Año 2 | N º 3 - Marzo 2009

REVISTA de MEDIACION

LA MEDIACIÓN: UNA LUZ PARA EL SISTEMA JUDICIAL

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

Consejo Asesor
Cristina del Álamo Gutiérrez - Rebeca Hernández Barrera
Miguel Hierro Requena - Cristina García Bermudo
Paz Marinas Sanz - Rocío Martín Galacho
Eva del Olmo Calvin - Juan Oyono Bellver
Rosa Pulido Valero - Ana Isabel Sánchez Martín
Elena Sastre Mojón - Naamá Tuval Kuperwajs
Eliana Vidal de Lorenzo - Elena Zanca García

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

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

Impresión
Sello Gráfico, S.L. (tlf: 917109707)

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

Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica 6
Emiliano Martín González, Cristina del Álamo Gutiérrez y Cristina González Corchuelo

La mediación familiar en el contexto de los problemas sanitarios.
Centro de Apoyo a la Familia de la Comunidad de Madrid: experiencias de intervención 16
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 28
Josep Redorta

¿De qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa? 38
Daniel F. Martínez Zampa

PRESENTACIÓN: JUECES Y MEDIADORES, ¿CONDENADOS A ENTENDERNOS?

Santiago Madrid Liras
Director de "Revista de Mediación"

Antes de nada, y que sirvan estas palabras de disculpa si así fuera, esta presentación no pretende ofender a nadie.

En un momento en el que la Justicia en España (y no sólo en España) está puesta en entredicho, con protestas de los jueces por considerarse abandonados desde hace décadas por los diferentes gobiernos y con una valoración ciudadana que pone en tela de juicio – y nunca mejor dicho- la eficacia y la agilidad de nuestro sistema judicial, uno no puede sino plantearse qué lugar podemos desempeñar como mediadores en la tan necesaria modernización de la Justicia. Considerada la mediación como un recurso muy económico, ágil y, por su filosofía de la paz, de no-confrontación y de participación activa de los propios interesados, un método de participación ciudadana que genera altas dosis de satisfacción en aquellos que acuden a él, puede ser un apoyo más que significativo para ese sistema judicial. Comentemos estos cuatro beneficios de la mediación: recurso económico, ágil y no-confrontativo, que tiene en cuenta e implica a los afectados a uno u otro lado del conflicto.

• Económico: si fuéramos realmente conscientes de lo que cuesta en euros una confrontación judicial, ya no sólo para los implicados, sino para el conjunto de la ciudadanía, la recientemente conmemorada revolución popular de Mayo de 1808 resultaría cosa de niños. Apostar por lo público jamás puede significar desatender la calidad del servicio; más bien, todo lo contrario. Porque uno puede libremente elegir una empresa de servicios, pero si debo y puedo recurrir a lo público, espero que el coste justifique la calidad del mismo. Eso no ocurre en la actualidad en nuestro sistema judicial. Como ciudadanos pagamos mucho por un sistema que parece no atender como debería nuestras necesidades, que no se actualiza ni busca alternativas a los problemas que encuentra, salvo el permanente endurecimiento de las leyes a cada escándalo mediático que surge. Un sistema judicial que reclama más dinero, y eso está bien, pero que no profundiza en cómo mejorar sus servicios y atención, cómo modernizarse y adaptarse a los nuevos tiempos y las nuevas posibilidades, que sólo ofrece "más de lo mismo". Entre otras posibilidades, la mediación ofrece no sólo mejores soluciones, sino soluciones más baratas. Y eso no es desestimable.

• Ágil y Rápido: es, sin duda, una de las mayores críticas a nuestro sistema judicial éste de la falta de agilidad y rapidez. La tan requerida modernización de dicho sistema supone buscar formas alternativas a las ya empleadas que fomenten respuestas más inmediatas a los hechos producidos. La implantación de los juicios rápidos ha ayudado sobremanera a ese cambio tan necesario, pero no ha sido suficiente. Como planteaba el moralista Jean de la Bruyere, "una cualidad de la Justicia es hacerla pronto y sin dilaciones; hacerla esperar es injusticia". Ahí, la mediación también tiene mucho que decir. Y en este sentido, la experiencia más arraigada la encontramos en la mediación penal con menores infractores. La Ley de la Responsabilidad Penal de los Menores (L.O. 5/2000), y previamente la Ley 4/92 (Ley Orgánica Reguladora de la Competencia y Procedimiento de los Juzgados de Menores), que apostaron por la mediación como posibilidad de solución del conflicto judicializado, entienden la necesidad de que la respuesta a una conducta "punible" sea lo más temprana posible si pretendemos corregirla. El valor educativo de una intervención y, por tanto, la posibilidad de que ésta deje de efectuarse, está muy ligado a que dicha intervención sea lo más próxima a la emisión de la conducta, como tantos estudios psicológicos han repetido constantemente. La mediación, en este sentido, permite una temprana intervención, rápida y ágil para buscar soluciones satisfactorias a los conflictos.

• Inclusivo: la mediación escucha a todos, permite expresarse a todos, busca su participación y atiende sus criterios. Es más fácil criticar a un sistema en el que no se participa y en el que la solución depende de otro, que cuando uno mismo se involucra en la solución, cuando siente que forma parte de él. Aunque ahí, como señala Redorta en el artículo de este número, muchas veces somos los implicados los que queremos dejar la solución a un tercero, el Juez; eso sí, para que éste nos dé la razón. Cuántas veces he escuchado en pre-mediación aquello de "no, no, yo no quiero decidir nada, que lo decida el juez". Eso sí, al negarme a participar y delegar en otro lo que repercute en mí, si luego no me gusta lo que el juez decida, ¿tengo derecho a criticar? Dice Redorta: "tal vez le hayamos pedido a la Administración de Justicia que lo resuelva todo y, además, bien". Valga esto de reflexión.

• No-Confrontativo: apelamos a menudo a la Justicia, no tanto en busca de ésta – de una solución justa- como de la confirmación de "mi verdad". El pintor catalán Santiago Rusiñol i Prats planteaba que "cuando un hombre pide justicia es que quiere que le den la razón" y, en la misma línea, Reveillere planteaba dos siglos antes que "lo que consideramos justicia es, con mucha frecuencia, una injusticia cometida en nuestro favor". Y a eso llamamos "justicia justa": pasar de víctimas a verdugos, imponer nuestro criterio y nuestra visión frente a la del otro. Por eso, es tan frecuente que finalmente ambas partes consideren que las sentencias son injustas, porque lo difícil es que una sentencia satisfaga las aspiraciones iniciales de cualquiera de las partes, ya que éstas parten de su propia visión limitada de lo sucedido. Como plantea el modelo de mediación circular-narrativo, cada uno tiene una historia en su cabeza y corazón en la que él es el bueno y el otro el malo. ¿Puede un juicio ayudar a modificar estas historias? ¿No es acaso, como planteaba Gandhi, haciendo justicia al contrario como más rápido ganamos en justicia? La mediación, consciente de este problema, entiende y atiende la necesidad de ayudar a las personas a cuestionarse "lo justo y lo injusto" y a considerar "lo correcto" y "lo positivo".

¿Es realmente la mediación una posibilidad seria de apoyo al sistema judicial? Sin duda, así es. Pero es también nuestra tarea, la de los mediadores, hacernos escuchar, reivindicar ese espacio y, sobretodo, demostrar que "estamos a la altura" de tales necesidades.

Como planteamos, el sistema judicial está en crisis y requiere soluciones distintas a las meramente confrontativas. Y este mensaje aparece en los cuatro artículos de este número de "Revista de Mediación". Desde diferentes experiencias, contextos, incluso ámbitos, los autores de estos artículos van a señalar la importancia de la mediación como apoyo al tan criticado sistema judicial para resolver estos y otros problemas.

Sobre todo esto va a versar el artículo del afamado Joseph Redorta, autor de títulos tan destacables como "El poder y sus conflictos" y "Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación". Redorta, desde una visión multinacional, se pregunta e intentará atender a preguntas tan oportunas como "¿no será que lo que nos falta son otros mecanismos (diferente a los judiciales) de respuesta a los problemas?" y "¿hay que repensar el modelo de Justicia?". Para ello, revisará las resistencias actuales al cambio, señalará algunas formas de resolución de conflictos alternativas al juicio, e incluso al arbitraje y la mediación, apelará a "una enorme revisión en profundidad del sistema judicial" y a la regulación de la mediación, hecho que poco a poco se va produciendo en nuestro país, y sobre lo que el autor da interesantes consejos y recomendaciones a las autoridades.

En el presente número de "Revista de Mediación" tenemos, además, el honor de contar con dos artículos sobre experiencias y reflexiones llevadas a cabo desde recursos -los Centros de Apoyo a la Familia o CAF, tanto los seis del Ayuntamiento de Madrid como el de la Comunidad de Madrid-, que fomentan y apuestan por la mediación como posibilidad fundamental real a tener en cuenta por nuestro sistema judicial.

Por un lado, el artículo de nuestros apreciados Emiliano Martín, Cristina del Álamo y Cristina González se introduce y analiza el papel de la mediación familiar intrajudicial: 1) Cómo se ha producido su interiorización cada vez mayor en nuestro sistema judicial, como siempre gracias a la iniciativa individual de algunos "locos" que apostaron por la mediación, y posteriormente gracias a la apuesta, ya también a nivel político, de las progresivas y tímidas iniciativas legislativas en los últimos años, a las que rápidamente se han sumado instituciones públicas como la que Emiliano –arduo defensor de la mediación en nuestro territorio- representa. 2) Qué casos son susceptibles de mediación familiar intrajudicial. 3) Qué lo diferencia de la mediación extrajudicial. 4) Cómo llevar a cabo este procedimiento. Y 5) Resultados de las experiencias llevadas a cabo. Sin duda, este pormenorizado análisis muestra la importante rele-

vancia de esta experiencia que se está llevando a cabo en nuestros Juzgados de Familia y que marca un camino y una dirección en los que seguir profundizando. Finalmente, los autores nos recuerdan la muy reciente aprobación por parte de la Comisión de Justicia del Congreso de los Diputados el pasado 3 de febrero de 2009 de la proposición no de ley sobre la creación de una ley básica de mediación familiar; y señalan la necesidad de aprovechar esta oportunidad para apostar seriamente por la mediación como opción real y necesaria para estos conflictos, complementaria a las funciones clásicas de nuestra Justicia, y aportan, desde su amplia experiencia, propuestas muy interesantes a tener en cuenta.

Por otro lado, el equipo del CAF de la Comunidad de Madrid, nos introducen en un caso que pretende seguir la vía judicial en lo que supondría un enfrentamiento familiar sin sentido para, a través de la mediación, facilitar la redirección del caso a los recursos más adecuados. En busca de la auténtica solución del conflicto y de la atención a las necesidades reales detectadas, este caso evidencia qué doloroso, costoso e ineficaz hubiera sido la judicialización de este conflicto, ampliamente afectado por la salud mental de uno de los implicados. Es, así mismo, una muestra de trabajo en equipo, que apuesta por la atención interdisciplinar, y una experiencia de mediación impecable, detallada sesión a sesión. Y es, finalmente, una apuesta por la amplitud de miras para nuestra profesión, llamando la atención sobre las posibilidades que ésta ofrece en los problemas sanitarios.

Es de agradecer en ambos artículos la generosidad con que estos equipos de profesionales –ambos muy profesionales- comparten sus experiencias y formas de trabajo con todos nosotros. Y, lo que es ahora conocido por el lector, el entusiasmo de ambos por participar en esta publicación, mostrando una flexibilidad, disposición, atención y apertura realmente digna de elogio. Desde aquí, valgan estas palabras públicas de sincero agradecimiento.

Finalmente, una forma de reducir la conflictividad, y con ello de aliviar al siempre requerido y sobrecargado sistema judicial, es trabajar desde la prevención, desde el fomento de la cultura de la paz y desde el fomento de habilidades en nuestros jóvenes para resolver sus conflictos desde una visión menos confrontativa y más constructiva. Éste es, sin duda, uno de los fines de la mediación educativa. El destacable autor del artículo "¿De qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa?", Daniel F. Martínez Zampa, que cuenta en su haber con un largo desarrollo profesional en mediación en Argentina, entra de lleno en esta cuestión. Previamente el autor nos adentra en –haciendo un símil con el famoso título de Alan Chalmers- qué es esa cosa llamada mediación, para, a partir de ahí, centrarse en la mediación educativa y, más concretamente, en la experiencia llevada a cabo en la provincia argentina de El Chaco. Hay que señalar de la interesantísima investigación de este autor y sus colegas los resultados sobre la baja eficacia percibida de la aplicación de métodos sancionadores: los resultados nos dejan boquiabiertos. Martínez Zampa apuesta muy acertadamente por no limitar la mediación y sus estrategias a las "situaciones de emergencia". No somos "apaga-fuegos" –o, al menos, no sólo eso-; por lo que la intervención en el marco educativo debería ser más amplia. Igualmente Daniel nos recuerda que el conocimiento de la mediación por los jóvenes es una de las formas más eficaces de hacer trascender lo que es la mediación a la globalidad de la sociedad e instalarla en ésta. Y finaliza, con mucho acierto, recordándonos la necesidad de ser modelos de nuestros jóvenes en nuestra forma de resolver conflictos. Valga esto para todos.

Quisiera finalizar esta presentación señalando que los cuatro artículos, todos muy interesantes, no se han conformado –demos gracias por ello- con relatarnos distintas experiencias, sino que, yendo más lejos, lanzan interesantes propuestas y recomendaciones. "Revista de Mediación", en su afán por crear un espacio no sólo de reflexión, sino también de impulso del cambio, agradece enormemente estas aportaciones.

MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL: REFLEXIONES Y PROPUESTAS DESDE LA PRÁCTICA

COURT-RELATED FAMILY MEDIATION: REFLECTIONS AND PROPOSALS BASED ON THE PRACTICE

EMILIANO MARTÍN GONZÁLEZ*, CRISTINA DEL ÁLAMO GUTIÉRREZ** y CRISTINA GONZÁLEZ CORCHUELO***

* Jefe del Departamento de Familia

** Mediadora Familiar. CAF 6

*** Mediadora Familiar. CAF 6

Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado.

Área de Familia y Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid.

Resumen. La mediación familiar intrajudicial constituye un método idóneo y una alternativa necesaria a los sistemas judiciales clásicos para la gestión de los conflictos familiares derivados de la ruptura de pareja, sobre todo cuando hay hijos menores implicados. Los autores, desde su experiencia en los Centros de Apoyo a las Familias del Ayuntamiento de Madrid (CAF) y en colaboración con los Juzgados de Familia de esta ciudad, aportan sus reflexiones y propuestas acerca de las exigencias metodológicas y estratégicas necesarias para lograr la expansión y consolidación de la mediación familiar intrajudicial en nuestro país.

Abstract. The Court-related Family Mediation constitutes a suitable method and a necessary alternative to the judicial classic systems for the management of the family conflicts derived from divorce, especially when children are involved. The authors, based on their experience in the Centers for Family Support (CAF) of the City of Madrid and in collaboration with the Family Courts of this city, contribute with reflections and offers proposals about the methodological and strategic requirements to achieve the expansion and consolidation of the Court-related Family Mediation in our country.

Palabras clave: Mediación familiar, intrajudicial, sesión informativa

Key words: Family mediation, court-related, informative session

1. EL CONTEXTO SOCIAL DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Las separaciones y divorcios están aumentando en toda Europa, pero de forma muy especial en nuestro país. El incremento de divorcios durante la última década ha sido exponencial, pasando de una tasa de divorcios del 0,8 por 1.000 habitantes en 1996 a una del 2,8 en 2006 (INE, 2007), lo que nos sitúa en el cuarto lugar de la Unión Europea y nos convierte en el país miembro cuya proporción de divorcios ha crecido más rápidamente durante este periodo (Eurostat, 2008).

Estos datos no son más que el reflejo de los profundos cambios que se han producido en la sociedad española en relación a la forma de afrontar la vida en pareja. Cada vez más amplias capas de la población rechazan el patrón tradicional del "matrimonio para toda la vida", sobre todo entre los más jóvenes. Las formas de relación en pareja se han flexibilizado y diversificado. Este hecho, independientemente de cualquier otra consideración, tiene importantes implicaciones para los adultos pues afecta al modo en que organizan su vida y satisfacen sus necesidades de intimidad y afecto; pero, más aún para los niños. Hay que tener en cuenta que el 52% de los 137.510 matrimonios disueltos en 2007 tiene hijos menores de edad (INE, 2008). Las condiciones familiares que sus progenitores generen antes, durante y después de la ruptura determinarán con toda seguridad su desarrollo personal y relacional, propiciando una resolución satisfactoria de la crisis o provocando graves disfunciones y trastornos.

Entre los numerosos factores que confluyen en la génesis de este fenómeno, no cabe duda que se encuentran los re-

cientes cambios producidos en las familias españolas, cada vez más democráticas e igualitarias y con unas normas de convivencia menos jerarquizadas. Este avance indiscutible acarrea, sin embargo, ciertas distorsiones en la convivencia familiar que pueden devenir en auténticos conflictos si no se manejan adecuadamente. Porque la libertad y la igualdad suelen ir acompañadas de contrastes de pareceres y choques de intereses, lo que hace que los conflictos aumenten de forma inevitable (De Diego y Guillén, 2006).

> Resulta anacrónico y profundamente injusto mantener el sistema de resolución adversarial como única opción posible ante conflictos tan complejos

Estas confrontaciones se complican más aún porque apenas disponemos de modelos y herramientas que nos permitan resolver los conflictos desde un enfoque positivo y constructivo. De hecho, buena parte de las actitudes que impregnan nuestra cultura de la resolución de conflictos tienen que ver con el todo o nada, con la fuerza y la debilidad y con el ganar o perder (Orte y Ballester, 2007).

De aquí que la mayoría de los casos desemboquen en el ámbito judicial, añadiendo al conflicto un coste adicional: la judicialización. Nadie duda ya que la sentencia judicial se muestra ineficaz en determinados ámbitos de los conflictos humanos como los que se producen en el seno de las familias. Resulta anacrónico y profundamente injusto mantener el sistema de resolución adversarial como única opción posible ante conflictos tan complejos, tanto más cuando y de su aplicación se derivan decisiones que afectan a la protección y al bienestar de los menores de edad.

Todo ello ha provocado la aparición en nuestro país de nuevas estrategias en la gestión judicial de los conflictos familiares que progresivamente van teniendo repercusión en la vida diaria de los juzgados: reformas legislativas, una mayor especialización de jueces y Juzgados y la aparición de nuevos recursos sociales de apoyo (equipos psicosociales, puntos de encuentro familiares, servicios de mediación…).

Los primeros intentos de aplicación de la mediación familiar intrajudicial surgen en España en los años 80; podríamos afirmar que la mediación familiar intrajudicial está ligada a los orígenes de la mediación en nuestro país. Sus pioneros fueron profesionales que trabajaban en equipos técnicos de los Juzgados de Barcelona, Sevilla, Madrid, Bilbao, Valladolid… y que contaron desde del primer momento con el apoyo de algunos jueces especialmente sensibilizados por este problema; profesionales que, acuciados por la necesidad de buscar respuestas alternativas y eficaces a las dificultades planteadas, promovieron la implantación de nuevos métodos de resolución de conflictos familiares complementarios al sistema judicial (Bolaños, 2000; Coy, 1989; Ibáñez, 1999).

2. EL MARCO LEGAL

A pesar del interés intrínseco de esas tempranas experiencias, tienen que transcurrir varios años para disponer de un marco legal que facilite el desarrollo de la mediación familiar en el ámbito judicial. En los últimos años, la mediación familiar intrajudicial está viviendo un nuevo resurgimiento, propiciado sin duda por el proyecto piloto promovido por el Consejo General del Poder Judicial y dirigido por el Magistrado Pascual Ortuño, a lo largo del año 2006, en seis Juzgados de otras tantas ciudades españolas (Madrid, Barcelona, Málaga, Sevilla, Pamplona y Palma de Mallorca). A partir de la experiencia acumulada, estos Juzgados han contribuido a ampliar la aplicación de la mediación familiar intrajudicial. Concretamente, en el caso de Madrid, comenzó el Juzgado de Familia nº 29 y actualmente la totalidad de los Juzgados de Familia participan en un programa conjunto con los seis Centros de Apoyo a las Familias (en el marco de un convenio de colaboración entre el Decanato de los Jueces y el Ayuntamiento de Madrid).

El hito legal que ha contribuido a este impulso renovado de la mediación ha sido la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, que introduce la mediación en el derecho procesal español al añadir una nueva regla 7ª al artículo 770 de la LEC que permite a las partes suspender el proceso para acudir a mediación familiar.

Esto supone dar cabida de forma explícita a la mediación intrajudicial pero, a la vez, deja la iniciativa a las partes -que "podrán suspender"- lo que es correcto en un marco teórico en el que uno de los requisitos básicos es la voluntariedad de las partes para iniciar un proceso de mediación. No obstante, esto no se produce en la realidad. Las partes, inmersas en la dinámica de la confrontación judicial y sin información de lo que representa la mediación, no suelen solicitar la suspensión del proceso para iniciar una mediación familiar. Como apunta Ortuño (2006) "…la opción es poco realista y poco meditada, puesto que el derecho comparado y la experiencia nos muestran que las propias partes suelen acudir a la mediación antes del litigio, pero una vez iniciado éste, la eventualidad de que acudan motu propio a este sistema es prácticamente nula".

En el apartado 2 del art. 177 de la LEC se habla de acompañar a la demanda el acuerdo final alcanzado en mediación, además del convenio regulador, diferenciando por tanto ambos documentos y por ende las funciones del abogado y del mediador.

Finalmente, la ley establece en su Disposición Final 3ª un mandato al Gobierno de la Nación para que presente una futura ley de mediación. En este sentido, hemos de destacar que

acaba de producirse un hecho muy relevante para el futuro de la mediación en nuestro país. La Comisión de Justicia del Congreso de los Diputados aprobó el pasado 3 de febrero de 2009 una proposición no de ley sobre la creación de una ley básica de mediación familiar cuyo texto debe entrar en sede parlamentaria antes de concluir este mismo año.

