

La importancia del cuidado de los vínculos en el sistema familiar frente a situaciones conflictivas

Recibido: 17 de agosto de 2022 • Aprobado: 16 de mayo de 2023
<https://doi.org/10.22395/ojum.v22n48a28>

María José Briz Clariget

Universidad Católica, Montevideo, Uruguay

mbriz@ucu.edu.uy

<https://orcid.org/0000-0002-7620-8073>

Resumen

Este artículo tiene como objetivo exponer la necesidad de una gestión constructiva de los conflictos que se presentan en el ámbito familiar y del correspondiente cuidado de los vínculos. Se analizan los diferentes conflictos que aparecen en procesos como los de separación, de gestión de empresas familiares y en aquellos en los que intervienen adultos mayores. Se observa la necesidad brindar un enfoque restaurativo en el que no solo se ponga foco en el conflicto en sí, sino en el vínculo que une a las partes y en su restauración, ya que, por lo general, llega con un alto grado de deterioro o prácticamente destruido. Se advierte la importancia de poner especial énfasis en el trabajo interdisciplinario, para generar una verdadera reparación de los daños producidos por el conflicto dentro del núcleo familiar, con un enfoque restaurativo.

Palabras clave: medio familiar; vínculo familiar; empresa; relaciones interpersonales; mediación; resolución de problemas.

The Importance of Caring for Bonds in the Family System Facing Conflictive Situations

Abstract

This article aims to expose the need for a constructive management of conflicts within the family environment and the corresponding care of bonds. Different conflicts arising in processes such as separations, management of family businesses, and those involving older adults are analyzed. There is an observed necessity to provide a restorative approach that not only focuses on the conflict itself but also on the bond that unites the parties and its restoration, considering that it usually arrives with a high degree of deterioration or practically destroyed. The importance of emphasizing interdisciplinary work is highlighted to generate a real reparation of the damages produced by the conflict within the family unit, with a restorative approach.

Keywords: family environment; family bond; business; interpersonal relationships; mediation; problem-solving.

A importância do cuidado dos laços no sistema familiar diante de situações conflitivas

Resumo

Este artigo tem como objetivo expor a necessidade de uma gestão construtiva dos conflitos que surgem no ambiente familiar e o cuidado correspondente dos laços. São analisados diferentes conflitos que surgem em processos como separações, gestão de empresas familiares e em situações envolvendo adultos mais velhos. Observa-se a necessidade de adotar uma abordagem restaurativa que não apenas se concentre no conflito em si, mas também nos laços que unem as partes e em sua restauração, considerando que geralmente chegam com um alto grau de deterioração ou praticamente destruídos. Destaca-se a importância de enfatizar o trabalho interdisciplinar para gerar uma verdadeira reparação dos danos causados pelo conflito dentro da unidade familiar, com uma abordagem restaurativa.

Palavras-chave: ambiente familiar; laço familiar; negócios; relacionamentos interpessoais; mediação; resolução de problemas.

Introducción

Desde el rol de mediadora, tanto en el Centro de Mediación de la Universidad Católica del Uruguay como en consultorías en empresas familiares, así como en el marco de la línea de investigación de esta autora como integrante del Sistema Nacional de Investigadores de Uruguay, resulta vital analizar el necesario cuidado de vínculos cuando se examina un conflicto en el ámbito familiar.

Si bien no se cuenta con un relevamiento de datos sistematizado, enfrentarse a estos casos permite observar que el problema en el proceso de gestión de conflictos es que, muchas veces, se debilitan los vínculos hasta llegar a romperse definitivamente o, al menos, a deteriorarse. Este hecho genera que cuando los involucrados van a enfrentarse a un nuevo problema no cuentan con herramientas para poder gestionarlo constructivamente ni tampoco con vínculos saludables. El objetivo de este trabajo es analizar la importancia del cuidado de los vínculos en la gestión de los conflictos familiares, teniendo en cuenta el rol fundamental que cumple el sistema familiar en la vida de cualquier persona.

