Año 3 | Nº5 - Marzo 2010

REVISTA de MEDIACIÓN

MOTIVOS DE DESESPERANZA
RAZONES DE ESPERANZA

ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

EQUIPO DE REVISTA DE MEDIACIÓN

Edita
Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)

Director
Santiago Madrid Liras

Directora Asociada
Ana Criado Inchauspe - Presidenta de AMM

Redactora Jefe
Mónica Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

Redactoras
Rocío Martín Galacho y Laura Puyol Gil

Traductor y Supervisor de Estilo
Marcelo Rodríguez Rivollier

Jefa de Publicidad y Marketing
Lola Cillanueva Calvo. 666418727

Diseño y Maquetación
Germán Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

Depósito Legal: M-52894-2007
ISSN – 1888-6485

La Revista no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos publicados.

Para cualquier duda, consulta o aclaración, puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico: revista@ammediadores.es

REVISTA DE MEDIACIÓN también se puede consultar en formato PDF por los socios de la Asociación Madrileña de Mediadores, solicitándolo al Equipo de Revista de Mediación a través de email a revista@ammediadores.es

SUMARIO

ESPACIO ABIERTO los mediadores no existimos 5
Ana Criado Inchauspé

Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación .. 8
Santiago Miranzo de Mateo

Las emociones en mediación 16
Maria Percaz Four-Pome

REVISTA SALE A LA CALLE La acción mediadora en el Hospital Ramón y Cajal. Intervención con población inmigrante en el programa "Nuevos Ciudadanos, Nuevos Pacientes" 22
Laura Puyol Gil y Rocío Martín Galacho

CASOS PRÁCTICOS Retomar el control. Mediación en la coparentalidad 26
Miguel Hierro Requena

PRESENTACIÓN: MOTIVOS DE DESESPERANZA; RAZONES DE ESPERANZA.

Santiago Madrid Liras
Director de "Revista de Mediación"

Ya lo aventuraba en el número anterior: por motivos que desconozco, nuestros políticos consideran que la mediación es como "coser y cantar"; en fin, cosa fácil, cosa de ponerse, de juntar a dos enfadados y hacerles ver que para qué se enfadan. Uno esforzándose para que sus alumnos entiendan, practiquen y se sientan seguros con no sé qué técnicas, y resulta que lo que único que tenía que enseñarles era a solicitar un seguro de responsabilidad civil. ¡Qué pena de cañas que no nos hemos tomado por entrenar y entrenar una mediación tras otra!

Si en el número 4 de "Revista de Mediación" les comentaba la curiosa visión de la Presidenta de ¿nuestra? Comunidad de Madrid, que llegó a afirmar frente a la representante de los mediadores de dicha Comunidad y a éste, vuestro servidor, que cualquiera puede mediar (y yo, esperanzado, ya contaba con que mi sobrino Mario de 9 años pudiera ejercer como arquitecto gracias a sus dotes con el tente, ¿recuerdan?); ahora tenemos al Ministerio de Justicia que, siguiendo las mismas tesis neoliberales, se suma a eso de que medie el que quiera; al menos, el que quiera pagarse un seguro.

Lo único que me tranquiliza de todo esto es que por fin oposición y Gobierno están de acuerdo en algo. Para algo sirve la mediación: para que derechas e izquierdas coincidan en que es una profesión sin profesión, sin necesidad de formación, ni de reciclaje, ni de principios, ni de ética, ni de práctica, ni de teoría. Veamos si mantienen esa unión para otros temas.

Y digo yo: ¿no estaremos entendiendo mal lo que nos plantean? Quizás nos hemos aferrado a nuestras posiciones (vaya, en breve no podremos hablar de posiciones para nuestros bienvenidos colegas mediadores sin formación porque en el contrato del seguro no se habla de posiciones, ni de reformulaciones, ni de preguntas circulares, ni de ná). Quizás no estamos intentando entender al otro. Quizás no nos damos cuenta del reconocimiento oculto de esa medida. En realidad nos están diciendo que nuestra labor, mediar, es como la de ellos, gobernar, y que si a ellos no se les pide formación alguna, ¿cómo nos la van a pedir a nosotros? Habrá que explicarles, entonces, –porque ya sabemos que hacerse entender es importante en mediación– que nosotros no sólo queremos mediar, sino que queremos mediar bien. Igual que desearíamos no sólo que nos gobiernen sino, para variar, que nos gobiernen bien. Y es que, digan lo que digan Esperanza Aguirre y Francisco Caamaño, una profesión, incluso la de ellos, requiere de una formación, de una ética, de unos conocimientos, de una práctica; en fin, una profesión, cualquiera, requiere de profesionalización. ¿O creen ustedes que si me saco un seguro de responsabilidad civil ya estoy capacitado para apagar fuegos, operar estómagos, detender delincuentes o repartir medicamentos, por poner algún ejemplo? Si a un socorrista le piden que se recicle cada 2 años, a un profesor a seguir actualiándose, y, en general, estamos en la Europa del aprendizaje permanente, y aquí hemosoptado con valer para todo a precio de seguro. Y seguro que vamos mediar estupendamente sin formación, pero con seguro.

¿Cómo le explico yo ahora a **Santiago Miranzo** que su estudio sobre el término "mediación" se ha quedado obsoleto? Santiago, mediación es lo que hace, por ejemplo, un dentista que se ha sacado el seguro de mediador. ¿Y qué le digo a **Miguel Hierro** de su caso de mediación familiar, tan bien explicado, justificado, sus objetivos, sus intervenciones...?, ¿cómo le cuento que ya no hace falta un procedimiento y una buena práctica? ¿Qué le digo a **María**

Percaz sobre su brillante trabajo sobre las emociones del mediador además de contarle que es la desesperanza la que ahora me arroya? ¿Serán nuestras mediaciones tan poco asentadas profesionalmente como las "experiencias mediadoras" que nos relatan **Rocío Martín** y **Laura Pujol** en su acercamiento a los lugares donde se dice que se hace mediación? ¿Qué les digo a todos ellos y a mi equipo de la revista?, ¿y a los socios de AMM, que la mantienen?, ¿y a la Junta Directiva que la apoya? ¿Les digo que nuestros esfuerzos para que la mediación sea una profesión seria, fundamenteda, estudiada y reconocida no han servido para nada? ¿Qué sienten los niños cuando descubren quiénes son realmente los Reyes Magos? Querida Laura, ¿qué pensará tu hija Carolina, la que ahora estás dando a luz mientras nosotros parimos este nuevo número de "Revista de Mediación" cuando un día le cuentes que un día, sin saber porqué y para qué, alguien decidió que tu formación como mediadora fuera igual a cero?

Porque si a uno/a le toca pelearse con su pareja y tiene que haber un tercero para mediar, que al menos sea, por favor, delante de un mediador profesional. Imaginemos la cara de impotencia del mediador no formado, con gran corazón y seguro actualizado, ante una de esas clásicas disputas de pareja, pulla va, pulla viene. ¿Qué hará?, ¿plantarles el recibo del seguro pagado para que se callen?

Como nos plantea **Ana Criado**, con ese acierto y energía que la caracteriza, en el nuevo **"Espacio Abierto"** de la Revista de Mediación, espacio al que estáis todos invitados: somos profesionales y debemos sentirnos orgullosos y dispuestos a luchar por ello. ¡Bravo, Ana!

Aldo Morrone contaba que explicaba a su hijo qué era eso de ser mediador contándole que era "el guardían de la esperanza". Pero ser mediador es también emprender acciones frente al conflicto; no evitarlo, no mirar para otro lado, ni hacer como si no pasara nada. Es afrontarlo con el fin de superarlo. Ahora más que nunca seamos mediadores, mediadores profesionales, y guardemos la esperanza de que propuestas como las del Ministerio de Justicia sean modificadas por sus responsables; y seamos mediadores tomando también acciones para que esto ocurra. "Se puede confundir conciencia y comprensión con marioneta; futuro y vocación con automóvil", cantaba Amaury Pérez en aquella maravillosa canción-poesía titulada "hay días". Y sigue: "es día que hay que andarse con cuidado, porque una distracción sería terrible; es día de vencer en la impotencia al ángel y al arrastre del veneno; es día de imponer a la prudencia, el sentimiento, el corazón y el fuego".

Y tú, mediador/a, ¿cómo vas a explicarle a los tuyos y a tí mismo/a lo que un día ocurrió delante de tus ojos?; ¿qué vas a hacer?

ESPACIO ABIERTO
LOS MEDIADORES NO EXISTIMOS

Ana Criado Inchauspé
Presidenta de AMM y Mediadora

Ya lo aventuraba en el número anterior: por motivos que desconozco, nuestros políticos consideran que la mediación es como "coser y cantar"; en fin, cosa fácil, cosa de ponerse, de juntar a dos enfadados y hacerles ver que para qué se enfadan. Uno esforzándose para que sus alumnos entiendan, practiquen y se sientan seguros con no sé qué técnicas, y resulta que lo que único que tenía que enseñarles era a solicitar un seguro de responsabilidad civil. ¡Qué pena de cañas que no nos hemos tomado por entrenar y entrenar una mediación tras otra!

Ante todo permítanme que me disculpe por aprovecharme de mi condición de Directora Asociada para inaugurar este nuevo espacio de reflexión, Espacio Abierto, que se encuadra en el punto 8 de los requisitos de publicación de esta Revista: "Espacio de debate sobre políticas profesionales, opiniones, teorías y demás cuestiones de relevancia". Mi intromisión en este espacio se debe a que necesito compartir con ustedes MEDIADORES, mis desasosiegos y preocupaciones para con nuestra profesión.

No sé si es el por el cansancio acumulado debido a la edad, al tiempo que llevo presidiendo la Asociación Madrileña de Mediadores, o a la cantidad de reuniones a las que he asistido, pero estoy harta de hablar de mediación. Les explico:

En muchos foros profesionales, jurídicos, psicológicos, centros, reuniones, seminarios, talleres, programas de televisión, artículos periodísticos, etc…, se habla de mediación, procesos de mediación, ley estatal de mediación etc. Esto está muy bien y nos beneficia, sin embargo por mucho que releo, agudizo el oído y pongo mis cinco sentidos en ello, jamás oigo nada sobre los mediadores. Por lo que estoy llegando a la triste conclusión de que para los organizadores de seminarios, talleres y encuentros, para la Administración local, autonómica y estatal, por no hablar de ciertos colegios profesionales, especialmente el de abogados, incluso entre nosotros mismos, LOS MEDIADORES NO EXISTIMOS. Y cuando digo que no existimos me estoy refiriendo a ese espacio que nos corresponde como profesionales debidamente cualificados que ejercen una actividad distinta a la de nuestras profesiones de origen. Perdón, hay que hacer una excepción: no existimos salvo para los centros de formación que durante años se han lucrado con cada promoción de alumnos soltando hordas de mediadores a la calle sin ningún futuro profesional.

Por poner un ejemplo, asistí el mes de enero pasado a una jornada organizada por el GEMME en el Consejo General del Poder Judicial. Después de escuchar a jueces, magistrados, secretarios judiciales, y demás profesionales que forman parte de la judicatura, he llegado a la conclusión de que la mediación existe, de que se está intentando implantar, de que nuestros magistrados apuestan por ella, de que en la judicatura española se están haciendo esfuerzos ingentes por darla a conocer, pero… LOS MEDIADORES NO EXISTIMOS. Durante las cinco horas que duró aproximadamente la sesión mencionada sólo se pronunció la palabra mediador tres veces. Como bien podrán imaginarse, el estatuto del mediador ni se rozó, y es curioso porque "aparentemente" los jueces están preocupados por nuestra formación (que no por nuestra profesión). Al final, a última hora, bastante tímidamente me levanté en medio de dichas personas tan versadas sobre mediación, y lo son, y me atreví a decir: "Soy mediadora, presido la Asociación Madrileña de Mediadores y he de decirles que los mediadores estamos muy preocupados por la ley estatal, estamos muy satisfechos por la evolución de la mediación en los juzgados, y estamos aquí para lo que necesiten. Nos estamos autorregu-

lando, vamos a publicar un código deontológico, y les tendemos la mano para crear una red entre ustedes y nosotros. Estaremos encantados de poder participar en cualquier proyecto que nos puedan proponer. Muchas gracias". Igual mi vanidad está un poco sobredimensionada últimamente (en estos momentos trabajo mucho mi autoestima, ya que debido a mi condición femenina y la generación a la que pertenezco, por la cuenta que me trae más me vale trabajármela), el caso es que esperaba que por lo menos alguno de ellos se acercara y me felicitara por nuestra labor o me preguntara por nuestras actividades, necesidades… no sé, algo. Es probable que a los magistrados, jueces y demás asistentes les chocara la intervención de una "intrusa" en las jornadas que sobre mediación se celebraron en la sede del Consejo General del Poder Judicial. Porque, al fin y al cabo, "sólo soy una mediadora" (¿qué es eso?) que preside la única asociación profesional de mediadores de este país, con 115 socios de toda España, que pagan su cuota religiosamente, y que sobrevive publicando una revista como ésta, organizando talleres para actualizar nuestra formación, difundiendo noticias, etc., únicamente con el ingreso de las cuotas de sus socios y a mucha honra.

Volvamos con los jueces: el caso es que estoy convencida de que mi mensaje no caló, y no caló no porque me expresara mal; no caló porque no me vieron, no me escucharon, no asimilaron el mensaje, porque a pesar de hablar de horas sobre la mediación, ¡¡¡LOS MEDIADORES NO EXISTIMOS!!!.

Queridos colegas, hemos perdido el protagonismo de nuestra profesión, el valor de la misma y sobre todo: el lugar que nos corresponde.

¿Y quién es el responsable de todo esto? NOSOTROS.

Nosotros y nadie más. Nosotros por hacer siempre una tibia defensa de nuestra profesión ante otros colegios profesionales. Nosotros porque todavía no nos atrevemos a vernos como profesionales independientes. Nosotros por no exigir nuestra presencia en los ámbitos que nos corresponden por derecho propio. Nosotros por no escribir, no protestar, no manifestarnos ante colegios profesionales que nos están aplastando. Nosotros por vernos antes como abogados, psicólogos, trabajadores sociales, etc., y no definirnos como lo que somos: MEDIADORES.

Somos profesionales independientes. Somos los que obramos la magia de la mediación. Somos, después de las partes que intervienen en el proceso, y siempre detrás de ellas, los protagonistas de la mediación. Somos los que empatizamos, creemos en las personas que acuden a nuestras consultas, les empoderamos, y creamos un espacio seguro dónde se pueden expresar con seguridad y libertad. Actuamos con imparcialidad y objetividad. Equilibramos desequilibrios. Favorecemos la comunicación. En resumidas cuentas, conducimos, soportamos y creamos el proceso de mediación.

¿Y cómo lo hacemos? Con rigor, esfuerzo y profesionalidad. Es una profesión que se aprende, el mediador puede nacer, pero por regla general se debe hacer. Se hace con una formación de origen y recibiendo además una segunda formación rigurosa y especializada. No se puede ser mediador por una mera inscripción en un registro, ni por el aval de un seguro de responsabilidad civil a lo que, aparentemente, nos quiere reducir el Ministerio de Justicia en la Ley de Mediación y Arbitraje. No se es mediador únicamente cuando se realizan mediaciones intrajudiciales. Cuando una persona se autodenomina mediador, trabaja en ello y cobra por ello, debe ser un profesional debidamente formado. Desgraciadamente, cuando se nos forma, no se nos transmite ese orgullo, esa responsabilidad y el honor que supone ejercer una profesión como la nuestra.

Si queremos que se nos tenga en cuenta tenemos que empezar por valorarnos a nosotros mismos. Valorar nuestro trabajo y nuestra profesión. Olvidarnos de nuestra profesión / formación de origen. Tenemos que empezar a llamarnos MEDIADORES. Que todo el mundo se entere de que los MEDIADORES SÍ EXISTIMOS.

Les puedo garantizar que desde esta Asociación, ese es la meta que siempre nos hemos marcado, pero que a partir de este momento vamos a reforzar aun más nuestros esfuerzos**1**. Esta revista es el claro ejemplo de que lo que nos importa son los mediadores, las buenas prácticas y la divulgación de experiencias para poder seguir aprendiendo entre todos. Nuestro foro**2** pretende sondear la opinión de los mediadores, y tejer una red dónde todos nos comuniquemos. Nuestro listado de mediadores en nuestra página web es el claro ejemplo de una difusión de profesionales debidamente cualificados. Seguimos con la intención de publicar nuestro código deontológico que lleva tres años retocándose, con el fin de que todos nos podamos sentir reflejados en él. Vamos a seguir con talleres de formación continua para que todos podamos seguir enriqueciéndonos y evolucionando como profesionales. Estamos gestionando desde hace un tiempo un seguro de responsabilidad civil específico para mediadores. Si nos llega el presupuesto, nuestra intención es rodar un anuncio promocionando la figura del mediador profesional y difundirlo. Tenemos más ideas y muchos más proyectos, porque como bien dice Morgan Freeman, en su majestuosa interpretación de Nelson Mandela, en Invictus: "Soy el amo de mi destino. Soy el capitán de mi alma". Este es el momento de hacernos amos de nuestra profesión, para ello podrán contar siempre con nosotros, con AMM porque los MEDIADORES SÍ EXISTIMOS.