Por otro lado, existen ya un total de diez Comunidades Autónomas que han legislado en materia de mediación (Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Castilla La Mancha, Baleares, Castilla y León, Asturias, País Vasco y Madrid). Ateniéndonos a nuestro ámbito territorial, precisamente la Ley 1/2007, de 21 de Febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, recoge en su art. 3 entre las finalidades de la mediación la de "evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir sus consecuencias negativas, así como facilitar a las partes en la mediación el cumplimiento de sentencias judiciales que afecten a las relaciones familiares". Y en su art. 8 establece que "Podrán solicitar y someterse a mediación familiar: ...en cualquier fase de estos procesos (separación, divorcio, nulidad), con el fin de llegar a acuerdos… o con el fin de evitar o simplificar un litigio en el ámbito de la familia".

3. CASOS SUSCEPTIBLES DE MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL

Definidas la necesidad y la viabilidad de la mediación intrajudicial, la primera cuestión que se suscita es cuáles son los casos susceptibles de derivación desde la instancia judicial. A priori, los requisitos para que un caso pueda iniciar una mediación intrajudical son exactamente los mismos que los necesarios para iniciar cualquier mediación fuera del proceso. A nuestro entender, son susceptibles de utilizar esta vía complementaria, todos los casos en los que exista un conflicto familiar o desacuerdo, siempre que no se den circunstancias que puedan afectar a la capacidad de las partes para participar en una negociación, a saber: patologías mentales graves, haber existido violencia familiar que suponga un grave desequilibrio entre las partes o una de ellas no tenga capacidad para negociar en condiciones de "igualdad" con la otra, haya imposibilidad de estar presente en el proceso …

Es importante incidir en que, a la hora de seleccionar aquellos casos que ya están siendo atendidos en el Juzgado para derivarlos a una sesión informativa en la que conozcan el proceso de mediación, debiera esperarse al menos una cierta aceptación del método e intentar alcanzar unas mínimas condiciones que favorezcan la efectividad de los procesos de mediación. Aquí el papel desempeñado por los jueces tiene una importancia trascendental pues va a determinar en gran parte los resultados esta fase inicial. Tampoco hay desestimar la aportación de otras instancias tan relevantes como los fiscales y los equipos psicosociales de los Juzgados.

Ibáñez (1999) destaca las siguientes condiciones básicas extraídas a partir de las propuestas por Haynes (1989):

- Niveles moderados de conflicto.- De tal modo que, cuanto peores sean las relaciones entre las partes, más difícil será conseguir éxito en la mediación.
- Motivación para alcanzar un acuerdo.- La baja motivación para resolver el problema está asociada con escasa probabilidad de acuerdo.
- Obligatoriedad de la mediación.- Las tasas de acuerdo son más bajas cuando las partes no se muestran animadas para la mediación o no confían en el mediador.

En cualquier caso, conviene subrayar que, independientemente de los restantes criterios de derivación, la mediación familiar intrajudicial está especialmente indicada en aquellos casos en que existen menores de edad implicados.

> Son susceptibles de utilizar esta vía complementaria siempre que no se den circunstancias que puedan afectar a la capacidad de las partes

> Especialmente indicada en aquellos casos en que existen menores de edad implicados

> Existe una mayor probabilidad de éxito cuanto más al inicio se derive

Los casos derivados por los jueces de familia a la sesión informativa sobre mediación familiar intrajudicial coinciden en que se encuentran en un proceso legal activo. Así, se pueden derivar casos de todos los procesos judiciales (divorcio, separación, relaciones paterno-filiales, relaciones abuelos-nietos, modificación de medidas, procesos de eficacia civil de resolución eclesiástica, liquidación de sociedad de gananciales, ejecución de sentencia…) y en cualquier momento del proceso. En nuestra experiencia, la mayoría de los casos derivados por los jueces provienen de procesos de divorcio y de relaciones paterno-filiales, ya que son también los más numerosos en los Juzgados de Familia. Desde el punto de vista de la tipología de conflictos, nos encontramos básicamente con conflictos de ruptura matrimonial o de pareja, salvo los casos de relaciones abuelos-nietos en los que se trata de conflictos entre personas pertenecientes a la familia extensa.

Sin embargo, es preciso matizar que, aunque puedan derivarse casos en cualquier fase del proceso tal y como reconoce la ley y se produce en la práctica, hemos comprobado que existe una mayor probabilidad de éxito cuanto más al

inicio se derive, siendo lo ideal que se produjera en el momento más cercano a la demanda y a su contestación, ya que de esta forma existiría menor influencia del funcionamiento legal en la dinámica de actuación de las partes litigantes.

4. EL INICIO DEL PROCESO: LA SESIÓN INFORMATIVA

Una de las peculiaridades de la mediación familiar intrajudicial es que su proceso se inicia con la sesión informativa. A ella son convocadas las partes desde el Juzgado en el que se está resolviendo el contencioso. En nuestra experiencia en los Juzgados de Familia de Madrid, la forma en que habitualmente se les comunica fecha, hora y espacio para la celebración de la misma es la providencia, aunque existen otras fórmulas como la invitación personal del juez a las partes o mixtas en las que las partes reciben la información a través de sus procuradores y abogados. En todos los casos, éste suele ser el primer contacto de los usuarios inmersos en el sistema judicial con la mediación familiar, por lo que se trata de uno de los momentos más relevantes y decisivos de todo el proceso.

A la sesión informativa pueden acudir las partes con o sin sus letrados. También suele ocurrir que tan sólo acuda una de las partes implicadas. En el caso de que no acudan los letrados, se informa directamente a las partes. Se les explica que, si sus abogados tienen cualquier duda, pueden ponerse en contacto para consultar con los mediadores. Si, por el contrario, comparecen las partes acompañadas por sus abogados, se les informa a ellos en primer lugar, incidiendo en la no interferencia del proceso de mediación con el desarrollo de sus funciones como asesores legales de sus clientes. En este sentido, se despejan dudas e incertidumbres que puedan surgir entre la abogacía en cuanto al significado y la utilización de la mediación así como posibles interferencias con el asesoramiento jurídico y la práctica profesional. En el caso de acudir una sola parte, se le informa al mismo tiempo que a su letrado.

En nuestro programa, la sala utilizada para las sesiones informativas se encuentra situada en la planta baja de la sede de los Juzgados de Familia de Madrid. Esta ubicación, además de facilitar la accesibilidad de los usuarios, nos permite transmitirles varios mensajes: en primer lugar, se trata de un espacio localizado en el edificio de los Juzgados y al que han sido invitados por el juez pero, por otro lado, se halla en una planta distinta. En segundo lugar, de aceptar la medicación, los usuarios son derivados para realizar la mediación a los CAF que son centros municipales ajenos al sistema judicial, por tanto, situados fuera de la sede de los Juzgados e integrados en una red de recursos de apoyo a las familias. Consideramos que todo ello facilita la comprensión por parte de los usuarios de la voluntariedad de su decisión y la identificación de la mediación como un proceso bien diferenciado del judicial, haciéndoles ver que se incorporan a un procedimiento diferente al que los llevó a los tribunales para gestionar su conflicto.

En cuanto a la duración de la sesión informativa, depende de las particularidades del caso y de las preguntas que realicen las partes o sus letrados. Como promedio, la duración es de una hora.

El contenido de la sesión informativa reviste gran importancia ya que, como se expuso anteriormente, es el primer contacto que las partes van a tener con la mediación. De aquí que los mensajes deban ser claros y positivos; aunque su finalidad sea persuadir a las partes de sus beneficios, es fundamental que no se sientan presionados ya que no se debe olvidar que uno de los principios fundamentales de la mediación es la voluntariedad.

A diferencia de lo que ocurre en la mediación extra-judicial, en este caso las partes no acuden por iniciativa propia sino que lo hacen con motivo de una derivación judicial con todas las connotaciones que ello conlleva. Por eso, entendemos que no puede considerarse iniciado aún el proceso de mediación en sentido estricto. Será al término de la sesión informativa cuando los litigantes van a decidir si inician la mediación o si prefieren continuar el proceso contencioso. Debe facilitárseles, si así lo desean, un periodo de tiempo para que puedan reflexionar detenidamente su respuesta.

La información ofrecida a las partes en esta sesión será determinante para que las personas implicadas puedan tomar una decisión adecuada a sus necesidades. De aquí que los mensajes a transmitir estén orientados a explicar:

- En qué consiste la mediación, cómo se lleva a cabo y las ventajas que acarrea, insistiendo en el mantenimiento de relaciones pacíficas futuras; el beneficio que van a obtener los hijos; la eliminación de los riesgos de perder el juicio y el abaratamiento de los costes; una mayor rapidez de la resolución; la posibilidad de que sean ellos mismos quienes gestionen sus problemas, haciéndoles ver que tienen capacidad para resolverlo por sí mismos de forma mucho más satisfactoria y con el compromiso de colaboración futura y, en consecuencia, la evitación de problemas en la fase de ejecución.

- El mantenimiento en todo momento del carácter voluntario de la decisión de iniciar y permanecer en mediación, insistiendo en que, de no aceptar el inicio el proceso de mediación, esta decisión no tendrá consecuencias en el proceso judicial.

- Las reglas del proceso, especialmente sobre el tipo de comunicación que se utilizará, evitándose las faltas de respeto y salidas de tono, destacando que el papel neutral del mediador consistirá en facilitar este proceso comunicativo, con el fin de que las partes alcancen un acuerdo satisfactorio para ambas, fomentando de esta manera la cooperación entre los participantes frente a la actitud competitiva característica del sistema judicial.

- Todo lo que se diga en el proceso de

mediación será confidencial, por lo que, de no acabar con acuerdos y continuar el proceso judicial de forma contenciosa, la información recogida en el mismo no llegará al Juzgado ya que los mediadores no emitirán informes ni actuarán como peritos ni testigos.

- Los acuerdos, de alcanzarse, deben ser redactados jurídicamente por sus abogados y homologados por el Juzgado, quedando garantizados sus derechos, con el objeto de vencer desconfianzas. De igual modo, se les informa que podrán consultar siempre a su abogado, incluso antes de firmar el acuerdo de mediación.

5. LOS PROTAGONISTAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL

Es obvio que los protagonistas de la mediación no son los jueces ni tan siquiera los propios mediadores. Los auténticos protagonistas son los participantes. De aquí que en la modalidad intrajudicial un elemento determinante sea el estado en el que acceden los usuarios, personas con conflictos saturados de una gran carga emocional, en ocasiones con una compleja historia de agravios y siempre inmersas en la dinámica de confrontación propia del sistema judicial. Especialmente cuando son derivados en fase de ejecución de sentencia, el conflicto suele estar cronificado desde hace mucho tiempo y se encuentra profundamente enquistado.

Hay que tener en cuenta que el proceso legal no sustituye al psicosocial pues la "resolución" de los conflictos legales no va unida generalmente a la elaboración de los conflictos emocionales, de hecho, éstos necesitarán un periodo de tiempo adicional para alcanzar posibles vías de solución.

La resolución judicial plasmada en una sentencia a menudo es insatisfactoria para ambas partes, que pueden vivirla como una imposición ajena a sus necesidades. Como suele decirse, tras la sentencia comienza el auténtico pleito. Esto dificultará en multitud de ocasiones el cumplimento de la sentencia judicial, provocando a menudo la apertura de nuevos procesos legales por incumplimiento de la sentencia original, de tal forma que las partes dependerán del sistema legal para resolver todos los conflictos surgidos posteriormente y derivados en estos casos de una inicial insatisfacción con la resolución ofrecida en el juzgado.

Resulta adecuado utilizar en este contexto el término "psico-jurídico"de la separación y el divorcio (Bolaños, 2003) referido al conjunto de las interacciones entre el procedimiento legal y psicosocial, las cuales se influyen mutuamente y transcurren concretadas en un periodo de tiempo limitado, desligándose cuando se ha conseguido definir una nueva realidad legalmente legitimada y psicosocialmente funcional.

En los procesos contenciosos es probable que las diferentes tareas adaptativas requeridas para llevar a cabo una adecuada separación se vean mezcladas obstaculizándose unas con las otras y ampliando su campo de expresión al proceso legal. En él se barajan conflictos de pareja y conflictos de padres, que requieren soluciones judiciales y psicosociales diferentes y complementarias.

Todo ello hace que, en la mayoría de las ocasiones, los sujetos que acuden a sesión informativa derivados a través de su Juzgado perciban la negociación como un signo de debilidad, percepción alimentada en muchas ocasiones por los abogados y por el propio sistema judicial. La expectativa con que acuden al proceso es la de "ganar", demostrar que tienen la razón. Por eso delegan en terceros la solución de su conflicto, no asumiendo su responsabilidad y manifestando verbalmente su deseo de que sea otro el que decida en temas que son de su entera responsabilidad. Creen, en el fondo, que no es posible una solución amistosa.

La demostración más clara es que la comunicación entre las partes ha permanecido interrumpida, en algunos casos durante mucho tiempo. Esto explica que algunas personas entren en la sesión informativa sin ser capaces de mantener siquiera un contacto visual y hablando en tercera persona de la otra parte. Temen un retraso judicial que aplace la "solución" del conflicto y se sienten desconfiados ante un proceso para ellos desconocido.

El hecho de que la derivación provenga del juez -figura de autoridad- provoca que en muchas ocasiones la perciban como "obligatoria", impuesta de uno u otro modo por la persona que va a decidir sobre una parte importante de sus vidas. Se ha de tener en cuenta, como se exponía anteriormente, que la iniciativa no es de las partes sino del juez, ya que la previsión de la Ley 15/2005 de que sean las propias partes las que pidan en el Juzgado la suspensión del proceso judicial para acudir a mediación, no se produce en la realidad.

Dimensiones del conflicto psico-jurídico. Bolaños (2000)	
CONFLICTO LEGAL	
Divorcio legal Disolución matrimonio	Relaciones paterno-filiales Patria potestad, guardia y custodia, régimen de visitas...
CONFLICTO DE PAREJA	CONFLICTO DE PADRES
Divorcio psicosocial Relaciones de pareja	Relaciones padres e hijos Relaciones afectivas
CONFLICTO PSICOSOCIAL	

Las personas que acuden por primera vez a sesión informativa suelen plantear dudas comunes en cuanto al tiempo que alargaría el proceso judicial su participación en una mediación, y expresan muchas dudas sobre la capacidad de la mediación para alcanzar acuerdos sobre confrontaciones en las que llevan mucho tiempo inmersas o en las que parten de posiciones muy distintas.

Otro elemento esencial para el desarrollo de la mediación familiar intrajudicial lo constituye el papel desempeñado por la abogacía. Para Utrera (2007) "… la abogacía se mueve respecto a la mediación inicialmente en un amplio abanico que va desde un rechazo más o menos explícito hasta una clara apuesta por ella, pasando por la desconfianza, la indiferencia o la curiosidad y el interés de diverso grado. Posiciones todas ellas que además de por otros factores creo que están determinadas sobre todo y como es lógico por la percepción que los letrados tienen del efecto que la implantación generalizada de la mediación familiar pudiese tener sobre sus expectativas profesionales. En ese sentido creo que la mediación no debe ser percibida ni suponer una merma de esas expectativas o más concretamente una perdida de clientela, pues considero que cualquiera que sea el camino elegido para la resolución del conflicto el papel del abogado sigue siendo esencial como experto jurista cuya colaboración en el propio desarrollo de la mediación y sobre todo en su fase final es imprescindible".

En nuestro programa, la aceptación de iniciar un proceso de mediación se eleva al 37%.

Mientras en extrajudicial el nivel de acuerdos se eleva al 80% de las mediaciones finalizadas, en intrajudicial descienden a un 48%

No podemos más que coincidir con el planteamiento expuesto. Los abogados son parte muy importante del proceso de mediación. Si queremos que las partes lo acepten y sea exitoso es imprescindible contar con la implicación de los letrados de parte. La mediación "contra" la abogacía es muy difícil que progrese. Los mediadores debemos transmitir a los abogados que podemos colaborar, facilitándoles su trabajo e insistiendo en que la implantación de la mediación no tiene por qué repercutir en la remuneración de su trabajo.

En nuestro programa se les informa sobre qué es la mediación, insistiendo en las ventajas que puede tener para sus clientes y en el carácter confidencial del proceso. Todo ello con la finalidad de que puedan asesorar a sus clientes. Se hace hincapié en que la mediación no repercute en su función como abogados pues deben asesorar a sus clientes durante todo el proceso y después presentar los acuerdos, si se producen, ante el Juzgado, defendiendo siempre sus intereses. Por tanto, no se trata de quitarles trabajo sino de facilitárselo. En consecuencia, este trabajo previo con los abogados es fundamental para el éxito de la sesión informativa.

Entre las cuestiones que los letrados acostumbran a preguntar se encuentran las siguientes: si emitiremos informe al Juzgado, si les informaremos de la decisión de sus clientes de participar o no (si decimos, por ejemplo, qué parte es la que no quiere acudir), si una vez que lleguen a acuerdos o decidan dar por terminad la mediación pueden reanudar el proceso judicial, si redactamos nosotros el Convenio Regulador, si pueden estar presentes en el proceso…

En nuestro programa, la aceptación de iniciar un proceso de mediación se eleva al 37%. Entre los que no aceptan iniciar la mediación, una de las características más comunes es que sólo acude una de las partes o que el caso no es susceptible de iniciar un proceso de mediación por otros condicionantes como la existencia de una orden de alejamiento que impide el trabajo conjunto.

De igual modo, se ha comprobado que, en algunos casos en los que no ha prosperado el proceso después de la sesión informativa, el hecho de compartir con la otra parte un espacio en el que interviene un tercero neutral para proponerles mediación, es en sí mismo sumamente positivo. Incluso la conformación de la convicción de optar por no aceptar la mediación y la verbalización, de forma solemne, de que prefieren el proceso contencioso, sitúa la contienda judicial en un contexto diferente. Las estadísticas que se han realizado muestran que un 5% de los litigantes alcanzan acuerdos, cuando menos respecto a cuestiones parciales, a lo largo del litigio o inmediatamente después de haber sido dictada la sentencia. Cabría concluir que la mera información sobre las posibilidades de la mediación podría introducir cambios en la dinámica relacional de las partes, fomentando en principio una actitud más colaboradora.

6. PROCESO DE MEDIACIÓN: PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL

Antes de proceder a establecer las principales diferencias entre ambas modalidades de mediación familiar, es preciso insistir en la idea que se exponía al comienzo de este artículo: la aplicación de la mediación intrajudicial es muy reciente en nuestro país y la extensión de las experiencias realizadas en este ámbito muy limitada. De aquí la importancia de contrastar experiencias y reflexiones utilizando para ello el referente más próximo y más desarrollado que es la mediación extrajudicial.

Nuestra experiencia en mediación familiar comenzó en 2004 limitándose a los casos que acudían directamente al

CAF -lo que denominados mediación extrajudicial-. Hace tres años, en colaboración con los Juzgados de Familia de Madrid, comenzamos la mediación intrajudicial que representa hoy el 13% de los casos totales de mediación atendidos. Las principales diferencias que hemos encontrado entre los casos de una y otra modalidad y la forma de intervenir con ellos son las siguientes:

1ª) En relación con la naturaleza del conflicto.- Las familias que acuden a la sesiones informativas derivadas por los Juzgados de Familia suelen presentar un alto grado de tensión emocional, mayor en general que las no judicializadas.

La comunicación entre sus miembros está muy deteriorada, incluso en algunos casos se ha convertido en inexistente y se prolonga durante largos periodos de tiempo, teniendo este hecho especial incidencia en las relaciones paterno-filiales cuando hay hijos implicados. Además, la dinámica comunicativa está muy contaminada por factores externos propios del ámbito judicial: abogados, procesos judiciales…, tanto que el diálogo entre los abogados ha sustituido al diálogo entre las partes. De aquí la importancia de trabajar la comunicación entre ambos.

2ª) En relación con la estructura del proceso de mediación.- En los dos tipos de mediación la estructura del proceso es la misma y se realiza íntegramente en las dependencias de los CAF. Consta de una primera fase de premediación que culmina con la firma del documento denominado "Consentimiento para la mediación". En el caso de la intrajudicial es necesario trabajar con mayor intensidad la cuestión de la voluntariedad, dado que se produce un cambio en el contexto de la resolución de conflictos: pasamos de un contexto coercitivo a uno voluntario.

Una vez firmada la aceptación del programa, se inician las sesiones de mediación. El proceso culmina con la firma de acuerdos, que son redactados y plasmados en el documento de "Acuerdo de mediación", donde se recoge lo pactado por las partes y que posteriormente se traslada por cada una de ellas a su abogado para que les dote de la forma jurídica adecuada. Por último, se realiza un seguimiento a los seis meses en el que se pregunta a las partes por el grado de cumplimiento de sus acuerdos y cómo vivieron el proceso de mediación.

Como se ha explicado más arriba, la mediación intrajudicial discurre en paralelo al proceso judicial. En este caso, se ha de procurar no suspender los actos procesales ya señalados. Deben aprovecharse los días que median entre los diversos trámites procesales, antes de la comparecencia o vista, ya que parece que la sensación de "pérdida de tiempo" influye negativamente en las partes que deciden iniciar el proceso de mediación. En algunos casos se ha comprobado que la idea de demorar la fecha de una vista ya fijada, sobre todo al comienzo del proceso, puede generar inseguridad y cierta desconfianza en las partes que, debido a la influencia del contexto judicial en el que se encuentran, desean una resolución rápida de su situación.

3ª) En relación con el contenido de las negociaciones.- En la mediación intrajudicial se tratan principalmente las dificultades en el régimen de comunicación y visitas de los menores con el progenitor no custodio o con otros familiares (abuelos). Este tema, unido a la contribución de los progenitores a los alimentos de los hijos (pensión de alimentos), aglutina la gran mayoría de las negociaciones.