La familia es un ámbito en el que los conflictos se presentan en forma diaria y tienen características muy particulares. Sus miembros conocen las debilidades del otro, sus integrantes están en diferentes etapas de su ciclo vital —lo que hace que un mismo hecho pueda tener perspectivas diferentes—, las expectativas de los miembros del grupo, en algunas ocasiones, pueden no ser satisfechas y se atribuyen responsabilidades recíprocas. Por otro lado, siempre un núcleo familiar está rodeado de agentes externos que, por lo general, son la familia extendida y amigos, y juegan un rol trascendente cuando los conflictos se manifiestan. La gestión de conflictos en el ámbito familiar implica un abordaje integral no centrado solamente en la situación conflictiva, sino en las personas que forman parte de ella y en los vínculos existentes entre sí.

El sistema actual de gestión de conflictos en Uruguay está basado en la evaluación de hechos y pruebas; las partes, de forma expresa o no, manejan el concepto de culpabilidad y, si el conflicto se gestiona en el ámbito judicial, se soluciona a través de una sentencia que dicta una forma de resolverlo a futuro, de acuerdo con las posiciones de las partes durante el proceso. Si este es gestionado a través de otros métodos, como puede ser la negociación, muchas veces los profesionales intervinientes actúan con la misma lógica del proceso judicial, con un abordaje del conflicto que no va más allá del mapa de este, y lo que se gestiona son las posiciones de las partes, logrando en algunas ocasiones acuerdos en los que no se refleja el verdadero interés de los involucrados.

El proceso de mediación es el ambiente más adecuado, por las características propias del método, para realizar un abordaje integral del conflicto, ya que el mediador

a través de sus herramientas y de un proceso flexible, adaptable al conflicto y a las partes, puede trabajar de manera más integral sobre la situación y lograr detectar los intereses de los involucrados y la relación entre estos.

Hace tiempo comenzó a imponerse el concepto de justicia restaurativa en varios ámbitos, sin perjuicio de que su origen surge del campo de la gestión de conflictos en el ámbito penal. Tal como afirma Pesqueira Leal (2021):

El límite de operadoras y operadores de la Justicia Restaurativa en cuanto a tipos de conflictos no existe. Su quehacer es una continua invitación a sanar todas las heridas que hemos sufrido a lo largo de nuestra existencia, y, sobre todo, a aprender a gestionar los conflictos desde el diálogo, la convivencia, la ayuda mutua, la responsabilidad compartida. (p. 40)

Este concepto nos brinda una visión diferente a la hora de gestionar un conflicto, que no es ya la búsqueda de una solución al problema manifiesto y, sobre todo, una búsqueda de culpables, sino una forma de hacer justicia pensando en todas las partes involucradas.

Britto (citada por Sáenz López y González Lozano, 2016) destaca la visión del concepto de justicia restaurativa desde dos perspectivas: una como mecanismo y otra como proceso. Cuando la autora hace referencia al concepto en tanto mecanismo lo circunscribe al ámbito de aplicación de los mecanismos que buscan arreglos restaurativos con la finalidad de un acuerdo. En cuanto al proceso, lo asimila a la idea de reparación de daño, más allá del castigo de la conducta. Esto implica conocer sus causas, visibilizar sus consecuencias desde un abordaje integral y tomar en consideración lo personal, interpersonal y social del hecho, para promover, de esta manera, el análisis de la responsabilidad, recuperación y justicia.

El concepto de reparación que trae implícito el abordaje restaurativo es especialmente constructivo para ámbitos como el familiar, objeto de análisis en este artículo, en los que el valor de la protección de los vínculos puede llegar a ser mayor que el de la resolución del conflicto planteado, si se tiene en cuenta que, muchas veces, la solución impacta no solo en las partes del proceso, sino también en terceros.

Este proceso restaurativo, por otro lado, les brinda a las partes mayor autonomía en su gestión y eso les implica participar en un proceso en el que se ven enfrentadas a desafíos como la comunicación, escucha activa, empatía, aceptación de responsabilidades, que en muchas ocasiones son las causas de los conflictos en el ámbito familiar (Briz Clariget, 2021).

Esta manera diferente de posicionarse frente a los conflictos, tanto como integrantes de la sociedad como desde el rol profesional, genera un cambio de un paradigma de gestión judicializada de conflictos a otro que, además de la gestión del conflicto en sí mismo, brinda soluciones a problemas manifiestos basado en un abordaje

integral con foco en la persona y en sus vínculos dentro de su sistema familiar. Este cambio, además de necesario para poder dar respuesta a conflictos que hasta el momento no habían sido resueltos, es fundamental por lo que implica el núcleo familiar para cualquier individuo.

