Guías

La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar

Resolución de Conflictos 2

la familia cuenta

CONSEJERÍA DE FAMILIA Y ASUNTOS SOCIALES
Dirección General de Familia

Guías

La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar

Resolución de Conflictos 2

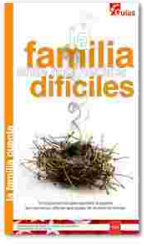
La Suma de Todos

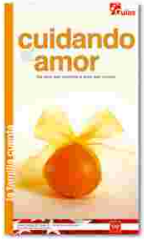
Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Guías

Colección guías





Publicaciones gratuitas. Solicitar en:
Guías nº: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9,10, 12 y 13:
Dirección General de Familia C/Agustín de Foxá, 31. Madrid 28036
Tels.: 91 420 82 84 / 91 420 82 82
publicacionesfamilia@madrid.org / escuelafamilia@madrid.org
Guías nº: 5, 8 y 11:
Instituto Madrileño del Menor y la Familia C/ Gran Vía, 14. Madrid 28013
Tels.: 91 580 42 39 / 91 580 34 64
immf@madrid.org

Proyecto realizado por el Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos de la UCM, por encargo de la Dirección General de Familia de la Comunidad de Madrid

Noviembre 2010

Guía elaborada por:
El Instituto Complutense de Mediación y Gestión de conflictos

Coordinación:
Leticia García Villaluenga e Ignacio Bolaños Cartujo

Autores:
Leticia García Villaluenga
Ignacio Bolaños Cartujo
Miguel Hierro Requena
Silvia Garrigós Tembleque
Paloma del Hoyo Alonso-Martínez
Ana Dorado Barbé
Cristina Merino Ortiz

Ilustraciones
Guillermo Summers

Edita
Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid

Imprime
B.O.C.M.

Depósito legal:

Prólogo.

A lo largo de su vida, las familias deben hacer frente a diversas situaciones de dificultad, que si no se resuelven adecuadamente producen mucho malestar entre sus integrantes.

El conflicto forma parte inevitable de la convivencia, e imaginar una familia en la que no existan conflictos no es posible ni deseable, puesto que bien gestionado, el conflicto nos permite crecer y desarrollar nuevas y mejores maneras de relacionarnos.

De todos los conflictos sociales, los conflictos familiares son los más habituales y los que suelen provocar mayor dolor ya que sus integrantes sufren no sólo por ellos mismos, sino por las personas a las que quieren.

Muchas veces, las familias no saben cómo resolver esos conflictos porque no cuentan con las habilidades para buscar y encontrar soluciones. Con esta guía queremos presentar herramientas que les permitan solventar con mayor facilidad los conflictos que se originan en el ámbito familiar, y para establecer relaciones positivas donde las personas se sientan reconocidas y valoradas.

Queremos agradecer el trabajo realizado por el equipo de expertos del Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos que a través de estas páginas nos conduce hábilmente por muchas de las situaciones que viven las familias actualmente en la relación de pareja, en las relaciones de padres e hijos, entre hermanos, con los abuelos… También queremos agradecer el trabajo de Guillermo Summers que ha sabido reflejar en sus geniales ilustraciones llenas de humor y color muchas de estas situaciones.

Contribuir al bienestar de las familias madrileñas es un objetivo fundamental de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Con la publicación de esta guía que nos complace presentar, ofrecemos herramientas para ayudar a comprender los conflictos familiares, a desarrollar habilidades para abordar las diferencias del día a día, los puntos de vista diversos, los desacuerdos; y a descubrir soluciones de forma cooperativa.

Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Índice

Introducción 10

1. Hablemos de mediación 12
2. La familia. Los conflictos familiares 16
2.1. La familia. Diferencias, desacuerdos y conflictos familiares 17
2.2. El diálogo: un valor familiar en alza 19
2.3. Familias y mediación 20
2.4. Ruptura dialogada 22
2.5. No nos entendemos 22
2.6. Repartos dolorosos 24
2.7. Devolviendo los cuidados 24

3. El espacio de la mediación 26
3.1. Los conflictos son emotivos 27
3.2. La mediación es emocionante 28
3.3. La mediación es fortalecedora 29
3.4. Muchas personas recurren a la mediación 31
3.5. La mediación es un proceso saludable 32

4. Un viaje a través de la mediación 34
4.1. Antes de empezar el camino 35
4.2. La persona mediadora 36
4.3. Los primeros pasos 36
4.4. Una comunicación más positiva y efectiva 38
4.5. Juntando y separando 39
4.6. Hablar para acordar 39