> Se ha de trabajar con las palabras utilizadas e insistir en que el objetivo se basa en las necesidades de los miembros de la familia y no en los derechos legales

Sin embargo, el domicilio familiar constituye uno de los puntos del Convenio Regulador que menos negociaciones genera pues las partes suelen estar de acuerdo con su asignación previa. En este sentido, difieren significativamente con las familias que acuden a directamente a mediación en las que el tema de la vivienda representa uno de los más frecuentes de la agenda.

4ª) En relación con la naturaleza de los procesos.- Se han derivado casos que proceden de diferentes procesos judiciales, siendo mayoritarios los proceso de divorcio y de relaciones paterno-filiales. Es preciso subrayar que, en la mediación intrajudicial, se produce un mayor porcentaje de aceptación del programa de mediación familiar en aquellos casos que provienen de procesos judiciales de relaciones paterno-filiales y menores que de procesos en que se discuten temas económicos o en los que el desacuerdo se centra fundamentalmente en lo económico.

Aquí no cabe establecer comparaciones con la mediación extrajudicial puesto que en ésta, al no estar condicionada por la derivación judicial, la variedad de conflictos es mucho más amplia: conflictos entre parejas inmersas en procesos de ruptura; conflictos intergeneracionales, especialmente entre padres e hijos adolescentes; desacuerdos en el ejercicio de las funciones parentales; desavenencias económicas respecto al reparto de bienes hereditarios, de actividad económica...; dificultades en la organización familiar para el cuidado de personas dependientes; problemas específicos en la formación de una familia reconstituida, etc.

5ª) En relación con los resultados obtenidos.- De los datos obtenidos en nuestro programa de mediación familiar, encontramos una mayor eficacia de la mediación extrajudicial en relación con los acuerdos alcanzados. Sintéticamente, podemos afirmar que, mientras en la extrajudicial el nivel de acuerdos se eleva al 80% de las mediaciones finalizadas, en el caso de la modalidad intrajudicial estos resultados descienden a un porcentaje del 48%, cifra que, a la vista de todos los elementos barajados, resulta bastante lógica. Todos estos acuerdos son

plasmados posteriormente en Convenio Regulador o documento correspondiente por parte de sus letrados.

La intensa carga emocional hace necesaria a veces la intervención individual al principio del proceso

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que, además de la consecución de acuerdos objetivos, en mediación familiar se consiguen otros objetivos igualmente relevantes como mejoras de la comunicación, incremento de la capacidad para colaborar entre las partes y una disminución muy significativa del nivel de conflicto. Esto resulta especialmente importante en el caso de la mediación intrajudicial pues se ha comprobado que la negociación se produce en un contexto de colaboración diferente al contexto adversarial/judicial. Propiciar la construcción de un espacio neutral conlleva transformar los desequilibrios de poder en un equilibrio en el que las partes perciben que son actores en la toma de decisiones que afectarán a su futuro. Que las partes enfrentadas modifiquen su forma de actuar, que comiencen a "hacer algo juntos" de forma cooperativa después de periodos más o menos prolongados en los que sus actuaciones correspondían a patrones altamente competitivos, supone un aprendizaje muy importante. Suares (1999) habla del "deuteroaprendizaje" de nuevas formas de resolución de conflictos, de tal manera que, cuando en el futuro aparezcan problemas similares, puedan utilizar estrategias que ya han adquirido y evitar de nuevo la judicialización de los conflictos cotidianos.

Otras características específicas de los procesos de mediación familiar intrajudicial que conviene destacar se manifiestan del siguiente modo:

6ª) Aunque las parejas que proceden de los Juzgados hayan aceptado de forma voluntaria iniciar el proceso, tras haber insistido los mediadores en que su decisión no tendrá ninguna repercusión en el proceso judicial, algunos usuarios lo hacen sintiéndose presionados por la figura de autoridad que representa el juez o, en el mejor de los casos, porque atribuyen la iniciativa a un elemento externo y no se la apropian como suya. Por tanto, resulta poco viable en ocasiones modificar la forma de percibir el conflicto o decidir cambiarlo en una sesión informativa de 50 ó 60 minutos. Esta realidad contrasta con las parejas que deciden iniciar un proceso de mediación de forma voluntaria, acudiendo al CAF por propia iniciativa y sin los sesgos característicos del proceso judicial.

7ª) La intensa carga emocional citada hace necesario, en la mayoría de los casos de intrajudicial, un trabajo previo muy específico de esta modalidad de mediación. Para ello, se interviene a veces de forma individual con las partes al principio del proceso, con el objeto de disminuir esa carga y propiciar el desahogo emocional de las partes.

8ª) Es preciso mantener a lo largo de todo el proceso de mediación intrajudicial una actividad orientada a la "desjudicialización" del caso. Debido a su dilatada vinculación con los Juzgados y a su identificación con esa dinámica, observamos que en muchos casos no admiten otra percepción del conflicto que no sea la jurídica. Manejan el lenguaje y concepto legales y suelen dar a todo un sentido únicamente jurídico. Entre otras estrategias, se ha de trabajar con las palabras utilizadas e insistiendo en que el objetivo de la mediación se basa en las necesidades de los miembros de la familia y no en los derechos legales. Así, se sustituyen términos como "régimen de visitas" por otros desprovistos de esa connotación jurídica como "organización de la comunicación entre padres e hijos" o "pensión de alimentos" por "contribución a los gastos generados por las necesidades de sus hijos".

9ª) Todo ello explica que los procesos de mediación intrajudicial sean más largos en el tiempo que los de mediación extrajudicial.

7. PERSPECTIVAS DE FUTURO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL

De todo lo expuesto se deduce que la mediación familiar se ha establecido, aunque con escasa implantación en nuestro país, como un método idóneo para la gestión de los conflictos familiares, incluyendo aquellos que llegan al ámbito judicial para la disolución de la pareja, que precisan de la aportación de nuevas perspectivas (psicológica, educativa, social…) además de la jurídica, para ser abordados en toda su complejidad.

Su aplicación conlleva importantes beneficios para todos los implicados: en primer lugar, para los miembros de las familias, porque potencia la comunicación entre los cónyuges de cara al ejercicio de una paternidad responsable y previene la violencia en el ámbito familiar; en segundo lugar, para los jueces, porque la mediación se concibe como un apoyo a la función "legalizadora" u "homologadora" del juez, su objetivo no es sustituirla sino complementarla de tal forma que pueda aumentar su eficacia, favoreciendo que las partes puedan alcanzar acuerdos de manera conjunta, y en tercer lugar, para la Administración de Justicia, ya que simplifica el trabajo de los Juzgados pues reduce los incumplimientos de sentencia evitando ejecuciones y disminuye el número de procesos contenciosos; también supone una disminución de denuncias, incluso en el ámbito penal.

A su vez, la mediación intrajudicial representa para los mediadores familiares un reto profesional y un campo nuevo de aplicación que ya ha permitido dar a conocer la mediación a muchas familias y también a muchos profesionales de la Justicia (jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados y procuradores). De hecho, su aplicación en el seno de una institución tan arraigada en nuestra sociedad como la Administración de Justicia, está produciendo por sí misma un notable impulso a la mediación en

su conjunto.

No obstante estos avances apreciables, es mucho lo que queda por hacer en esta materia. La mediación familiar intrajudicial se encuentra aún en un estado embrionario y estamos convencidos de que los próximos años serán decisivos para su expansión y consolidación. Un momento crítico lo representará sin duda la aprobación de la prevista ley básica sobre mediación y el debate parlamentario previo que seguramente generará. Su texto acotará de uno u otro modo las expectativas que todos, instituciones y mediadores, tenemos puestas en el futuro de la mediación en España. Las exigencias mínimas deberían facilitar la homologación de la dispersa legislación autonómica y la unificación de criterios y principios básicos en temas como el estatuto profesional del mediador, la confidencialidad, el secreto profesional, la deontología… cuestiones todas ellas decisivas. De igual modo, ha de tener una mayor incidencia en la articulación del engranaje entre la mediación y el proceso judicial mediante la oportuna reforma de las normas procesales.

Conscientes de la importancia de esta etapa, queremos finalizar estas reflexiones sobre nuestra práctica cotidiana con algunas propuestas, o si se quiere deseos, cara al futuro inmediato:

1. Continuando con el tema de la inminente ley estatal, una cuestión preocupante para los mediadores que trabajamos en colaboración con los Juzgados es la toma en consideración de todo lo avanzado en este ámbito. Dicho de otro modo, que la regulación no suponga un retroceso en cuestiones que espontáneamente se han ido resolviendo mediante la cooperación entre Administraciones y organizaciones sociales. Se debería evitar que esta legislación, tan necesaria por otra parte, no conlleve en la práctica un encorsetamiento de la mediación.

En este sentido, la articulación entre los procesos mediador y judicial debería garantizar una separación perfectamente nítida entre ambos. No hay que olvidar que la percepción que tienen los ciudadanos de los Juzgados es la de una institución coercitiva. Por ello, el legislador ha de velar que el mediador salvaguarde su independencia y neutralidad de cualquier estructura judicial que puedas restringirlas. Es importante lograrlo tanto en el fondo como en la forma, lo que significa que los ciudadanos deben percibir esa autonomía de los mediadores si queremos que les sigan atribuyendo confianza y credibilidad.

Esto supone también desligar la mediación de los equipos técnicos con funciones periciales que, por razón de sus competencias, no pueden garantizar la necesaria neutralidad y confidencialidad.

Finalmente, adherirnos a la propuesta de implantar la obligatoriedad de la sesión informativa, al menos cuando el proceso afecte a menores de edad. Desde la consideración que esta sesión, pese a que produzca de forma espontánea resultados positivos, no forma parte del proceso de mediación en sentido estricto, sino una fase previa al mismo.

2. Constatamos la necesidad de dotar de una mayor apertura a la mediación familiar intrajudicial. A pesar del escaso trayecto recorrido, hemos comprobado que es posible y, sobre todo necesario, abrir la mediación ampliándola a otros procesos judiciales en los que se encuentran inmersas la familia y que no se llevan en los Juzgados de Familia. Baste citar tres vías que hemos comenzado a transitar a propuesta de jueces que se han dirigido a nuestros servicios motivados por las posibilidades de la mediación: la primera son los Juzgados de 1ª Instancia competentes para conocer casos sobre la capacidad de las personas; los litigios de incapacitación abordan aspectos como el nombramiento de tutores cuando no hay buena relación entre los miembros de la familia de cara a garantizar el cuidado del presunto incapaz y la administración de sus bienes. La segunda es la que abre el Art. 618.2 del Código Penal que contempla penas de multa o trabajos en beneficio de la comunidad ante el "incumplimiento de obligaciones familiares establecidas en convenio judicialmente aprobado o resolución judicial en los supuestos de separación, divorcio…" Es decir, ofrece respuestas exclusivamente punitivas en supuestos familiares que no difieren sustancialmente de otros casos derivados desde los Juzgados de Familia. Por último, la ampliación de la mediación familiar intrajudicial a los procesos judiciales de reparto de herencias, que no se conocen en Juzgados de Familia pero afectan, en la casi totalidad de los casos, a personas unidas por vínculos de parentesco, que versan sobre conflictos que ya se vienen trabajando desde los servicios de mediación familiar antes del inicio de estos procesos.

Al igual que la procedencia de los casos, también deberían ampliarse las posibilidades de intervención de los equipos de mediación que trabajamos con los Juzgados. Los efectos positivos que, como hemos explicado anteriormente, puede producir por sí sola la Sesión Informativa, nos da pie a contemplar otras posibilidades de intervención que ya han sido planteadas también por algunos magistrados. Un ejemplo lo constituyen las actividades preventivas de educación parental como la "Educación para el divorcio" (Ramírez, 2004) que se han aplicado con éxito en otros países.

3. Desde nuestra experiencia, entendemos que el impulso de la mediación está ligado al desarrollo de la parentalidad y al reconocimiento de la custodia compartida. En todos los países de nuestro entorno está adquiriendo cada vez más importancia el concepto de parentalidad. Supone una nueva definición de "ser padre o madre" que no viene dada sólo por lo biológico sino que es fruto de un proceso complejo de maduración psicológica y de responsabilidad personal y social. Ante el debilitamiento y fragilidad de las relaciones de pareja, se opta por reforzar las relaciones de cada uno de los padres con sus hijos. A ello han contribuido la puesta en valor de los derechos del niño y los conocimientos aportados

por la psicología sobre el apego y su importancia en las relaciones padres-hijos para garantizar un desarrollo armonioso de los menores.

Este planteamiento está relacionado directamente con la custodia compartida. La principal aportación de la Ley 15/2005 en este tema "ha sido hacer visible una modalidad de ejercicio de la patria potestad que, como regla general, es la que mejor protege el interés del menor posibilitando las relaciones en condiciones de paridad con ambos padres y la que, consecuentemente, respeta en mayor medida el principio de igualdad entre ellos" (García Rubio y Otero, 2006). Sin embargo, como plantean estas letradas, al legislador le faltó valentía para convertir la custodia compartida en la norma jurídica general, tanto si los padres viven juntos como separados. En tanto se mejora la Ley en consonancia con los países de nuestro entorno, la mediación puede constituir un instrumento de indudable utilidad para facilitar una reorganización responsable de las relaciones familiares en la que prime el bienestar de los menores.

4. En los próximos años tendremos que incidir de forma prioritaria en la evaluación de la mediación. Para eso se necesita promover estudios desde el ámbito universitario y generar en los equipos que trabajan en mediación una auténtica "cultura de la evaluación". No podemos seguir utilizando únicamente parámetros tan reduccionistas como la obtención o no de acuerdos y si éstos son totales o parciales, sobre todo cuando se trata de programas de mediación intrajudicial que abordan conflictos de alta intensidad emocional.

Las escasas líneas de investigación abiertas en nuestro país apuntan propuestas muy interesantes en las que cabría profundizar. Una muestra es el equipo de investigación de la Universidad de Santiago de Compostela dirigido por Serrano (2006) que incluye otras variables como la percepción de eficacia de la mediación, el grado de satisfacción con la misma, mejora en las relaciones familiares, mejora de comunicación entre las partes y las propias características de los mediadores (confianza, credibilidad, actitud conciliadora, comprensión, etc.).

5. Es cierto que la Administración de Justicia se encuentra en una difícil encrucijada ante las nuevas demandas de la sociedad. Como lo es que la mediación puede suponer una vía complementaria de indudable interés. Sin embargo, puede ser erróneo sobredimensionar las posibilidades de la mediación. Se trata de una estrategia diferente y más efectiva de resolver muchos familiares, pero no todos los conflictos pueden ser tratados por la mediación ni la mediación es la única alternativa posible a estos problemas.

Existen otras muchas estrategias preventivas y asistenciales (educación parental, orientación familiar, psicoterapia…) que pueden ser más idóneas en un momento determinado que la propia mediación o que pueden combinarse con ella, siempre que permanezcan bien diferenciados los procesos y los profesionales que intervienen. En este sentido, hemos comprobado que no todos los casos se encuentran suficientemente "maduros" en el momento de ser informados; eso no significa que no podamos ofertarles otras soluciones ni que esos casos queden cerrados definitivamente a la mediación. Precisamente, ésta es una de las virtualidades de los centros polivalentes como los CAF.

6. Finalmente, sólo nos resta incidir en el desconocimiento que los ciudadanos tienen de la mediación, auténtica asignatura pendiente en España, más allá de las deficiencias normativas y la carencia de recursos. Nuestro país se encuentra aún muy lejos del grado de implantación y aceptación social que tiene la mediación en otros países de nuestro entorno sociocultural. En contraste con el auténtico florecimiento que ha tenido la mediación durante los últimos años en los medios profesionales (véase como muestra las numerosas ofertas de formación a través de master o cursos de especialización), entre la población es muy poco conocida por lo que la demanda explícita es bastante escasa. Este hecho está ligado sin duda a la escasez de servicios que, a su vez, justifican difícilmente la creación de otros nuevos, conformando de este modo una espiral negativa que es preciso romper si queremos facilitar el conocimiento y el acceso de la mediación a toda la sociedad.

A esta tarea deberemos destinar muchos de nuestros esfuerzos durante los próximos años, utilizando todos los medios disponibles. Para ello tendremos que recurrir inevitablemente a los medios de comunicación. Hemos comprobado que uno de los mayores atractivos para ellos es la exposición de casos prácticos, más aún si son los propios usuarios quienes acceden a transmitir los beneficios de la mediación. Esta línea complementaría la difusión que algunos mediadores e instituciones hemos iniciado con los profesionales y servicios más directamente relacionados con el apoyo a las familias.

BIBLIOGRAFÍA

-ALZATE, R. (1998). Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao: Servicios Editoriales Universidad del País Vasco.

-BOLAÑOS, I. (2000). Estudio descriptivo del S.A.P. en procesos de separación y divorcio. Diseño y aplicación de un programa piloto de medición familiar. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

- BOLAÑOS, I. (2003). Mediación familiar y social en diferentes contextos. En A.P. Mediación familiar en contextos judiciales. 175-212. Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia, Nau Llibres.

- COY, A. (1989). La mediación en los procesos de separación y divorcio. Apuntes de Psicología. Colegio Oficial de Psicólogos (28-29) 15-18.

-DE DIEGO, R. y GUILLÉN, C. (2006). Mediación: Proceso, tácticas y técnicas. Madrid: Ediciones Pirámide.

-EUROSTAT (2008). Eurostat Yearbook 2006-2007. epp.eurostat.ec.europa.eu

LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN EL CONTEXTO DE LOS PROBLEMAS SANITARIOS

CENTRO DE APOYO A LA FAMILIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID: EXPERIENCIAS DE INTERVENCIÓN

FAMILY MEDIATION IN HEALTH CONTEXT[1]

MELBA ARAGÓN DE LA CALLE*, MARÍA LUISA PÉREZ CABALLERO**, AMPARO QUINTANA GARCÍA ***, MAR DEL REY GÓMEZ-MORATA**** y ELSA RODRÍGUEZ GIL*****

* Psicóloga, terapeuta familiar y mediadora familiar. En el CAF trabaja en el servicio de orientación psicológica.

** Psicóloga especializada en jurídica y mediadora familiar. En el CAF trabaja en el servicio de mediación familiar.

*** Abogada y mediadora familiar. En el CAF trabaja en el servicio de mediación familiar.

**** Psicóloga, especializada en psicología cognitivo-conductual y mediadora familiar. En el CAF realiza las tareas de coordinación.

***** Abogada y mediadora familiar. En el CAF trabaja en el servicio de asesoramiento jurídico

caf.madrid@madrid.org

Resumen: Durante mucho tiempo, la mediación familiar se ha desarrollado sobre todo en ruptura de pareja. Si bien éste es un campo muy interesante, hay muchos otros donde puede aplicarse la mediación dentro de la familia. Este artículo se refiere a un abordaje específico de la mediación en problemas sanitarios. Las dificultades pueden surgir cuando el enfermo no está capacitado para tomar las decisiones por sí mismo y los familiares deben ponerse de acuerdo. En las siguientes líneas se expone cómo la mediación familiar resulta útil para frenar la escalada de los conflictos y promover unas relaciones familiares más pacíficas. Para terminar, exponemos un caso que acudió al CAF con este tipo de problemas y la forma en que se abordó desde una perspectiva interdisciplinar.

Abstract. Over a long time, family mediation has been used in separation and divorce. This is a very interesting domain but there are many others where family mediation can be used. This article refers to a specific approach of mediation on health problems. Difficulties may appear when the patient is not able to decide by him/herself and consensus have to be reached by the family members. In this article we explain how family mediation is useful to stop the increase in conflicts and to generate peaceful relationships within families. In the last part, we refer to a case this CAF dealt with regarding this kind of problems and the way that we addressed in from a interdisciplinary perspetive.

Palabras clave: Mediación familiar en contextos sanitarios, conflicto, interdisciplinariedad, Centro de Apoyo a la Familia, ámbitos de aplicación de la mediación familiar

Key words: Family mediation in health context, conflict, interdisciplinary work, Centre for Family Support, field of application of family mediation

1 Parte de este artículo se incluyó en una comunicación presentada en las XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud, abril de 2008. No obstante, el texto actual ha sido modificado y ampliado de cara a su publicación en esta Revista, entendiendo las autoras que se trata de una obra original.

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Apoyo a la Familia "Mariam Suárez" abrió sus puertas en marzo de 2007, un mes después de la aprobación de la Ley de Mediación de la Comunidad de Madrid.

La nueva ley nos ofreció un campo muy amplio donde poder aplicar la mediación familiar. Concretamente la ley propone que la mediación puede desarrollarse en los siguientes campos:

- Conflictos de pareja (uniones de hecho o matrimonios)
- Conflictos intrafamiliares de convivencia (hasta cuarto grado de consanguinidad)
- Conflictos por herencias
- Dificultades entre la familia de acogida y la familia biológica
- Búsqueda de orígenes del adoptado
- Personas con menores a cargo

A lo largo de este año y medio hemos atendido unas 580 familias en la unidad de mediación del CAF. La mayoría de los casos recibidos en este tiempo son relacionados con temas de pareja, ya sea ruptura o renegociación de ciertos aspectos. Esto no es de extrañar dado que durante mucho tiempo la mediación familiar se ha desarrollado principalmente en conflictos de pareja. Aún así también hemos recibido casos interesantes de temáticas diversas donde los conflictos tenían más que ver con otros temas: Herencias, cuidados de una persona dependiente, problemas de convivencia entre padres y jóvenes adultos...

En este sentido, nos encontramos con la responsabilidad de ir "abriendo camino" en conflictos donde quizá antes no se ha aplicado la mediación, con el objeto de desarrollar un modelo de intervención. También entendemos que es muy importante difundir nuestras experiencias ya que creemos que esto contribuye a que la mediación sea cada vez más conocida y utilizada en distintos ámbitos.