La familia, según Builes Correa y Bedoya hernández (2008), realiza una "labor configurativa" (p. 350), dado que cada familia construye su propia historia, generando sus miembros una trama familiar sobre lo que cada uno es, pero con respecto al otro que lo hace ser. Es importante destacar la evolución en la modalidad del análisis del conflicto en este ámbito y, en la misma línea de lo que afirman los autores arriba mencionados, Clemente et al. (2018) destacan la importancia de la traza relacional de la familia a la hora de gestionar los conflictos.

Al respecto, en una investigación orientada a determinar las características de la comunidad afectiva de las familias desligadas, Villavicencio Aguilar y Villarroel Carrión (2017) afirman:

La familia es la primera escuela de aprendizaje de los hijos, la fuente creadora de vínculos afectivos; los padres se convierten en los ejes principales para fomentar el establecimiento de las normas, valores que deben realizar tanto en el entorno familiar como social. (p. 16)

Mestre et al. (2001, citados por Villavicencio Aguilar y Villarroel Carrión, 2017) sostienen que la combinación de comunicación, relaciones afectivas, organización en la realización de actividades y valores promueve un clima familiar favorable. Además, enfatiza en el valor de la comprensión ante las adversidades como una clave fundamental para establecer la estabilidad familiar.

En el ciclo de vida de una familia, los conflictos se presentarán siempre, ya que son inherentes al ser humano y, por otro lado, la interacción entre sus miembros se hace necesaria durante toda su vida. Es por este motivo que el cuidado de vínculo de un sistema familiar frente a la gestión de los conflictos que se puedan presentar condiciona el desarrollo personal de sus integrantes y del sistema familiar en su conjunto para toda la vida.

Según Inglehart (citado por Bartolomé et al., 2021), en el núcleo familiar se genera un cambio de valores que ocurre, generalmente, de forma lenta y progresiva a través del reemplazo generacional y la adaptación de los integrantes a las nuevas condiciones del contexto (materiales, ambientales y culturales). Es evidente que este cambio de valores genera situaciones de transición y estas generan conflictos dentro del núcleo familiar, como en el último año, dentro de la nueva realidad que vivimos a causa de la pandemia por la Covid-19. Bartolomé et al. (2021) manifiestan que "la principal hipótesis es que los valores tienden a reajustarse en función de condiciones materiales de exposición a la crisis concreta" (p. 148). Por lo tanto, el ciclo del conflicto se vuelve

más dinámico y la necesidad de una gestión constructiva, más relevante, con el objetivo de mantener las relaciones saludables entre los integrantes del núcleo familiar.

1. Los conflictos generados en el ámbito familiar

Según Gallego Henao (2012):

La dinámica familiar se puede interpretar como los encuentros entre las subjetividades, encuentros mediados por una serie de normas, reglas, límites, jerarquías y roles, entre otros, que regulan la convivencia y permiten que el funcionamiento de la vida familiar se desarrolle armónicamente. (p. 333)

La misma autora destaca el valor de la comunicación frente a situaciones de conflicto en el sistema familiar, ya que las relaciones en este ámbito están atravesadas por el intercambio de pensamientos, emociones y sentires entre las personas vinculadas, que se exteriorizan a través de sus actos.

En cuanto a las familias reconstituidas, estas afrontan dos situaciones bien particulares. Por un lado, una necesaria reorganización del sistema familiar y, por otro lado, la consolidación de relaciones entre personas con vínculos familiares legales, pero no biológicos, como madrastras, padrastros, hijos de estos, entre otros lazos. Sin lugar a duda, esta reorganización genera conflictos que pueden afectar la forma de crianza de los niños y la manera en que se gestionen será vital para su calidad de vida (Arranz Freijo et al., 2010).

La pandemia nos ha enfrentado a la vulnerabilidad, no solo en términos individuales, sino también familiares y sociales. Introdujo en las familias dinámicas que jamás habían vivido. Sin perjuicio de que en Uruguay no existió un confinamiento obligatorio, muchas familias tuvieron que coexistir dentro de sus hogares con hijos asistiendo a clases a través de videoconferencias o plataformas en línea, progenitores teletrabajando y adultos mayores conviviendo con esas actividades. Es decir, el núcleo familiar pasó a compartir todas sus rutinas, con las diferentes particularidades, dentro del hogar, lo que dejó en una situación de total vulnerabilidad a todos los integrantes de la familia frente a los demás, situación en la que los conflictos se presentaron y se siguen presentando a diario.

