrollo y bienestar pleno de los actores sociales.

REFERENCIAS

Administración Municipal de Buesaco (2011). *Rendición Pública De Cuentas en Infancia, Adolescencia Y Juventud 2008 – 2011*. P. 52.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 1998).

Arias, M. (2002) *La Conciliación en derecho de familia*. Colombia: Legis.

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*; Ediciones Piados; Barcelona: España.

Burgos, D. (2010). *Problemas económicos en la pareja*. Universidad de Granada. España. SEDUQUERE. Asesoramiento & Formación en Relaciones de Pareja. Revista Electrónica. Extraído el día 15 de Diciembre de 2011 desde <http://www.seduquere.com/espanol/web/laeconomiaenlapareja.asp>. 2010

Calero, P. y López, C. (2009). *Aprender a conocer, valorar y superar los conflictos de pareja*. Curso de parejas. España.

Cámara de Comercio de Bogotá. (1997). *El arte de conciliar*. N° 5. Santafé de Bogotá (Colombia): Departamento de publicaciones Cámara de Comercio de Bogotá. P. 43.

Campbell, A. (1993). *Men, Women and Agression*. New York: Basic Books.

Carrillo, R. (1991). *La Violencia contra la Mujer, un obstáculo para el desarrollo*. Lima : Ediciones Tercer Mundo. P.23.

Carrión, F., Pontón, J. y Armijos, B. (2009). *120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana*, Flacso-Ecuador, Quito.

Comisaría de Familia, Municipio de Buesaco (2011). *Informe de gestión 2011*.

Cummings, E. M. & Davies, P. T. (2002). *Effects of marital discord on children: Recent advances and emerging themes in process-oriented research*. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, EEUU. 63, 31-43.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2011). *Necesidades Básicas Insatisfechas*. Extraído el día 04 de Noviembre de 2011 desde http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=231&Itemid=66

Doll, B. & Lyon, M. (1998). *Risk and Resilience: Implications for the Delivery of Educational and Mental Services in the Schools*. *School Psychology Review*. USA. 27 (3): 348-363.

Esbecs, R. (2008). *Daño psíquico y su reparación en víctimas de delitos violentos: Una línea general de investigación*. Los Centros de Ayuda En Psiquiatría Legal y Forense. Volumen II Madrid. Ed. Constitución y Leyes S.A..

Ferreira, G. (1989). *La mujer maltratada, un estudio sobre las mujeres víctimas de violencia*

Doméstica. Buenos Aires: Editorial Suramericana.

Fisas, V. (2001). *Abordar el conflicto: la negociación y la mediación de conflictos*. Extraído el día 26 del mes de Mayo del año 2011 desde <http://www.upaz.edu.uy/foro/f001.htm>.

Fisher, R & Ury, W. (1999). *¡Si ... de acuerdo! Como negociar sin ceder*. Bogotá: Norma.

Flanzer, JP. (1993). *Alcohol and other drugs are key causal agents of violence*. En: Gelles RJ, Loseke DR, eds. *Current controversies on family violence*. Thousand Oaks, CA, Sage, :171–181.

Goyes, I. y Uscátegui, M. (2002). *Apuntes sobre la investigación cualitativa: Fundamentos y método*. Revista de investigaciones, Universidad de Nariño, 11, 9-27. ISSN 0121-120X.

Guerrero, E. (Sin fecha). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Extraído el día 14 de Diciembre de 2011 desde: <http://www.aidex.es/estres/articuloseloisa/eloisa2.htm>

Haz Paz, (2000). *Violencia intrafamiliar* (serie), tomos 1 a 6, Bogotá, Presidencia de la República.

Henning & Klesges (2003). *Prevalence and characteristics of psychological abuse reported by court-involved battered women*. Journal of Interpersonal Violence, 18, 857-871.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw-Hill.

Instituto De La Mujer (1997). *Las mujeres en cifras*. Madrid, España. P. 34.

Instituto Nacional de Medicina legal, 2000.

Junco, J. (2002). *La conciliación*. Bogotá (Colombia): Temis.

Kantor, G. & Jasinski, J. (1998). *Dynamics and risk factors in partner violence. Partner violence: a comprehensive review of 20 years of research*. Thousand Oaks, CA, Sage. USA.

Klevens, J. (2001). *Violencia física contra la mujer en Santa Fé de Bogotá prevalencia y factores asociados*. Revista Panamericana de Salud publica. Volumen 9 Numero 2.

Kliksberg, B. (1997). *Gerencia social: dilemas gerenciales y experiencias innovativas*. México: FCE y PNUD.