Por este motivo nos parecía interesante exponer la utilidad de la mediación cuando surge un conflicto en la familia a raíz de la enfermedad de alguno de sus componentes. La enfermedad de uno de los miembros del sistema familiar es una crisis que afecta a todo el sistema. Cuando el enfermo es una persona dependiente o un menor o no está en condiciones de decidir, la familia es la encargada de hacerlo. En un momento de por sí difícil el hecho de tomar una decisión se vuelve aún más complicado.

Nadie estamos a salvo del envejecimiento o la enfermedad, esto es, todas las familias antes o después pueden pasar por una situación así. En algunos casos el uso de la mediación puede contribuir a frenar la escalada de los conflictos llevando a las personas a actitudes más pacíficas y conciliadoras.

2. LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN EL CONTEXTO DE LOS PROBLEMAS SANITARIOS

Muchos de los conflictos que surgen en las familias tienen su origen en cuestiones relacionadas con temas sanitarios. Las personas tienden a pensar que, llegado el momento de tomar una decisión (un tratamiento, intervención quirúrgica, ingreso en instituciones, etc.) serán lo suficientemente capaces como para poder hacerlo por sí mismas.

Sin embargo, van a ser relativamente frecuentes las ocasiones en que quienes decidan sean los familiares y demás allegados del interesado, los cuales, por múltiples motivos, no siempre se van a entender entre ellos. Tal situación puede desembocar en incidentes por disparidad o división de opiniones. En tales momentos, todos se creerán con suficientes razones "de peso" como para que "su" parecer sea dirimente, por "más sensato", "más moral", "menos perjudicial", etc.

Demasiadas veces, incluso, a las personas les cuesta comprender que "el otro" atraviesa un dolor o duelo semejante al suyo. De esta forma, no es extraño encontrarnos con cónyuges que se olvidan de que el enfermo tiene hijos y que éstos también (máxime si son mayores de edad) desean ser escuchados. Asimismo, resulta habitual que, en momentos críticos, los padres de un paciente que se debate entre la vida y la muerte, por ejemplo, pretendan que su opinión prevalezca sobre la de la pareja de su hijo/a (sobre todo si no está casado/a).

A esto hay que añadir los problemas que, o bien solapados o bien estancados desde hace tiempo, aprovechan el accidente, enfermedad o deterioro de cualquier miembro de la familia para aflorar o manifestarse con mayor virulencia.

Son situaciones, por tanto, potencialmente conflictivas. En este sentido y siguiendo la clasificación de Christopher Moore (1995), en el entorno que estamos analizado se pueden dar cinco tipos de conflictos:

- De relación: aquellos que nacen de percepciones falsas, mitos o estereotipos (p. ej: si alguien mantiene ser la única persona capacitada para cuidar de su padre inválido).
- De información: cuando a los sujetos les falta la información correcta para tomar una decisión adecuada (p. ej: desconocen la evolución del Alzheimer que padece un miembro de la familia).
- De intereses: si las personas perciben las necesidades del otro incompatibles con las suyas propias, llegando a pensar que, para que prospere una determinada posición, ha de sacrificarse la posición del contrario (p. ej: cuando no se ponen de acuerdo en turnarse para atender a alguien, pensando que las ocupaciones de cada uno son más importantes y urgentes).
- Estructurales: son los ocasionados por fuerzas externas a las personas en conflicto (p. ej: no existe unidad de diálisis cercana al domicilio del enfermo).
- De valores: creados por creencias incompatibles, no admitiendo la divergencia (p. ej: si alguien estima que sedar a un paciente es atentar contra su

vida y, por lo tanto, se trata de un acto moralmente reprobable).

De nuestra experiencia en el Centro de Apoyo a la Familia y nuestro bagaje como mediadoras, abogadas y psicólogas, podemos extraer la consecuencia de que son muchas las circunstancias en que la enfermedad, sobre todo cuando ésta se cronifica o cuando atiende a factores sociales (adicciones, anorexia-bulimia, ciertas depresiones, etc.) desencadena un problema familiar que, de no acometerse en los primeros estadíos, se enreversa y hace más complejo, pudiendo llegar a resquebrajarse las propias relaciones personales de los diferentes miembros de esa familia y/o allegados al paciente. Además, todo esto puede agudizarse en el caso de que el citado paciente sea un menor o incapaz.

Algunos casos en que puede surgir disparidad de pareceres y, por ende, un conflicto:

(1) ENFERMEDADES TERMINALES Y CUIDADOS PALIATIVOS:

No siempre todos los allegados al enfermo están de acuerdo sobre cómo actuar y qué decisión tomar. Las cuestiones puramente médico-sanitarias se entrecruzan con valores éticos, emociones y sentimientos que colocan a las personas en un cruce de caminos: lo que se puede hacer y lo que debe hacer como hijo/a, padre, madre, hermano/a, cónyuge, pareja, etc. La disyuntiva es curar o cuidar y, además, en qué condiciones.

(2) DONACIONES DE ÓRGANOS:

Muchas veces no consta la voluntad expresa de la persona cuyos órganos son susceptibles de donarse. Además, si bien es verdad que la mayoría de las veces ha de tomarse la decisión rápidamente, no es menos cierto que existen casos en que el paciente se encuentra en estado de coma, previendo los médicos que el fallecimiento acontecerá a corto o medio plazo. Es en estos supuesto cuando a parientes y allegados se les suscita la duda de si, "cuando llegue el momento", deben donar o no los órganos de su ser querido.

(3) TRANSFUSIONES:

Puede existir diferencia de criterios sobre transfundir sangre o no. En el caso más extremo de aquellos que se niegan por cuestiones religiosas, el asunto está legalmente zanjado, pues el Tribunal Supremo ha determinado que la libertad de conciencia no se garantiza de forma absoluta e incondicional y, en caso de colisión, puede estar limitada por otros derechos constitucionales. No obstante, existen otras situaciones en que la duda sobre si proceder o no a la transfusión no deriva de una creencia moral o religiosa, sino sobre la oportunidad, idoneidad o utilidad del tratamiento. Pensemos que muchas veces los médicos depositan en la familia la toma de decisión al respecto.

(4) ENFERMEDADES MENTALES: Independientemente de la terapia o tratamiento empleados, estas dolencias suelen socavar la vida familiar y convertir en discordia lo que una vez fue convivencia pacífica. A veces el conflicto puede originarse por la sobreprotección con que algún pariente en concreto (generalmente la madre) trata a ese enfermo, lo que es interpretado por el resto de familiares (sobre todo por su grupo de pares) como discriminación e injusticia, aprovechando cualquier ocasión para ponerlo de relieve y reprocharlo.

(5) TRASTORNOS DERIVADOS DE PROBLEMAS SOCIALES: Anorexia, alcoholismo (sobre todo si no es reconocido), depresión del parado, agorafobia, angustia por mobing, etc., acabarán de alguna forma sacando a la superficie familiar debates sobre la manera de acometer tales dolencias. No faltará quien opine que se trata de enfermos imaginarios, pusilánimes o caprichosos.

(6) PERSONAS DEPENDIENTES: Dirimir sobre quién, cómo y dónde cuidar a una persona que no puede valerse por sí misma, bien sea por deterioro, discapacidad o enfermedad física, o bien sea por problemas psíquicos. En tales casos, además, entrarán en juego toda clase de mitos y pautas estereotipadas, como pensar negativamente de residencias e instituciones; creer que la hija soltera está más capacitada para cuidar a la madre anciana, etc.

(7) PROBLEMAS DERIVADOS DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN: Los pacientes tienen derecho a conocer todos los datos disponibles sobre cualquier actuación en el ámbito de su salud. En ocasiones, es a la familia a quienes se les avisa o informa previamente y debe ser esa familia la que decida si comentarle al enfermo el alcance y pronóstico de su enfermedad.

(8) PROBLEMAS DERIVADOS DEL DERECHO A LA INTIMIDAD: Legalmente se reconoce que todo paciente tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización amparada por la ley. Pero no son pocos los conflictos suscitados porque alguien dio orden expresa de que no se informara de ciertos datos a su cónyuge, pareja o parientes más cercanos.

(9) PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONSENTIMIENTO INFORMADO: Todas las personas tienen derecho a recibir una información comprensible sobre el tratamiento a que se le va a someter. Tratándose de alguien mayor de edad y estando consciente, dicho consentimiento informado lo presta ese sujeto por sí mismo. Pero en los casos de menores o incapaces, debe recurrirse a la figura de los representantes legales, que no siempre están de acuerdo entre sí, máxime cuando se trata de padres separados o divorciados mal avenidos, que sienten esos momentos como una situación más que propicia para hacer valer lo que entienden por patria potestad y derechos parentales.

(10) PROBLEMAS LIGADOS AL DERECHO DEL PACIENTE A QUE SE RESPETE SU VOLUNTAD: Cuando existe un documento de instrucciones previas, voluntades anticipadas o testamento vital convenientemente registrado o protocolizado, la controversia es menor, pues

la experiencia indica que, estén conformes o no con lo que en ese documento se recoge, familiares y allegados acaban por aceptarlo. Ahora bien, en los múltiples casos en que esas "instrucciones" han sido peticiones, comentarios o advertencias verbales, no faltan ocasiones para que un miembro de la familia pretenda que se actúe de una determinada manera y otro u otros, de forma contraria. Esta falta de respeto a la voluntad del enfermo no se refiere sólo a cuestiones extremas (eutanasia pasiva), sino que alcanza muchísimas veces a otros temas que, si bien a priori no resultan tan alarmantes, no por ello dejan de ser importantes. Por ejemplo, casos en que el enfermo ha seguido toda su vida algún método alternativo de curación (naturopatía, por ejemplo) o una pauta alimenticia determinada (vegetariano, macrobiótico, etc.) y, estando inconsciente, algunos de sus parientes opinan que deben seguir observando con él tales modos de vida, mientras que otros sugieren lo contrario.

¿Qué buscan en la mediación las personas que se encuentran en alguna de estas situaciones?

- AYUDA para enfrentarse a hechos dolorosos y para desenvolverse en la controversia.
- UNA EXPLICACIÓN sobre lo que ha pasado o está pasando.
- QUE COMPRENDAN sus sentimientos.
- SER ESCUCHADOS.
- Llegar a un acuerdo SIN ACUDIR A JUICIO NI OTRAS VÍAS.
- Ver restaurada la CONFIANZA perdida.
- RECONCILIACIÓN mutua.

Desde el Centro de Apoyo a la Familia "Mariam Suárez", de la Comunidad de Madrid, queremos hacer un llamamiento a los lectores para que reflexionen sobre el hecho de que los problemas surgidos en el ámbito sanitario, la mayoría de las veces, afectan a un grupo familiar completo y que, mientras subsiste ese problema, para ellos es "el más grande e importante". La desorientación, sorpresa o estrés que puede provocar una enfermedad, accidente o deterioro psíquico de un pariente o allegado es tal que, lamentablemente, son comunes en nuestra sociedad (a veces se perciben en los propios centros sanitarios) tensiones, desencuentros, escenas más o menos agresivas o violentas... conflictos en suma.

La mediación familiar resulta útil para frenar la escalada de esos conflictos y, en definitiva, para promover unas relaciones familiares más pacíficas que, a buen seguro, redundarán en un trato más humano y una actitud más conciliadora.

En muchas ocasiones, algunos de estos conflictos pueden surgir dentro de un centro sanitario, siendo además urgente resolverlo. Dado que aún no es usual que el propio establecimiento hospitalario o centro de salud cuente con algún mediador adscrito, al final acaban llamando al Centro de Apoyo a la Familia, informándonos de la premura.

A este respecto y máxime cuando el principal interesado tiene problemas de movilidad, no habría inconveniente en desplazarnos, aunque hasta el momento acaban viniendo sus familiares y allegados a nuestro de Centro de Apoyo a la Familia, abordándose el caso con el afectado directo por teléfono (mediación puente) o, en alguna circunstancia, a través de un representante aceptado por todos los implicados. Y es que, sin conculcar ningún protocolo interno de actuación, lo cierto es que en el Servicio de Mediación del CAF nos empeñamos en facilitar el entendimiento y la concordia, lo que necesariamente pasa por flexibilizar nuestra pauta de acción.

Tratándose la mediación familiar de un campo donde los posibles conflictos son de muchas clases, no podemos cerrarnos a atender las demandas que traen las familias que pasan por la enfermedad, deterioro o incapacitación de alguno de sus miembros. Además, por su propia naturaleza, a veces estos asuntos deben ser abordados desde la interdisciplinariedad, es decir, desde varios de los servicios del Centro. Dar a conocer nuestro trabajo es uno de los objetivos de este artículo, valiéndonos de la exposición de un caso real en el que el problema mental de uno de los hijos había desembocado en un conflicto familiar de especial dimensión, puesto que ya se había judicializado.

3. EXPOSICIÓN DE UN CASO

A continuación se expone un caso atendido en el CAF "Mariam Suárez". Con objeto de mantener la privacidad de la familia se han cambiado algunos datos del caso.

La primera demanda que realizó la familia fue en la unidad de mediación aunque posteriormente acudió también a orientación psicológica y asesoramiento jurídico.

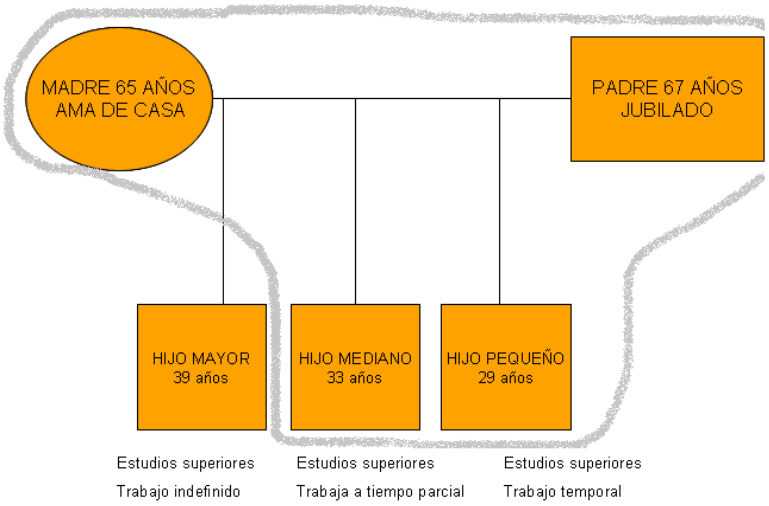
El caso refleja un problema de salud y cómo está afectando a toda la familia. Fue abordado desde una perspectiva interdisciplinar. Aunque esta revista se refiere a la mediación, entendemos que es importante ver cómo se puede trabajar en colaboración desde distintos ámbitos.

MOTIVO DE DEMANDA:

La demanda es efectuada por el padre, quien en la primera sesión acude acompañado de su esposa y dos de sus hijos (en conflicto). Se dirige a este Servicio de Mediación por sugerencia de su hijo mayor (que no acude en esta primera entrevista).

La queja que presenta el usuario en esta primera sesión es: "frecuentes disputas entre sus dos hijos menores". Solicita mediación, para entender qué es lo que les ocurre y buscar soluciones que mejoren la relación y convivencia familiar.

El hijo mediano comenta que su hermano pequeño le ha sometido a "acoso psicológico", que tiene sospechas de que su hermano ha revelado aspectos de su vida privada en diferentes ámbitos, que



no lo puede probar, pero que la situación le llevó a poner a su hermano una denuncia por maltrato psicológico.

El hermano menor expresa su malestar y perplejidad por la decisión adoptada por su hermano, niega haber revelado nada a nadie y expresa que le preocupa la actitud de su hermano, pues con ella puede estar poniendo de relieve un "problema psicológico".

Los progenitores cuentan durante la entrevista que desde muy joven, su hijo mediano, ha tenido un comportamiento extraño, siempre se mostraba reservado, con pocas relaciones sociales, irascible, triste, y en continua pugna con su hermano pequeño.

Informan que el hijo pequeño, ha estado de forma intermitente en tratamiento psicológico, por presentar cuadros de ansiedad y tristeza. Les preocupa el grado de desajuste que presenta su hijo mediano y la mala relación que hay entre ambos. Quieren saber el alcance que puede tener la denuncia presentada.

OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN: La intervención de la mediadora durante el proceso, se centró en trabajar con la familia los siguientes aspectos:

1. Definición de las dificultades de cada una de las partes en conflicto. Grado de responsabilidad de cada una de ellas. Definición del problema.
2. Ofrecer la posibilidad de que cada una de las partes implicadas expresara cómo se sentía y, si podían intentar ponerse en el lugar del otro (Desahogo emocional, cambio de papeles).
3. Reconocimiento de posible "alteración psicológica" en el hijo mediano. Procurar que éste aceptara recibir atención en Orientación Psicológica en el CAF para trabajar con él la posibilidad de acudir a Salud Mental.
4. Alternativas a la denuncia. Posible retirada o no de la misma por parte del denunciante.
5. Alternativas, soluciones e implicación de cada uno de los mediados. Acuerdos a alcanzar.
6. Coordinación con los Servicios del Centro de Apoyo a la Familia: Asesoramiento Jurídico y Orientación Psicológica.

TABLA 1: INTERVENCIÓN EFECTUADA POR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	
FASES DEL PROCESO	DESARROLLO PROCESO EN MEDIACIÓN
FASE I: PREMEDIACIÓN * **Sesión informativa:** la mediadora informa del procedimiento de mediación y reglas compromiso de mediación. * **Recepción de personas**: en esta 1ª sesión se les entrevista conjuntamente al grupo familiar. Se les solicita definan cada uno el problema. * **Valoración del caso:** mediable. * **Invitación a la(s) otra(s) parte(s)**: se plantea la posibilidad de invitar al hijo mayor a mediación	**1ª SESIÓN (CONJUNTA):** • Acuden los progenitores y los dos hijos menores (en conflicto). • Convienen en iniciar proceso de mediación. • Describen cómo ven cada uno el problema. • Acuerdan ser ellos quienes informen al hijo mayor para que acuda a mediación. **ÁREAS DE CONFLICTO:** • Dificultades de relación entre los hermanos, lo que provoca problemas de convivencia en el grupo familiar. • Desajuste emocional y problemas de comportamiento en el hermano mediano, que podría estar originando dificultades en la dinámica relacional. • El hermano mediano denuncia a su hermano pequeño por maltrato psicológico.

FASE II: ENCUADRE DEL PROCESO * **Compromiso de mediación**: aceptación y firma de los participantes. * **Reglas de funcionamiento**: se les explica la pauta y secuencia en que se va a realizar la sesión: a) Entrevista individual con cada uno de los hijos en conflicto. b) Entrevista conjunta con ambos progenitores. c) Conjunta con padres e hijos. * **Desahogo emocional**: se propicia que cada uno de los implicados exprese como se siente.	**2 º SESIÓN (INDIVIDUAL/CONJUNTA):** • Firma compromiso de mediación. • Sesión individual con el hijo mediano: explica su malestar, la convivencia con su hermano pequeño le resulta "imposible". Se siente perseguido por él y está convencido que su hermano ha aireado aspectos de su vida privada fuera del ámbito familiar (trabajo, gimnasio, amigos). Cree estar experimentando "acoso psicológico", lo que la ha llevado a presentar denuncia (lo considera una "prueba de realidad", le confirmaría el daño que le está haciendo su hermano y sus padres verían que lo que el "tiene en su cabeza es real"). • Entrevista individual con el hijo pequeño: explica que le preocupa su hermano, que no sabe definir lo que le pasa, pero cree que tiene algún problema psicológico. Se siente agredido por él, está dolido por la denuncia. En este momento no se siente capaz de hablar con su hermano (en casa evitan cualquier tipo de contacto). • Conjunta con los padres: expresan su preocupación por la mala relación que sus hijos mantienen. Definen el ambiente en casa como insoportable, no entienden porque su hijo mediano ha puesto esa denuncia. Explican el desarrollo evolutivo de ambos hijos, centrándose en el que definen extraño comportamiento del mediano (muy introvertido, solitario, triste, acudió en diversas ocasiones a un psicólogo por problemas de ansiedad, nunca han sabido qué es lo que le ocurría). Respecto al pequeño, le definen como muy extrovertido y sociable, buen estudiante. Les preocupa las consecuencias de la denuncia presentada por su hijo.
* **Generar soluciones/alternativas**: cada uno de los implicados plantea posibles soluciones, qué están dispuestos a aportar para mejorar/ cambiar la situación.	**Posibles soluciones aportadas por los mediados**: • Que ambos hermanos dejen de convivir en el mismo domicilio temporalmente: el hermano pequeño podría irse a vivir a una casa que tienen los padres y el hermano mediano residiría con sus padres (el hermano pequeño está dispuesto a aceptar, siempre que se establezca cuándo y cómo podrá ir a casa de sus padres, pues le preocupa perder la relación con ellos). • Retirada de la denuncia (a lo que el denunciante se niega, pues para él es una prueba necesaria para demostrar que su hermano pequeño le persigue y acosa). • Padres y hermano pequeño creen que el hermano mediano necesita la ayuda de un profesional (psicólogo/psiquiatra). Para el hermano mediano, su hermano pequeño ha conseguido poner en contra suya a sus padres, y les ha convencido de que "está mal de la cabeza".