El desarrollo acelerado de la tecnología, producto del contexto generado por la pandemia, ha creado una brecha más profunda entre los llamados "nativos digitales" y los "inmigrantes tecnológicos", tal como denominó Marc Prensky ya en el año 2001 (citado por Feijoo Fernández y García González, 2017) a las generaciones que crecen rodeadas de las nuevas tecnologías y día a día son educadas por progenitores que no han nacido envueltos en esa tecnología, pero se ven obligados a utilizarla. Esta brecha es generadora de conflictos constantes, que se deben gestionar continuamente de la manera más constructiva posible, de lo contrario, generarían un gran deterioro del vínculo paterno-filial.

Los conflictos producidos en el ámbito familiar pueden darse en diferentes etapas, con distintas características e involucrados. La mayoría de los conflictos que se presentan dentro de la familia son gestionados por sus propios integrantes y forman parte de la dinámica funcional de cualquier núcleo familiar. Pero, en algunas ocasiones, los miembros no pueden gestionar sus conflictos, lo que genera perjuicios para los integrantes de la familia que pueden ser físicos, como en situaciones de violencia doméstica, o emocionales; en algunas ocasiones necesitan la asistencia de un tercero para poder gestionarlos.

1.1 Los conflictos generados en el ámbito de la separación

Estos conflictos en el ámbito familiar gestionados por un tercero, ya sea a través de un proceso de negociación, de mediación o judicial, pueden tener diferente naturaleza y manifestarse en distintas situaciones. En un proceso de separación, el conflicto puede darse por los bienes o, en caso de que existan hijos menores, por la situación de estos.

Debemos partir de la base de que el vínculo conyugal está compuesto por dos individuos diferentes, con puntos de vista diversos de la misma realidad, por lo tanto, muchas veces el proceso de separación tiene distintas características para cada uno de los cónyuges y este hecho genera conflictos. Si los conflictos presentados corresponden al ámbito patrimonial, son de más accesible solución, debido a que se trata de una disputa por recursos en la que la solución distributiva es viable y el interés de las partes puede verse satisfecho mediante un acuerdo de esta naturaleza. La problemática mayor se genera cuando los conflictos refieren a la toma de decisiones si existen hijos en común menores de edad, porque la calidad de la gestión de dichos conflictos condicionará el vínculo futuro entre ambos progenitores y el vínculo del niño con cada uno de sus padres.

1.2 Los conflictos en el ámbito de la empresa familiar

Las empresas familiares son otro ámbito de conflicto, ya que son empresas con características muy especiales, donde los lazos familiares se cruzan con el interés empresarial. Son muchos los conflictos que allí surgen, debido a diferentes causas, como que la toma de decisiones dentro de la empresa, a veces, se basa en intereses familiares, aunque no siempre sean los más convenientes para la empresa; se traslada el estilo de comunicación y los roles de la familia a la empresa, pese a que puede no ser lo más adecuado, y, además, influye el valor que los integrantes de las distintas generaciones le dan a la continuidad de esa empresa.

1.3 Los conflictos en el ámbito del adulto mayor

El último escenario para analizar es el de los conflictos que se presentan en el ámbito del adulto mayor. El tipo de conflicto dependerá de la situación en la que este se encuentre: hay personas que en su vejez conservan su total autonomía y otras que tienen una dependencia absoluta del núcleo familiar.

Por lo general, la mayor parte de los conflictos en los que se ven involucrados adultos mayores se generan cuando el grado de dependencia es alto. En este caso pueden presentarse conflictos de valores con sus cuidadores. Un claro ejemplo de esta situación es cuando el adulto mayor profesa una religión y su práctica no es respetada por quienes los cuidan, ya sean estos del núcleo familiar o terceros.

Otro tipo de conflicto que se presenta en la actualidad es el de cambio de roles, ya que muchos de los adultos mayores pasaron del rol de abuelos al de cuidadores de sus nietos porque los padres deben trabajar y no cuentan con recursos para tercerizar el cuidado del niño. Este hecho, en muchas situaciones, desgasta vínculos y genera conflictos en los que el adulto mayor se encuentra involucrado.