Kliksberg, B. (1999). *Ética y Desarrollo Social*. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES)"Diseño y gerencia de políticas y programas sociales", junio 2000 © INDES 2002

Kreuz, A. (2002). *La Infidelidad En La Pareja*. Centro de Terapia Familiar Fásica, Fase 2 Valencia. Extraído el día 03 de octubre de 2011 desde: <http://www.ctff-fasedos.com/documentos/La%20Infidelidad%20en%20la%20pareja.pdf>

Lara, E. Martínez, C. Pandolfi, M. Penroz, K. y Pino, G. (2002). *El Adulto Joven*. Seminario de Investigación. Universidad de Concepción. España. Extraído el 25 de Octubre de 2011 desde <http://www.robertexto.com/archivo16/adultojuven.htm>

Licha, I. (1999). *Las Herramientas de la Gerencia Social*. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales" © INDES 2002

Matute, Claudia (2008). *Rango Constitucional De Los Medios Alternativos De Solución De Controversias*. Facultad de Derecho. Universidad de Carabobo, P. 2.

Ministerio del Interior y Justicia. (2005). Programa nacional de conciliación. Extraído el día 20 de Noviembre del 2011 desde: <http://www.conciliacion.gov.co>.

Moffitt TE, Caspi A. (1999). *Findings about partner violence from the Dunedin multi-disciplinary health and development study*. New Zealand. Washington, D.C., National Institutes of Justice.

Mokate, K. (2004), Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. *La Gerencia social: una propuesta para dar identidad al campo*. Encuentro internacional de Gerencia social. Santiago de Cali- Pontificia Universidad Javeriana. CD ROM (Memorias).

Moreno, N. (2009). *La comunicación en la violencia familiar*. Extraído el día 25 de Noviembre del año 2011 desde <http://publicalpha.com/la-comunicacion-en-la-violencia-familiar/>.

Myers, D. (2001). *Psicología social*. (6ta. ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill.

Najar, A. (2011). *El poder del chisme*. BBC Mundo, Ciudad de México. Extraído el día 12 de junio del año 2011 desde: http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2011/06/110628_chisme_mexico_an.shtml.

Organización Mundial de la salud (2011). *Violencia de pareja y violencia sexual contra la mujer*. Nota descriptiva N.º 239. Actualización de septiembre de 2011. Extraído el día 14 de Noviembre de 2011 desde <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Paneri, E. (2008). *Conflicto Conyugal*. Extraído el día 03 del mes de Junio del año 2011 desde <http://consultorios.universia.edu.pe/2008/09/17/conflicto-conyugal/>.

Pizarro, A. (2009). *Conflicto de Pareja*. Santiago, Chile. Extraído el 28 de Noviembre de 2011 desde <http://www.psicologiaipsum.cl/conflicto%20de%20pareja.htm>.

Quesada, E. (2008). *Relaciones de pareja. Conflictos con la Familia de la pareja*. Revista Mente Sana. México. Extraído el día 15 de Noviembre de 2011 desde [http://www.mentesana.net/conflictos-con-la-familia-de-la-
pareja/+influencia+familia%2Bconflicto+de+pareja&hl=es&gl=co&strip=0](http://www.mentesana.net/conflictos-con-la-familia-de-la-pareja/+influencia+familia%2Bconflicto+de+pareja&hl=es&gl=co&strip=0).

Quijano, A. (2001). *Mecanismos e instrumentos para la planificación, seguimiento y evaluación de los proyectos de investigación*. San Juan de Pasto: CESMAG.

Ramirez, J. (2006). *La violencia de varones en contra sus parejas heterosexuales: realidades y desafíos*. Revista Salud Pública de México. Vol 48 Suplemento 2 de 2005. P.321.

Robayo, G. (2003) *Mecanismos de resolución de conflictos*. Bogotá: Defensoría del Pueblo, Imprenta Nacional de Colombia. P. 19.

Robayo, G. (Sin fecha). *La mediación, un medio pacífico para la solución de conflictos*. Bogotá: Defensoría del Pueblo, Peñuela's Impresion.

Ruiz, I. (2002). *Consecuencias en la salud física y psíquica de la violencia contra la mujer en la pareja. Datos epidemiológicos*. EASP y RISG. Extraído el día 02 de Diciembre de 2011 desde <http://www.e-leusis.net/Ficheros/documentos/Isabel%20Ruiz.pdf>

Soto, T. (2011). *Psicología de Pareja: Indiferencia e insatisfacción conyugal*. Extraído el día 24 de Noviembre del año 2011 desde <http://www.diariocolatino.com/es/20110104/articulos/88048/>

Stets, J. (1991). *Contextuals Factors Surrounding Conflict Resolution While Dating: Results from a National Study*. Family Relations, Vol. 40, Editado por National Council on Family Relations, U.S.A.

Triana, F. (1999). *La Conciliación*. Universidad Javeriana Bogotá, Colombia (P. 4). Extraído el día 03 de Noviembre del 2011 desde: www.javeriana.edu.co/jurídicas/./MASC-FernandoTrianaSoto.pdf

Verdú, R. (2007). *La Violencia De Genero: Un Problema Social*. Universidad de Alicante Núm. 2, Octubre 2007. Extraído de internet el día 15 de Diciembre del año 2011 desde: http://www.icev.cat/violencia_genero_problema_social.pdf

Wochel, S., Cooper, J., Goethals, G. & Olson, J. (2002). *Psicología Social*. México: International Thomson Editores.