---

1 Estatutos de la Asociación Madrileña de Mediadores
Artículo 2º.- Fines
La asociación tiene como fines:

1.- Promocionar la figura del Mediador en la sociedad.
2.- Definir la profesión del Mediador y su marco de actuación.
3.- Proteger los Derechos y los Deberes de los Mediadores.
4.- Constituir el Código Deontológico de Mediación, marco regulador de la profesión en la Comunidad de Madrid.
5.- Promocionar, proteger y defender la Mediación como actividad profesional.
6.- Promover, realizar y difundir investigaciones científicas en el ámbito de la Mediación.
7.- Promover la divulgación e intercambio de información y buenas prácticas entre Mediadores acerca de las evoluciones en el contexto de la Mediación.
8.- Promocionar y divulgar los Centros de Formación de Mediación que reúnan los requisitos legalmente establecidos.

La asociación no podrá realizar cursos de formación homologados de mediadores. Asimismo, tampoco podrá concursar, ni contratar, con entidades públicas o privadas o análogos, ningún servicio de mediación.

2 Foro para mediadores en funcionamiento desde este mes. Se puede acceder a él desde nuestra web: www.ammediadores.es/foro

QUIÉNES SOMOS, A DÓNDE VAMOS... ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO MEDIACIÓN

WHO WE ARE, WHERE DO WE GO TO... ORIGIN AND EVOLUTION OF THE MEDIATION CONCEPT.

Santiago Miranzo de Mateo
Abogado, Mediador Coach. santiagomiranzo@yahoo.com

Resumen: el artículo realiza un recorrido por la evolución histórica del concepto de mediación y de la figura del mediador. Se detallan unas definiciones etimológicas, doctrinales y usuales del concepto mediación.

Abstract: the article shows the historical evolution of the mediation concept and of the figure of mediator. some etymological, doctrinal and usual definitions of the mediation concept are provided in this paper.

Palabras Clave: Matrimonio, pareja, familia, mediación, mediador, evolución histórica.

Key Words: Marriage, couple, family, mediation, mediator, historical evolution

1. INTRODUCCIÓN

La figura de la mediación como método de resolución alternativo al judicial de los conflictos jurídicos lleva más de 20 años intentando calar en la cultura popular en España. Actualmente se puede encontrar abundante bibliografía sobre el proceso de mediación familiar, de diversos autores y eruditos, tanto sobre la teoría como sobre su puesta en práctica. Este artículo pretende profundizar en los orígenes y la evolución del concepto de Mediación.

Para ello realizaré un recorrido por los orígenes históricos y culturales del conflicto y de las formas de resolverlo en la sociedad así como del concepto de mediación y de mediador.

Me extenderé en los orígenes del concepto mediación, en los de la figura del mediador y en la evolución de la manera de entender el conflicto por las sociedades así como en la evolución de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. Nos aportarán luces sobre la esencia de la mediación.

Recogeré un resumen de las principales características de la mediación familiar.

Por último, concluiré las principales ideas obtenidas del estudio realizado.

2. EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN

2.1.- Introducción

Sin ánimo de exhaustividad, pretendo hacer una aproximación escuetamente introductoria al concepto de conflicto y a cómo se ha manejado la existencia del mismo en las sociedades humanas a lo largo de la Historia, así como a las distintas maneras de afrontar el mismo. Explicaré unas líneas generales sobre la evolución de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y sobre la evolución de la figura del mediador.

Terminaré aportando mis conclusiones con respecto a cómo afecta al proceso de mediación la manera concreta en la que los mediados viven y afrontan los conflictos que traen consigo al procedimiento.

La mediación aparece cuando existen dos o más personas que tienen un conflicto y que, tras intentar solucionarlo por ellas mismas y no quedar satisfechas con el resultado obtenido, deciden acudir a un tercero para que les ayude a intentar solucionarlo.

El conflicto es por lo tanto un elemento esencial de la mediación.

El conflicto no es bueno o malo en sí mismo, más bien es algo innato a la condición humana y a las relaciones interpersonales.

Los hombres han intentado organizar sus relaciones sociales desde que se reúnen para vivir en sociedad. Algunos sistemas de organización son voluntarios, como la moral, pero el principal orden normativo es el derecho, pues vincula a todos los individuos que pertenecen a esa sociedad con independencia de su aceptación o de su deseo de ser obligados o no por aquel.

Al relacionarse los seres humanos que coinciden en una sociedad surge el conflicto sobre si una conducta se adecua o no a lo establecido por el ordenamiento jurídico.

Si bien normalmente ambas personas del conflicto parten de una situación de igualdad en relación con la dignidad y la posesión de los mismos derechos, la diferencia aparecerá en las características personales con las que se enfrentan al problema, que pueden dejar en una mayor o menor igualdad a las partes.

Coincido con OTERO[1] en los considerandos básicos que hay que aclarar antes de realizar un recorrido histórico de antecedentes de la mediación, que el ser humano es conflictivo por naturaleza y que esa conflictividad latente le lleva a procurar la realización de su interés por encima de cualquier otra cosa, dejando en un segundo plano sus deberes, el interés de los demás o el bien común.

2.2.- Evolución histórica de la resolución de conflictos en las sociedades

Para intentar resolver las controversias entre los seres humanos se han establecido a lo largo de la historia distintos sistemas de resolución de conflictos, siendo el sistema judicial el más aceptado en la actualidad por ser el más democrático.

OTERO distingue tres grandes momentos en la evolución histórica de la resolución de los conflictos, un primer momento inicial en el que encontramos en las culturas la figura de un tercero con autoridad reconocida para resolver los conflictos entre particulares, un segundo momento en el que existieron diferentes foros a los que acudir pidiendo justicia, y un tercero en el que aparece el poder judicial institucionalizado.

Anteriormente a la existencia del poder judicial institucionalizado propio de la modernidad, existían distintos foros a los que se podía acudir buscando justicia. Esta pluralidad de foros determinaba jurisdicciones variadas que se regían por el principio de subsidiariedad, y que determinaban distintas soluciones según los casos, los lugares, los juzgadores, etc.

Y con anterioridad a esta pluralidad de jurisdicciones se recurría en los grupos humanos a una figura de autoridad reconocida para solventar los conflictos entre particulares. Este tercero suplía a la figura del juez actual, tenía a su favor el reconocimiento de su autoridad por las personas que se sometían a su dictamen y sabía que las partes se comprometían desde el principio del proceso a respetar la solución dada.

2.3.- Evolución histórica de la mediación como método de resolución de conflictos en las sociedades

Los autores coinciden en que no se puede datar de forma precisa y generalizada el inicio de la mediación como forma exenta y alternativa a la vía judicial.

A lo largo de la Historia encontramos la aparición y utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos como la conciliación, el arbitraje y la mediación, por distintas causas como la pérdida de confianza de las personas en el sistema judicial, la sobresaturación del mismo, la búsqueda de decisiones acordes con las necesidades de los participantes, el deseo de cercanía personal y social con la figura decisoria, etc.

Encontramos distintos hitos en la historia, en distintos tiempos y culturas, ejemplos referidos a varios países, culturas, grupos raciales y étnicos en los cinco continentes de aplicación de la mediación como medio de resolución alternativa de los conflictos.

En estos casos que encontramos en la historia en los que se aplica la mediación, la finalidad principal era la de solucionar los conflictos interpersonales acudiendo a un tercero con autoridad reconocida por las partes intervinientes para que éste pudiera ayudar a los afectados por el problema a solucionarlo de forma pacífica sin necesidad de acudir a instancias ajenas al propio grupo al que pertenecen.

Durante la Edad Moderna la mediación se utilizó especialmente en el ámbito del Derecho Internacional, debido a la importancia del establecimiento de relaciones y al respeto de los pactos basados en la autoridad, respeto siempre difícil de conseguir en este ámbito del derecho.

La coactividad de las normas es de complicado cumplimiento debido a la soberanía de los países, siendo difícil establecer vínculos de obligación que no se basen en la fuerza bruta o en la convicción asumida por respeto a la autoridad reconocida.

En la Edad Moderna, la justicia entre los Estados sólo se podía acordar a través de los buenos oficios, el arbitraje y la mediación.

Según la doctrina, es posteriormente, a mediados del siglo XX, el momento en el que podemos decir que aparece la mediación que se aplica profesionalmente en la actualidad.

Además de lo explicado sobre la Edad Media, el antecedente más destacado es la Convención de la Haya de 18 de octubre de 1907 sobre solución de controversias internacionales.

Con esta normativa se inicia el reconocimiento del arbitraje y de la mediación jurídica como medios no jurisdiccionales de resolución de conflictos.

Este texto recoge el reconocimiento de la mediación jurídica como institución distinta tanto de la jurisdicción como de otros medios alternativos de solución de conflictos, tales como el arbitraje y la conciliación.

Así se mantiene esta situación hasta la creación de del Tribunal Internacional de Justicia de la Haya en 1921 por la Sociedad de Naciones.

Geográficamente, la mediación como medio de solución de conflictos aparece casi simultáneamente en algunos luga-

---

1 OTERO Parga, Milagros, capítulo 11: las raíces históricas y culturales de la mediación, Mediación y solución de conflictos, ed. Tecnos, pg.174 y ss.

res de Europa, Latinoamérica y Estados Unidos de Norteamérica.

El Federal Mediation and Conciliation Service, creado en 1947 en E.E.U.U., puede ser considerado el primer servicio que asume la mediación a nivel mundial. Su finalidad inicial era la resolución de de problemas de índole laboral, habiendo sido ampliada desde 1978.

A partir de entonces su desarrollo e implementación ha sido continuo y ha crecido de manera exponencial en todo el mundo.

GONZÁLEZ CANO[2] cita a BARONA VILAR para explicar el origen de los llamados métodos de resolución alternativa de conflictos (RAC) cuyas siglas en inglés son ADR, *Alternative Dispute Resolution*, y son las más empleadas y reconocidas para hablar de estos procedimientos.

Los RAC (ADR en inglés) deben su origen a un movimiento anglosajón iniciado en la década de los treinta del siglo XX llamado *movimiento de libre acceso a la justicia*, produciéndose la aparición de los RAC en la década de los setenta del siglo pasado.

Esta corriente filosófico-jurídica que buscaba cauces alternativos al Poder Judicial se inicia básicamente en la Universidad de Harvard, es la denominada *«critical legal Studies»*.

Las RAC surgen como mecanismos que intentan resolver disputas al margen de los tribunales, o mediante medios no judiciales.

En Estados Unidos de Norteamérica las RAC se han convertido en parte del propio sistema judicial, dejando de ser sólo alternativas privadas al haber sido incorporadas a las instituciones públicas con carácter previo al proceso adversarial clásico, proponiendo el mismo juez la mediación entre las partes.

Las características de estas RAC son que constituyen un intento de encontrar fórmulas para mantener la posición intermedia entre las partes, que son vías menos formales y rituarias que el proceso judicial y que fomentan la mayor participación de las partes en el método de solución del conflicto, lo cual implica un mayor compromiso de las mismas en la aceptación, cumplimiento y ejecución de la solución.

En Europa, el libro verde de la Comisión sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil de 19 de abril de 2002, recoge la noción de modalidad alternativa de solución de conflictos como aquellos procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos aplicados por un tercero imparcial.

El libro verde de 2002 excluye expresamente al arbitraje, pues está más cercano al procedimiento judicial que a las modalidades alternativas ya que el objetivo del arbitraje es sustituir a la decisión de la justicia.

Este libro se refiere a los ámbitos de derecho civil y mercantil, incluidos el derecho laboral y el relacionado con el consumidor.

Básicamente, se pueden diferenciar las RAC aplicadas en el marco de los procedimientos judiciales frente a las RAC convencionales, es decir, al margen de cualquier procedimiento judicial.

Dentro de las RAC convencionales subdividiremos en dos categorías, las RAC convencionales en la que los terceros pueden verse obligados a tomar una decisión o hacer una recomendación frente a otras RAC convencionales en las que los terceros no han de pronunciarse una manera formal sobre la solución al litigio.

2.4.- La Figura del mediador

Existen mediaciones célebres de este tipo realizadas muchas de ellas por sacerdotes o prelados que por su presumible talante de hombres de paz y por la autoridad moral que se les suele conceder, fueron desde los comienzos de la historia mediadores por excelencia. También en ocasiones los reyes o emperadores intentaban actuar como el llamado hombre de paz.

Un par de ejemplos son la realizada en 1648 entre Austria y Francia por el Papa Inocencio X o la gestionada en 1866 entre Austria y Prusia por Napoleón III.

Las antiguas civilizaciones han tenido mediadores o figuras similares no basadas en el poder político reconocido, sino en otros argumentos que permitían que el pueblo asumiera libremente a esas personas para dirimir sus conflictos.

La figura en todos los casos persigue una doble función, sustituir al juez y evitar sanciones impuestas por un poder externo y lejano o extraño.

Los pueblos nómadas y las tribus solían buscar la autoridad eligiendo al más anciano del clan para que resolviese sus problemas amparándose en la sabiduría que poseía por la mayor experiencia de haber vivido más años que el resto.

Platón proponía que gobernasen la ciudad los más sabios, que él denominaba filósofos, porque debían tener más conocimientos sobre lo justo e injusto que el resto, y por lo tanto más experiencia para poder organizar la vida de los seres humanos en sociedad.

Otro ejemplo es el Beth Ding judío, grupo de rabinos constituidos en Consejo que resolvían las contiendas entre mercaderes, gentiles, etc.

En África se ha seguido la costumbre de reunir a una asamblea o junta de vecindario para resolver disputas eligiendo a una autoridad o personalidad destacada de la comunidad para ayudar a las partes a resolverlo de forma colaboradora.

En las sociedades rurales o de carácter minifundista y en las estructuras de organización social de marcado carácter centrífugo, en las que la familia son la referencia de pertenencia, los cabezas de familias, clanes o grupos étnicos realizan este papel de mediadores, y fueron o son de gran importancia para dirimir conflictos entre sus miembros.

El pater familias de la sociedad romana, el padrino de la camorra o el patriarca gitano son considerados los responsables de la sociedad de referencia y su

---

2 GONZÁLEZ CANO, Mª Isabel, capítulo 8: los métodos alternativos de resolución de conflictos, Mediación y solución de conflictos, ed. Tecnos, pg.131 y ss

decisión tenía una fuerza mayor que la de cosa juzgada.

En Latinoamérica, las cooperativas tratan de resolver los conflictos entre sus miembros desde una perspectiva colectiva dentro del mismo contexto de la comunidad.

En España tenemos un claro ejemplo de mediación en el Tribunal de las Aguas de Valencia que funcionó desde el siglo XIII, compuesto por campesinos y con la función del reparto equitativo del agua en esa comunidad autónoma.

En las culturas orientales, como la china y la japonesa, la mediación ha existido desde los orígenes de las primeras civilizaciones. En China era el principal recurso para la solución de conflictos, recurso de fuerte raigambre debido a la filosofía de CONFUCIO, que afirma que la resolución adecuada de un conflicto se logra únicamente a través de la persuasión moral del tipo de conducta a seguir siendo inadmisible la imposición de un acuerdo a través de la coacción. Los populares y numerosos Comités Populares de Conciliación demuestran la profunda asimilación cultural de la mediación como método de resolución alternativa de conflictos.

2.5.- Conclusiones

He querido destacar la importancia de descubrir el conflicto como algo connatural al ser humano, quitarle la carga de negatividad con la que solemos reaccionar cuando se nos presenta.

Todas las sociedades han tenido conflictos y han desarrollado maneras de afrontarlos.

En el proceso de mediación la importancia del conflicto es crucial.

El mediador debe ser un experto en el manejo de los conflictos. Ha de tener la habilidad de saber transmitir a los mediados tranquilidad en relación a la existencia y afrontamiento de los problemas que les afectan.

Los mediados deben llegar a ser conscientes, para poder comenzar el proceso de mediación, en primer lugar de que tienen un problema, y en segundo lugar de si están motivados para intentar hacer algo con su conflicto.

Por esta razón, una de las primeras cosas que les pido a los mediados en las primeras sesiones es que, por favor, sean egoístas, pero que tengan un egoísmo sano. Es decir, que defiendan lo que consideran legítimo, que expresen sus posiciones, intereses, necesidades y emociones para poder entenderles sin ser juzgados por ello.

La expresión de las emociones de las partes es imprescindible para un adecuado desenlace del proceso de mediación y, en consecuencia, para que los acuerdos realmente se ajusten a sus necesidades reales, de manera tal que se llegue a un número mayor de acuerdos y a una mayor duración de los mismos.

La experiencia profesional como mediador en estos 10 años me ha llevado a concluir que los procesos de mediación que antes concluyo satisfactoriamente para los mediados son aquellos en los que antes "se pelean entre ellos en mediación", es decir, que aquellas personas que son capaces de decirse en las sesiones de mediación a la cara el enfado o las emociones que les inundan por dentro son los que más avanzados van en la tarea de separarse emocionalmente del otro y abrirse por tanto a un nuevo futuro, a nuevas propuestas, a escuchar lo que el otro tenga que decir. En consecuencia, antes puedo conseguir que dejen de hablar desde las posiciones y pasen a hablar desde los intereses tras reconocer sus necesidades y deseos, favoreciendo que en las sesiones de mediación se cree ese "tercer espacio neutral" en el que poder colaborar todos juntos en alcanzar las metas que se propongan.