Por otro lado, se pueden presentar conflictos de relaciones personales vinculados a la convivencia intergeneracional de un mismo núcleo familiar y los diferentes intereses que colisionan entre sí.

2. La gestión constructiva de estos conflictos

Los conflictos en el ámbito familiar se pueden gestionar desde dos perspectivas bien definidas. Una es priorizar el problema frente al vínculo, cuando lo que se busca por cada parte es lograr el mayor beneficio posible en el acuerdo alcanzado, si se negocia el asunto o se gestiona en un proceso de mediación. En el caso de que el conflicto se gestione a través de un proceso judicial, cada parte tratará de posicionarse a través de su demanda, contestación, prueba ofrecida y alegatos con la finalidad de obtener la mayor ganancia posible en cuanto a su posición con respecto al conflicto.

La otra forma de gestionar el conflicto es desde una perspectiva centrada en el interés de las partes, incluso —en el caso de que existan niños, adolescentes o personas mayores involucradas— velando por el interés de estos. Este tipo de gestión busca lograr acuerdos que satisfagan el interés de ambas partes. Se logran concesiones recíprocas en busca de soluciones de mutuo beneficio, ya sea a través de la negociación o de un proceso de mediación o, si no se lograra el acuerdo mediante estos dos métodos, mediante un proceso judicial a través de la demanda, contestación, prueba ofrecida y alegatos en una actitud colaborativa, a los efectos de que la sentencia tenga en cuenta el interés de ambas partes e, incluso, de personas que no participan del proceso, pero sí se ven afectadas por la solución que se brinde.

Es fundamental el rol que tienen todos los operadores en la gestión de estos conflictos para que las partes, luego de resolverlos, logren mantener un vínculo saludable a los efectos de seguir gestionando los diferentes problemas que se les plantearán con el transcurso del tiempo, ya sea en el ámbito de una empresa familiar, de situaciones generadas por decisiones que afecten a adultos mayores o en procesos de separación, sobre todo, con niños. En todas estas situaciones, el valor del vínculo es muy alto, dado que la relación perdura para siempre.

Debemos tener en cuenta que cuando la persona que se enfrenta a un conflicto consulta a un profesional es este quien la orienta sobre el camino a tomar para gestionarlo. Es por este motivo que, más allá del camino que el experto pueda orientarla a seguir, todos los profesionales intervinientes que realicen las gestiones deben tener muy presente el valor de la relación entre las partes a la hora de elegir las estrategias y de las decisiones a tomar. Es imprescindible que los profesionales que gestionan conflictos asuman que en la actualidad estos revisten una complejidad tal que es prácticamente imposible que puedan ser afrontados solamente desde una disciplina, sino que es necesario contar con el abordaje desde varios campos para que la solución sea realmente integral y eficiente. Trabajar sobre un conflicto desde varias disciplinas no implica sumar especialidades, que es a lo que estamos acostumbrados —a que las personas consulten a varios profesionales por el mismo tema—, sino que el abordaje interdisciplinario implica que todos los profesionales puedan encarar el conflicto de manera conjunta, con el foco en la persona, para buscar una solución integral.

3. La importancia de generar relaciones saludables entre las partes con una mirada hacia el futuro

En general, es fundamental que en todos los conflictos que se presentan dentro del ámbito familiar, luego de su gestión, se mantengan vínculos saludables entre las partes, porque las relaciones entre ellas son estrechas.

Aquellos generados en la relación conyugal o parental la situación de confinamiento los ha agravado y hay datos muy claros de que han subido las cifras de denuncias de violencia doméstica, violencia de género, abusos sexuales y violencia infantil (Sipiav, 2020). Sin perjuicio de esto, hay investigaciones que demuestran que el contexto de pandemia tiene algunos aspectos positivos sobre la relación conyugal, ya que, muchas veces, la oportunidad de pasar más tiempo juntos estuvo presente y el contexto de miedo y riesgo fue compensado por el vínculo (Rodríguez Salazar y Rodríguez Morales, 2020).

En la misma línea, respecto de los vínculos paternofiliales, también se ha demostrado que en algunos casos ha impactado positivamente, ya que permitió a padres e hijos compartir más momentos y tener mayor comunicación, a tal punto que muchos niños valoran positivamente el teletrabajo porque sus padres tienen más tiempo para dedicarles (Barros de Souza et al., 2020).