FASE III NEGOCIACIÓN *** Detección de necesidades y sugerencias de la mediadora**: 1. Posibilidad de que el hermano pequeño reciba orientación psicológica (se detecta posible trastorno) 2. Posibilidad de que ambos hermanos reciban asesoramiento jurídico en relación al alcance de la denuncia por supuesto "acoso psicológico".	**3ª SESIÓN (INDIVIDUAL/CONJUNTA):** Estructura de la sesión: • Recepción del hermano mayor (acude por primera vez). Información del procedimiento de mediación, aceptación y firma de compromiso de mediación. • Entrevista individual.: percepción del problema, cómo abordarlo. • Entrevista individual con hermano mediano: se trabaja con él la posibilidad de acudir a O. Psicológica. • Conjuntamente con todos los miembros del grupo familiar: se trabaja con ellos la necesidad de que el hijo mediano acepte recibir orientación psicológica, así como que ambos hermanos sean asesorados en O. Jurídica como apoyo en la retirada o no de la denuncia presentada.
*** Replanteo del problema**.	• El grupo empieza a ver una posible alteración psicológica en el hijo mediano, lo que lleva a una nueva perspectiva del problema: cómo hacer para qué su hijo acepte recibir apoyo psicológico.
*** Generación de opciones y alternativas**	**ACUERDOS TEMPORALES:** **1) El hermano pequeño acepta acudir a O. Psicológica.** **2) Cada uno de los hermanos (denunciado y denunciante) recibirá Asesoramiento Jurídico.** **3) El hermano pequeño acepta ir a vivir en la casa que le ofrecen sus padres. Mientras la acondicionan ambos convivirán en el domicilio de sus padres.** **4) Reanudarán Mediación tras haber sido atendidos en cada uno de los servicios mencionados.**
*** Derivación (Interna) y Coordinación entre Servicios**: - Mientras reciben atención en cada uno de los servicios de O. Jurídica y O. Psicológica, se interrumpe la Mediación. - Se mantienen reuniones entre los profesionales de los tres servicios: a) En O. Jurídica han recibido asesoramiento. Se trabaja posible retirada denuncia, y se detecta necesidad de atención psicológica. b) Desde O. Psicológica se detecta que el usuario necesita ser atendida en Salud Mental	(La intervención realizada en los dos servicios está descrita más adelante).

FASE IV: REDACCIÓN Y FIRMA DEL ACUERDO MEDIACIÓN	**4ª SESIÓN (CONJUNTA)**: • Sesión con todos los miembros del grupo familiar: el hijo mediano se abre a la posibilidad de recibir atención en Salud Mental. Para los padres es importante tener la certeza de que su hijo acude a Salud Mental, y convienen en que sea el mayor quien se ocupe de acompañar a su hermano. • Respecto a la denuncia: el hermano mediano no retirará la denuncia interpuesta a su hermano pequeño. Necesita continuar con el procedimiento iniciado, para él es una prueba que confirmaría su creencia acerca del "acoso" que dice estar experimentando. **ACUERDOS ALCANZADOS:** **a. El hermano mediano acepta recibir atención en Salud Mental, y será acompañado por una familiar.** **b. El hermano mayor será quien acompañe a Salud Mental.** **c. El hermano pequeño saldrá del domicilio de sus padres para irse a vivir a su nueva casa. Ambos hermanos coincidirán el domingo en el domicilio de los padres.** **d. El hermano mayor será quien acompañe al hermano a Salud Mental y mantendrá a sus padres informados de la evolución.** **e. En un mes volverán al Servicio de Mediación, para que el hermano mediano explique e informe al grupo familiar de su evolución.**

FASE V: SEGUIMIENTO **1º- SEGUIMIENTO PRESENCIAL (un mes después)**: El objetivo de la sesión es valorar el grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados y obtener información de cómo ha evolucionado el caso.	**SESIÓN SEGUIMIENTO**: • Se mantiene una entrevista conjunta con todos los miembros del grupo familiar, en la que cada uno de ellos expone cómo ha ido evolucionando la situación en este tiempo y qué han aportado cada uno de ellos. De la información aportada se concluye: 1) El hermano pequeño cambió de domicilio, reconoce encontrarse más tranquilo. Coincide con su hermano fuera del tiempo fijado en el acuerdo, pero entre ellos no hay comunicación, si bien se saludan. 2) El hermano mediano recibe atención en Salud Mental (atención en Psiquiatría y está en tratamiento farmacológico). Pendiente de diagnóstico definitivo (se les informó de "alteración psicótica"). 3) El mayor acompaña a su hermano a Salud Mental y, está gestionando la posibilidad de una terapia psicológica complementaria a la psiquiátrica. 4) El hermano mayor ha sugerido al grupo familiar que también acuda a terapia, para a afrontar y saber qué hacer frente a la alteración de su hermano mediano. 5) Por el momento no hay fecha para juicio. El hermano mediano reitera su intención de no retirar la denuncia. 6) Se acuerda seguimiento telefónico desde mediación en 6 meses.
2º- SEGUIMIENTO TELEFÓNICO	**SEGUIMIENTO TELEFÓNICO (6 meses después)**: • Sigue en Salud Mental con tratamiento farmacológico. • No consta que la denuncia cursara (para el denunciante ésta sigue siendo una prueba de realidad, aunque expresa que ya no le preocupa como antes). • El hermano pequeño sigue viviendo fuera del domicilio familiar. • Los dos hermanos en conflicto coinciden en la casa de los padres en las horas de la comida. Fuera de este espacio no hay trato entre ellos. • Están pendiente de apoyo psicológico a través de los Servicios de Salud Mental de zona

II. ATENCIÓN REALIZADA DESDE ASESORAMIENTO JURÍDICO:

VER TABLA 2

Modo de Intervención realizada desde el servicio.

1.- Obtención de información en relación con el motivo de derivación desde otro servicio (en este caso concreto desde el servicio de Mediación Familiar), con el fin de conocer motivos de dicha derivación y entablar una adecuada coordinación inter servicios.

2.- Conceder a cada una de las partes que solicitan este asesoramiento jurídico, la posibilidad de que efectúen una descripción de los hechos, con el fin de valorar todas las circunstancias en su conjunto en relación con la problemática concreta que manifiestan, y ofrecerles la posibilidad de que puedan plantear las cuestiones de tipo jurídico que necesiten, para conocer implicaciones legales de su actuación, e implicaciones legales de la actuación de la otra parte.

3.- Resolución a las distintas cuestiones planteadas por las partes en relación a consecuencias legales de las actuaciones de cada una de ellas, y explicación acerca de las ventajas e inconvenientes que se pueden encontrar, como resultado de su actuación en un sentido u otro.

4.- Coordinación con el resto de servicios del Centro de Apoyo a la Familia: Servicio de Mediación Familiar y Servicio de Orientación Psicológica.

III. ATENCIÓN REALIZADA DESDE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

VER TABLA 3

TABLA 2: ASESORAMIENTO JURÍDICO	
INTERVENCIONES REALIZADAS	ASESORAMIENTO JURÍDICO
1ª ENTREVISTA:	El hermano pequeño acude tal y como se le aconseja desde el servicio de Mediación Familiar. Se muestra preocupado sobre todo por desconocimiento de las implicaciones que puede tener la denuncia contra él interpuesta. Se le tranquiliza, indicándole que habría que ver inicialmente las acusaciones que su hermano ha realizado en esa denuncia, puesto que de ello dependería la calificación de los hechos y de todos modos el resultado del procedimiento, en principio, dependería de las pruebas que se pudiesen practicar en el mismo, y que del resultado de dichas pruebas se pudiesen demostrar los hechos denunciados. Se le explica también, que en el caso de que se le imputase un delito, tendría que personarse en el procedimiento asistido de abogado y procurador.
2 ª ENTREVISTA	El hijo mediano acude con posterioridad también derivado del Servicio de Mediación Familiar. Quiere informarse de las consecuencias que puede tener la denuncia que ha puesto a su hermano. Se le aconseja que valore la realidad de los hechos, dado que podría tratarse de hechos perceptibles desde la perspectiva subjetiva del denunciante. Se le indican las consecuencias con las que puede encontrarse judicializando este conflicto que mantienen a nivel familiar: - pasar por una serie de pruebas en un procedimiento judicial, - un interrogatorio, - tener que aportar testigos que corroboren los hechos denunciados, - y posiblemente, que se le realizase una pericial psicológica (debido a los antecedentes psicológicos del denunciante), en la que se entraría a determinar su estado psicológico y la coherencia de los hechos manifestados por él. Al mismo tiempo, cabría la posibilidad de que se pudiese dar un giro a la situación, y se le indicaba que valorase las implicaciones que podría tener el hecho de que se imputasen al hijo pequeño, con conocimiento de la falta de certeza, unos hechos, que de ser ciertos, podrían ser constitutivos de una infracción penal, pudiendo procederse contra el denunciante tras sobreseimiento o archivo del juez que haya conocido de la infracción imputada, sin perjuicio de que también podría proceder el denunciado.
FIN DE LA INTERVENCIÓN	A la vista de los antecedentes psicológicos manifestados por el hijo pequeño respecto del hijo mediano, la información recibida desde el Servicio de Mediación Familiar, y la entrevista personal mantenida con el hijo mediano por este Servicio de Asesoramiento Jurídico, se le orientó en el sentido de valorar la posibilidad de retirar la denuncia, al mismo tiempo, que era aconsejable que siguiese las prescripciones que desde el Servicio de Orientación Psicológica se le pudieren realizar.

TABLA 3: ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA	
FASES DEL PROCESO	ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
DETERMINAR LA NATURALEZA DEL MOTIVO DE CONSULTA	El hijo mediano de ésta familia, fue derivado desde el servicio de mediación dada la actitud observada en el usuario que denotaba un claro estado de ansiedad y nerviosismo. El usuario es el segundo hermano de tres y mantiene un conflicto y confrontación casi permanente con ambos hermanos, especialmente con el pequeño que vive en el domicilio familiar junto con él y al que ha denunciado por acoso psicológico Éste usuario parece tener antecedentes de desajuste psicológico que él niega a pesar de haber recibido tratamiento psicológico con anterioridad, y de reconocer que en la actualidad toma Lexatin achacándolo a la ansiedad.
INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA USO DE HERRAMIENTAS	En la entrevista mantenida, el usuario, habla de la denuncia con un discurso bizarro y confuso, con un pensamiento poco hilado e ilógico que no responde al razonamiento lo que le lleva por el contrario a reaccionar de forma agresiva al sentirse cuestionado. Su historia, está llena de matices paranoides y estereotipados. Prueba de ello es que a pesar de la intervención a través de los tres servicios del CAF, y de que se haya trasladado el hermano y ya no viva en la casa, él prosigue con su denuncia. Describe una situación personal negativa donde aparecen distintos fracasos profesionales y personales junto con una conducta muy repetitiva. Él todo lo explica y justifica por las dificultades con su hermano.
EJECUCIÓN	Desde la observación realizada en nuestro servicio de orientación se confirmaba la necesidad de que el hijo mediano, aceptara acudir a Salud Mental para poder ser tratado de forma adecuada y que una vez logrado esto se pudiera seguir con la intervención desde mediación.
DERIVACIÓN INTERNA/EXTERNA (si es necesario)	Se le alentó a acudir a Salud Mental a través de una reformulación de su queja, creando una cierta alianza con el que le llevara a: "acudir a Salud Mental como prevención ante los tiempos difíciles que se le podían venir encima con la denuncia y que él necesitaba estar en las mejores condiciones posibles para hacerle frente, y tener así los mejores resultados" de esa forma aceptó la sugerencia sintiéndose mas tranquilo.
CIERRE	Tiempo después se confirmaría a través de otros servicios su asistencia a Salud Mental por lo que se cierra el caso desde orientación psicológica.

4. CONCLUSIONES

En el caso que acabamos de exponer indudablemente había un primer objetivo claro que consistía en identificar y definir el problema: uno de los miembros de la familia presentaba una "alteración psicológica", generadora a su vez de disfuncionalidad en las relaciones del sistema familiar.

Muchas veces reconocer la enfermedad es más difícil para la persona que la presenta, de ahí que sea necesario contar con la participación y apoyo de otros miembros de la familia.

Quizá lo ideal para los padres hubiera sido que el hermano mediano y el pequeño mejorasen su relación, pero esto tenía que pasar porque el mediano tuviera una visión un poco más "objetiva" de su hermano pequeño y eso sólo podía ocurrir entre otras cosas, con un tratamiento adecuado dirigido desde Salud Mental.

El trabajo con la familia consistió en que vieran en qué momento se encontraban, fueran conscientes de qué les había llevado hasta ahí y que obtuviesen información sobre las posibles implicaciones de judicializar el problema para, conociendo esas consecuencias, poder valorar otras opciones más aconsejables para conseguir una solución a su situación familiar concreta y desde ahí poder llegar a acuerdos que les permitieran mejorar la relación.

Entendemos que el abordaje que se hizo desde el Centro, contando con la colaboración de todos los servicios, permitió que la familia recuperase un cierto equilibrio. De hecho, cuando se realizó un seguimiento posterior a los seis meses, manifestaron que continuaban funcionando en base a los acuerdos a los que habían llegado en mediación.

Podríamos sacar tres conclusiones concretas:

(1) Flexibilidad y adaptabilidad del proceso de mediación en relación con otras intervenciones (orientación jurídica y psicológica).

(2) Ayuda en la identificación del problema y en la implicación de cada una de las partes en la búsqueda de soluciones.

(3) Obtención de acuerdos centrados en la mejora del bienestar psicológico de uno de sus miembros y en pautas encaminadas a mejorar la convivencia entre los miembros del grupo familiar.

BIBLIOGRAFÍA

- MOORE, C. (1995). El proceso de mediación, métodos prácticos para la resolución de conflictos. Buenos Aires: Granica.

ENTORNO DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CONTEXT OF ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION METHODS[1]

JOSEP REDORTA
Abogado y Mediador. Dr. en Psicología Social. Experto en gestión de conflictos
(josepredorta@icab.cat)

Resumen. Se plantea la crisis de los sistemas judiciales clásicos. Se examinan las resistencias al cambio en los operadores jurídicos. Los distintos sentidos en que puede ser comprendida la mediación en el marco de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC). Se examina como puede articularse la relación entre los MARC y la Administración de Justicia. Se presentan criterios de relevancia para la regulación legal de los MARC y en especial de la mediación. Se formalizan diversas recomendaciones a las autoridades.

Abstract. This paper refers the crisis in classical judiciary systems. The resistances to change in judiciary actors are considered. Also, the different meanings in which mediation in the fields of Alternative Dispute Resolution (ADR) could be understood are considered. It is presented here how we can articulate the relationship between ADR and the Justice Administration. Relevant criteria for the legal regulation of ADR, especially mediation, are mentioned. Different recommendations to authorities are made.

Palabras clave: MARC, sistema judicial, Regulación Legal MARC, mediación, recomendaciones políticas

Key words: ADR, judiciary system, legal regulation ADR, mediation, political recommendations

1. LA CRISIS DE LOS SISTEMAS JUDICIALES CLÁSICOS

Luego de largos años de práctica de la abogacía en su sentido más puro de abogado litigante ante los tribunales de justicia, el primer contacto del ponente con la mediación ocurrió a través de una conferencia pronunciada por D. Lluis Muñoz Sabaté, reconocido procesalista catalán, en el marco del IV Congreso Europeo de Ley y Psicología, celebrado en Barcelona en abril de 1.994.

De acuerdo a las notas tomadas, la afirmación literal del conferenciante fue que: "el modelo judicial español era agónico de cara al siglo XXI." En su opinión, presentar la Justicia sólo como un combate pasaría a no tener ningún sentido y que era preciso retornar "a las fuentes naturales de resolución de los conflictos". Una de esas fuentes era la mediación.

A esta afirmación rotunda siguió una profunda exploración del tema por parte de quien expone y no sólo en España sino en otros países. Aparecieron entonces afirmaciones tan rotundas como ésta de Norman Brand (1992), abogado norteamericano:

"La mediación está a punto de cambiar la práctica del Derecho. Es la forma más económica, con menor riesgo y menos utilizada para resolución alternativa de litigios, encontrándose su demanda en continuo crecimiento."

En Argentina, Silvio Lerer (1996), también abogado, afirmaba: "Está ocurriendo una revolución copernicana en la profesión legal." Mientras en Francia Jean François Six (1997) trataba de responderse a la pregunta ¿Por qué es esencial la mediación hoy y lo será mañana? y su respuesta era: nuestra sociedad ha entrado en una era de inmediatez y de incertidumbre. Corría el año 1995.

Hoy, con unos diez años de perspectiva

---

1 Este trabajo fue encargado por el CENTRO DE ESTUDIOS JURÍDICOS DE LAS AMÉRICAS (Santiago, Chile) y se debatió con legisladores, fiscales y magistrados del estado de Michoacán (México) en Morelia en mayo de 2006. Se publica con autorización de ese organismo..

histórica, luego de haber abandonado el litigio como único sistema de resolución de conflictos y a plena dedicación en el campo de los MARC, parece oportuno compartir algunas reflexiones que venimos haciendo.

Lo primero que encuentro en esta reflexión es una situación altamente paradójica que se compone de varios elementos:

(a) AUMENTAN LOS CONFLICTOS DE FORMA EXPONENCIAL MIENTRAS QUE LAS PERSONAS VINCULADAS A LA RESOLUCIÓN DE LOS MISMOS SE HALLAN EN PARO, O FRUSTRADAS O PROFUNDAMENTE INSATISFECHAS.

Trátese de policías, trabajadores sociales, jueces, abogados, psicólogos, etc. no es fácil desestimar las dificultades que perciben en su trabajo de ayuda. La pregunta pertinente es: ¿No estaremos haciendo algo mal?

(b) EL CONFLICTO ES UNA REALIDAD MUY MULTIDISCIPLINAR Y COMPLEJA, SIN EMBARGO TRATAMOS DE RESOLVERLO DESDE UNA ÚNICA VISIÓN DISCIPLINAR, LA NUESTRA.

Ya sea la visión jurídica del conflicto, la económica, la pura psicológica, etc., la pregunta pertinente es: ¿No estaremos privados por formación (o deformación) de puntos de vista relevantes para la comprensión de los ocurre?

(c) HEMOS APRENDIDO A RESOLVER LOS CONFLICTOS DESDE LA CONFRONTACIÓN, PERO NO ES SEGURO QUE LOS RESOLVAMOS.

Lo que en un momento fue un medio para equilibrar derechos y establecer justicia tiende a convertirse en un conflicto de poder, en una competición inacabable que desgasta a todos. La pregunta pertinente es: ¿Estamos convencidos de que sólo desde la confrontación puede resolverse un conflicto?

(d) AUNQUE SABEMOS QUE IR A LA RAÍZ DE UN PROBLEMA ES MÁS EFECTIVO, NOS ENCANTA TRATAR CON LAS CONSECUENCIAS DE LOS PROBLEMAS.

Hay miles o millones de problemas reiterativos de raíz común, pero optamos por resolver el mismo problema de forma persistente desde las consecuencias del mismo, sin que afrontemos las causas. La pregunta pertinente es: ¿Estamos seguros de que esto es efectivo?

(e) MIENTRAS LAS ADMINISTRACIONES JUDICIALES SE VAN PERCIBIENDO CADA VEZ MÁS COMO MÁS DESLEGITIMADAS, NUESTRA RESPUESTA ES LA INFLACIÓN LEGISLATIVA.

La cantidad de leyes y disposiciones legales crece exponencialmente en todos los países y con ellas las contradicciones en la aplicación de la justicia formal. La pregunta pertinente es: ¿No será que lo que nos falta son otros mecanismos de respuesta a los problemas? y también: ¿Hay que repensar el modelo de Justicia?

Estas paradojas nos inducen a pensar que no estamos en el buen camino. Y, si nos permitimos echar una mirada amplia a lo que ocurre alrededor nuestro, observaremos fenómenos de alto interés:

1) ESTAMOS ANTE PROCESOS DE GRAN INCERTIDUMBRE

Ya se trate de procesos amplios tipo Unión Europea, Mercosur, etc., ya se trate de la emergencia de nuevos valores (islamismo, interculturalidad, aportaciones de la genética, etc.), el mundo ha cambiado mientras no lo ha hecho suficientemente nuestra forma de afrontar estos cambios. Mucho menos han cambiado los sistemas judiciales, que como toda institución tienden a ser conservadores.

2) ESTAMOS ANTE PROCESOS MUY ACELERADOS

Lo que caracteriza el cambio social actual ya no es el cambio en sí mismo, sino la velocidad que conlleva. Por ejemplo, las empresas del sector de la informática no pueden permitirse acudir a los juzgados. La necesaria velocidad de respuesta ha obligado a grandes productores y clientes a establecer un sistema rápido y autónomo de solución de conflictos, pues por el sistema clásico la sentencia judicial llegaría probablemente cuando el hardware y el software ya estuvieran obsoletos. Aquí el sistema judicial ha pasado a ser la alternativa de lo extrajudicial.

3) ESTAMOS ANTE PROCESOS DE GRAN AMPLITUD

Las nuevas tecnologías están cambiando literalmente los cimientos de la vida, del tiempo y del espacio (Castells, 1997). La eclosión de los teléfonos celulares nos ubica en una cultura de la inmediatez, internet y el correo electrónico nos permiten estar a "dos clics" de cualquier lugar del mundo. La ingeniería genética está cambiando las bases de lo conocido. Lo diverso y lo complejo nos inundan por doquier, el sistema judicial está articulado sobre bases de una sociedad que hoy ya casi no existe, o si existe puede pensarse su desaparición con el tiempo.

4) ESTAMOS ANTE PROCESOS MUY PROFUNDOS

El cambio social está cambiando nuestras identidades, nuestros valores y los esquemas aprendidos. Es un proceso insidioso y contradictorio que asumimos en general con poca reflexión, frente al que a veces se presentan fuertes actitudes de rechazo. El sistema judicial también está formado por personas que están cambiando, aunque a veces no sean conscientes de ello.

Todo este marco macrosocial va a tener consecuencias trascendentes que van a afectar con toda seguridad al rol de las instituciones. Permítaseme que recoja ahora algunas afirmaciones que ya se están configurando desde los estudios de sociología y política. Veamos:

(a) EL PODER CADA VEZ SE VA A BASAR MÁS EN LA CAPACIDAD DE RELACIÓN QUE EN LA CAPACIDAD DE IMPOSICIÓN.

(b) LOS ACTORES SOCIALES SE VAN A FRAGMENTAR. EL ROL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS COMO ÚNICOS REPRESENTANTES DEL INTERÉS

GENERAL SE VA A RELATIVIZAR.