Las procesos de mediación de pronóstico de mayor duración, detectados en las reuniones iniciales informativas individuales o conjuntas, son aquellos en los que ambos afirman que ellos son muy respetuosos, que "ya lo tienen hablado y arreglado casi todo y que no va a haber problema porque se llevan bien". Detrás de esas posturas he descubierto, al analizar los casos en los que he intervenido como mediador, que hay incapacidad emocional o comunicativa de expresar sus emociones al otro o incluso en un estadio anterior, rechazo y no aceptación, con la consiguiente autoestima baja, por tener y sentir ciertos sentimientos. El camino a recorrer con estos mediados no es que sea más difícil sino que es más largo, necesitan más tiempo y distintas herramientas que les faciliten afrontar la tarea con expectativas de éxito.

La flexibilidad que caracteriza el trabajo del mediador permite afrontar todos estos tipos de mediaciones con la misma prestancia y confianza en el proceso, sabiendo que el poder del cambio está dentro de cada uno de los mediados y que nuestro papel es acompañarles en este proceso de redescubrimiento de sus habilidades y aptitudes, convencerles de que nadie mejor que ellos mismos para solucionar su conflicto, para hacer con él lo que quieran.

En los procesos de separación, divorcio o nulidad matrimonial así como de separación de parejas de hecho, las partes que acudan a mediación traerán distintos conflictos que querrán tratar en el proceso. Los conflictos pueden ser reales, latentes u ocultos. Las posiciones, es decir, lo que piden y exigen al otro, pueden en estos casos no coincidir con los intereses, es decir, con lo que realmente quieren. Detrás de la petición de separación, divorcio o nulidad existirán deseos, miedos, emociones que si conseguimos que sean explicitados con respeto pueden ayudar a la comprensión mutua de las pretensiones, a empatizar (que no simpatizar) con la postura de la otra persona y a buscar fórmulas de acuerdo que satisfagan el mayor número de intereses de ambos involucrados.

El proceso de mediación familiar puede servir para negociar con un tercero ajeno al conflicto y a las partes, que ayude a arropar la crisis emocional que sufren los mediados, siendo un guía imparcial de la discusión que asegura que todas las partes expresen sus posiciones, intereses y necesidades sintiéndose respetados, sabiendo que el principio de confidencialidad les permite sincerarse en ese espacio de colaboración sin

que sea utilizado posteriormente en su contra lo allí hablado.

Cambiando el nombre al problema para conseguir despersonalizar el conflicto, ayudando a que se comuniquen de una manera más efectiva entre ellos y siendo agente de realidad potenciador de las habilidades de los mediados para que saquen lo mejor de ellos mismos y alcancen acuerdos que satisfagan el mayor número posible de intereses y necesidades de las partes en conflicto.

3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE MEDIACIÓN

3.1.- Introducción

Los principales autores que han escrito sobre la mediación coinciden en afirmar la dificultad de encontrar una definición universal sobre el concepto de mediación.

Los autores actuales tienden a especificar los principales elementos que constituyen las definiciones del término.

Una autora contemporánea, Carme BOQUÉ (2003, 21), en su libro en el que realiza un profundo estudio sobre el concepto teórico de mediación, aporta las principales dificultades para delimitar el concepto:

- implica entrar en un discurso teórico complejo
- que se origina en ámbitos disciplinarios discordantes
- engrosado por un cúmulo de prácticas inconexas
- agravante de que en los textos sobre mediación no siempre figura una definición explícita de este fenómeno

Francisco PUY[3] realiza un análisis tópico del concepto de mediación

jurídica que deseo resumir porque lo considero muy acertado.

Realiza un análisis de los significados de mediación a través de las definiciones legales, de las doctrinales y de las usuales del concepto a lo largo de la historia, así como un análisis de la etimología de la palabra mediación.

3.2.- Definiciones legales de la mediación

El autor citado, tras el estudio de 14 definiciones legales de mediación de distintos ordenamientos jurídicos, concluye que el legislador occidental actual tiene una imagen esencialmente descriptiva de la institución de la mediación, y afirma que esa imagen se puede esbozar de esta manera:

«La mediación es un procedimiento jurídico de resolución extrajudicial de conflictos entre las personas, caracterizado por la intervención de una tercera parte, neutral e imparcial respecto de las partes en controversia, que aceptan que las auxilie en la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas, dentro de los límites fijados por la ley».

3.3.- Definiciones doctrinales de la mediación

Una de las primeras propuestas que se formularon para definir la mediación y la labor y funciones del mediador fue la recogida en la Carta de Mediación del *Centre Nacional de la Mèdiation (CNM)* francés. Esta Asociación francesa redactó en los años ochenta del siglo XX una Carta y un Código deontológico de la mediación en su afán de investigar sobre el concepto, la ética, el arte y la pedagogía de la mediación así como de su compromiso por la promoción de la misma.

La Carta europea de Mediación no aporta una definición sino que delimita el concepto dando sus características principales:

«Es un lugar intermediario donde se hacen nuevas relaciones, un lugar abierto que evita los escollos, un lugar dinámico que permite una regulación de las tensiones y de los conflictos.

La mediación es ante todo voluntad de abrir caminos, de establecer lazos, de una forma creativa, allá donde no existen, un espacio de comunicación, en el que un tercero imparcial independiente y sin poder alguno, suscite constantemente en quienes encerrados cada uno en su monólogo se encuentran atrapados en el conflicto, el deseo de elaborar conjuntamente una salida, restableciendo un "yo" y un "tú" que permita un verdadero diálogo. Es una estrategia en la que dos antagonistas aceptan perder para llegar a ser, ambos, ganadores».

Con respecto a las definiciones doctrinales de la mediación, Puy estudió diecisiete definiciones de mediación de otros tantos autores, incluídas entre obras editadas en Norteamérica, México, Argentina y España.

Por orden de aparición, la primera definición de mediación la propone Jay FOLBERG y Alison TAYLOR en 1984, la segunda es de Christopher MOORE en 1986, y la tercera la ofrece Jean François Six en 1990. Continúa este autor con otros importantes autores del ámbito de la mediación concluyendo su estudio con la definición de ELÍAS en 2005.

A partir de estas 17 definiciones, el autor clasifica las imágenes de la mediación en dos tipos de fórmulas estándar, un modelo de definiciones doctrinales descriptivas y otro modelo de definiciones doctrinales que van más allá de lo descriptivo.

Las definiciones doctrinales descriptivas responden a las *visiones jurídicas positivistas y formalistas*.

Los principales autores que la integran son FOLBERG, TAYLOR y MOORE. La definición la conforman seis elementos que el autor resume así:

«la mediación es: 1)un procedimiento 2) que resuelve un conflicto entre dos 3) con un acuerdo justo y legal, 4) obtenido de un diálogo mantenido de forma voluntaria, 5) y moderado por un mediador imparcial y neutral, 6) provisto de autoridad moral y privado de potestad coercitiva».

El otro modelo es el perteneciente a las *visiones jurídicas realistas o iusnaturalistas*.

---

3 Puy Muñoz, F., obra colectiva Mediación y solución de conflictos, introducción, la expresión «mediación jurídica»: un análisis tópico, pg 21 y ss.

Estos autores ofrecen algo más que una mera definición descriptiva, pretenden obtener, como dice literalmente PUY, una definición esencial que encuentre la raíz significativa.

Sus valedores entre los autores estudiados por PUY son Francisco DÍEZ, Gachi TAPIA, Carme BOQUÉ, Luis María BANDIERI.

También utilizan seis elementos básicos en sus definiciones. PUY construye a partir de las definiciones de estos autores una definición esencial de la mediación que considero acertada y estimulante:

«la mediación es: 1) un proceso transformativo 2) de comunicación circular 3) que coloca a las personas descentradas en su centro 4) y ordena el fluir de los conflictos que los enfrenta 5) al hallazgo de la misma cosa justa, 6) evitando la recaída en la espiral de la venganza»

3.4.- Definiciones usuales de la mediación

Con respecto a las definiciones usuales de la mediación, PUY explica someramente la evolución del uso vulgar de la palabra mediación en la lengua española.

La primera acepción documentada sería la palabra *medianedo*, hacia el año 1076, en el Fuero de Avilés, significando «línea donde se pone un mojón divisorio» y «tribunal sobre litigios de los pertenecientes a diferentes jurisdicciones».

Posteriormente, las Partidas de Alfonso X, de 1263, no nombran la mediación pero sí regulan el arbitraje (en Partida 3, Título 4, Leyes 23 a 35).

El Vocabulario español latino de Elio Antonio de NEBRIJA, impreso en 1495, ofrece la palabra latina *mediator, -oris* que se traduce por «medianero entre dos». Es decir, que al actual mediador se llamó inicialmente medianero y que el rol *mediador* fue antes que la institución *mediación*.

En el *Tesoro de la lengua Castellana o Española*, de Sebastián de Covarrubias, de 1611, no ofrece la voz mediación pero sí las voces *medio, mediar y medianero*. *Mediar* se interpreta por «intervenir o ponerse de por medio» y *medianero* se traduce por *«el que se pone de por medio para componer diferencias»*.

El *Diccionario de Autoridades* recogió en 1734 por primera vez las voces *mediación* y *mediador*, junto a las anteriores *medianero* y *mediar*. Aparecen dos definiciones de *mediación*, siendo la más interesante esta:

«mediación» significa «la interposición de alguno que pretende componer o reconciliar a otros entre sí discordes o conseguir alguna cosa para otro»

En 1780 la primera edición del *Diccionario de la lengua castellana de la Real Academia Española* mantuvo los anteriores significados.

Durante la Edad moderna se va perfilando el significado de la palabra mediación hasta llegar a su significado actual.

Como corolario de la evolución del concepto de mediación valga transcribir aquí las definiciones de mediación, mediador, y mediar recogidas en la edición de 2001 del Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia, que dicen así:

1 «Mediación» del latín *mediatio, mediationis*, es acción y efecto de mediar;
2 «Mediador» del latín *mediatior, mediatioris*, es el que media;
3 «Mediar» del latín *mediare*, contiene 7 acepciones, siendo tres de ellas interesantes para el propósito de este artículo; la primera acepción es «llegar a la mitad de algo», la segunda «interceder o rogar por alguien», la tercera «interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad».

PUY[4] concluye que en el lenguaje castellano básico usual actual la mediación es *«acción y efecto de mediar, de ponerse en medio de dos o más que negocian o riñen o contienden por lo suyo, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad»*.

3.5.- Definición etimológica de la mediación

Por último, en estas líneas que recogen conceptos básicos rápidamente esbozados para averiguar el momento histórico en el que surge la mediación, hemos de ayudarnos de la etimología de la palabra que designa la acción para tratar de averiguar su contenido y el momento histórico del surgimiento del vocablo.

Con respecto a la historia de la palabra, PUY realiza un análisis basándose en ERNOUT en el que afirma que Mediación es una palabra que llega a todas las lenguas romances occidentales a través del latín.

En el *Dictionnaire étymologique de la langue latine* (1979) este autor expresa que el adjetivo de tres terminaciones *medius, -a, -um*, califica a *«quien se encuentra en medio, al intermediario, a lo que está en medio en sentido local y temporal, y por consiguiente también en sentido moral, a lo que no se inclina ni a un lado ni a otro, a lo indiferente, a lo indeterminado»*.

Por otro lado, recoge que los sustantivos *mediator* y *mediatrix* son propios del latín religioso y significan el mediador y la mediadora, pero en sentido activo, señalando a los que están desempeñando el rol de mediar.

En esa linea, con respecto al significado etimológico de la palabra mediador, PUY[5] recoge que según BERMEJO el *mediator* latino simbólico fue *Mercurio* y que el *mesístes* griego fue Hermes, *«el mediador entre la vida y la muerte, el día y la noche, los vivos y los muertos, el cielo y la tierra, la casa y lo exterior a ella»*.

También puede ayudar a entender la idea originaria con la que se concibió la

---

4 Puy Muñoz, F., obra colectiva Mediación y solución de conflictos, introducción, la expresión «mediación jurídica»: un análisis tópico, pg 28

5 Puy Muñoz, F., obra colectiva Mediación y solución de conflictos, introducción, la expresión «mediación jurídica»: un análisis tópico, pg 29

palabra mediador, la aportación de Marco Fabio QUINTILIANO. Este distingue tres estilos en la oratoria jurídica: el del Maestro, el del Abogado y el del Mediador.

Afirma que maestro es quien habla con sencillez y suavidad, abogado es quien habla con grandeza y vigor y mediador es quien habla de un modo equidistante y florido porque así lo exige su objetivo, su instrumento y su estilo.

La religión cristiana cuenta con muchos personajes que han ejercido de mediadores entre el hombre y Dios. El más importante de ellos es el *Señor Jesús*, pero hay otros de inmensa importancia como la *Virgen María*.

Santo TOMÁS DE AQUINO explica la figura mediadora de Cristo en su *Summa theologica, 3, 26, 1 respondeo:*

«la misión propia del mediador es unir a aquellos entre los que se ejerce la mediación, porque los extremos se juntan en el medio. Así que unir a los hombres con Dios de manera perfecta compete en verdad a Cristo, por medio del cual los hombres son reconciliados con Dios. Por tanto, sólo él es el perfecto mediador entre dios y los hombres, en cuanto que por medio de su muerte reconcilió al género humano con Dios. Sin embargo, nada impide también que se llame mediadores entre Dios y los hombres a algunas personas, aunque lo sean de modo relativo, esto es, en cuanto que cooperan de modo dispositivo y ministerial a la unión de los hombres con Dios».

3.6.- Conclusiones

Queda clara la dificultad para encontrar una definición universal de qué es mediación.

Una posible definición de Mediación sería un proceso en el que dos partes, los mediados, que tienen conflictos puntuales, acuden voluntariamente solicitando que un tercero imparcial y neutral, el mediador, les ayude a apropiarse activa y responsablemente de sus conflictos para saber gestionarlos eficazmente.

El gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional de "ganar-perder" en las disputas, por "ganar-ganar", pues este cambio de concepción no sólo afecta a los resultados sino también al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes. La mediación se convierte en una negociación cooperativa, promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio y no sólo una de ellas.

Por este motivo, es un proceso ideal para aquellos conflictos en que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación en el futuro.

PUY se arriesga a proponer una fórmula que, según él, recoge el sentido que debería estar universalmente presente en todo concepto de mediación que quiera ser fiel a la raíz significativa de la palabra mediación:

«una mediación es primero una acción física violenta dirigida a separar a dos personas trabadas en una pelea por algo que ambos piensan que es suyo, y por eso después un discurso verbal dulce que trata de persuadirlas para que se reúnan en paz, recorriendo cada una la mitad de la distancia física y moral que les separa».

Esta definición de PUY recuerda uno de los principios constituyentes de la mediación, como es el de la voluntariedad. Este proceso profesional no funciona adecuadamente si una o ambas partes acuden y/o permanecen forzosamente en el mismo. Esto no es óbice para afirmar que es labor del mediador persuadir a las partes de los beneficios de intentar solucionar los conflictos por esta vía.

La definición propuesta también permite concluir que es importante mantener uno de los objetivos fundamentales de la mediación, como es el de la prevención de la violencia. Conseguir que las dos personas que se están separando, divorciando o anulando su matrimonio acepten reunirse en una sala conjuntamente una vez a la semana unos noventa minutos por sesión a lo largo de uno o dos meses para hablar, escuchar y respetar la postura del otro y hacer "algo distinto a lo que ya hacen fuera" es una clara opción por la comunicación y responsabilización de los participantes que disminuye las probabilidades de malentendidos y espirales incontroladas del conflicto.

En relación al momento en el que se puede iniciar la mediación con respecto al procedimiento judicial, ha de establecerse que puede ser antes, durante o después del mismo. Las partes pueden decidir acudir antes de iniciar el procedimiento judicial para acudir al mismo con los acuerdos ya tomados, o pueden iniciar el procedimiento y ante las desavenencias, suspender el procedimiento temporalmente para intentar llegar a acuerdos en mediación y retomar posteriormente el proceso judicial con el resultado positivo o negativo de la mediación.

4. MEDIACIÓN FAMILIAR PARA SEPARACIÓN, DIVORCIO O NULIDAD MATRIMONIAL Y SEPARACIÓN DE PAREJAS DE HECHO

El proceso de mediación familiar consiste en que dos o más partes, los mediados, que tienen conflictos puntuales, acuden voluntariamente solicitando que un tercero imparcial y neutral, el mediador, les ayude a apropiarse activa y responsablemente de sus conflictos para saber gestionarlos eficazmente tomando decisiones con respecto a los mismos.

Como se comentó anteriormente en otro apartado, la gran novedad que aportó la mediación a los procedimientos de resolución de conflictos fue el cambio de paradigma, desde el concepto tradicional de "ganador-perdedor" en las disputas, al nuevo concepto de "ganador-ganador".

Este cambio no sólo afectó al aspecto de los resultados obtenidos, en el que ambos participantes obtienen más intereses propios y comunes, sino también afectó al proceso mismo, ya que

modifica la actitud de las partes durante el mismo y mejora la relación futura de ambas. La mediación se convierte en una negociación cooperativa, promueve una solución en la que todos salen ganando más que si no cooperan.

Por este motivo, es un proceso ideal para aquellos conflictos en los que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación en el futuro. En concreto, es idónea para la resolución de Conflictos entre miembros de una familia.

La Mediación es una técnica de resolución de conflictos que en los últimos años se ha confirmado como un medio efectivo de gestionar el conflicto, que consigue responsabilizar a las partes, legitimando y realizando un reforzamiento positivo de ellos como personas capacitadas para resolver mejor que nadie sus propios conflictos, contando con el apoyo del mediador.