Sin embargo, en aquellas situaciones en las que el proceso de separación ha generado un gran desgaste en el vínculo entre los progenitores, e incluso lo ha destruido totalmente, quienes gestionan dichos vínculos se enfrentan a un gran desafío: la restauración de ese vínculo.

Los progenitores tienen la necesidad de mantener vínculos saludables entre ellos para toda la vida, porque, más allá de que algunas cuestiones puedan quedar definidas a través de un proceso de mediación o de un proceso judicial (como la tenencia, el régimen de visitas o la pensión alimenticia), existen otras decisiones sobre aspectos inherentes a la patria potestad (como la educación, la salud o salidas al exterior, entre otras) que deben seguir siendo adoptadas entre ambos progenitores. Es fundamental que estas decisiones se tomen de manera constructiva para no afectar al niño sobre el que recaen.

Por otro lado, en este tipo de conflictos en procesos de separación con hijos menores, las decisiones que se toman y el tipo de vínculos que estas generan, ya sean constructivos o destructivos, impactan no solo en la familia nuclear, sino también en la familia extendida. En el caso de que el vínculo entre los progenitores no se cuide, se genera un gran daño al niño, que ve afectada su relación con tíos, primos, abuelos y todos aquellos integrantes de la familia extendida, que tienen un papel muy importante en su desarrollo.

En los conflictos generados en la empresa familiar, la gestión de conflictos está evolucionando en dos tendencias bien marcadas dentro del enfoque constructivo. Una es la de prevención, con la elaboración de protocolos familiares que dejan previsto cuáles son las posibles situaciones que puede enfrentar la empresa, y las soluciones ya acordadas por todas las partes. La otra es gestionar los conflictos con una visión constructiva que priorice la relación entre las partes (ya que integran un núcleo familiar), también teniendo en cuenta los intereses empresariales para lograr la continuidad del negocio, y que se dirigirá hacia acuerdos de mutuo beneficio en los que puedan contemplarse ambos temas. Es prioritario mantener vínculos saludables en el ámbito familiar, por la relación que los une, pero también porque esos mismos vínculos saludables van a favorecer la continuidad de la empresa.

En aquellos conflictos que involucran a adultos mayores es importante tener en cuenta que cuando llegan a la judicialización es porque han escalado y han generado una gran vulnerabilidad al involucrado. Es debido a esto que la gestión con un enfoque restaurativo reviste gran importancia, ya que evita poner en riesgo a personas frágiles, como sucede en esta franja etaria.

Conclusiones

El concepto de justicia restaurativa ha tomado mayor impulso en los últimos años frente a una sociedad que requiere respuestas inmediatas y eficientes para la gestión de algunos de sus conflictos y que sean verdaderas soluciones para todas las partes implicadas.

No cabe duda de que la familia es una de las estructuras sociales en las que más ha impactado la pandemia desde varias perspectivas. Por un lado, el riesgo sobre la salud de cada uno de sus integrantes ha generado una gran preocupación y ocupación en cuanto a los cuidados, sobre todo, cuando sus miembros no los cumplen, lo que puede ser una fuente inagotable de conflictos internos. Por otro lado, también se han generado conflictos entre los componentes del núcleo familiar al trastocarse las rutinas de todos sus integrantes.

Sin lugar a duda, el contexto de crisis ha demostrado la necesidad de implementar políticas sociales, educativas y laborales que ayuden a articular las relaciones entre los miembros de una familia. Sin perjuicio de que el conflicto es inevitable, resulta fundamental generar estrategias que ayuden a las personas a tener alternativas para gestionar sus conflictos de manera más constructiva y que, una vez superado, puedan mantener vínculos saludables con los demás integrantes del núcleo familiar.

Los roles de género, medidos a través de los valores y actitudes, están relacionados con aspectos de la vida familiar (como las estrategias de conciliación, la negociación dentro de la pareja y las políticas familiares) que, a su vez, se encuentran insertos en un contexto cultural intrafamiliar en el que estos procesos interactúan en forma compleja.

Debemos abandonar la idea de identificar el concepto de justicia con el de sanción ante situaciones que afectan la convivencia y ante relaciones que son para toda la vida, para construir un concepto de una gestión de conflictos justa. Esa gestión también implica considerar el impacto que tiene el conflicto desde el punto de vista del daño y el dolor que le genera a las partes.