(c) PERDERÁN PROTAGONISMOS LAS INSTITUCIONES PUBLICAS COMO REFERENTES MÁS IMPORTANTES EN LA REGULACIÓN DE LOS CONFLICTOS.

(d) LAS INSTITUCIONES PUBLICAS SERÁN MÁS BIEN PERCIBIDAS COMO CATALIZADORAS Y SINTETIZADAS DE SOLUCIONES DEBATIDAS Y CONSENSUADAS CON AGENTES SOCIALES DE TODA ÍNDOLE.

Todo este cuadro que estamos perfilando a grandes rasgos y con visión multinacional, nos induce a pensar que debemos hallar nuevas vías y recursos para hacer frente a la conflictividad social de este milenio. Que la estructura judicial de los diferentes países está ya sometida a fuertes tensiones de fondo que no le permiten rescatar los valores en que se apoya y adaptarse rápidamente a los nuevos tiempos y aires que corren. Que estamos llegando tarde.

2. LAS RESISTENCIAS AL CAMBIO

Esta necesidad de cambio se enfrenta a grandes resistencia de los operadores jurídicos. En primer lugar, los abogados.

Por cuestiones de cultura profesional los abogados somos poco proclives al cambio y nos adherimos a lo conocido. Uno de nuestros principales esfuerzos es conocer la jurisprudencia. Pero, permítasenos que hagamos notar que el ejercicio diario de buscar la jurisprudencia relevante, es una ejercicio de practicar la analogía al caso presente a partir de premisas inscritas en el pasado. El abogado tiende a mirar hacia atrás, busca la respuesta en el pasado. También lo hace el juez y eso es una búsqueda de seguridad.

A veces hasta somos capaces de mirar en el derecho comparado y eso es cuando más nos arriesgamos. Es como mirar

Debemos hallar nuevas vías y recursos para hacer frente a la conflictividad social de este milenio

hacia al lado, para verificar nuestros criterios interpretativos. Sin embargo, en general, las profesiones jurídicas no miran hacia adelante. Ahí está el vacío. No hay norma. Y, claro está, los profesionales del Derecho nos defendemos muy mal cuando la norma no existe. Así pues cuando hablamos de los MARC, más allá del arbitraje o la negociación el miedo a lo desconocido bloquea a los operadores jurídicos quienes han hecho aprendizajes basados principalmente en la mirada hacia atrás y en la norma.

Además, puede que exista cierto conflicto de intereses, si los casos se resuelven por otras vías y de forma más económica, el abogado puede vivir esto como una pérdida presunta de ingresos. Es cierto que el abogado quiere lo mejor para sus clientes, en términos generales. Pero, ¿en qué forma benefician al abogado los MARC?.

Cualquier política que afronte los mejores medios para resolver los conflictos tiene que tener en cuenta las resistencias específicas al cambio

Naturalmente, las resistencias no están sólo del lado de los abogados. Muchos jueces piensan que impartir justicia es repartir sentencias y este es un rol al que no quieren renunciar. Y, siendo cierto que la judicatura es capaz de resolver conflictos muy delicados en los que las partes han sido incapaces de encontrar la solución, la generalización a todas las situaciones puede ser un error. La articulación adecuada entre proceso judicial y MARC ofrece un marco mucho más apropiado para encontrar soluciones a problemáticas cada vez más diversas.

Otras veces las resistencias están de parte de los justiciables. El mito de la Justicia tiene mucho peso tal y como lo venimos recibiendo sobre todo de los films estadounidenses. Tendemos a pensar que tenemos la razón, toda ella y que es muy obvio que un juez investido de toda su autoridad no puede hacer otra cosa que darnos la razón. El mito de la Justicia en mayúscula y el peso de lo togado se unen al desconocimiento de los MARC, por lo se prefiere el juzgado que otras vías alternativas.

Entendemos que cualquier política que afronte los mejores medios para resolver los conflictos tiene que tener en cuenta, no sólo el marco general sino las resistencias específicas al cambio y permitir a todos los sectores que hoy administran la Justicia sentirse cómodos, recuperar el sentimiento de que se está administrando justicia y resolviendo problemas y tener la valoración y consideración social debida que les corresponde.

3. LOS *MARC* O EL CAMPO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

No existe tan siquiera un acuerdo unánime en el nombre. Las siglas MARC que responden al conjunto de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, a veces son substituidas por RAC (Resolución Alternativa de Conflictos) o también MESC (Medios Extrajudiciales de Solución de Conflictos). Últimamente la literatura viene hablando de RC para referirse directamente a todo el campo de Resolución de Conflictos.

No estamos ante un cambio semántico irrelevante. Se está partiendo de la configuración de dos bloques (lo judicial y lo extrajudicial) a la visión integrada de un sólo campo: la gestión del conflicto que

abarcaría también las soluciones derivadas de los procesos judiciales.

Esta nueva visión se vincula de forma creemos que excesiva a la figura de la mediación. Efectivamente, se puede hablar de Mediación al menos en tres sentidos:

(a) La mediación como valor

Este caso es el valor de la pacificación de las relaciones humanas. Es un desideratum que tiene sentido poniendo la paz social como eje de la acción.

(b) La mediación como gestión del conflicto

Se habla de mediación, pero lo que se pretende es que por algún medio se resuelva un conflicto. Es un sentido muy abarcativo de la mediación que va mucho más allá de los términos técnicos del concepto.

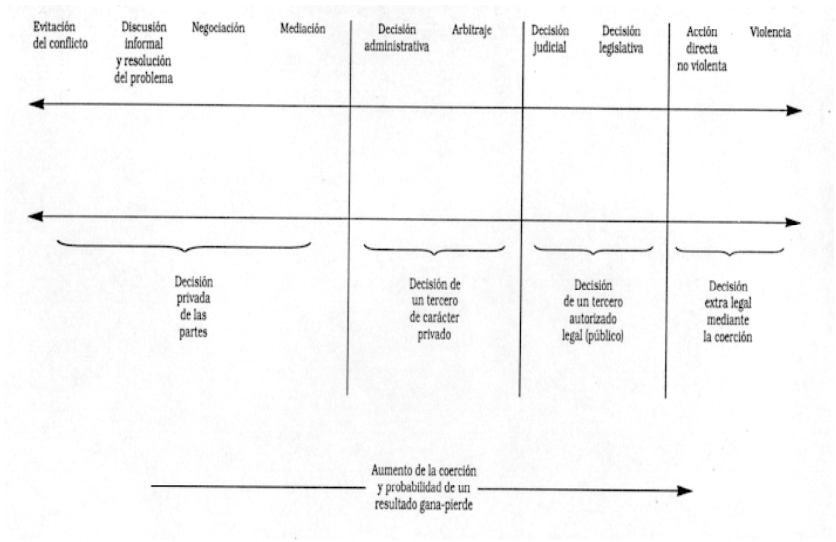
(c) La mediación como técnica específica

Decimos ahora mediación para referirnos a un conjunto de procesos estudiados y formalizados que sirven para resolver conflictos a partir de la incorporación de terceros ajenos a ese conflicto con un rol imparcial y neutral.

Una mejor comprensión del tema la podemos conseguir a partir de lo que se ha llamado "el continuo de la resolución de conflictos" (REDORTA, 2004). Se parte de la idea de que todas las formas de resolución de conflictos caben en un continuo donde en un extremo estaría la EVITACIÓN del mismo y en el otro la VIOLENCIA, considerada ésta como despojada de sus aspectos morales y como un medio extremo de resolver un conflicto con base en la fuerza.

La característica de este continuo[2] es que ilustra cómo el poder (la coerción) se constituye en un medio de resolución de conflictos y que la comprensión de su uso en función de la situación y de la gradualidad es muy relevante. Veamos:

CONTINUO DE MÉTODOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS:



Este gráfico tiene la virtud de integrar el conjunto de soluciones para un conflicto dado y suma lo judicial con lo extrajudicial. Sin duda debiera ser más amplio para recoger el conjunto de mecanismos y las diferentes técnicas para resolver conflictos que existen, pero a nuestros efectos es suficientemente significativo.

Cuando se piensa en los MARC aparecen de inmediato el arbitraje y la mediación como figuras de resolución alternativa de conflictos más consolidadas y conocidas. Pero esto sucede por un desconocimiento de la enorme cantidad de recursos que ofrece este campo. Permítasenos citar algunos ejemplos relevantes:

(1) Los Ombudsman

Figura de resolución de conflictos en amplio crecimiento basada en la independencia de quien la ejerce respecto del problema y en su capacidad de resolver casos concretos, generalmente tasados y efectuar recomendaciones generales.

(2) La facilitación

Se refiere a técnicas de intervención con uso mínimo del recurso al poder y de gran utilidad en problemáticas gru pales. Su crecimiento es continuo y se augura un nuevo campo profesional.

(3) El "fact finding"

La búsqueda y esclarecimiento de hechos relevantes en un conflicto cambia la naturaleza de ese conflicto al aportar información contrastada y contrastable. Las diligencias previas penales no son otra cosa que la figura del "fact finding" incorporadas ya al proceso penal.

(4) La evaluación neutral preventiva

Se refiere a un metodología en la que se busca a un tercero que pueda tener opinión formada sobre el conflicto en cuestión para que emita un dictamen no vinculante para las partes.

(5) El "conferencing"

Una de las diversas técnicas especializadas para conflictos comunitarios consistente en reunir a todas las partes afectadas marcando los límites legales para formar un consenso desde una figura de autoridad que puede ser la policía.

(6) El diálogo apreciativo

Una técnica de construcción de consenso en grupo a partir de los valores positivos presentes fundada en la participación. Es una figura en amplio crecimiento.

Es ésta una muestra que pretende situar los MARC más allá de la mediación y el arbitraje como figuras más conocidas. La emergencia del campo es tal que en el año 2000 apareció en Estados Unidos

2 Para comprender mejor esto, véase Redorta (2005).

el primer diccionario de resolución de conflictos,(YARN, 2000) lo que es indicativo de que el campo tiene un lenguaje propio y técnico que conviene usar con la precisión adecuada.

Hace muy pocos años está creciendo con fuerza una nueva figura la ODR (Online Dispute Resolution). Se trata de la adaptación de los MARC a las disputas online que está incidiendo en problemáticas que no tienen origen en la red, pero que pueden soportar bien soluciones desde plataformas adecuadas electrónicas. Su crecimiento es continuo y muy adaptado a la sociedad virtual que se configura. Un muy documentado estudio hecho por Claro V. Parlade (2004) a partir de los ODR plantea que los MARC deben ser ya pensados no como una alternativa sino como un sistema "apropiado" de resolución de conflictos que más allá de consideraciones de tiempo y coste, puede resultar mucho más adecuado que el proceso judicial, al menos para ciertos tipos de disputas.

En efecto el campo de los MARC puede cubrir tanto los aspectos de prevención de los conflictos, como su gestión o resolución y permite el diseño de programas integrados orientados a un tratamiento completo de gestión de las diferencias sociales.

4. LA ARTICULACIÓN *MARC* Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Es rigurosamente históricamente cierto que el tribunal y el proceso judicial formalizado ha supuesto un enorme avance para la humanidad. Solamente es preciso ver lugares donde no existe o no es independiente, para darse cuenta de la necesidad evidente de tener un sistema judicial que funcione.

El problema consiste en que existe un consenso muy generalizado que trasciende países y sistemas judiciales que denota una alta insatisfacción con el servicio que proporciona la Administración de Justicia tal y como está configurada de forma diversa. Por poner un sólo ejemplo: un informe de 1999 del órgano de gobierno de la magistratura italiana afirmaba: "se puede decir que existe en Italia la convicción de que la justicia civil es sólo una expresión verbal."

Las críticas respecto a la lentitud de la justicia, a su alto coste en determinados supuestos y la baja calidad de determinados standarts pueden darse por generalizadas. Los mismos participantes del proceso judicial lo admiten sin ambages. Y es que, ciertamente, tal vez le hayamos pedido a la Administración de Justicia que lo resuelva todo y además bien. Debiéramos reflexionar si no hemos introducido en el sistema judicial cuestiones que pretendemos que nos resuelva un tercero cuando podrían estar en muchos casos en el ámbito de decisión de los participantes.

En otras palabras, entre los dos sistemas básicos en la doctrina jurídica de heterocomposición de los conflictos (el tercero toma la decisión correcta) y autocomposición de los conflictos (las partes adoptan la decisión que les es conveniente) parece que hemos optado por el primero, de forma tan desequilibrada, que nos hemos desresponsabilizado totalmente de la solución de los problemas que nos creamos.

Seguramente conviene iniciar una reflexión sobre todo esto y tenemos la esperanza de que este trabajo contribuya a ello. Desde nuestro punto de vista tiene su interés examinar el caso de Estados Unidos por ser uno de los países donde la reflexión teórica es más importante y la práctica muy extendida. Desde nuestra mirada podemos observar:

(a) LOS MARC COMO PROCESO INDEPENDIENTE

En su inicio los MARC y la mediación en particular pertenecen plenamente al ámbito de lo privado y casi podemos decir que se excluyen mutuamente. La desconfianza entre ambos sistemas es total y seguramente podríamos poner el paralelismo entre la medicina oficial y las prácticas alternativas medicinales.

(b) LOS MARC Y EL SISTEMA JUDICIAL EN RELACIÓN AMBIGUA

En esta segunda fase, los jueces a veces influenciados por su propia práctica de árbitros privados o mediadores en grandes e importantes procesos, empiezan a pensar que, en determinados casos, los MARC y en particular el arbitraje privado y la mediación ofrecen alternativas apropiadas al sistema judicial.

(c) LOS "ANNEXED COURT PROGRAMS"

Un paso más allá lo da el sistema judicial cuando empieza a derivar a mediación casos concretos. Muchos jueces ven en la mediación alternativas eficaces y no contradictorias con el sistema. Entienden que las soluciones negociadas aportan valores propios a la solución de los problemas y pueden controlar el proceso. Se inician muchos programas experimentales de este tipo que terminan consolidándose y se aporta financiación importante a los mismos. Los profesionales del Derecho no sienten la derivación a mediación como una amenaza para sus intereses sino que lo ven como un recurso. Los jueces consideran que sus sentencias deben ser dictadas un poco como excepción y como último y definitivo recurso.

(d) LA FLEXIBILIZACIÓN DEL PROCESO JUDICIAL

La doctrina y la práctica anglosajona han tenido siempre muy en cuenta la transacción dentro del proceso judicial. No así en la doctrina europea donde las leyes procesales han visto la transacción como un medio anormal de terminación del proceso. Las técnicas de mediación en esta fase se incorporan a los juzgados y aparecen jueces conciliadores (Francia) o jueces mediadores en la segunda instancia (Holanda) o se dan muchas facilidades de conciliación a lo largo del proceso (Inglaterra). En Estados Unidos la Uniform Mediation Act bien reciente, se constituye en ley general de mediación para regular las relaciones cada vez más intimas entre ambos sistemas.

Este proceso creemos que es el que va seguirse, probablemente quemándo-

se etapas en el tiempo. La influencia internacional juega a favor de un mayor reconocimiento de los MARC cada vez más por los propios valores que aporta. En este momento existe un proyecto de directiva europea[3] en fase muy avanzada. Y, en Latinoamérica en general va existiendo cada vez más conciencia de la importancia de los MARC, en este sentido la experiencia mexicana es de referencia por la amplitud que está tomando el movimiento de implantación de la mediación. También los países asiáticos se están sumando a este movimiento y es que en un mundo cada vez más transnacionalizado y con más conflictos, la adaptación debe ser urgente. Sin embargo, los modelos vinculados a los procesos judiciales tienen menor capacidad de adaptación y cambio que aquellos vinculados a los MARC, como hemos visto en el caso de las disputas online.

> Dictar sentencia en Derecho con una norma que las partes no perciben como propia puede ir erosionando el sistema

En última instancia hay una razón de mucho peso para pensar que el sistema judicial va a tener que adaptarse a nuevas realidades. Se trata de su misma esencia: la contradicción. La psicología social ha puesto muy de manifiesto que las causas de los conflictos, las partes se las atribuyen de distinta manera[4]. La física cuántica ha puesto muy de manifiesto como en la vida causas y efectos se confunden. La biología ha demostrado que el reto de la vida está más en la cooperación que en la competición. Nuevos paradigmas amenazan el principio de que de la contradicción nace la verdad y es una hecho que la justicia material se aleja cada vez más de la equidad. Al final dictar sentencia en Derecho con una norma que las partes no perciben como propia puede ir erosionando el sistema desde sus propias entrañas.

Resumiendo propugnamos que procede de una enorme revisión en profundidad del sistema judicial muy anclado en parámetros hoy discutibles desde la ciencia para adaptarlo a la realidad de hoy[5], que el proceso judicial y la Administración de Justicia tienen un rol importante que jugar debiendo mantenerse el sistema preferentemente para supuestos en los que son precisos pronunciamientos públicos de trascendencia social (situaciones de discriminación, sentar precedentes, fracaso de otros medios, garantías individuales, etc.). O también, para aquellos supuestos en los que el arbitraje público y formalizado de un juicio pueda tener sentido.

Los MARC van a seguir desarrollándose de forma amplia con características de movimiento social silencioso y cada vez más presentes en las propias instituciones que deberán regularlos.

Los operadores jurídicos y sociales debieran ser capaces de liderar estos procesos de cambio tanto por su propia trascendencia social como por la propia satisfacción personal de los participantes.

5. LA REGULACIÓN DE LOS *MARC*

A la vista de todo lo anterior parece evidente que las distintas instancias administrativas debieran plantearse con mucha seriedad y profundidad cómo sacar el mejor partido posible de los MARC. Y, esto siempre es un verdadero reto al menos por dos razones:

(a) Toda regulación es en sí misma limitadora.

Mientras que la regulación permite visibilidad y seguridad jurídica, al mismo tiempo reduce determinadas prácticas que en contextos concretos pudieran resultar de utilidad. En cierto sentido pues, la regla produce efectos adversos.

(b) Los MARC se basan en criterios de mucha flexibilidad.

De alguna manera una de las mas claras ventajas de los MARC es su adaptabilidad a las situaciones y su vocación de evolución continua. Este muchas veces casa mal con una regla establecida.

Desde nuestro punto de vista, debe efectuarse un tratamiento distinto de la mediación y el arbitraje respecto de las otras múltiples figuras de las que dispone el rico campo de la gestión de conflictos.

En efecto, generalmente el arbitraje tiene en los ordenamientos jurídicos un tratamiento adecuado por lo que en general la regulación deberá ir en orden a incorporar eficacia al procedimiento establecido.

No sucede lo mismo con el resto de figuras encajables en los MARC, con el caso aparte de la mediación que trataremos después. La absoluta mayoría de figuras de resolución de conflictos están tan infrautilizadas que la única regulación posible parece orientada a hacerlas presentes a los operadores sociales.

3 La propuesta de directiva la presentó la Comisión de las Comunidades Europeas 22.10.04 como resultado de los trabajos que siguieron al Libro Verde sobre esta materia de 2002. Durante 2005 el Comite de Derecho Civil del Consejo de la Unión Europea ha mantenido diversas sesiones de trabajo. Actualmente, existen importantes tensiones al parecer derivadas de acción de lobby que pretenden reducir el ámbito de aplicación de esta directiva. Para información de primera mano del estado de este debate es conveniente acudir a D. PASCUAL ORTUÑO MUÑOZ, magistrado en la Sección 12ª de la Audiencia de Barcelona (España) quien ha sido miembro de la representación técnica española y uno de los principales introductores de la mediación en el estado español.

4 Es de alto interés la Teoría de la Atribución que desde la psicologia social esclarece de forma importante las razones de nuestros errores de imputación de responsabilidad. Ver por ejemplo HEWSTONE, M. (1992).

5 Este punto de vista es compartido por el grupo de magistrados europeos de reciente constitución denominado GEMME en su reciente reunión de Roma en marzo de 2006.

En todo caso, es en el ámbito de lo privado donde pueden tener mucho juego y si se tratara del ámbito de lo público caben en programas experimentales "ad hoc".

No es este el caso de la mediación. La mediación como figura más emergente del campo de la gestión de conflictos, está teniendo incidencia notoria y sus condiciones de eficacia pueden depender de su articulación con el sistema judicial, de la calidad del proceso mediador, de que sea percibida como un recurso legítimo y apropiado por los agentes sociales y los participantes en los procesos de conflicto.

Además la propia mediación tiene su evolución y sus reglas de tipo técnico, que hacen que una mediación en un conflicto público deba responder a parámetros de transparencia y que una mediación en un conflicto privado deba responder a parámetros de confidencialidad, por poner un ejemplo. Es decir, que aunque existe un proceso base de mediación, la práctica de la misma puede ser muy variada. Si además pensamos en la conexión con el sistema jurídico aparecen unas necesidades que deben ser resueltas por cuestión de interés público.

Finalmente, se hace preciso señalar que el mero hecho de tomar la decisión de regular la figura produce muchos efectos:

(a) Los operadores jurídicos no pueden permanecer impasibles ante un nuevo recurso.

(b) Los operadores sociales de distinto ámbito profesional van a posicionarse ante la emergencia de una nueva figura de resolución de conflictos.

(c) La Administración debe posicionarse en su propio rol y definir qué piensa hacer al respecto.

(d) A las partes en conflicto se les generan nuevas expectativas de solución.

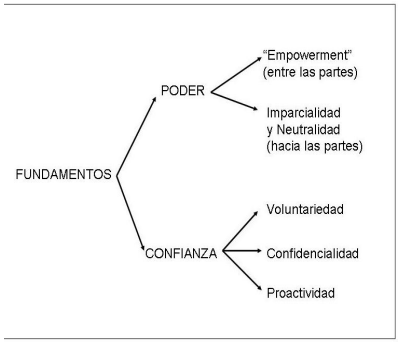
Todas estas razones y algunas más, nos inducen a plantear la conveniencia de reflexionar sobre la posible regulación de la mediación y sus efectos.

6. LA REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN

La mediación puede ser vista como un método alternativo no adversarial para la solución de conflictos, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de decisión, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre las partes en conflicto, con el propósito de que las mismas puedan alcanzar voluntariamente una solución total o parcial al mismo.