Como he explicado en el primer punto de este artículo, esta actividad profesional viene desarrollándose en el mundo occidental desde la década de los sesenta, iniciándose en Estados Unidos y en los países anglosajones (Inglaterra, Canadá) pasando posteriormente al resto del continente americano y a Europa. En realidad la mediación se aplicaba ya en las primitivas culturas orientales.

En Europa, fueron Inglaterra y Francia los primeros países en desarrollarla. En Alemania, Bélgica, Francia, Inglaterra, Gales, Irlanda, Países Bajos y Suiza la mediación familiar es un proceso común y de uso generalizado. En Noruega, por ejemplo, es obligatorio acudir a la primera sesión informativa de mediación cuando en el proceso de separación haya hijos menores de 16 años.

La Recomendación R(98)1 del Comité de ministros de los Estados miembros de la Unión europea sobre la Mediación Familiar, inició la implantación de este recurso en los países que la componen.

En 2009 se ha promulgado la directiva del parlamento europeo y del consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, Directiva comunitaria 2004/0251 -COD-.

Las primeras experiencias de mediación familiar aparecieron en España tímidamente en la segunda parte de la década de los ochenta, implantándose y difundiéndose durante los noventa, encontrándonos en la actualidad en un momento de intento de generalización de su uso a través de su regulación legal mediante leyes autonómicas de mediación familiar. Las comunidades Autónomas pioneras en aplicación de programas de mediación familiar fueron Cataluña y Galicia.

Las distintas leyes de mediación familiar son una prueba del avance que se está produciendo en la implantación de la cultura de la mediación en España. Cataluña fue la primera región donde se reguló la mediación familiar (Ley 1/2001 de Cataluña). Le siguieron Galicia (Ley 4/2001), Valencia (Ley 7/2001), Canarias (Ley 15/2003), Castilla La Mancha (Ley 4/2005), Baleares (Ley 18/2006), Castilla y León (Ley 1/2006), Madrid (Ley 1/2007), Asturias (Ley 3/07) y País Vasco (Ley 1/08).

Varias de estas Comunidades Autónomas poseen ya Reglamento de Mediación Familiar: Cataluña, Galicia, Canarias, Castilla León.

El resto de Comunidades Autónomas sin ley de mediación tienen previsto aprobarla en los próximos años.

Una lectura comparada de ellas muestra considerables diferencias en cuanto a qué tipo de conflictos serán mediables, a las condiciones para que los profesionales puedan ejercer como mediadores y en relación al concepto de mediación.

Se está trabajando en la elaboración de una ley de mediación familiar estatal que unifique los fundamentos y aspectos básicos de esta actividad profesional.

También se deberá transponer en los próximos años al ordenamiento español la anteriormente citada directiva de la Unión Europea sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La mediación familiar engloba varios tipos de mediación dependiendo de quiénes sean sus integrantes. La más conocida es la mediación familiar para separación y divorcio. La mediación intergeneracional entre padres e hijos es muy útil para ayudar a superar la crisis del ciclo de vida familiar que aparece entre padres e hijos adolescentes. La mediación entre hermanos para organizar el cuidado de los padres impedidos se está expandiendo debido al envejecimiento de la población europea. Otra modalidad es la mediación en empresas familiares.

La Mediación familiar se está realizando a nivel privado y a nivel público en España. Desde la década de los noventa se conceden subvenciones para poder ofrecer este recurso de forma gratuita a la población. Algunos Programas ofrecen sólo mediación pero en la mayoría de los casos se oferta esta ayuda junto a otras que la complementan, como la orientación familiar o la terapia.

Los Centros de Orientación Familiar (COF) fueron la antesala de los actuales Centros de Apoyo a la Familia (CAF) que en Ayuntamientos como el de Madrid ofrecen orientación, mediación y terapia familiar.

La tendencia actual consiste en crear Centros que ofrezcan el mayor número posible de recursos que una familia pueda necesitar a lo largo de las etapas vitales que atraviesa. Se pretende trabajar desde un modelo ecológico e interdisciplinar, en el que el usuario pueda recibir varias intervenciones simultáneas sin tener que desplazarse a distintos lugares, lo cual permite una atención más especializada y adecuada a sus intereses.

La mediación familiar ofrece abundantes ventajas para el proceso de separación, divorcio matrimonial o de pareja de hecho y para el proceso de nulidad canónica. Las principales son que las partes no son consideradas adversarios, es más barata y rápida que el proceso contencioso, los acuerdos se cumplen y duran más, permite expresar las emociones, ayuda a comprender y respetar la postura del otro, mejora las relaciones de los participantes en el futuro, consigue que las partes se responsabilicen de sus conflictos y aumenta la creatividad en la generación de soluciones.

LAS EMOCIONES EN MEDIACIÓN

EMOTIONS IN MEDIATION

Maria Percaz Four-Pome
Mediadora

Resumen: Las emociones y sentimientos están presentes en mediación. A lo largo del proceso, acuden a la mesa de trabajo las emociones de la persona mediadora, las de las personas que recurren al proceso, y las de las personas, que sin estar presentes en la sala, están involucradas en él. Un buen cóctel que conviene saber gestionar de manera adecuada.

En este artículo se reflexiona acerca del lenguaje emocional, tan genuino y a flor de piel, con el que todos nos expresamos.

La inteligencia emocional se revela como uno de los recursos de primera línea de la persona mediadora.

Facilitar el encuentro sólo es posible si se conoce el papel de las emociones propias y ajenas, si se presta atención a cómo se combinan y se trazan estrategias para que la expresión emocional redunde en beneficio de la mediación.

Abstract: Emotions and feelings are present in mediation. During the process, the mediator's emotions arrive to the working table, along with those of the attendees, and people who are not present at the room, but are also involved. It is essential for the mediator to correctly handle this emotional mix.

The article contains a reflection on the natural emotional language we find easily accessible in our everyday vocabulary.

One of the main resources employed by a capable mediator is emotional intelligence.

Facilitating the meeting is only possible when the role of the mediator's emotions and the participants' emotions is understood. Various mediation strategies are established and employed, so that all emotional expression is beneficial to the entire process.

Palabras Clave: Emociones, sentimientos, emociones básicas y derivadas, alfabetización emocional para la mediación

Key Words: Emotions, feelings, basic and derived emotions, emotional literacy for mediation

«...el que no siente tampoco ve ni escucha. »
(Marcela Serrano, Un mundo raro)

1.LAS EMOCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA

Las personas que actúan como facilitadoras del proceso de mediación no dejan de tener sus propias emociones, su particular manera de sentir, reaccionar y responder ante las emociones y sentimientos que se manifiestan en la sesión[1]. A pesar de estar preparadas profesionalmente para conducir el proceso de la manera más adecuada posible, no quedan al margen del clima afectivo que rezuma la sala de trabajo.

Las propias emociones ante las emociones de los protagonistas de la mediación –y a veces también de las de los que no están presentes, como los niños u otros familiares o personas relacionadas con el motivo del proceso– también cuentan.

Una vez, un mediador me explicó que cuando debía atender alguna mediación originada por cómo establecer el cuidado de los padres ancianos por parte de los hijos, se sentía tan profundamente afectado que decidió no conducir procesos con esta temática. Él atribuía esta decisión a un episodio que había vivido en su familia cuando era adolescente. Las críticas de los padres del mediador a los dos hermanos que no colaboraron en el cuidado de sus padres motivó que su familia los acogiera en su casa. La buena relación que él tuvo con sus abuelos le provocaba rechazo hacia las personas que ponían trabas para ocuparse de los mayores. Y por tanto, no podía desarrollar una actitud neutral.

En situaciones así, sus emociones, a flor de piel, resultaban innegociables con las razones lógicas que él entendía, pero que no sólo no compartía sino que le indignaban.

Tomé muy en serio la charla con este colega y revisé cuáles eran los puntos sensibles de mi repertorio emocional. Esto me permitió estar prevenida sobre mis dispositivos afectivos que se movilizaban –y movilizan– a pesar de mis esfuerzos por actuar como si mis emociones, en mediación quedasen al margen.

Ser consciente y darme cuenta de que en mediación mis antenas cognitivas procesaban un material que se traducía en emociones y por tanto en mi comunicación, me ha permitido una mayor honestidad emocional. Y mi neutralidad y mi imparcialidad han salido fortalecidas.

Pero si los mediadores somos seres emocionados, no es menos cierto que los mediores[2] también lo son.

Es más que probable que en el origen de ese proceso de mediación que estamos iniciando, las dos o más personas que están en nuestra mesa tengan puntos de vista divergentes sobre determinados asuntos y que no pudieran hablar porque gritaron, agredieron o levantaron una barrera de silencio despreciativo. Así, cuando llegan a nosotros son portadores de emociones que dificultaron el encuentro cara a cara, y por eso recurrieron a la ayuda de un tercero.

Este trasiego emocional implica un peaje necesario para poder llevar a cabo mediaciones más integrales, más eficaces: la educación emocional es parte de la facilitación del diálogo.

Las emociones son un lenguaje. Los mediadores que ayudan al diálogo necesitan manejar el lenguaje emocional.

Como afirmaba Edgar Morin en una entrevista: «La emoción es el modo más directo de comunicación entre los seres humanos antes de las palabras. Averigüe qué le dicen sus emociones.» (Morin, 2006)

2. EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

Las personas somos emoción, tenemos emociones. Vivimos emocionados.

La palabra emoción proviene del latín *emovere* que significa mover, agitar.

Las emociones son experiencias afectivas intensas, bruscas, momentáneas que afectan el comportamiento. (Gimeno-Bayón, 1996)

Tienen una fuerte repercusión somática (cambios de tensión, taquicardia, sudor, lágrimas, rubor, palidez, diarrea, tartamudeo, etc.)

Nos permiten movernos, son la energía que nos impulsa a acercarnos o alejarnos de ciertas situaciones. En esta interrelación entre la persona y su entorno son un indicador de cómo vibramos ya que «Cada emoción tiene una causa determinada, generalmente ligada al comportamiento del otro.» (Steiner-Perry, 2000:101)

Los sentimientos, en cambio, son estados afectivos más estructurados, complejos y estables, menos intensos que las emociones y con menor implicación fisiológica. (Gimeno-Bayón, 1996)

Constituyen el modo en que nos proyectamos sobre el mundo exterior desde nuestra afectividad. Son la respuesta que hemos ido estructurando a lo largo del tiempo hacia algo o alguien.

Se caracterizan por ser más compactos y persistentes que las emociones que son más repentinas y puntuales.

---

1 Inclusive desde el primer contacto con la persona o personas que se interesan por la mediación se puede detectar –siempre que estemos entrenados para observar– qué emociones se movilizan: ¿hay agrado, desagrado?, ¿se enciende alguna luz verde/roja?, ¿aparece algún prejuicio? Al final de la entrevista ¿cuál es la emoción o emociones predominante/s que siente la persona mediadora? Nunca somos una hoja en blanco, a pesar de que debamos mantenernos al margen y que nuestra función es consignar lo que las personas traen a la mesa, nosotras, personas mediadoras, estamos con nuestro bagaje profesional y con nosotras mismas, esto es: con nuestras emociones. El filtro profesional es potente, pero no todopoderoso.

2 Los mediores son los «...primeros actores de una mediación [...]» (Six, 1997:180). Con este término, el autor rescata a las tradicionalmente llamadas "partes" de la pasividad de ser "mediadas" y las eleva a una actitud activa. Así, con esta nueva manera de nombrar a los participantes se enfatiza su corresponsabilidad en el proceso.

TABLA 1. CUADRO DE EMOCIONES BÁSICAS

Sensación Básica	Reacción Psico-fisiológica	Emoción
Peligro	Huida	Miedo
Daño	Agresión	Rabia
Pérdida	Aislamiento	Tristeza
Satisfacción	Explosión	Alegría

[ANA GIMENO-BAYÓN, *COMPRENDIENDO CÓMO SOMOS*, BILBAO, DESCLÉE DE BROUWER, 1996]

TABLA 2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS EMOCIONES BÁSICAS

EMOCIONES	Somatización y comportamientos	Función de la emoción	Correlación temporal	Actitudes apropiadas
MIEDO	Inhibición, sentimiento de fragilidad, frío, temblores	Previene de un peligro	Futuro	Protegerse
RABIA	Agitación interior, deseos de agredir	Cambiar de una situación	Presente	Afirmarse. Poner límites
TRISTEZA	Sentimiento de vacío, falta de energía	Aceptar lo incambiable, la pérdida	Pasado	Hacer el duelo
ALEGRÍA	Plenitud, energía	Expresar el bienestar y la satisfacción	Presente	Compartir la alegría y celebrarla

[TOMADO Y MODIFICADO DE OLIVIER NUNGE ; SIMONNE MORTERA, *VIVRE BIEN ICI ET MAINTENANT*, FRANCE, JOUVANCE EDITIONS, 1998]

TABLA 3. EMOCIONES BÁSICAS Y DERIVADAS

EMOCIONES BÁSICAS	Somatización y comportamientos
MIEDO	Preocupación, inquietud, terror, tristeza, decepción, sentirse intimidado, nerviosismo, agitación, confusión, desorientación, tensión, crispación, estar paralizado, cerrazón. Bloqueo, sentirse acorralado, rigidez, angustia, ansiedad, desconfianza, recelo
RABIA	Irritación, odio, repugnancia, cólera, nerviosismo, confusión, desorientación, tensión, dispersión, agresividad
TRISTEZA	Desánimo, ternura, compasión, amargura, nostalgia, morriña, languidez, desánimo, abatimiento
ALEGRÍA	Entusiasmo, bienestar, plenitud, curiosidad, contentamiento, seguridad, tranquilidad, calma, encanto, distensión, compasión, alivio, indiferencia

[ELABORADO A PARTIR DE VIVIANE DUBOS, *LES ÉMOTIONS*, PARIS, ESF ÉDITEUR, 2000]

TABLA 4.

Sensación Básica	Reacción Psico-fisiológica	Emoción
Peligro	Huir	Buscar seguridad, protección
Daño	Daño	Agredir Firmeza, asertividad
Pérdida	Aislarse	Buscar consuelo
Satisfacción	Estallar	Compartir, mostrar afecto

Emociones y sentimientos no siempre van de la mano: es posible sentir rabia hacia una persona en un momento dado y al mismo tiempo, sentir afecto hacia ella (emoción de rabia ante el daño que nos genera su actuación concreta y sentimientos de cariño hacia su persona).

Recordemos que:

…toda emoción es una información sobre uno mismo: sobre un sentido que se atribuye a una situación, a un estímulo. Es una información sobre la manera en que me sitúo en ese momento en particular, sobre la relación que tejo con las personas que me rodean. (Dubos, 2000: 32)

Las emociones básicas

Existen cuatro emociones básicas: miedo, rabia, tristeza y alegría.

Como se puede observar en la tabla 1, cada una de ellas constituye la respuesta a las sensaciones de peligro, daño, pérdida y satisfacción, respectivamente.

A su vez, cada una de estas sensaciones se traduce en una reacción psicofisiológica de diferente signo: huida, agresión, aislamiento y explosión. **TABLA 1**

Hay pues, un origen primario, instintual en las emociones. Cada una de ellas está al servicio de la vida, de la supervivencia y por ende, todas son funcionales.

No hay emociones buenas y malas, todas son necesarias y útiles siempre que se utilicen correctamente y en el momento adecuado.

En la tabla 2, de manera esquemática, se vierte más información para comprender mejor esta cuestión: **TABLA 2**

Como dice Steiner «…las emociones son poderosas. Si se llega a ponerlas de nuestra parte y no contra uno mismo, harán que uno devenga poderoso.» (Steiner-Perry, 2000:3)

Dado el trabajo que realizan los mediadores, es útil que sepan reconocer los matices que existen al interior de estos grandes grupos. Resulta provechoso cartografiar con más detenimiento las variaciones que encierra cada uno de ellos.

A manera de guía orientativa, en absoluto exhaustiva, se pueden asociar algunas de las muchas tonalidades que existen en la paleta de emociones. **TABLA 3**

Gestión inteligente: de la reacción a la respuesta

Es importante aprender a cambiar la reacción automática por la respuesta meditada. Conviene gestionar las emociones, graduarlas, utilizarlas de manera adecuada.

Estas emociones-reacciones nos indican nuestra tendencia natural a alejarnos, ir en contra, replegarnos en nosotros mismos y abrirnos, respectivamente, según se trate de la clase de estímulos con que nos encontremos.

Pero, si bien sanas, estas reacciones no constituyen siempre la mejor manera de hacer frente al entorno social.

Gracias al aprendizaje de habilidades relacionales podemos, por ejemplo, afrontar los peligros, mediante la búsqueda de protección. Entre la sensación de daño y la reacción agresiva, podemos interponer la asertividad. Ante la pérdida, en lugar de enconcharnos, es efectivo buscar consuelo y escucha atenta. En cuanto a la alegría es bueno fluir con ella, compartiéndola.

Como seres socializados, construidos por la cultura, hemos aprendido destrezas que nos alejan de la reacción instintiva y nos brindan la capacidad de optar por las respuestas más convenientes.

La inteligencia emocional consiste en poner distancia entre el estímulo y la manera de responder. Gracias a esta inteligencia, podemos regular y reconducir nuestra reacción para transformarla en respuesta.

Encontrar estrategias para una gestión eficaz de nuestro estar y hacer es clave también para la comunicación eficaz. Por tanto es útil para la mediación.