No debemos perder de vista que la decisión de un juez, en el marco de un proceso judicial, la mayoría de las veces desconoce el contexto, el tipo de vínculo que las partes tienen entre ellas y el impacto que su decisión puede causar, incluso, en terceras personas. Es por este motivo que, en muchas ocasiones, la decisión puede estar ajustada al derecho, pero no ser justa, porque no satisface los verdaderos intereses detrás de las posiciones de las partes.

Debemos gestionar dichos conflictos atendiendo a los intereses de las partes involucradas, que son quienes necesitan satisfacción para que quede resuelto, y, a la vez, generar capacidades o habilidades en quienes formen parte del conflicto para que puedan comprender la situación en la que están involucrados, logren entender el interés del otro, legitimarlo y alcanzar acuerdos en los que ambos intereses estén representados.

Referencias

- Arranz Freijo, E., Oliva Delgado, A. Martín Ayala, J. L. y Parra Oliva, A. (2010). Análisis de los Problemas y Necesidades Educativas de las Nuevas Estructuras Familiares. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 243-251. <https://doi.org/10.5093/in2010v19n3a5>
- Barros de Souza, J., Potrich T., Netto de Brum, C., Schülter, I., Spiegelberg, S. y Lago A. (2020). Repercussions of the Covid-19 pandemic from the children's perspective. *Aquichan*, 20(4), e2042. <https://doi.org/10.5294/aqui.2020.20.4.2>
- Bartolomé, E., Coromina, L. y Dülmer, H. (2021). Valores bajo presión: estudio preliminar sobre el cambio de valores ante la crisis de la COVID-19 en España. *Revista Española de Ciencia Política*, (55), 143-165. <https://doi.org/10.21308/recp.55.06>
- Briz Clariget, M. J. (2021). Las habilidades sociocognitivas como herramientas en el proceso de mediación. *Ciencias Sociales y Educación*, 10(19), 167-188. <https://doi.org/10.22395/csye.v10n19a7>
- Builes Correa, M. y Bedoya Hernández, M. (2008). La familia contemporánea: relatos de resiliencia y salud mental. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37(3), 344-354. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80611205005.pdf>
- Clemente, T., García Roqueta, C. y Heras, M. (2018). *La metodología relacional, clave en la prevención del conflicto y la eficacia de los acuerdos alcanzados*. Instituto Relacional. http://www.institutorelacional.org/wp-content/uploads/IR_BOOK_MEDIACION-TABLET-ilovepdf-compressed.pdf
- Feijoo Fernández, B. y García González, A. (2017). El entorno del niño en la cultura digital desde la perspectiva intergeneracional. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (72), 9-27. <https://www.redalyc.org/journal/4959/495953509001/495953509001.pdf>
- Gallego Henao, A. M. (2012). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (35), 326-345. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/revistaucn/article/view/364>
- Pesqueira Leal, J. (2021). Pedagogía para la construcción de una Cultura de Paz y Justicia. Desafío de nuestro tiempo. En A. Pividori (coord.), *Justicia Restaurativa. Aportes y reflexiones sobre el campo restaurativo y la cultura de la paz* (pp. 38-44). Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; Fundación Latinoamericana Objetivo 16; Rama Judicial, Consejo Superior de la Judicatura de la República de Colombia; Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. https://www.academia.edu/49513123/Justicia_Restaurativa_Aportes_y_reflexiones_sobre_el_campo_restaurativo_y_la_cultura_de_paz
- Rodríguez Salazar, T. y Rodríguez Morales, Z. (2020). Intimidación y relaciones de pareja durante la pandemia de la Covid-19 en Guadalajara. *Espiral. Estudios sobre Estado y Sociedad*, 27(78-79), 215-264. <https://doi.org/10.32870/ees.v28i78-79.7206>
- Sáenz López, K. y González Lozano, D. (2016). Desarrollo de la justicia restaurativa en el ámbito de la violencia doméstica. *Revista de la Facultad de Derecho*, (40), 245-260. <https://doi.org/10.22187/rd2016110>
- Sipiav. (2020). *Informe de gestión*. <https://www.inau.gub.uy/sipiav/informes-de-gestion-sipiav>
- Villavicencio Aguilar, C. E. y Villarroel Carrión, M. F. (2017). Comunicación afectiva en familias desligadas. *Fides et Ratio*, 13(13), 15-39. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2017000100003&lng=es&tlng=es