Un esquema nos puede ilustrar esto:

FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN



Fuente: Redorta, J. (2004) en Como analizar los conflictos

De alguna manera lo que estamos viendo es que la mediación como proceso se apoya en un uso distinto de la relación de poder con relación al proceso judicial y en base a estimular la confianza entre las partes. A ello contribuyen de manera decisiva el hecho de entrar y salir del proceso de manera voluntaria, la confidencialidad y la proactividad que sería la expectativa que tienen las partes en conflicto de que el mediador o mediadores dispondrán de recursos para manejar la situación planteada.

Lo que se ha planteado en primera instancia es ver la mediación en marco amplio de acceso a la justicia. En este sentido, se considera que el acceso a la justicia debe incluir la promoción del acceso a procedimientos adecuados de resolución de litigios tanto para particulares como para empresas y no solamente el acceso al sistema judicial.

El segundo aspecto es considerar la interacción entre la mediación y los procesos judiciales clásicos: separación y divorcio, procedimiento civil clásico, procedimiento penal de menores, etc. esto conlleva a establecer un grado mínimo de compatibilidad entre las normas procesales civiles, por ejemplo en los supuestos de caducidad y prescripción de la acción, o bien la posibilidad de ejecutabilidad de acuerdos mediados o bien la remisión a mediación por el órgano judicial de un asunto concreto.

En tercer lugar, la regulación de la mediación puede hacerse de forma específica para determinados supuestos (Ley de Mediación Familiar de Catalunya) o bien regulando con carácter general la figura (Uniform Mediation Act de EE.UU.).

En cualquier caso, la regulación de la figura ha venido contemplando de forma típica los siguientes supuestos:

(a) La calidad del proceso

Esto incluye tanto la formación de los mediadores y su acreditación como tales como las formas de supervisión que garanticen los fines públicos que se persiguen.

(b) La forma de acceso al proceso

Donde se plantea la voluntariedad de acceso a las partes al proceso y su salida, con distintas soluciones a la dialéctica voluntariedad/obligatoriedad de la mediación.

(c) La responsabilidad de los mediadores

En este aspecto uno de los debates más intensos es respecto de los niveles de confidencialidad y su exigencia.

(d) Los temas objeto de mediación

Típicamente se considera que las cuestiones vinculadas a derechos fundamentales se excluyen de la mediación, que aquellas vinculadas a los procedimientos penales se limitan en el marco de la denominada "Justicia Restaurativa" y se potencian todos los aspectos de libre disposición de las partes normalmente susceptible de transacción o convenio.

(e) Las obligaciones y derechos de las partes durante el proceso de media-

ción.

Por ejemplo, se regula que las partes deben ser informadas del proceso, sus limitaciones y sus costes. Se regulan las actitudes en el sentido de no admitirse amenazas o conductas inapropiadas, etc.

(f) Las obligaciones y derechos de los mediadores

En este ámbito puede regularse el derecho del mediador a dar por finalizada la mediación. La obligación de imparcialidad y neutralidad, la confidencialidad, etc.

Finalmente, la regulación de la figura de la mediación afecta a su tratamiento institucional. En este sentido la regulación afecta a la creación de servicios de mediación y a su control por el Estado. Se regula la dependencia, medios y funciones.

La mediación está teniendo incidencia notoria y sus condiciones de eficacia pueden depender de su articulación en el sistema judicial, de la calidad del proceso, de que sea percibida como recurso legítimo y apropidado

Establecido este cuadro general regulatorio es oportuno revisar los grandes debates hoy existentes en este campo. Antes que nada es preciso señalar que el hecho de que no exista acuerdo pacífico sobre la regulación tiene más que ver con la novedad del fenómeno y con las distintas variantes de la técnica que con una deficiente técnica normativa. En términos generales, los legisladores han considerado las diversas experiencias y han optado por una solución en detrimento de otra. Baste pensar que la Uniform Mediation Act de EE.UU. nació para sustituir a las aproximadamente 2500 regulaciones preexistentes en el país, fruto de otros tantos programas de implementación de la mediación.

Si repasamos estos debates debiéramos pensar en los siguientes puntos:

(1) MARCO REGULATORIO

En general, se tiende a una ley de tipo amplio y que fije mínimos a desarrollar en zonas concretas o por temas concretos. Este es el criterio del actual proyecto de Directiva Europea de 2004. Estimamos que este criterio de mínima regulación es eficaz en orden a conseguir efectos prácticos y a evitar los inconvenientes de una falta de regulación.

(2) CRITERIO DE SENSIBILIDAD

Aunque la mediación es útil en muchísimos campos, hay áreas más sensibles a la rápida implementación de la mediación como pueden ser temas de consumo, relaciones familiares, problemáticas multipartes como malpraxis médica o medio ambiente. Parece que tiene sentido empezar por donde el recurso pueda ser más útil. Históricamente la mediación familiar es la que se ha implantado con mayor rapidez en distintos países.

(3) ACCESO AL SISTEMA JUDICIAL

El debate ha afectado sobre todo a la posibilidad de ejecución de los acuerdos alcanzados en mediación y a los institutos de caducidad y prescripción de la acción procesal.

En este punto lo primero que hay que afirmar es que los índices de incumplimiento de los acuerdos en mediación son extraordinariamente bajos y que por lo general, se ofrece el recurso de volver a mediación en caso de dificultades. En otras palabras muy pocos acuerdos deben ser ejecutados. Pero, para estos supuestos, parece oportuno que sea establecida una vía de cumplimiento. Aunque cualquier cosa que suene a obligatoriedad encaja mal con la mediación, sí es cierto que las garantías de cumplimiento de los acuerdos refuerzan la eficacia del proceso. Entendemos que debe regularse este punto.

Igualmente sucede con los términos. Distintas regulaciones tienden a otorgar al mediador la posibilidad de solicitar que se interrumpa el proceso mientras la mediación se efectúa siempre dentro de un tiempo limitado. En los supuestos en que no hay conexión con el sistema judicial es preciso tener en cuenta la pérdida de posibles acciones legales. Esto puede ser más fácil si el profesional es abogado que si pertenece a otra cultura profesional. En todo caso debiera corresponder al mediador remitir a las partes a consulta legal sobre este punto o asumir responsabilidades ante los mediados.

(4) FORMACIÓN DE LOS MEDIADORES/AS

La calidad del proceso deriva sobre todo de las habilidades de los mediadores y mediadoras. Aquí el debate se centra en quienes se hallan en mejores condiciones para mediar. Mientras que los abogados pueden dominar la visión más jurídica del tema, puede que habilidades especificas de otras profesiones de ayuda se les escapen.

La mediación tiende a ser multidisciplinar. Aquello que configura un buen mediador/a son las habilidades de base de la persona adquiridas en el proceso de socialización, la cultura profesional de origen y las técnicas dominadas. Ningún programa de formación de mediación actual contempla bien este proceso y el criterio dominante pasa a ser el número de horas de formación que en general y en Europa tiende a situarse en las 200 horas. Sin embargo, se está ya generando la idea de que esta formación tiene que estar muy orientada a la práctica de forma tal que parece que los mediadores/as debieran formarse de la mano de buenos profesionales que les supervisen. Esto es hoy un criterio minoritario, pero quizás deba tenerse en cuenta. Sin embargo, esto no será posible hasta que el número de mediaciones reales efectuadas no posibilite un amplio panel de mediadores bien formados.

(5) LA CONFIDENCIALIDAD

Aunque en general tiende a regularse la mediación en méritos de la confidencialidad, esto a dado lugar a debates muy intensos. Una cosa son las relacio-

nes privadas donde es claramente exigible y otra las cuestiones de orden público donde la confidencialidad puede ser inexistente. Imaginemos los supuestos de mediación en entornos policiales donde se considera que pueden ser tratados en mediación un tercio de los casos, tales como ruidos, molestias, etc. el nivel de exigencia es distinto de un conflicto comunitario con afectación del espacio público. Pensamos pues que el criterio general debe ser de garantía de confidencialidad, excepto en supuestos de orden público u formas de mediación que por su carácter aceptado por las partes se impida la confidencialidad o no sea conveniente.

6) LA VOLUNTARIEDAD

En el ámbito de las relaciones laborales tiende a establecerse un proceso forzoso de mediación por ejemplo en supuestos de huelga declarada. Los ordenamientos que regulan la obligatoriedad de la mediación lo hacen en términos de que las partes están obligadas a acudir a un servicio, bajo sanción de pérdida de derechos. Esto tiende a estar avalado por razones de orden público. Sin embargo, el criterio más aceptado y empleado es el de regular la mediación en orden a que la voluntariedad de las partes en promoverla y en acudir a ella sea el máximo de libre. A veces, se establece la obligación de asistir a una sesión informativa. En todo caso, cuando el juzgado deriva a mediación puede que las partes no alcancen el acuerdo pero tienen obligación de atender el requerimiento.

(7) RESPONSABILIDAD DE LOS MEDIADORES

Alcanzar un acuerdo contra legem de forma muy manifiesta tendría que dar lugar a responsabilidad de los mediadores, faltar a los deberes de confidencialidad también, por poner ejemplos. Sin embargo, se debate que sucede ante un requerimiento del juez penal en averiguación de un delito. En general, las regulaciones existentes tienden a considerar la sanción administrativa como idónea para estimular la posible irresponsabilidad de los mediadores/as con una sanción máxima de exclusión de los registros que habilitan para la profesión. Debe decirse que se dan muy pocos supuestos prácticos en que debe pedirse la responsabilidad del mediador y que en todo caso, la profesión tiende a regularse por códigos de conducta de adhesión voluntaria.

(8) LA INSTITUCIONALIZACIÓN

A pesar de que los estudios indican que el coste del proceso de mediación viene a ser del orden de un tercio respecto de los procesos judiciales, las administraciones como cosa nueva, poco conocida y mal regulada tienden a escatimar recursos para la implantación de la mediación.

Se plantea si la mediación debe ser intrajudicial en la sede del juzgado o extrajudicial. Si siendo extrajudicial es oportuno que este vinculada a la administración. Estas dudas son razonables. Tanto el aparato judicial como el administrativo tienden a contaminar el proceso de mediación y hacer en muchos casos que no se perciba como suficientemente imparcial el proceso.

Sostenemos que por las razones ya apuntadas debe hacerse una fuerte apuesta por la mediación en todos los órdenes, incluso a riesgo de que se cometan errores que en todo caso suceden en todos los campos. La innovación social requiere imaginación, mas experimentación, más control de este proceso. En este punto nos vamos a remitir a las recomendaciones que efectuaremos en orden a una política eficaz de mediación.

7. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES

Entendemos que a partir de las premisas que hemos ido estableciendo cabría interesar de las autoridades competentes en cada caso que tomaran enérgicas iniciativas en los siguientes sentidos:

• CONSIDERAR el crecimiento de la demanda social de solución de una enorme diversidad y cantidad de conflictos, como normal en el contexto de los procesos sociales acelerados que se están viviendo.

• CONSIDERAR el derecho ciudadano de acceso a la Justicia en términos más amplios que los actuales para incorporar los MARC en este derecho.

• CONSIDERAR los MARC como un tema muy emergente que debe ser tratado con seriedad, rigor y profundidad en el marco de una política amplia de gestión integral de los conflictos.

• CONSIDERAR que la Administración de Justicia en los términos que está concebida actualmente, debe ser revolucionada, para resituarla a niveles de mejor consideración social y adaptada a las funciones que le son propias y que son menores de las que ha asumido históricamente.

• PROMOVER los cambios legislativos adecuados para que el encaje de los MARC y el sistema judicial actúe de forma sinérgica en favor del interés ciudadano.

• PROMOVER la información y la formación de los operadores jurídicos y agentes sociales a fin de que redescubran plenamente el campo de la gestión de conflictos y adapten sus prácticas a las exigencias de una nueva cultura basada más en la comunicación que en el litigio.

• PROMOVER una regulación de las formas diversas de resolución de conflictos que contemple de manera integrada tanto la prevención, como la gestión y resolución de los mismos.

• PROMOVER la regulación de la mediación de forma flexible, adaptativa y que contemple de forma plena su horizonte de expansión permitiendo el tiempo preciso para consolidarse.

• PROMOVER centros integrales de gestión de conflictos en cooperación con los agentes sociales y muy en particular con las universidades, a fin de desarrollar, en un marco controlado, programas experimentales de MARC y en particular de mediación.

• ASUMIR que corresponde de forma

urgente a todas las autoridades la implementación de programas orientados a la difusión, información y formación de valores orientados a resolver conflictos desde actitudes cooperativas. Estos programas deben incorporarse ya en la escuela y en los distintos procesos de socialización. Los medios de comunicación deben ser estimulados a potenciar los valores y la cultura del consenso y de la mediación entre el gran público.

BIBLIOGRAFÍA

- BRAND, N. Learning to use de mediation process: a guide for lawyers. Arbitration journal, december 1992
- CASTELLS, M. (1997). La era de la información. Vol. 1, La sociedad red. Madrid: Alianza Editorial.
- CONSIGLIO SUPERIORE DE LA MAGISTRATURA. Nona Commisione-Tirocinio e Formaziones profesionalle. Incontro di studio sul tema: "Conciliazione, mediaziones e riparazione", Frascati 11-13 marzo 1999, extraído del material electrónico de las Jornadas GEMME celebradas en Roma marzo de 2006
- HEWSTONE, M. (1992). La atribución causal. Barcelona: Paidós
- LERER, S. (1996). La mediación y los abogados. en La mediación una transformación en la cultura. Gottheil, J y Schiffrin, A. compiladores. Buenos Aires: Paidós
- PAZ, E. (2000). Libro Blanco sobre Mecanismos Estrajudiciales de Solución de Conflictos en España. Madrid: Aenor
- PARLADE, C. V. (2004) Online Disoute Resolution and Quality of Justice. en la web www.odr.info
- REDORTA, J. (2004). Aspectos críticos de la mediación en contextos policiales. Revista Catalana de Seguretat Pública, núm. 15, diciembre
- REDORTA, J. (2004) Como analizar los conflictos. Barcelona: Editorial Paidós.
- REDORTA, J. (2005). El poder y sus conflictos. Barcelona: Editorial Paidós.
- SIX, J.F. (1997) Dinámica de la mediación. Barcelona: Paidós
- YARN,D. H. (2000). Dictionary of Conflict Resolution. San Francisco, Ca. : Jassey Bass Inc.

¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE MEDIACIÓN EDUCATIVA?

WHAT DO WE MEAN WHEN WE SAY "SCHOOL MEDIATION"?

DANIEL F. MARTINEZ ZAMPA
Abogado, mediador, conciliador laboral, Magister en Administración y Resolución de Conflictos. Coordinó -hasta marzo de 2006 -el Plan Provincial de Mediación Escolar del Chaco. Responsable de la página web: www.mediacioneducativa.com.ar. Autor del libro: Mediación Educativa y Resolución de Conflictos.

Resumen. El término mediación se usa hoy en diferentes acepciones. En el presente trabajo buscamos explicar el sentido que consideramos más adecuado y exponer las investigaciones y propuestas de trabajo que se realizaron en Mediación Educativa en la provincia del Chaco, Argentina..

Abstract. Currently, the term. mediation refers to differents meanings. In this paper, we try to explain wich meaning we think is the most appropiate one, and we present the research and work proposals made on School Mediation in the province of Chaco, Argentina.

Palabras clave: Mediación, mediación escolar, convivencia, conflictos

Key words: Mediation, school mediation, living together, conflicts

Puede parecer sobreabundante en el momento actual, luego de las numerosas experiencias que existen en mediación en general y mediación educativa en particular plantearnos de qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa.

Ocurre que el término mediación en estos momentos está siendo utilizado cada vez con más frecuencia y en situaciones y con sentidos diferentes.

Hablamos de "mediación" en conflictos laborales, sindicales, políticos, penales, educativos, internacionales, etc.

El término "mediación" es utilizado en situaciones y con características diferentes entre sí.

Así en la Provincia del Chaco hace tiempo se realizó una mediación con la intervención del propio Superior Tribunal de Justicia en un conflicto entre prestadores médicos e InSSSeP (organismo encargado de la prestación del servicio de seguridad social). Otros titulares hablan de la mediación del Ministerio de Educación de la Nación en conflictos docentes provinciales, de la intervención de mediadores judiciales ante casos de determinados reclamos, del pedido a la Iglesia y otras organizaciones o personalidades como mediadoras en ciertas situaciones.

Se habla de mediación en conflictos internacionales. La historia Argentina da cuenta de la solución del conflicto con Chile en el canal de Beagle mediante una mediación Papal.

En el conflicto por las papeleras con Uruguay se habló de una posible "mediación" de la Iglesia o de la intervención mediadora del gobierno español.

En el marco de las organizaciones las autoridades manifiestan "mediar" en los conflictos que se dan entre el personal que está bajo su dependencia.

También por ley Nº 24573 se instituye- en el ámbito de la Justicia Nacional- con carácter obligatorio la mediación previo a todo juicio, y, en la Provincia del Chaco la ley 4498 promueve la mediación como sistema alternativo, además de existir una ley de mediación penal y un Plan Provincial de Mediación Escolar creado por ley 4711.

Cuando hablamos de mediación educativa nos viene a la mente la formación de alumnos mediadores o un servicio técnico que actúa en casos de conflictos en las instituciones educativas. En este último caso estos equipos en general son convocados como último recurso cuando el conflicto ha escalado con la idea que llegarán cual "bomberos" a las instituciones a "resolver los conflictos".

Una mirada a la historia no muestra que siempre han existido dispositivos de Resolución de conflictos con la intervención de terceros, de manera oficial u oficiosa, con o sin poder sobre las partes. Existen casos de estas intervenciones con características particulares desde los pueblos antiguos , en algunas Tribus, en la antigua China, en Roma con los llamados jueces de "avenencia", en España el Tribunal de Aguas de Valencia que desde 1239 media entre campesinos para regular los conflictos

que se producen por el uso del agua.

En la Primera Conferencia de la Paz de la Haya realizada entre mayo y julio de 1899 en el artículo 4 se sostiene que "El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos".

Experiencias en mediación, arbitraje y conciliación entramos a lo largo de la historia de diferentes países.

En Estados Unidos en la década de 1970 comenzó una discusión acerca de la necesidad de contar con mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la justicia más baratos y menos formales. Este modelo que comienza a desarrollarse para los conflictos que por sus costos no tenían acceso a la justicia luego se traslada a otros ámbitos como el empresario, familiar, comunitario, escolar.

Por ello consideramos pertinente aclarar en primer lugar de qué hablamos cuando hablamos de mediación en la actualidad y luego realizar un encuadre específico en el ámbito educativo.

1. ENTONCES, ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE MEDIACIÓN?

El término mediación tiene diferentes acepciones que remiten a dispositivos diversos que contienen algunos elementos comunes – como la intervención de un tercero para facilitar el camino de la búsqueda de consensos - pero también refieren a espacios y características diferentes.

Entre esas características que diferencian un espacio de otro encontramos la posición en la que se encuentra ese tercero – esto es, si el tercero posee poder sólo sobre el procedimiento o también posee poder sobre las partes. En la mediación propiamente dicha el mediador desde un lugar neutral posee poder y control sobre el procedimiento, es responsable de la creación del espacio que pueda ser facilitador para que las partes logren poner en palabras el conflicto y evaluar si podrán transitar juntas el camino hacia la búsqueda de consenso.

La participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto y la toma de decisiones autónomas son los pilares sobre los que se asienta la mediación.

Existen casos donde las partes refieren haber transitado un proceso de mediación o alguien sostiene haber "mediado" en un conflicto entre terceros, pero es el caso que quien actuó como mediador lo hizo desde un lugar de poder sobre las partes en tanto si estas no llegaban a un acuerdo el tercero tenía poder de decisión. En la intervención – que referimos con anterioridad- de los propios jueces del Superior Tribunal del Chaco como "mediadores" en caso de no arribar a un acuerdo las partes los mismos debían expedirse sobre el tema. En otras situaciones en que el Director de una institución u organización manifiesta haber "mediado" en un conflicto de personas bajo su dependencia también lo hace desde una posición de poder.

Si bien en estas intervenciones se aplican las herramientas de mediación consideramos que constituyen un espacio distinto de la mediación propiamente dicha donde el mediador carece de poder sobre las partes.

Estas intervenciones en algunas situaciones son eficaces y en otras el lugar de poder que ocupa el tercero puede ser un obstáculo para avanzar y que las partes puedan expresar sus reales preocupaciones o sus intereses o sentir afectada su autonomía de decidir.

Insistimos que no son las condiciones personales o la habilidad de este tercero lo que determina que las partes puedan avanzar o no en la búsqueda de soluciones sino el propio espacio de poder en que está instalado o cómo las partes han representado a ese tercero.

Reservamos el término mediación en un sentido estricto entonces para este dispositivo donde el mediador, actúa con poder sobre el procedimiento pero no sobre las partes.

"El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (este es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlas en ese proceso sosteniendo su conflicto" (Aréchaga, P, Brandoni F, Finkelstein A, "Acerca de la clínica de la mediación, Lib. Histórica Bs. As. 2004)

Este tercero-mediador es un profesional que debe contar con una formación específica para conducir el proceso, absteniéndose de conducir a las partes y operar desde un lugar neutral en la creación de un espacio que les permita hablar del conflicto, hacer manifiesto lo latente, compartir las mutuas percepciones, ver más allá de la disputa y acompañarlas en el camino de diseño de estrategias para superarlo.

El mediador no da respuesta al conflicto, no da soluciones, sino que es responsable de sostener un espacio para que el conflicto sea elaborado constructivamente, abordando el conflicto de manera que las partes puedan reconocerlo, reformularlo, resolverlo.

La mediación propiamente dicha debe ser conducida por un profesional especialmente formado para ello.