En la tabla 4 se expresan las alternativas posibles para trascender el automatismo entre sensación básica y reacción psicofisiológica (ver tabla 1) **TABLA 4**

Emociones para todos los gustos

A pesar de que es un lugar común decir que en mediación afloran las emociones, no todas las personas mediadoras dejan que fluyan ni las integran al proceso. Así se pierde una ocasión de utilizarlas para transformar la situación.

Algunas veces he tenido la impresión de que ese "ventilar" inicial, cuando los mediores abocan sus problemas, sus puntos de vista, sus percepciones encontradas, etc. y expresan sus emociones, debe ser protegido de la prisa de transitar, cuanto antes mejor, esta normal (pero incómoda), catarsis.

He tenido la sensación de que en el cerebro del mediador hay una zona dedicada a detectar el momento en se pue-

da hacer la inflexión, dejar el desahogo emocional y "entrar en materia".

Porque es cierto que, a veces, los mediores, emocionados, crean situaciones difíciles para la persona mediadora. Entre las razones de esta incomodidad podríamos mencionar las siguientes:

- La emoción expresada es desproporcionada al estímulo-motivo que la desencadena (al menos a la que el medior atribuye la causa)
- La expresión de la emociones lentifica el proceso, al impedir "tratar lo que hay que tratar" (pasos de la mediación, diseñar la agenda, ceñirse a las sesiones establecidas, etc.)
- Las emociones de los mediores confrontan a la persona mediadora con las suyas propias y con la confusión de no saber qué hacer, cómo actuar

Vaya por delante reafirmar que las sesiones de mediación no son sesiones de terapia, pero para ser buenos facilitadores conviene que los mediadores trabajen sus propias emociones. Es deseable que tengan respuestas y estrategias sobre qué conviene hacer cuando aparezcan: ¿pasarlas por alto?, ¿permitir un pequeño desahogo para seguir con lo que de verdad importa?, ¿hasta qué punto hay que permitir su expresión? Y luego de los fuegos artificiales emocionales ¿qué? ¿girar página?

En la mochila de recursos de los mediadores debe existir un ABC de las emociones. Cuando se entiende qué significan, y me atrevo a decir, su razón de ser, es posible que el mediador modifique este pasar de puntillas (o por el contrario, quedarse enganchado al sufrimiento del/los protagonista/s y por tanto, perder la perspectiva de futuro).

Recuerdo una experiencia que me resulta útil para ilustrar lo que vengo afirmando. Todo parecía estar en orden en la tercera o cuarta sesión de una mediación a la asistía una pareja que quería separase luego de 30 años de matrimonio. Hasta ese momento las cosas se habían desarrollado según las pautas de una separación consentida por ambos, y en donde había mucho de "mutuo acuerdo". Era una mediación que podríamos calificar de "proceso de diálogo altamente civilizado".

Veníamos trabajando los aspectos que ellos habían apuntado en la agenda de cuestiones. Pero en esta sesión la mujer se mostró cabizbaja hasta que empezó a llorar. Un llanto de desazón profunda. Me sorprendió porque en las otras sesiones era la viva imagen de alguien con emociones muy controladas. Por eso le pregunté si esas ganas de llorar le habían venido de repente o tenían que ver con algo que había pasado en la semana y si le gustaría contar y compartir lo que sentía. Entonces explicó que le dolía mucho tener que perder a los amigos que hasta entonces había tenido como pareja; ya que en las separaciones siempre se toma partido por uno u otro miembro y que a ella, esto le dolía.

Si hubiese dejado pasar esas lágrimas, por haberlas considerado como parte de un duelo y sólo una catarsis (de hecho me llamaba la atención que no hubiesen aflorado antes) habría perdido la oportunidad de invitar a añadir a la agenda el tema del trato con los amigos, un bien muy importante en el patrimonio de esta pareja.

Dar espacio a ese llanto de pena honda fue una de mis mejores intervenciones durante ese proceso. Con ello se abrieron posibilidades para afrontar el futuro inmediato con más seguridad, puesto que se reforzó el nuevo vínculo que estaban buscando.

– Me da la sensación de que ahora, cuando explicas esto, te estás enfadando, ¿es así o es una impresión mía y estoy equivocada?

– No, no estoy enfadado, pero me molesta que ella salga nuevamente con esto

– Si esta molestia tuya, porque Diana sale con esto, tuviese voz ¿qué diría en este momento?

– No sé, que me deje en paz, que ya estoy harto de escuchar que no he sido cariñoso con los niños. Me hubiese gustado que compartiese conmigo las preocupaciones del negocio, ¡tantas responsabilidades!

– ¿Te hubiese gustado que Diana te reconociera el esfuerzo que hacías?

– Sí, nunca lo hizo. Era mi obligación llevar el dinero para la familia, pero me hubiese gustado que me lo reconociese, y nunca, nunca, una palabra, como si fuese una máquina que pagaba los gastos.

Rabia en forma de irritación por el daño de no haber sido reconocido. ¿Por no haber sido reconocido? ¿Dónde estaba cuando Diana había dicho…? Por eso, acto seguido, invité a Diana a repetir algo que había comentado dos sesiones antes: que él siempre había sido una persona responsable y atenta al bienestar de la familia.

También dijo que a ella a veces la decepcionaba que él no valorara su dedicación absoluta a los niños y a tener la casa como una patena.

Este diálogo permitió profundizar en la diferencia entre posición/interés. A partir de aquí, se pudo avanzar hacia zonas de colaboración ya que hubo reconocimiento y empoderamiento mutuo.

Como dijeron al acabar –y no, no comieron las perdices de "llegar a acuerdos económicos"– esas sesiones les sirvieron para decirse cosas que nunca se habían dicho.

3. EMOCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA

Días después de una sesión en que decidimos, los mediores y yo, la fecha del próximo encuentro, encontré en mi contestador un mensaje de uno de los miembros de la pareja en que pedía el cambio del día de la cita. Su voz (volumen, tono, ritmo, velocidad) reproducía la manera de hablar de las sesiones, en concreto cuando mostraba enfado hacia su pareja. Había mucha rabia contenida y mucha exigencia. Fue precisamente eso lo que me emocionó: no era un pedido, era una exigencia lisa y llana. Mi primera reacción fue de enfado por el tono general de la llamada. De manera que, si en ese momento hubiese cogido el teléfono para contestar, habría traducido mi enfado en agresividad verbal (seguramente autoritarismo e ironía). Pero como conozco cuál es la mejor estrategia para gestionar mis

enfados, decidí mantenerme en silencio y dejar que pasase mi temporal interior. Al día siguiente ya había estructurado una respuesta conveniente y mi clima emocional había bajado a la temperatura correcta. Así, cuando llamé para dar respuesta al mensaje, mi actitud fue la adecuada.

A veces, –casi podría decir que en mi caso es siempre– darse un tiempo entre el estímulo y la respuesta es más que saludable (porque permite transformar la reacción en respuesta).

La simple observación de la combinación de situaciones que se repiten y de cómo hemos ido reaccionando a ellas, es un excelente método para trazar estrategias exitosas. No importa si las situaciones nos agradan o no. Lo importante es qué hacemos con ellas y cómo podemos sacar el mejor partido.

Observar, ver cómo reaccionamos y diseñar después la mejor intervención es fundamental. Porque después, en ocasiones similares, podremos incluirla en nuestro repertorio de intervenciones adecuadas. Reproducir actuaciones exitosas es un hábito positivo.

Alternativas posibles para reconocer, respetar e integrar las emociones

Hay tres cuestiones clave del ABC de inteligencia emocional en las personas mediadoras:

1 Comprender sus emociones (en especial, las propias, pero también las ajenas)
2 Escuchar a los demás y entrar en empatía con sus emociones
3 Expresar las propias emociones de manera productiva y ayudar para que los mediores también lo hagan

En la tabla 5 figuran algunas líneas básicas para afrontar el tratamiento de las emociones durante el proceso de mediación. **TABLA 5**

TABLA 5.

EMOCIONES BÁSICAS	Intervenciones que promueven la gestión de las emociones y la facilitación del diálogo. La persona mediadora ayuda a:
MIEDO (y derivadas)	• Explorarlo, dimensionarlo • Buscar protección • Crear apoyos y alternativas
RABIA (y derivadas)	• Focalizar la dimensión del daño • Acotar las "zonas dañadas" • Discriminar entre miedo, tristeza y rabia • Maneras adecuadas (protegidas y protectoras) de expresarla • Abrir alternativas para cambiar la revancha por la defensa de intereses (asertividad)
TRISTEZA (y derivadas)	• Hacer un hueco para sentirla • Planificar actividades importantes y significativas (No combatirla con activismo) • Honrar el objeto perdido, celebrar y alegrarse por haberlo disfrutado
ALEGRÍA (y derivadas)	• Rescatar los momentos positivos y proyectarlos al futuro • Utilizar y aprovechar el humor • Ser generoso/a para compartirla con los hijos y otras personas

Un agente de la realidad

En tanto que las emociones son un lenguaje, conviene que el mediador conozca su gramática.

Como agente de la realidad que es, puede poner ésta a disposición de los mediores. Y como esta realidad está rebozante de emociones debe posibilitar descifralas, desencriptarlas y sacar el mejor partido de ellas durante el proceso.

Como dicen Bach y Darder: «Un desarrollo emocional estimulante y vivificante implica que cada uno llegue a inventar y hacer suyas las consignas con las que se encuentre más a gusto, y pueda afrontar lo mejor posible todo lo que le pasa.» (2004:146)

Sin duda que a los mediadores les pasan muchas cosas. Acompañar a las personas que traen a la mesa "temas encendidos", no es en absoluto, rutinario.

Para utilizar y resignificar esta realidad, es fundamental que se encargue también de las emociones que ella, es decir la vida, aporta sin descanso.

Bibliografía citada

• Bach, E.; Darder, P. (2004). *Sedueix-te per seduir. Viure i educar les emocions.* Barcelona: Edicions 62.
• Dubos, V. (2000). *Les émotions.* Paris: ESF éditeur.
• Gimeno-Bayón, A. (1996). *Comprendiendo cómo somos. Dimensiones de la persona-lidad.* Bilbao: Desclée de Brouwer.
• Morin, E. (2006) en Amiguet, Ll. (2006) *Yo soy posthumano*, entrevista La Vanguardia, 14 de julio de 2006.
• Nunge, O.; Mortera, S. (1998). *Vivre bien ici et maintenant*, France: Jouvance editions.
• Six, J-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil
• Steiner,C. y Perry, P. (2000. Orig.1997). *L'A.B.C. des émotions*. Paris: InterEditions.

REVISTA SALE A LA CALLE

LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL. INTERVENCIÓN CON POBLACIÓN INMIGRANTE EN EL PROGRAMA "NUEVOS CIUDADANOS, NUEVOS PACIENTES"

MEDIATION ACTIONS AT THE 'RAMON Y CAJAL' HOSPITAL. INTERVENTIONS AMONG THE MIGRANT POPULATION UNDER THE "NEW CITIZENS, NEW PATIENTS" PROGRAMME

Laura Puyol Gil y Rocío Martín Galacho
Mediadoras y Redactoras de "Revista de Mediación"

Resumen: La mediación intercultural dentro del sistema sanitario fomenta el acceso del colectivo inmigrante a los servicios públicos, apoyando su integración y facilitando la adhesión y el seguimiento de los tratamientos.

Las acciones mediadoras que en diferentes hospitales, centros de salud y organizaciones no gubernamentales se están llevando a cabo en la actualidad ejercen una labor preventiva en la aparición de conflictos entre el colectivo inmigrante y el sistema sanitario del país donde residen.

Los ejes de actuación fundamentales de esta acción mediadora residen en la información al inmigrante, sensibilización a la población, formación a profesionales y traducción e interpretación.

Abstract: Intercultural mediation in the health system allows immigrants to access public services by supporting their integration, making the acceptance and the follow-up of treatments easier.

The Mediation actions that are currently carried out by hospitals, health centres and NGOs have a prevention approach to the conflicts that might arise between immigrants and the health system in the country where they are settled.

The main action lines of this mediation action draw upon the information given to migrants, awareness raising among the population, training of professionals, and translation and interpreting.

Palabras Clave: cción mediadora, inmigración, sistema sanitario, información, integración, sensibilización sanitaria, formación a profesionales, diferencias culturales, traducción e interpretación.

Key Words: mediation action, immigration, health system, information, integration, health awareness raising, training of professionals, cultural differences, translation and interpreting.

1. MEDIACION INTERCULTURAL EN EL AMBITO SANITARIO

Cuando pensamos en la posibilidad de comunicarnos con una persona que no habla nuestro idioma, cuya concepción de la salud y de la enfermedad, su historia vital, sus costumbres, sus creencias y mitos no coinciden con nuestros códigos culturales; y le sumamos un desarraigo familiar y social importante y nos movemos en un contexto como es el sanitario, nos podemos hacer a la idea de la importancia de la intervención con población inmigrante en temas de salud.

Es por ello que cuando hablamos de interculturalidad en esta esfera nos referimos a una realidad en la que los inmigrantes con los que se trabaja proceden de países en vías de desarrollo y poseen unas características personales, familiares y sociales que requieren de un apoyo específico no sólo en lo referente a las diferencias en cuanto a la lengua sino en la comprensión mutua de aquellos aspectos que por cuestiones culturales lo requieran.

Así, a la hora de llevar a cabo la acción mediadora con la población inmigrante se tienen en cuenta las características particulares de cada cultura teniendo en cuenta además del idioma todo el bagaje cultural con el que acuden a los servicios de salud. Así, la conciencia de enfermedad en personas de uno u otro país de procedencia es diferente, los factores condicionantes del nivel de salud; estilos de vida, situación económica, nivel educativo, y situación legal, la patología presentada o el abordaje de la salud hace necesario adaptar la intervención a dichas características y modular la misma en consecuencia.

La labor preventiva que ejerce la llamada mediación intercultural facilitando la comunicación y el acercamiento entre grupos culturalmente diferentes limita la aparición de conflictos, fomentando el acceso a los servicios públicos del colectivo de inmigrantes, apoyando a su integración y facilitando la adhesión y el seguimiento de los tratamientos.

Es por ello que en los últimos años se están realizando acciones mediadoras dentro de este ámbito tanto en hospitales y centros de salud como en organizaciones no gubernamentales, fomentando así el que la información relacionada con temas de salud llegue a la población inmigrante facilitando el acceso de la misma al sistema de salud, y previsiblemente dicha acción mediadora irá en aumento en los próximos años dada su importancia y el impacto positivo que tiene.

2. MARCO JURIDICO EN LA ATENCIÓN SANITARIA A POBLACION INMIGRANTE

El marco jurídico en el que se basa la intervención dentro del ámbito sanitario viene comprendido en normas jurídicas básicas como son la Constitución Española que reconoce el derecho a la protección de la salud, comprometiéndose los poderes públicos a organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad señala que todos los ciudadanos tienen derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical, a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso. La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud señala en su artículo 3 que las Administraciones públicas orientarán sus acciones en materia de salud incorporando medidas activas que impidan la discriminación de cualquier colectivo de población que por razones culturales, lingüísticas, religiosas o sociales tenga especial dificultad para el acceso efectivo a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.

Éstas y otras cuestiones que recogen las normas jurídicas son especialmente importantes a la hora de plantear el trabajo con la población inmigrante dando especial importancia a que éstos reciban la información relacionada con su salud de manera adecuada y comprensible y trabajando desde las autoridades en tareas de sensibilización sanitaria dirigidas especialmente a población inmigrante y a los profesionales de la salud que trabajan con dicha población.

3. "PROGRAMA NUEVOS CIUDADANOS NUEVOS PACIENTES"

3.1. CREACIÓN

El servicio de mediación intercultural del Hospital Ramón y Cajal dentro del Departamento de Salud Pública cuenta con un programa denominado Nuevos Ciudadanos Nuevos Pacientes formado por un equipo multidisciplinar que desde los orígenes trabaja con población inmigrante en este contexto. Los profesionales que forman el equipo son:

Miriam Navarro: médico de familia y coordinadora del equipo.

Anne Guionnet: psicóloga y terapeuta familiar.

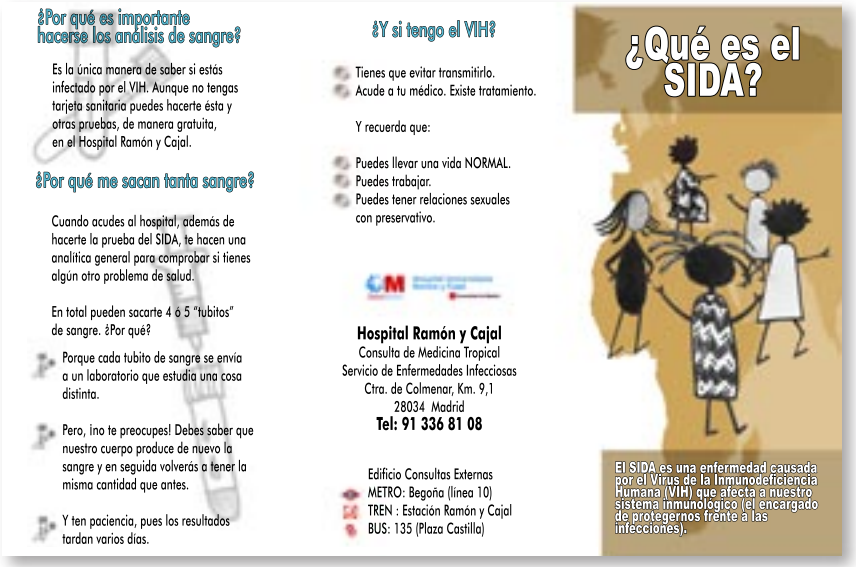
Bárbara Navaza: mediadora intercultural e intérprete, licenciada en traducción e interpretación, Máster en comunicación intercultural (Universidad de Alcalá de Henares), Especialista en Información Internacional y Países del Sur (Universidad Complutense)

Laura Estévez: mediadora intercultural y licenciada en traducción e interpretación. Máster en comunicación intercultural (Universidad de Alcalá de Henares)

Yenith Quintero: ingeniera informática y mediadora intercultural.

Nadia Beltrán: enfermera y antropóloga

El nacimiento de esta acción mediadora con población inmigrante en el ámbito sanitario se produjo en el año 2006 desde la



unidad de medicina Tropical del Hospital Ramón y Cajal. Desde la Universidad de Alcalá de Henares, un grupo de alumnos formados en Comunicación intercultural comenzaron a realizar prácticas de interpretación en consulta con inmigrantes subsaharianos. Los idiomas utilizados por dichos inmigrantes eran el inglés, francés y portugués principalmente. La función de estos alumnos era además de la traducción lingüística en sí del idioma hablado por el inmigrante, la interpretación en consulta con los matices de mediación intercultural en los casos de conflicto por no entendimiento debido a temas culturales entre médico y paciente. El mediador podía intervenir para llegar a un acuerdo, sin embargo los límites de dicha intervención no están aún definidos siendo un tema discutido hasta el momento.

La no existencia de plazas de mediadores reconocidas dentro del hospital sumada a las necesidades detectadas por el colectivo inmigrante, impulsaron a la Doctora Miriam Navarro a la elaboración de un programa de prevención de VIH culturalmente adaptado para inmigrantes subsaharianos donde los mediadores interculturales podían ejercer una labor esencial y necesaria. Dicho programa financiado por el Plan Nacional Contra el Sida se encargaba de trasmitir una información esencial teniendo en cuenta las diferencias culturales y lingüísticas que hasta ahora constituían una barrera entre las dos culturas.

Mediante una investigación cualitativa, comenzaron a investigar conocimientos, actitudes y prácticas (encuestas CAP) que tenía este colectivo específico sobre el VIH para así elaborar un material de información que llegase a ellos de manera clara y directa. Teniendo en cuenta que muchos de ellos no sabían leer introdujeron imágenes además de texto en unos trípticos con el fin de que todos ellos recibiesen una información lo más completa posible sobre el VIH.

Más adelante comenzaron a dar charlas de prevención de VIH en diferentes ONGs. Antes de cada charla, pasaban una encuesta elaborada con la información de la investigación cualitativa que habían realizado anteriormente. Un mes después aproximadamente volvían a reunir al grupo que había recibido la charla para realizar unos juegos de mesas, role playing entre otras actividades y les volvían a pasar la encuesta. Todo ello para ver si había surgido efecto esa información y observar el nivel de "impacto".

3.2. INTERVENCIONES ACTUALES

Los ejes fundamentales de actuación en el programa "Nuevos Ciudadanos Nuevos Pacientes" con relación al trabajo del mediador intercultural en el ámbito sanitario son:

- Realización de campañas de información a población inmigrante y profesionales de ONGs en cuestiones relacionadas con la salud, con un material adaptado a sus necesidades y circunstancias;
- realización de labores de sensibilización en los profesionales sanitarios para concienciar de las particularidades de la población inmigrante y facilitar así el entendimiento entre ambos;
- formación de profesionales especialistas en mediación intercultural en el ámbito socio sanitario;
- realización de tareas de traducción e interpretación en consulta para facilitar la comunicación sanitario paciente a la hora de tratar temas relacionados con la salud;
- seguimiento en los casos en los que se requiera de la población inmigrante teniendo en cuenta sus particularidades.

(A) CAMPAÑAS DE DIVULGACIÓN

Se realizan tareas de información en temas de salud a población inmigrante y a los profesionales que trabajan con esta población en temas culturales. El proyecto estrella lleva en marcha desde el año 2006 desde el que se realizan cursos sobre VIH en todo el territorio nacional.

Las actividades formativas de VIH/SIDA/ITS están destinadas a inmigrantes de origen subsahariano quienes desde ONUSIDA Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida nos llega una cifra estimada de 1,9 millones de habitantes de África subsahariana se infectaron por el VIH en 2008 elevando a 22,4 millones el número total de personas que viven con el VIH. Además de la población de inmigrantes subsaharianos se realizan actividades formativas dirigidas a población latinoamericana, magrebí y de Europa del Este. Desde el programa trabajan con 28 ONGS y hasta la fecha han dado formación a más de 2800 inmigrantes llegando a ser impartidas las actividades formativas en más de 12 comunidades autónomas.

El objetivo fundamental de la formación a población inmigrante es trabajar

en la prevención y tratamiento tomando medidas para prevenir posibles contagios ajustando la prevención a las necesidades reales y facilitar el tratamiento de aquellos que acuden con el VIH.

Los mediadores interculturales se desplazan a las sedes de las asociaciones y desde allí informan a los usuarios de la enfermedad adaptando la información a sus necesidades. Así mismo desde el año 2009 se realizan test rápidos de VIH en las sedes de las asociaciones a aquellos asistentes que lo deseen, habiéndose realizado en el año 70 pruebas siempre acompañadas de counseling.

Dentro del Programa Nuevos Ciudadanos, Nuevos Pacientes, se imparten así mismo charlas informativas sobre:

- **Enfermedad de Chagas:** Desde 2008 se imparten charlas en ONGs y CEPI (Centros de Participación e Integración de la Comunidad de Madrid) a población latinoamericana. Durante las charlas tiene la posibilidad de hacerse la prueba rápida in situ. Hasta la fecha se ha contado con más de 500 participantes en las charlas y se ha testado a más de 300 personas.
- **Salud materno-infantil y Funcionamiento del sistema sanitario:** Lleva funcionando desde 2008 llevando a cabo charlas impartidas en ONG y CEPI de Madrid a inmigrantes.
- **Consejo sanitario al inmigrante viajero:** Desde 2009 se lleva a cabo una investigación cualitativa y elaboración de folletos informativos.
- **Tuberculosis:** Desde 2009 se lleva a cabo investigación cualitativa y elaboración de folletos informativos.

Se realizan así mismo formación de formadores en VIH y mediación intercultural desde el año 2008, destinado a los trabajadores de ONGs de toda la geografía española realizando talleres formativos para el personal de trabajo en asociaciones de inmigrantes para conocer la problemática concreta de esta población con relación al VIH y otras enfermedades y facilitar así la comunicación entre ambos. En total se ha llegado a más de 70 personas.

(B) SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO

La sensibilización del personal sanitario se lleva a cabo mediante un trabajo continuo por parte de los mediadores los cuales se encargan de transmitir la idea de cultura, de salud y enfermedad para así dotar de herramientas al personal sanitario. Se trabaja así mismo ofreciendo información acerca del contexto cultural de los pacientes que acuden a consulta.

(C) FORMACIÓN DE LOS MEDIADORES

Los integrantes del equipo trabajan en el propio Hospital Ramón y Cajal realizando Formación de mediadores interculturales en el ámbito sociosanitario con una duración de 250 horas de formación teórica-prácticas, destinado a 18 inmigrantes de origen subsahariano, latinoamericano, magrebí y de Europa del Este. Dentro de los asistentes al curso cuentan en la actualidad con seis voluntarios que trabajan realizando interpretación en consulta y apoyando en las actividades formativas del programa.

(D) INTERVENCIÓN EN CONSULTA

Las acciones mediadoras en consulta se realizan a petición del personal sanitario, llevada a cabo por los profesionales que forman el equipo y los seis voluntarios formados en el curso anteriormente mencionado. Además cuentan con alumnos en prácticas de la Universidad de Alcalá de Henares formados en comunicación intercultural.

Dado que la demanda inicial es la interpretación en consulta, el programa está dirigido a personas que no hablan el castellano, sin embargo la labor mediadora en los casos en los que el paciente de otra cultura habla el castellano es un objetivo que el propio equipo quiere poner en marcha ya que se han detectado necesidades al respecto.

El objetivo de la intervención en consulta es que el mediador facilite la comunicación persiguiendo que ésta sea eficiente entre médico y paciente traduciendo e interpretando. La facilitación no se basa únicamente en traducciones literales sino que el trabajo abarca traducciones de sentido e interpretaciones siendo fieles al mensaje en todo momento. La comunicación nunca es bidireccional paciente mediador, por ello se hace partícipe en todo momento al personal sanitario de las cuestiones que puedan surgir durante la intervención, ya sean las relacionadas con la salud como las culturales.

4. CONCLUSION

En el ámbito sanitario la mediación intercultural tiene como objetivo mejorar la accesibilidad de la población inmigrante a los servicios de salud facilitando la comunicación y la relación médico paciente. Así mismo interviene potenciando la adhesión al tratamiento, previniendo conflictos y facilitando la integración de la población inmigrante en la sociedad y en sus recursos.

Pese a las dificultades observadas en la práctica diaria dentro del servicio de mediación intercultural los profesionales que forman el equipo siguen en su empeño de instaurar la mediación dentro del hospital. Hasta el momento la acción mediadora ha venido limitada por cuestiones económicas que han dificultado la difusión del servicio de mediación intercultural limitando la intervención a casos cuya barrera es el idioma.

Las subvenciones abarcan el apoyo en temas de información y formación quedando limitado el número de profesionales a la hora de implantar un servicio de mediación intercultural que abarque la totalidad de las necesidades detectadas. Dada la necesidad real detectada por este programa dentro de la población inmigrante y la existencia de profesionales motivados entendemos imprescindible que se materialice ese deseo contando con el apoyo de las administraciones para la implantación de un servicio de mediación intercultural con capacidad de abarcar todas las necesidades que la población inmigrante presenta actualmente.

CASOS PRÁCTICOS
RETOMAR EL CONTROL. MEDIACIÓN EN LA COPARENTALIDAD.
TO RESCUE CONTROL. MEDIATION IN COPARENTALITY.

Miguel Hierro Requena
Psicólogo, Mediador Familiar.

Resumen: En algunas ocasiones las familias se encuentran en situaciones complicadas, situaciones que se judicializan y que hace sentir a padres, madres e hijos que pierden las riendas de su vida. El autor describe un proceso de Mediación Familiar, sus etapas e intervenciones, que permitió a una familia con una situación complicada y judicializada retomar las riendas de su vida familiar.

Abstract: Sometimes, families find themselves in hard in-law situations that make them feel they have lost control of their situation as fathers, mothers and suns and daughters. The author describes a Family Mediation process, its steps and the interventions that allowed a family in a hard in-law situation to take control again of their family life.

Palabras-Clave: Divorcio, Punto de Encuentro Familiar, Mediación, Intervención, Acuerdo.

Key words: Divorce, Family Meeting Point, Mediation, Intervention, Agreement.

1. INTRODUCCIÓN: DONDE SE HACE LA INTERVENCIÓN

El proceso de Mediación descrito en este texto tuvo lugar en Madrid, en un Servicio de Mediación Familiar de carácter privado. El Servicio de Mediación Familiar puede ser contactado tras información y propuesta de algún profesional o por iniciativa propia de los interesados. Tiene un coste económico variable para la familia usuaria del servicio, adaptándose a la situación económica del usuario; en este caso, el pago se realizó al finalizar cada una de las sesiones.

Las sesiones de Mediación tuvieron lugar en una sala acondicionada para resultar cómoda, con unas características similares a un cuarto de estar: sillones, mesas bajas, plantas y estanterías con libros.

El servicio ofrece la intervención de un mediador, varón, de 31 años de edad. Todas las gestiones relacionadas con el servicio de Mediación: agenda, establecimiento o modificación de sesiones, pago y facturación de las mismas, etc. son realizadas por el propio mediador, que pone a disposición de usuarios un número de teléfono donde contactarle en caso de necesidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL CASO: EL CONFLICTO Y SUS PROTAGONISTAS

Nieves y Jaime contactaron con el Servicio de Mediación cuando llevaban algo menos de tres años divorciados. Ambos eran padre y madre de dos niños, una niña de seis años y un niño de cuatro. La relación de pareja finalizó por iniciativa de Jaime, que sufrió un progresivo desencanto en su vida con Nieves. Fue una decisión difícil, dada la edad de sus hijos en el momento de la ruptura: tres y un año.

La organización familiar tras la separación fue la más frecuente: patria potestad compartida, guarda y custodia para la madre, régimen de visitas con fines de semana alternos y una tarde por semana (miércoles) con el padre, periodos de vacaciones al cincuenta por ciento, pensión de alimentos y uso del domicilio familiar para la madre. Estas decisiones se alcanzaron de mutuo acuerdo con la participación de dos abogados que les asesoraron en el proceso.

Aunque la relación y la comunicación entre Jaime y Nieves no fue fluida, ambos coincidieron en describirla como correcta. Jaime inició una relación sentimental unos meses después del fin de la convivencia, aspecto que no contribuyó a mejorar la coparentalidad.

La situación se complica cuando Nieves acude al médico con su hijo pequeño por una serie de cardenales en la espalda tras un fin de semana con su padre y el médico indica que podrían deberse a un golpe o manotazo recibido por el niño, que en ese momento contaba con tres años de edad. Nieves habló con Jaime, que descartó la posibilidad de que el niño hubiera sido golpeado o maltratado. Nieves decidió interrumpir el régimen de visitas y denunciar el suceso por posible maltrato y, tras algunas semanas sin ver a sus hijos, Jaime denunció a Nieves por el incumplimiento del régimen de visitas acordado y reflejado en la sentencia de divorcio.

El juzgado estableció un Punto de Encuentro Familiar para que tuvieran lugar la entrega y recogida de ambos hijos, limitando el tiempo de los niños con su padre a los fines de semana alternos de viernes a domingo. Mientras que la comunicación y cooperación de ambos progenitores estaba en un momento francamente malo, comunicándose exclusivamente a través de los técnicos del Punto de Encuentro Familiar y los respectivos abogados.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El momento del conflicto en que se encontraban Jaime y Nieves, no siendo exactamente el divorcio ya que este se había producido casi tres años antes, estaba muy relacionado con el mismo.

Los procesos de Mediación relacionados con la coparentalidad; divorcios, rupturas de pareja, relaciones paternofiliales, etc. son, probablemente, el ámbito de actuación de Mediación más extendido en España. Los motivos que llevan a autores (Bernal, Bustelo, Bolaños, Coy, García Villaluenga, Ibáñez, Jacobson, Kaslow, Kelly, Lowenstein, Mirón, Ortuño, Serrano, Rodríguez, etc.) administraciones (Comunidades Autónomas, Ministerio de Asuntos Sociales, Gobierno de España, etc.) y ámbitos de debate y propuesta institucional (Consejo de Europa, Consejo General del Poder Judicial, Consejo de la Abogacía, etc.) a proponer la implantación, promoción y extensión de la Mediación Familiar en el ámbito son variados y refutados.

Los Servicios de Mediación promueven el entendimiento, comunicación y cooperación entre padres separados y divorciados, previene el distanciamiento familiar y afectivo de los menores con su padre y con su madre, previene el inicio de procesos contenciosos que son largos y costosos a nivel económico y afectivo para las familias y que contribuyen al actual cuasi colapso de los juzgados.

Los modelos de Mediación Transicional y Transaccional (Bolaños, 2008) nos ofrecen un marco útil para la situación descrita. Son unos modelos flexibles, que se ajustan a las necesidades y circunstancias de la familia, partiendo de los recursos que la familia dispone y que podrían facilitar un marco de comunicación y cooperación en el alcance de objetivos comunes.

Este contexto favorece la responsabilidad parental sobre la solución, el fortalecimiento de los recursos familiares disponibles y el reconocimiento de las actitudes y acciones de ambos progenitores. Entenderemos la Mediación como la construcción de un espacio y tiempo de comunicación y cooperación familiar. Se establecerán unas reglas que deben

ser aceptadas, donde hay unos padres, que comparten las responsabilidades relacionadas con sus hijos, que contribuyen a su atención y cuidado.

4. DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

De acuerdo a los modelos arribas mencionados, trabajaremos con los siguientes objetivos:

- **Construir un espacio cooperativo,** invitando a participar a ambos padres, contactando con los abogados que les atienden actualmente y que han guiado el proceso de intercambio de denuncias.
  Promoviendo la comunicación de sensaciones y sentimientos actuales, entendiéndolos como parte de la situación familiar que no puede ser ignorada. Señalando la voluntad de ambos por alcanzar un momento familiar mejor, más adecuado para sus hijos y más satisfactorio para los padres.
  Informando de las condiciones y marco de trabajo del Proceso de Mediación.
- **Definir el conflicto**, ayudando a redefinir las quejas y reproches de los progenitores como necesidades legítimas relacionadas con el cariño y el cuidado de los menores.
- **Promover la generación de alternativas**, animando a ambos padres a que, juntos, planteen ideas y propuestas que pudieran satisfacer las necesidades identificadas. Facilitando la búsqueda de ideas diferentes, además de las ya conocidas o empleadas.
- **Seleccionar las alternativas**, recogiendo aquellas que pueden ser aceptables y aceptadas por ambos. Animando a flexibilizar objetivos y expectativas y relacionando siempre las alternativas con las consecuencias ventajosas para el grupo familiar.
- **Alcanzar y poner en práctica acuerdos y decisiones**, acompañando a la familia en los primeros pasos de este nuevo funcionamiento, más eficaz y útil para cubrir las necesidades planteadas.