Actualmente las pautas de formación del mediador en Argentina las da el Ministerio de Justicia de la Nación y son recogidas en el Chaco por la ley 4498 como requisitos para la inscripción en el Registro de Mediadores. Rescatamos es-

tas exigencias mínimas de formación establecidas en nuestro país ya que hemos observado cierta dispersión en otros países que no las han fijado.

2. LA MEDIACIÓN EDUCATIVA.

Por su parte en el marco educativo también hoy también se habla de Mediación escolar o educativa. Si bien ambas expresiones se utilizan casi con equivalencia, preferimos la terminología "Mediación Educativa" que da una idea más cercana a la relación entre mediación y proceso educativo.

Como sosteníamos al comienzo, al hablar de mediación educativa se la relaciona con la formación de los alumnos mediadores o servicios técnicos que actúan en casos de conflictos en las instituciones.

Entendemos que la mediación en el ámbito educativo no es un simple "transplante" de la mediación de otros espacios ya que posee una finalidad y características particulares, abarcando dos grandes líneas:

(1) La implementación de experiencias de mediación y negociación entre pares estudiantes con una finalidad pedagógica, trabajando, ya sea en un espacio específico o incluyendo estrategias áulicas tendientes a la adquisición y mejora de las habilidades sociales o para la vida (escuchar, plantear y analizar los conflictos, reconocer al otro, identificar las diversas posibilidades de abordaje y resolución), estrechamente relacionada con la Educación para la paz, la convivencia y la vida democrática. Esto es, trabajar las herramientas que se utilizan en negociación y mediación en lo cotidiano.

(2) Servicio de mediación para los conflictos que pudieran darse entre otros actores institucionales con la presencia de un mediador que debe reunir los requisitos mínimos de formación que se establece para la mediación en otros ámbitos, además de contar con conocimiento del sistema educativo, su estructura, organización, sistema de relaciones, discursos que atraviesan las instituciones, significaciones del conflicto en el sistema, esto es del contexto donde se producen estos conflictos

Consideramos que la mediación educativa tiene un campo más amplio y más rico no limitado sólo a la formación de los alumnos mediadores ni a la creación de un servicio de "emergencia" que intervenga en los conflictos en las instituciones.

Trabajar un proyecto de mediación educativa en las instituciones no es "transplantar" la mediación a las instituciones, tampoco se agota en la formación de los alumnos mediadores.

Trabajar un proyecto de mediación educativa entre los alumnos (uno de los sectores destinatarios del trabajo) tiene sentido dentro de un marco más amplio de la adquisición de habilidades sociales o para la vida, la construcción de la convivencia, y los llamados contenidos transversales, la educación para la paz, la convivencia, la democracia.

Trabajar en mediación educativa requiere un trabajo previo con los adultos de acuerdos institucionales al definir para qué se quiere implementar un proyecto de esta naturaleza, qué se espera lograr, qué entendemos por convivencia, qué hacemos con los conflictos en las instituciones, cómo se gestionan, cómo se organizará la experiencia.

Ello lleva a pensar la implementación de una experiencia de esta naturaleza como un proceso que puede llevar años, entre la construcción de los consensos y definiciones necesarias, la formación de los equipos que llevarán adelante la experiencia, el trabajo desde los contenidos procedimentales y actitudinales, de los valores implícitos en el currículum oculto, la incorporación a las estrategias áulicas de las herramientas de los procedimientos de Resolución de Conflictos, el trabajo con todos los actores institucionales y finalmente – si la institución lo considera necesario- la formación de un cuerpo de mediadores en caso de considerarlo necesario. Ramón Alzate Sáez de Heredia, especialista en mediación del País Vasco, en su libro Resolución del Conflicto plantea un programa a implementar en un mínimo de tres años hasta llegar a la formación de los alumnos mediadores.

Vemos instituciones que han planteado proyectos de mediación educativa en cuestión de meses y nos preguntamos por la posibilidad de mantenerse de esos proyectos. Nos preocupa que muchos proyectos no tengan continuidad y lleven a considerar que la mediación educativa "no sirve".

Estamos convencidos del aporte y la necesidad de la mediación en el ámbito educativo, pero teniendo presente las particularidades de la escuela y los objetivos propios.

Trabajar en mediación Educativa permitirá además difundir la mediación en general y ayudará a instalar el sistema en la comunidad ya que, si los alumnos conocen de su existencia y alcances, luego, como adultos requerirán, ante un conflicto, transitar un proceso de mediación.

3. INVESTIGACIONES REALIZADAS EN LA PROVINCIA DEL CHACO, ARGENTINA

Desde 1998 preocupados por la problemática de los conflictos escolares comenzamos a trabajar como equipo in-

terdisciplinario junto a las profesoras Irma Zalazar y Teresita Codutti en cursos de mediación y negociación para docentes. En estos cursos básicamente se trabajaba herramientas para el análisis y abordaje del conflicto educativo desde las posibilidades que ofrecen la negociación y mediación.

En forma paralela y en el marco del proyecto de Tesis de Daniel Martínez Zampa para la Maestría Interdisciplinaria en Administración y Resolución de conflictos para la formación de Negociadores y Mediadores de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE – se realizó un trabajo de investigación a los efectos de formular una propuesta de implementación en la provincia del Chaco. El tema de la misma fue "Los conflictos en las instituciones Educativas: Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones Educativas"

En esta investigación – finalizada en Diciembre de 1999- nos propusimos como objetivos:

- Analizar el sistema de resolución de conflictos en las instituciones educativas en la Provincia del Chaco.
- Comparar la eficacia del sistema de resolución de conflictos con los parámetros de economía, satisfacción con el resultado, efectos sobre las partes y recurrencia del conflicto.
- Analizar los posibles aportes de los Procedimientos R.A.D para mejorar la eficiencia del sistema.
- Planificar propuesta de implementación de los Procedimientos R.A.D en el ámbito educativo

Trabajamos con las siguientes hipótesis:

- Los conflictos en el ámbito educativo, especialmente entre docentes, no encuentran canales adecuados de gestión, el sistema "formal" no resuelve algunos conflictos que reaparecen e interfieren en el desarrollo institucional.
- Los docentes no se encuentran conformes con la forma de gestionar sus conflictos.
- Los Procedimientos R.A.D, especialmente la negociación y la mediación pueden aportar herramientas para enfrentar las disputas que se plantean en la institución.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. EL SISTEMA FORMAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EDUCACIÓN EN EL CHACO

En la Provincia del Chaco podemos diferenciar un sistema formal de Resolución de Conflictos para los docentes, constituido por el Estatuto del Docente (Ley 3529) y el Reglamento de Sumarios (Decreto. 1311/99), y para los alumnos aún rigen los Reglamentos Generales para los Establecimientos de Enseñanza secundaria, normal y especial y escuelas Técnicas, además de los Códigos de Convivencia Escolares. Por ley 5221 se han establecido las pautas para estos acuerdos de convivencia, aunque hasta la fecha la misma no ha sido reglamentada. Similares mecanismos hemos podido observar en diferentes provincias argentinas.

En la investigación realizada y el posterior trabajo de campo con docentes de todos los niveles y modalidades, de la capital, ciudades del interior y zonas rurales, se pudo observar que: el conflicto genera sentimientos negativos, existe una resistencia a admitir su existencia ya que "tener" un conflicto es significado como ser un "mal" docente o directivo, lo que lleva a su abordaje cuando este ha escalado significativamente. Además es visto por los docentes como un obstáculo al desarrollo pedagógico e institucional. Los conflictos más frecuentes dentro de la institución escolar se dan entre los adultos (70%), esto incluye docentes, directivos, supervisores, auxiliares docentes, padres, siendo también estos conflictos los más difíciles de resolver. Otro de los aspectos investigados fue la percepción sobre la eficacia del sistema formal de resolución de conflictos que está actualmente en vigencia, el de la tramitación de Sumarios y la posterior aplicación de sanciones, a lo cual respondieron que : empeora la relación (34%), no sirve (24%) , hacen reaparecer el conflicto (23%).

Hemos estudiado la evolución del número de causas ante el Tribunal de Disciplina desde 1993 a 1999 (órgano encargado de juzgar las causas en las que se involucran los docentes) y encontramos un marcado aumento de las mismas en los últimos años, así como un promedio de duración de los sumarios de tres años, con máximas de hasta 15 años de trámite.

Esto confirmó nuestra hipótesis de investigación sobre la necesidad de encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica de los docentes dentro de la escuela para transmitir también por "irradiación" dicho modelo a los alumnos. Las herramientas que se proponen desde los procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) pueden ser una opción.

Consideramos que las herramientas y estrategias que se proponen desde los procedimientos RAD, en especial la negociación y mediación pueden aportar para la construcción de los espacios de consensos y convivencia necesarios en la realidad actual.

De las investigaciones realizadas concluimos que el sistema de Resolución de conflictos en el ámbito docente - genera costos, tanto económicos como emocionales, al estar sometido a un sumario (los docentes) que en general tiene una duración de varios años. Por otra parte, este sistema en ocasiones afecta las relaciones y el clima institucional, interfiere en la eficacia escolar y es percibido como de poca utilidad por los docentes.

En el caso de los alumnos algunas sanciones parecen no tener efecto pedagógico dado que, en general los mayores

problemas de indisciplina se producen en los cursos superiores.

De allí surge la necesidad de buscar nuevas herramientas que parten de modificar la visión de los conflictos en las instituciones educativas, tomándolos como parte de la vida institucional, reconociéndolos y afrontándolos.

5. NUESTRA PROPUESTA

Nuestra propuesta apunta al diseño de políticas públicas que apoyen los proyectos de creación de espacios de generación de consensos, procedimientos RAD, entre ellos la negociación y mediación educativa para un abordaje temprano del conflicto y se basa en los siguientes ejes[1]:

- La inclusión de los Procedimientos R.A.D (entre ellos la negociación y la mediación) en educación es una forma de educar en valores.
- Para "educar en valores" y lograr transmitir los nuevos paradigmas que implican la aplicación de los programas R.A.D en educación, estos deben ser internalizados en primer lugar por los adultos del sistema educativo- como paso previo a extender la experiencia a los alumnos.
- La gestión de los conflictos a través de los Programas R.A.D. tienen estrecha relación con algunas corrientes pedagógicas
- La implementación de los programas R.A.D. en las instituciones deben tender a la autogestión de los conflictos, interviniendo los equipos externos en forma secundaria.
- Consideramos que difundir las técnicas R.A.D. en Educación, no se agota en la formación de mediadores escolares, debiendo alentarse a todos los actores institucionales a gestionar sus conflictos a través de la negociación, pasando a la mediación u otra forma RAD en segunda instancia. Podemos trabajar las herramientas que aportan la negociación y mediación incluyéndolas en las estrategias áulicas, incorporándolas como parte del trabajo cotidiano.
- Distinguimos entre "Capacitación en mediación"- que debe llegar a todos los actores institucionales- y "Entrenamiento en mediación"- que implica una formación específica de quienes serán los mediadores escolares.
- Consideramos que se deben rescatar los recursos humanos que posee el sistema educativo dado que la práctica de la negociación y la mediación, de manera "informal" forma parte del "Saber No sabido del docente".

Sostenemos la importancia de estas técnicas en la administración de los conflictos dado que, en aquellas situaciones que no permitan una solución, se podrán gestionar los mismos de manera tal que no impidan el normal funcionamiento de la institución escolar. Sobre estos principios se efectúo una propuesta que tuvo sanción legislativa en el Plan Provincial de Mediación Escolar cuya ejecución correspondía al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, primera ley Argentina sobre Mediación Escolar. Luego otras provincias Argentinas, como Misiones y Río Negro dictaron normas al respecto.

6. PLAN PROVINCIAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR - LEY 4711. EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DE LA PROVINCIA DEL CHACO

La Provincia del Chaco ha sido el primer estado provincial en establecer una ley de Mediación Escolar (Ley 4711) que dependía del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, que toma como ejes de trabajo la implementación de experiencias de negociación y mediación y el servicio de mediación. Desde el año 2003 y hasta abril de 2006 se trabajaron las siguientes líneas:

1) a) Difusión, para dar a conocer la mediación y los posibles aportes en las instituciones.

b)Capacitación; implica un nivel de profundización para iniciar experiencias de mediación y negociación en las instituciones.

c) Formación de los equipos regionales para asesorar a las instituciones en la implementación de experiencias de mediación entre pares e intervenir en casos de mediación.

2)Servicio de Mediación y Asesoramiento.

3)Preparación para la implementación de experiencias institucionales de mediación y negociación en las instituciones, rescatando las experiencias y actividades realizadas en el aula por los docentes.

Como resultado de este trabajo se destaca la opinión de los docentes quienes consideran a las herramientas de negociación y mediación de utilidad para mejorar el clima del aula y la convivencia y en consecuencia, "prevenir" episodios de violencia.

Este plan establece entre sus Fines y Principios:

- Difundir las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas, en especial la negociación y la mediación en el ámbito educativo.
- Evaluar la aplicación de las técnicas de Resolución alternativa de Disputas en el ámbito educativo.
- Promover la gestión de los conflictos entre los distintos actores institucionales a través de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas.
- Implementar gradualmente en las Instituciones educativas programas de Resolución Alternativa de Disputas entre los distintos actores de la comunidad.

1 Martínez Zampa, Daniel F. Mediación Educativa y Resolución de Conflictos. Ediciones Novedades Educativas, octubre 2005. pág. 100.

- Rescatar y revalorizar los recursos humanos y materiales que posee el sistema.
- Rescatar y revalorizar la interdisciplina como herramienta para un mejor abordaje del conflicto.
- Alentar la Inclusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas en los planes de estudios de los profesorados.
- Evaluar la posibilidad de implementar la Mediación como etapa previa al Sumario Administrativo en los casos en que no se encuentra afectado el Orden Público.

El plan estableció los siguientes niveles de acción:

- Difusión: de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas entre los actores institucionales.
- Capacitación: de los actores del sistema educativo para que puedan utilizar las distintas técnicas de Resolución Alternativa de disputas.
- Asesoramiento: a las instituciones que requieran la intervención del equipo técnico docente.
- Seguimiento: de los programas que se implementen

Para el desarrollo del plan se estableció un equipo coordinador que, si bien fue formado en diciembre de 2001, completó su formación en 2004 y funcionó hasta marzo 2006. Durante el tiempo de trabajo Equipo Coordinador realizó la propuesta de reglamentación de la ley 4711, 52 acciones de difusión y capacitación en estrategias de negociación y mediación, llegando a más de 2500 docentes en el ámbito del Ministerio de Educación y además se realizaron acciones de difusión con otras reparticiones del estado provincial. Se proyectó e inició el trabajo en la formación de Equipos Regionales iniciando el trabajo con 5 referentes por cada Regional Educativa y se brindó asesoramiento y asistencia técnica a las instituciones interesadas en procesos de prevención, gestión y resolución de conflictos, además del servicio de mediación.

Se proyectó trabajar con equipos regionales referentes ya que las problemáticas son diferentes de cada región educativa, además el trabajo requiere una intervención y asistencia que en ocasiones no puede ser brindada desde un equipo ubicado a kilómetros de distancia.

En los pedidos de asistencia técnica o mediación hemos observado que en ocasiones los mismos se realizaban luego de haber escalado significativamente el conflicto y como "última instancia". Esto determinó que en ciertos casos una intervención desde la mediación ya no resultaba apropiada por el avance de la situación.

En otros momentos se requería mediación en casos que habían ocurrido hace ya tiempo, variando el conflicto y personas al momento de la solicitud o el requerimiento venía de un tercero superior y no de las partes.

Pedidos de "mediación" o "intervención" finalmente se transformaron en espacios para que el solicitante pudiera hablar de la situación y analizarla sin sentirse juzgado, esto determinaba que quien requería la intervención del equipo finalmente encontrara por sí mismo herramientas para gestionar la cuestión motivo de la consulta.

Significativo para el equipo fue la situación de un director de un establecimiento que solicitó una mediación por un conflicto que había escalado incluyendo a actores que no estaban directamente relacionados con la institución, luego de la asistencia técnica pudo pasar del "no puedo hacer nada" al "hay estrategias que se pueden implementar desde la institución y forma parte de lo que debe y puede hacer la misma". Tiempo después lo consultamos acerca de la situación y comentó con orgullo que "lo que hablamos sirvió para que desde la institución implementáramos estrategias que son propias del ámbito educativo y finalmente lo superamos".

En ocasiones existió la idea – que pese a los esfuerzos no pudo ser revertida- del equipo técnico de Mediación como un "servicio de emergencia" al que se acudiría en "última instancia" y que "resolvería los conflictos". Esto llevó a la necesidad del trabajo previo con demanda y su construcción, paso esencial para legitimar el espacio del equipo como tercero en el conflicto.

Las evaluaciones realizadas tanto de las acciones de difusión, capacitación, asesoramiento y asistencia técnica han sido positivas y demostrado la necesidad y la utilidad de las herramientas en el ámbito educativo, tanto a nivel áulico como institucional.

Hemos detectado que a pesar de ser los conflictos parte de la vida institucional, existe una visión negativa de los mismos, negando en principio su existencia y acudiendo a una instancia de mediación cuando ya no se encuentra otra salida a los mismos.

Cabe destacar que similares conclusiones hemos obtenido del contacto con docentes de diversos países de Latinoamérica con los que compartimos similares realidades.

Consideramos que, al trabajar las estrategias de negociación y mediación en el ámbito educativo se debe poner especial énfasis en el reconocimiento y abordaje temprano del conflicto y las posibilidades que se abren desde los procedimientos de gestión de conflictos, entre ellos la negociación y la mediación.

Hemos observado experiencias valiosas que luchan por sostenerse en las instituciones por la falta de legitimación de las mismas por parte del propio sistema.

Para ello se hace necesario establecer políticas públicas que apoyen proyectos que tiendan a la difusión y capacitación docente en estrategias de prevención y gestión de conflictos.

La capacitación deberá llegar a todos los docentes teniendo en cuenta los saberes previos de los docentes y rescatando sus experiencias. Consideramos que el "efecto cascada"- muy utilizado para ciertas actividades docentes- para la di-

fusión no es aconsejable en este caso en particular ya que internalizar los paradigmas que implica la gestión de los conflictos a través de las procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas no basta simplemente "transmitir" lo aprendido como puede ocurrir en otros temas, sino que se requiere generar un espacio para la reflexión sobre las prácticas cotidianas, que algunas veces, con la presencia del superior se tiende a considerar como una "evaluación" de la actividad docente. Y dado que, en general el conflicto es visto en forma negativa, existe la creencia de que tener conflictos es sinónimo de ser "mal" docente o directivo.

Estamos convencidos de los aportes de los procedimientos de resolución alternativa de disputas en educación para la mejora de la eficacia escolar y educar para la paz, pero la implementación de cualquier programa no debe responder a una "moda" sino a una necesidad de la comunidad.

Hoy más que nunca la realidad nos muestra la necesidad de acudir a las estrategias que se proponen desde la negociación y la mediación para enfrentar los desafíos actuales generando las condiciones para el diálogo y construir los consensos que urgen alcanzar en el ámbito educativo.

Creemos que la implementación de experiencias de negociación y mediación en las escuelas, en tanto ellas implican para la institución pensar sobre su accionar cotidiano, habilitando también espacios de escucha y para los alumnos la construcción de habilidades para "poner en palabras" lo que les pasa , puede contribuir a mejorar el clima escolar y a actuar sobre aquél ámbito que sí le es propio de la escuela.

Quisiera finalizar con unas ideas expresadas por el Sr. Ministro de Educación de la Nación, Lic. Daniel Filmus con motivo del lanzamiento del Programa Nacional de Mediación escolar: "... los chicos aprenden más de lo que hacemos que de lo que decimos. Y lo que suelen ver es que decimos una cosa y hacemos otra. Creo que tenemos que ser coherentes y nosotros mismos, como adultos tomar las herramientas de la mediación escolar para resolver nuestros problemas en la vida diaria, y en particular en la escuela, si empezamos por nuestros comportamientos cotidianos estaremos en mejores condiciones para transmitir herramientas para la resolución de conflicto en la escuela"

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 tra-bajos 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 La Caixa C.C.: 2100-2217-61-0200231272, 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:

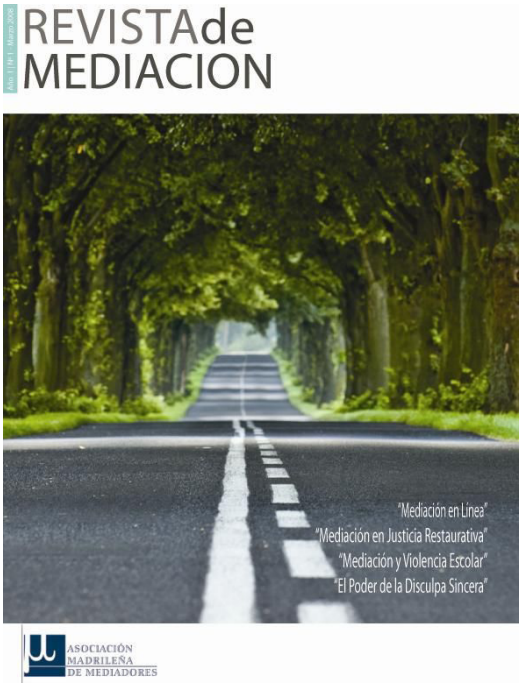
Nº 1 – Marzo 2008

"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

REVISTADEMEDIACION

Sumario

Presentación: "Jueces y Mediadores, ¿Condenados a Entendernos?" . 03

"Mediación Familiar Intrajudicial: Reflexiones y Propuestas desde la Práctica" . 06
Emiliano Martín, Cristina del Álamo y Cristina González

"La Mediación Familiar en el Contexto de los Problemas Sanitarios". 16
Melba Aragón, Mª Luisa Pérez, Amparo Quintana, Mar del Rey y Elsa Rodríguez

"Entorno de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos" . 28
Josep Redorta

"¿De qué hablamos cuando hablamos de Mediación Educativa?" . 38
Daniel F. Martínez Zampa