5. DIARIO DE SESIONES Y ACTUACIONES

Pre-Mediación: Primer contacto y recepción.

Jaime contactó con el Mediador telefónicamente, estableciendo una primera entrevista para recoger las circunstancias familiares, la demanda de los usuarios así como las condiciones en que podría desarrollarse el proceso de Mediación. Se le indicó que informara a su ex pareja de dicha reunión, así como que, en caso de mostrar interés en acudir a la misma pero suponer una dificultad la fecha o la hora, volver a contactar con el mediador. Para que el proceso de Mediación tenga las máximas posibilidades de desarrollarse con éxito, es fundamental que todos los implicados sean informados e invitados al mismo desde el primer momento. A ser posible, antes de que haya tenido lugar ninguna reunión ni información.

Jaime y Nieves acudieron juntos a la reunión acordada, ambos disgustados, expectantes y poco optimistas. Las funciones de los mediadores en la recepción e información de familias en contenciosos jurídicos deben orientarse hacia las ventajas que podría tener para la familia la mejora de la comunicación y la toma de decisiones conjuntas. Las siguientes intervenciones del mediador facilitaron esta dinámica:

- ¿Qué ventajas podría tener para vuestra familia si pudierais hablar más o mejor?
- ¿Qué sería más fácil si tomaseis algunas decisiones juntos?
- El juzgado os ha resuelto la decisión, ya que ha decidido por vosotros, pero ¿creéis que os resolverá la relación?
- Los Servicios de Mediación pueden resultar muy útiles, un poco útiles o prácticamente inútiles. ¿Qué podría facilitar que estas reuniones fueran útiles para vuestra familia?

Jaime y Nieves estaban ambos muy disgustados por la situación. Se señalaron mutuamente como responsables de las complicaciones que tenían en ese momento, y la conversación llegó rápidamente a un lugar común, ambos explicitaron que para que la situación mejorase, la relación y comunicación como padres debía ser distinta, así como que el juzgado no les ayudaría en ese aspecto. También señalaron como deseable poder prescindir del Punto de Encuentro Familiar.

El Mediador explicó el marco general de los Procesos de Mediación: voluntarios, confidenciales, donde no se penaliza la interrupción del Proceso y orientados a que puedan alcanzar algunos acuerdos que les resulten útiles. También se informó del coste económico de cada una de las sesiones y que, a falta de otro acuerdo, cada uno de ellos asumiría el cincuenta por ciento del mismo.

Se mostraron conformes con la propuesta y no plantearon inconvenientes, aunque Nieves sí se interesó sobre la presencia de sus hijos en alguna de las sesiones. Se aclaró que ellos podían decidir si era pertinente o no que sus hijos acudieran y que, si el Mediador lo estima oportuno, podría proponerlo. Atendiendo a la edad de los niños, todos estuvimos de acuerdo en, a priori, no contar con su presencia.

Finalmente, se concertó una cita para iniciar el proceso de Mediación Familiar. Así mismo, se les pidió el teléfono de sus abogados y permiso para contactarles, mostrándose ambos de acuerdo.

Coordinación con los abogados.

En aquellos casos en que el mediador atiende a familias con procesos contenciosos abiertos, la comunicación y coordinación con sus abogados resulta fundamental. No olvidemos que se trata de personas, los interesados, que ya

han decidido, por unos u otros motivos, acudir a la vía judicial contenciosa, ser representados cada uno por un abogado (suponemos que de su confianza) y pedir a un juez que decida respecto de su situación.

En esta conversación con los abogados se debe comenzar por explicar el objetivo de la llamada, este es informar de la posibilidad y condiciones del Servicio de Mediación. Después se les puede preguntar qué aspectos conocen de la Mediación Familiar y, en función de sus respuestas, ofrecer una explicación adecuada sobre los procesos y normas de Mediación. Es importante señalar que no se les sustituye como asesores de cada uno de los progenitores, así como que, tras el proceso de Mediación, serán ellos quienes conviertan los acuerdos en un Convenio Regulador. Finalmente se puede solicitar su opinión y ayuda con preguntas como,

- ¿Por qué creéis que han contactado con un Mediador Familiar?
- ¿En que momento se encuentra el proceso contencioso?
- ¿Qué ventajas podría obtener esta familia de un proceso de Mediación?
- ¿Qué características de la familia podrían favorecer el proceso de Mediación?

Procurar hablar de "situación familiar" y de las decisiones o momento de "la familia" facilita ofrecer una postura neutral respecto de las partes así como resaltar la opinión de que la pareja separada con hijos sigue siendo una familia, una familia de padres separados y con hijos que disponen de dos hogares y domicilios. Ambos abogados se mostraron abiertos y colaboradores durante la llamada. Coincidieron en señalar la situación como complicada, tenían serias dudas sobre la utilidad de las decisiones judiciales y, aunque no fueron muy optimistas, se mostraron conformes con el inicio del proceso de Mediación y aceptaron colaborar con el mismo en lo que fuera necesario.

Inicio del Proceso de Mediación.

Jaime y Nieves acudieron a la sesión acordada para una semana después. La llegada de ambos fue tensa, es fácil comprender que se trata de los padres de dos niños que llevan tiempo sin hablarse entre ellos, y que la comunicación mantenida a través de abogados y otros intermediarios ha consistido principalmente en quejas y acusaciones mutuas. El mediador en ese momento procura iniciar una conversación sencilla, amable, que permita que surja una comunicación hasta ahora poco frecuente.

Preguntar por la reunión mantenida, interesarse por las posibles dudas y resolverlas y a continuación presentar el Compromiso de Mediación suelen ser los pasos habituales, y fueron los que se tomaron con Jaime y Nieves. El Compromiso de Mediación es un documento que describe las normas y objetivos del Proceso de Mediación, especifica la voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad del mismo. También recoge como finalidad facilitar un espacio donde plantear necesidades, hacer y valorar propuestas y buscar decisiones acordadas por los interesados que cubran todas o algunas de esas necesidades. Este compromiso fue firmado por los interesados y por el Mediador. El Mediador también les comentó que se había contactado con ambos abogados y que se habían mostrado conformes con el proceso. Ni Nieves ni Jaime habían hablado con sus abogados, lo que indica un primer alejamiento de la vía jurídica; ambos decidieron acudir al servicio de Mediación sin pedir "permiso" a su abogado.

A continuación se dedicó un tiempo a hablar con Jaime y Nieves sobre su familia en un plano descriptivo, se les preguntó en torno a las edades de sus hijos, a que centro escolar atendían, si les notaban a gusto en el mismo y los resultados eran satisfactorios, peculiaridades sobre la salud tanto de los hijos como de los padres… esta exploración, siempre en presente y lo más objetiva posible, permite entrar de manera paulatina en terreno común. Los hijos de Jaime y Nieves acudían al mismo centro escolar, aunque en distinto ciclo, su hijo pequeño estaba en segundo curso del Segundo ciclo de Educación Infantil y su hija mayor curaba primero de Educación Primaria.

También dentro del mismo marco se puede pasar a preguntas referidas a su situación como padres, si se sienten cómodos con sus hijos, si sienten que ellos están a gusto en su compañía… De todo lo anterior obtendremos una imagen de la situación de la familia así como del estado actual de las relaciones padres – hijos. Nieves describió a sus hijos como dos niños tranquilos y obedientes, juguetones y que disfrutaban de las actividades escolares. Jaime ofreció una imagen similar, si bien se sentía más distante del entorno escolar y comentó que en ese aspecto tenía menos información.

Identificación del conflicto y de las necesidades.

El mediador proponer una pregunta abierta a ambos, ¿por donde empezar? Cada familia tiene su propia historia, evolución y peculiaridades, estar dispuestos a ajustarnos a su ritmo y prioridades nos permitirá centrarnos en lo que ellos consideren oportuno.

Nieves planteo que quería saber como se había hecho su hijo aquellas marcas en la espalda, y describió como un día, tras pasar sus hijos el fin de semana con Jaime, vio aquellas marcas y acudió al hospital. En el hospital emitieron un informe, a solicitud de Nieves, donde quedaba recogido que aquellas marcas podían ser fruto de "manotazos" y que la forma de las mismas "podía coincidir con una mano adulta". A este respecto Jaime se limitó a comentar su sorpresa tras la llamada de Nieves pidiendo explicaciones e insistió en que él no sabía como habían surgido.

Jaime, por su parte, señaló que Nieves le había mantenido apartado de sus hijos durante varios meses, y que solo ha-

bía podido recuperar la relación cuando el juez estableció el Punto de Encuentro Familiar.

Hasta este punto, Nieves y Jaime habían repetido una conversación que ya habían mantenido tiempo atrás. Es probable que la presencia y ayuda del mediador facilitase un tono más sencillo y más cordial para la misma, pero el contenido venía a repetirse, la pregunta con una acusación velada "Jaime debe saber qué ocurrió" y la respuesta defensiva escudada en la ignorancia. Así mismo, la respuesta de Jaime señalando a Nieves como responsable de haberle privado de su papel de padre.

Llegado este punto vamos a procurar ofrecer un cambio en la conversación, una diferencia que reoriente la dirección. A Nieves se le preguntó si, cuando en el pasado había realizado esa pregunta a Jaime, bien en persona, bien a través de abogados, había obtenido alguna respuesta que le resultará útil. Como era previsible, la respuesta fue negativa. Al mismo tiempo se le preguntó a Jaime si le parecía comprensible que Nieves se preocupase cuando vio aquellos moratones en la espalda de su hijo así como cuando leyó el informe de urgencias, a lo que Jaime respondió afirmativamente.

Entonces el mediador ofreció una reformulación de los anteriores contenidos:

"bien, de modo que a ambos os resulta comprensible la preocupación de Nieves por los moratones que presentaba vuestro hijo, preocupación que probablemente comparte Jaime, y además conocéis la experiencia de cruzar preguntas exigiendo explicaciones, que no os da ningún resultado útil. Entiendo que os gustaría encontrar la manera de estar tranquilos sintiendo que vuestros hijos están bien atendidos y que podréis cumplir con vuestro papel como padre y madre"

La anterior intervención recoge puntos en común de ambos padres sobre la experiencia familiar pasada, además de indicar de manera velada que lo que se ha hecho al respecto hasta ahora no ha dado un buen resultado. Entonces Jaime planteo que esperaba que las sesiones de Mediación Familiar les permitieran dejar de acudir al PEF. Le pregunté a Jaime qué ventajas pensaba que tendría para ellos y para sus hijos funcionar al margen del PEF, Jaime explicó entonces que los trayectos serían más cortos, ahorrando todos tiempo los viernes y los domingos que correspondía intercambio. También comentó que esperaba para sus hijos una situación más normalizada, recogiendo y entregando a los niños en el domicilio de la madre, lo que pensaba que facilitaría la comunicación entre ellos.

Ayudar a transformar las quejas de ambos en necesidades comunes es la principal función del mediador en esta fase del proceso, cuando estamos estableciendo un marco de colaboración, orientado a recorrer juntos un proceso de cambio.

Algo le pasó a mi hijo en su casa se convierte en te gustaría saber que le ocurrió a vuestro hijo, poder hablar de todo aquello que les afecta.

Me siento vigilado en el PEF se convierte en te gustaría poder quedar con Nieves para acercar y recoger a vuestros hijos, poder coordinaros y cooperar para atenderles.

Al mismo tiempo que el mediador ofrece cautela sobre las expectativas en torno al proceso de Mediación, el mediador debe ser un optimista entusiasta sobre el hecho de que la familia tiene recursos para mejorar la comunicación y poder alcanzar decisiones y consensos. Es decir, no sabemos si el Servicio de Mediación será lo que ellos esperan o necesitan, pero estamos convencidos de que es posible que puedan encontrar momentos comunes que les permitan tomar algunas decisiones juntos.

Búsqueda de propuestas y alternativas.

En las siguientes sesiones, la conversación entre Nieves y Jaime se fue facilitando, perdió tensión y se realizaron las siguientes propuestas:

Para mejorar la comunicación propusieron llamarse por teléfono para hablar de todo lo referente a sus dos hijos, dar el teléfono a sus hijos cuando aquel que no estuviese con ellos en ese momento quisiera llamarles, de modo que sus hijos vieran como no se oponían a que hablaran con su padre y su madre.

Para mejorar la cooperación propusieron "aparcar" lo relacionado con las marcas, origen del proceso contencioso. Este aspecto fue el que más esfuerzo supuso, especialmente a Nieves.

Momento individual.

Se estableció una cita individual con ambos, en la que Nieves pudo desahogar y ventilar sus preocupaciones y miedos. En esta entrevista reconoció no haber superado el divorcio, cuanto le costaba ver a Jaime y saber que compartía su vida con otra persona, y le resultó fácil reconocer que le creía un buen padre y que sus hijos le querían.

Nieves planteo abiertamente que pensaba que las marcas las había realizado la nueva pareja de Jaime y que sus hijos le habían comentado que les trataba con brusquedad y perdía los nervios. La interferencia de estos sentimientos en la coparentalidad era una realidad, el mediador se limitó a escuchar y a normalizar la dificultad que supone para las personas enamoradas ver a su pareja iniciar una nueva relación, así como la preocupación que cualquiera podría sentir si su hijo le habla de brusquedad y pérdidas de nervios. En el último momento de la sesión individual con Nieves, se introdujeron dos comentarios:

- Es difícil cuidar de niños pequeños y a veces resulta confuso saber qué está pasando, explican las cosas a su manera ¿verdad?
- ¿Hasta cuando crees que necesitaréis el PEF para poder funcionar?

Ambos comentarios se realizan tras una larga escucha activa, legitimación de sentimientos y preocupaciones y una sensación altamente empática entre mediador y usuario.

La sesión con Jaime giró en torno a su sensación de indefensión. Jaime era consciente de que Nieves había sufrido mucho durante la ruptura. Así mismo, reconoció su preocupación como legítima, si bien sentía que no podía hacer nada. Disponía de menos tiempo con sus hijos, vivía el PEF como una losa en su autoestima y creía que las decisiones al final las tomaba o Nieves o el juez, no disponiendo él, como padre, de mucho margen de decisión. De nuevo, en el último tramo de la conversación, y tras un proceso de reconocimiento y empatía, se introdujo una intervención reformuladota:

- Probablemente, puedes hacer propuestas y mostrarte paciente y colaborador.

Más propuestas y alternativas.

En la siguiente sesión conjunta, el mediador propuso dedicar algo más de tiempo a la búsqueda de propuestas. La actitud de Nieves y Jaime, respecto del momento de inicio del proceso de Mediación era notable. Ambos hablaban más, en un tono más tranquilo y conciliador. Les resultaba fácil mirarse a la cara durante las conversaciones y el Mediador podía "desaparecer" de la sesión distrayéndose con sus notas mientras ellos dialogaban.

Algunos días después sería el cumpleaños de su hijo pequeño. Jaime le planteo a Nieves que le gustaría estar en la fiesta de cumpleaños. Ambos coincidieron en señalar que sería un paso adelante, compartir ese momento y que sus hijos les vieran reunidos para tal finalidad. Efectivamente, la fiesta de cumpleaños con los compañeros de colegio fue en el domicilio de Nieves y Jaime se acercó y pasó allí una hora, le felicitaron juntos y le vieron soplar las velas. Las llamadas de Jaime a sus hijos cuando estaban con Nieves, y de Nieves cuando estaban con Jaime habían tenido lugar en varias ocasiones.

Selección de las alternativas y Acuerdos.

En la sesiones de Mediación propusieron y acordaron sin demasiadas dificultades la organización para las vacaciones de verano. De acuerdo al Convenio Regulador firmado en el momento del divorcio, ambos hijos pasarían el 50% de sus vacaciones con cada uno de sus padres. Decidieron organizarse en quincenas alternas para que los periodos no fueran muy largos, así como facilitarse una tarde con los niños en las quincenas en que estaban con el otro progenitor.

También decidieron seguir adelante con las llamadas telefónicas y entregar y recoger a sus hijos en cada uno de los domicilios. Nieves le pidió a Jaime "un tiempo" antes de abandonar el PEF, lo que supuso un momento de tensión en la sesión. El mediador propuso un momento breve con cada uno de los progenitores.

Jaime planteo que, tras las sesiones y avances alcanzados, no entendía el motivo de querer seguir acudiendo al PEF. Atribuía esta actitud a querer castigar y mantener el control. Por su parte, Nieves acusó la rapidez con que todo se sucedía y la necesidad de disponer de más tiempo para afianzar su comunicación y confianza en Jaime.

Tras la conversación individual, el Mediador les reunió a ambos de nuevo, tomando la iniciativa de la conversación con la siguiente intervención:

"…he hablado con ambos y entiendo que cada uno tiene algunos motivos para seguir preocupado. Ambos sois conscientes del esfuerzo realizado y de los avances alcanzados que ya están disfrutando vuestros hijos. Tras hablar con vosotros, pienso que la posibilidad de que podáis alcanzar un consenso en este aspecto es real, y que quizás necesitáis afianzar la cooperación y dar algo de tiempo antes de este paso sin que exista el sentimiento de que se trata de una revancha o castigo. ¿Cómo podríais llegar a este equilibrio?

Nieves reconoció abiertamente necesitar algo más de tiempo, y, con lágrimas en los ojos, le dijo a Jaime mirándole a la cara que no era su intención castigarle sino pedirle por favor que esperara. Jaime, visiblemente incómodo con la emoción de Nieves, aceptó esperar algunas semanas más.

Finalización del proceso.

Jaime y Nieves finalizaron su proceso de Mediación tras siete reuniones, las primeras semanales y las tres últimas quincenales. El último acuerdo que alcanzaron fue solicitar al juzgado la retirada de la intervención desde el Punto de Encuentro Familiar. El mediador redactó un Acuerdo de Mediación con las decisiones alcanzadas que cada uno de ellos se encargó de hacer llegar a su abogado.

6. DIFICULTADES DEL CASO Y RESOLUCIÓN

Es importante subrayar que el hipotético proceso de Mediación Familiar estará seguramente abocado al fracaso de no contar con el apoyo de los abogados, se les puede reconocer de manera clara y específica que la familia ya ha decidido ser asesorada por ellos, y que seguramente su opinión en este aspecto tendrá mucho peso.

Los representantes legales suelen, como es lógico, desarrollar un discurso cercano al funcionamiento de instituciones jurídico – legales y hablar de hechos, pruebas, responsabilidad y culpabilidad… así como ofrecer indicaciones sobre exigencias y expectativas contenciosas. Escuchar muy atentamente para ofrecer devoluciones orientadas al futuro y a las ventajas que podrían disfrutar la familia (y todos sus miembros) de un proceso de Mediación es una labor fundamental del mediador, que al mismo tiempo debe reconocer la labor de cada uno de los abogados hasta ahora, la dificultad de la misma, y el papel que seguirá representando en el futuro, asesorar a su cliente sobre los acuerdos que pudieran ir alcanzando y recoger los

mismos en un Convenio Regulador de darse la circunstancia.

Debemos ser cuidadosos sobre las expectativas que generamos en las familias cuando las informamos, puesto que es fácil que identifiquen al mediador como una fuente de información para el juzgado, o que esperen que sirva para convencer a "la otra parte" de que la posición de uno es mejor o más razonable. Así, debemos alejarnos del funcionamiento del juzgado y acercarnos al funcionamiento del Servicio de Mediación.

La pregunta "de qué os gustaría que habláramos" les sorprendió. Las familias que tienen abiertos procesos contenciosos judiciales no están habituadas a dirigir las entrevistas, si no que están habituadas a que ser dirigidos en las mismas. Jaime y Nieves eran grandes expertos en este aspecto, habían sido entrevistados por abogados, por jueces, por fiscales, por psicólogos y trabajadores sociales del equipo psicosocial del juzgado… es importante ofrecer, mantener e incluso proteger esa diferencia, en el espacio de Mediación Familiar nos pondremos en manos de la familia para que nos indiquen qué camino sienten más oportuno. Para averiguar este aspecto podemos hacer preguntas como:

- ¿De qué os gustaría hablar?
- ¿Qué esperáis de las sesiones de Mediación Familiar?
- ¿Cómo podríamos hacer que este espacio os resulte útil?

7. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

Seguimiento.

Seis meses después de la última sesión, el mediador les contactó telefónicamente para interesarse por la evolución de la situación. Ambos hicieron una lectura prácticamente idéntica. Unos dos meses después de la última sesión dejaron de acudir al Punto de Encuentro Familiar: los acuerdos se habían respetado y, aunque la relación y la comunicación no eran ideales y seguían teniendo dificultades, la situación era notablemente mejor que antes del proceso de Mediación. Ambos se mostraron agradecidos y satisfechos por el servicio recibido.

8. VALORACIÓN

Tanto Nieves y Jaime como el Mediador, la primera valoración que hicieron fue que el proceso resultó útil para facilitar un cambio en la situación familiar, un cambio en forma de algunos pasos adelante en coparentalidad, comunicación y cooperación.

El pronóstico inicial podía plantearse francamente pesimista; Vías judiciales abiertas, intervención del Punto de Encuentro Familiar, un periodo largo de no comunicación directa y no cooperación entre padre y madre…

La judicialización de los conflictos familiares no es extraña en el contexto social actual. La cada vez mayor legislación en torno a las relaciones y obligaciones familiares invita a contemplar los datos procedentes de juzgados, equipos psicosociales, puntos de encuentro familiar, etc. Estos procesos, en algunas ocasiones, son inevitables y, quizás, necesarios.

La Mediación facilitó resultados, ¿por qué? Probablemente porque ofreció un espacio diferente de todos aquellos ya planteados. Las medidas y anteriores intentos desde los diferentes ámbitos e instancias habían planteado el control de la situación por parte de entidades ajenas a la familia, la decisión exterior en busca de soluciones interiores, ignorando que, sin un cambio en la forma de relación, sería muy complicado un cambio en el funcionamiento, cooperación, comunicación, etc.

Devolver el control a los padres, señalar los aspectos que les unen en la cooperación, hablar de lo que necesitan y no de lo que les distancia, constituyen una alternativa que, según ha podido demostrarse en esta y otras experiencias familiares, puede dar un resultado diferente y mejor.

La alternativa existe, no es costosa ni dificultosa, no implica riesgos… y en ocasiones da resultado. Un resultado, para Jaime, Nieves y sus dos hijos, difícil de cuantificar.

BIBLIOGRAFIA

- BERNAL SAMPER, T. (2002) *La Mediación, una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Colex.
- BOLAÑOS CARTUJO, I. (2008) *Hijos alineados y padres alienados*. Madrid: Reus.
- BUSTELO, D. (1993) *La Mediación Familiar interdisciplinaria*. Madrid: AIEEF.
- GARCÍA VILLALUENGA, L. (2007) *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Reus.
- IBAÑEZ, V., DE LUIS, P., COY, A. y BENITO, F. (1994). *Mediación intrajudicial: Concepto y criterios para su implementación en la Administración de Justicia*. Apuntes de Psicología, volumen 41, pp. 105 – 120.

REQUISITOS Y NORMAS DE PUBLICACIÓN EN REVISTA DE MEDIACIÓN

1. La revista "REVISTA DE MEDIACIÓN" acepta trabajos referidos al campo profesional de la mediación, principalmente en su vertiente aplicada y profesional. Los trabajos publicados podrán abordar cualquiera de las siguientes cuestiones:

- Estudios experimentales e implicaciones prácticas de investigaciones empíricas y del ejercicio profesional.
- Desarrollo de aspectos teóricos, revisiones teóricas, y cuestionamiento y desarrollo de modelos teóricos.
- Investigación, Desarrollo e Innovación: buenas prácticas novedosas en áreas específicas.
- Evaluaciones y estudios estadísticos, análisis y crítica de tendencias emergentes, desde la perspectiva de su aplicación práctica.
- Revisiones, comunicaciones, estados de la cuestión, actualizaciones y meta-análisis de temáticas de la Mediación.
- Explicación y/o Aplicación de cuestiones generalmente ignoradas por los investigadores.
- Exposición de experiencias profesionales y casos de mediación.
- Espacio de debate sobre políticas profesionales, opiniones, teorías y demás cuestiones de relevancia.
- Evaluación y análisis de las leyes referidas a la Mediación y/o de otras temáticas sociales a tener en cuenta por los profesionales de la Mediación.
- Entrevistas a profesionales de relevancia relacionados con la Mediación.

2. Los trabajos habrán de ser inéditos en España (incluido en formato digital en lengua castellana) y, una vez aceptados, pertenecerán a la Revista los derechos de impresión y de reproducción por cualquier forma y medio, aunque se atenderá cualquier petición razonable por parte del autor para obtener el permiso de reproducción de sus contribuciones.

3. La Dirección de Revista de Mediación se reserva el derecho de encargar trabajos específicos a autores reconocidos o proponer números especiales monográficos.

4. Los trabajos tendrán una extensión mínima de 10 páginas y máxima de 15 páginas, estipulado en páginas tamaño DIN-A4 con 35-45 líneas por página con tipo de letra Times New Roman cuerpo 12 con interlineado normal por una cara con márgenes de 3 cms, incluyendo:

- Título en castellano e inglés.
- Nombres y Apellidos de los autores, Profesión y Entidad (centro de trabajo) de cada autor, y el correo electrónico (facultativo).
- Resumen o Abstract de no más de 150 palabras, en castellano y en inglés.
- Palabras-clave hasta 10 palabras, también en ambos idiomas.
- Referencias Bibliográficas (ver formato posteriormente).
- Gráficos y Tablas que se deseen añadir para una mejor explicación o desarrollo del trabajo.

5. Los trabajos se enviarán para su valoración inicial por correo electrónico a la dirección revista@ammediadores.es en formato WORD 6.0 o posterior, o WP 5.1 o posterior, junto con los siguientes datos (que no se publicarán): nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del autor al que dirigir la correspondencia. En un plazo máximo de 90 días Revista de Mediación contestará acerca de la aceptación o no de dicho trabajo para su publicación. A partir de ese momento, en un tiempo no superior a 30 días, el autor deberá enviar una copia del artículo en formato PDF o en papel (con firma de los autores) junto a la carta de autorización de Revista de Mediación en la que quede constancia de dicha cesión de derechos de reproducción, firmada por todos los autores. La dirección de envío es: Revista de Mediación. Glorieta de Embajadores nº 7. 4ºA. Madrid – 28012; o a la dirección de correo electrónico: revista@ammediadores.es. Una vez publicado el artículo, cada autor firmante del trabajo recibirá un certificado de la publicación de su artículo junto con un ejemplar del número de la revista en que fue publicado.

6. Todos los trabajos que publique Revista de Mediación serán previamente evaluados para garantizar la calidad científica y el rigor de los mismos, así como su interés para los lectores, reservándose el derecho de aceptarlos o rechazarlos. Podrían no ser evaluados aquellos trabajos que no se ajusten al amplio espectro de los temas antes mencionados o aquellos cuyos requisitos o cuya redacción no estuviera a la altura de la calidad exigida. Igualmente, Revista de Mediación se reserva el derecho de solicitar las mejoras, correcciones, aclaraciones o modificaciones que considere pertinentes, y de realizar las correcciones de estilo que estime oportunas.

7. Se aceptan artículos originales en inglés y en francés que no hayan sido previamente publicados en castellano. Serán traducidos por el Equipo de Traducción de Revista de Mediación.

8. Las citas bibliográficas irán alfabéticamente ordenadas al final del artículo siguiendo los siguientes criterios:

- Para libros: AUTOR (Año). Título completo. Ciudad: Editorial.
- Para revistas: AUTOR (Año). "Título del artículo". Nombre de la revista, (número), pp. página inicial-final.
- Para capítulos de libros colectivos: AUTOR (Año). Título del capítulo. En AUTOR (director, editor compilador). Título del libro (pp. página inicial-final del capítulo citado); Ciudad: Editorial.
- El autor llevará en todos los casos el siguiente modelo: APELLIDO, INICIAL DE NOMBRE. En caso de varios autores, se separan con coma y antes del último con una "y".
- Para identificar trabajos del mismo autor, o autores, de la misma fecha, se añade al año las letras a, b, c, hasta donde sea necesario, repitiendo el año.

9. Las opiniones y valoraciones expresadas por los autores en los trabajos son de su exclusiva responsabilidad y no comprometen la opinión de la Revista.

10. Revista de Mediación se reserva el derecho de publicación de artículos que considere oportunos por su relevancia o interés, aunque no se ajusten estrictamente a estos criterios.

SUSCRIPCIÓN A «REVISTA DE MEDIACIÓN»

REVISTA DE MEDIACIÓN es una publicación dirigida a mediadores con el fin de desarrollar y fomentar un mayor rigor científico de la profesión de la mediación, así como el de crear un espacio en el que poder avanzar e intercambiar nuestros conocimientos y experiencias.

REVISTA DE MEDIACIÓN publica trabajos inéditos referidos al campo profesional de la mediación, principalmente en su vertiente aplicada y profesional. Está editada por AMM.

Su periodicidad es semestral, gratuita para los socios de AMM, pero igualmente accesible para aquellas personas, empresas e instituciones interesadas que deseen suscribirse.

El coste de la suscripción es de 20 euros por año para direcciones en España, que incluye 2 números de la revista, que será enviada a su domicilio o dirección indicada. El coste de suscripción para Europa es de 30 euros/anual y para el resto del mundo es de 40 euros/anual.

Para cualquier aclaración, para ampliar más información sobre la revista o para cualquier otro asunto, puede ponerse en contacto con la Dirección de la Revista en revista@ammediadores.es.

Si desea suscribirse a la misma, envíe la siguiente Hoja de Suscripción a la dirección de la revista: Revista de Mediación. Glorieta de Embajadores nº 7. 4ºA. Madrid – 28012, o al correo electrónico: revista@ammediadores.es

BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

Nombre (o Razón Social): _____ Apellidos:_____

D.N.I. o N.I.F.: _____

Dirección Completa de Envío: _____

Población: _____ Provincia: _____ C.P.: _____

País: _____ Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

Opcional: Fecha de Nacimiento: _____/_____/_____ Sexo: H ☐ / M ☐ Profesión: _____

Por la presente, deseo solicitar la suscripción anual (2 revistas al año) a Revista de Mediación:

- En formato papel (enviado a domicilio) por el precio de 20 euros/año (+5 Europa; +10 resto del mundo): Sí ☐ No ☐
- En formato PDF (enviado por correo electrónico) por el precio de 10 euros/año: Sí ☐ No ☐

Deseo recibir números anteriores: En papel ☐ En PDF ☐ Números: _____

El coste de cada ejemplar suelto en papel es de 12 euros (+5 Europa; +10 resto del mundo), y de 6 euros en formato PDF.

Deseo recibir información gratuita de otras actividades o asuntos de la Asociación Madrileña de Mediadores: Sí ☐ No ☐

Forma de Pago:

☐ Transferencia Bancaria a nombre de la Asociación Madrileña de Mediadores a Caixa del Penedés C.C.: 2081-0367-45-3300004525, añadiendo como concepto: suscripción a Revista de Mediación.

☐ Adjunta Talón Nominativo a la Asociación Madrileña de Mediadores.

☐ Domiciliación Bancaria. Datos Bancarios:

Nombre y Apellidos del Titular: _____

Banco o Caja de Ahorros: _____

Código Cuenta Cliente (C.C.C.): _ _ _ _ – _ _ _ _ – _ _ – _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Entidad Oficina DC Nº de Cuenta

En _____, a ___ de _____ de 20___.

Firma del titular de la cuenta (Obligatoria)

PRIMEROS NÚMEROS PUBLICADOS:

Nº 1 – Marzo 2008

"Mediación en Línea". Ramón Alzate Sáez de Heredia

"¿Es la Justicia Restaurativa una opción real?. Análisis comparativo de dos Programas de Mediación con Menores Infractores". Rosa Pulido Valero

"La Mediación como Herramienta de Prevención de la Violencia Escolar". Gema Martín Seoane

"El Poder de la Disculpa Sincera". María Percaz Four-Pome

Nº 2 – Octubre 2008
ESPECIAL MODELO TRANSFORMATIVO

"La Mediación Transformativa: Preservación del Potencial Único de la Mediación en Situaciones de Disputa". Joseph P. Folger

"La Mediación Transformativa: un Cambio en la Calidad de la Interacción en los Conflictos Familiares". Robert A. Baruch Bush y Sally Ganong Pope

"Transformar Interacciones Conflictivas en Entornos Laborales: Efectos Documentados del Programa REDRESS del USPS". Joseph P. Folger, James R. Antes y Dorothy J. Della Noce

Nº 3 – Marzo 2009

"Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica". Emiliano Martín González, Cristina del Álamo Gutiérrez y Cristina González Corchuelo

"La mediación familiar en el contexto de los problemas sanitarios". Melba Aragón de la Calle, Mª Luisa Pérez Caballero, Amparo Quintana García, Mar del Rey Gómez-Morata

"Entorno de los métodos alternativos de resolución de conflictos". Josep Redorta

"¿De qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa?". Daniel F. Martínez Zampa

Nº 4 – Octubre 2009

La mediación en la familia empresaria: un posible nuevo reto. José Luis Melero Ynaraja

Protocolo para la implantacion de la mediacion familiar intrajudicial en los juzgados y tribunales que conocen de procesos de familia. Teresa Martín Nájera, Margarita Pérez Salazar y José Luis Utrera Gutiérrez

CASOS PRÁCTICOS. Caso de mediación penal con menores infractores: la implicación del perjudicado. Rocío Martín Galacho

REVISTA SALE A LA CALLE. Mediación laboral: experiencia y realidad en el Instituto Laboral de la Comunidad de Madrid. Mónica Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

REVISTADEMEDIACIÓN

Presentación: motivos de desesperanza; razones de esperanza. **03**

Espacio Abierto:
Los mediadores no existimos. **05**

Quiénes somos, a dónde vamos… origen y evolución del concepto mediación. **08**
Santiago Miranzo de Mateo

Las emociones en mediación. **16**
Maria Percaz Four-Pome

Revista sale a la calle
La acción mediadora en el Hospital Ramón y Cajal. Intervención con población inmigrante en el programa "Nuevos Ciudadanos, Nuevos Pacientes". **22**
Laura Puyol Gil
y Rocío Martín Galacho

Casos prácticos
Retomar el control. Mediación en la coparentalidad. **26**
Miguel Hierro Requena