5. Mediación en la ruptura de pareja 40
5.1. CASO 1. Se acabó el amor 41
5.2. CASO 2. Un cambio a mejor 46
5.3. CASO 3. Repetimos 50

6. Mediación en las relaciones entre padres e hijos 52
6.1. CASO 4. No puedo más con mi hijo 54

7. Mediación en conflictos familiares con personas mayores 64
7.1. Situaciones posibles para intervenir en mediación 66
7.1.1. Relación con nietos y nietas. CASO 5. Seguimos siendo abuelos 66
7.1.2. Personas dependientes. CASO 6. La vida de mi madre 67
7.1.3. Conflicto intergeneracional. CASO 7. La suegra en casa 68
7.1.4. Herencia. CASO 8. Repartos de dolor 15
7.2. Reflexiones 69
7.3. A modo de cierre 70

8. Cómo utilizar todo esto en nuestras vidas 71
8.1. Buscar espacios de diálogo 73
8.2. Diálogo 73
8.3. Respeto 74
8.4. Modo de hablarse 75
8.5. Empatía 75
8.6. Escucha 76
8.7. Responsabilidad 76
8.8. Idea positiva de la vida y de los conflictos 76
8.9. Sentido del humor 77
8.10. Mirar al futuro 77
8.11. Reconocimiento y legitimación 77

9. ¿Qué es la mediación familiar? Concepto y principios 78
9.1. La mediación. Esencia y principios por los que se rige 79
9.1.1. ¿Qué podemos esperar de la mediación familiar? 79
9.1.2. ¿Por qué hablamos de que la mediación es un sistema cooperativo? 80
9.1.3. ¿Por qué nos referimos a gestionar y resolver los conflictos? 80
9.1.4 ¿De qué conflictos hablamos en mediación familiar? 80
9.1.5. ¿A qué responde que los destinatarios de la mediación familiar sean los miembros de una familia considerada en sentido extenso? 81
9.1.6. ¿Qué significa que la mediación se desarrolla a través de un proceso no jurisdiccional? 82
9.1.7. El proceso de mediación es voluntario porque… 83
9.1.8. ¿Por qué es la mediación un proceso confidencial? 84
9.1.9. ¿Por qué la mediación posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo? 85
9.1.10. ¿Por qué el acuerdo de las partes ha de ser viable y estable y resultar satisfactorio para ambas, atendiendo las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados? 86
9.1.11. ¿Quién es la persona mediadora? 88
9.1.12. ¿Por qué se habla de imparcialidad? 88
9.1.13. ¿A qué afecta la neutralidad? 89
9.1.14. ¿Qué significa que la persona mediadora no tiene ningún poder de decisión? 89
9.1.15. ¿Por qué se requiere de la persona mediadora que esté capacitada idóneamente? 90
9.2. Distintas cuestiones legales en torno a la mediación familiar 91
9.2.1. Antecedentes de la mediación en Europa 91
9.2.2. La mediación familiar en España 93

Introducción.

¿Medicación?
¿Meditación?...
¡MEDIACIÓN!

Tal vez haya oído usted alguna vez esta palabra. Lo que es seguro es que si hacemos juntos el recorrido que le proponemos por esta guía, al terminar de leerla, no sólo conocerá bien su significado, sino que esperamos que forme parte de su vocabulario, porque habrá podido apreciar "en primera persona" los beneficios que conlleva.

Es posible que se pregunte porqué va a interesarle la mediación.

Para medir sus intereses le sugerimos que recuerde si se ha encontrado usted en alguna de las situaciones que describimos:

- *"Cada vez tenemos más dificultades en la relación con nuestro hijo adolescente, la comunicación con él no es fácil, nos cuesta entenderle y hacer que respete las normas de casa".*
- *"Desde que nuestra madre murió, los hermanos estamos muy distanciados, primero porque el tema de la herencia no lo hemos resuelto a satisfacción de todos y, además, ahora nos cuesta ponernos de acuerdo en qué hacer con nuestro padre…".*
- *"Nuestro matrimonio ya no funciona y nuestros continuos enfados están haciendo daño a los niños. Queremos separarnos, pero, antes de ir al juzgado, nos gustaría ver si podemos hablar tranquilamente y tomar algunas decisiones…"*
- *"En la empresa familiar todos tenemos un papel, pero no hay manera de que lleguemos a acuerdos sobre cosas que antes, cuando vivía mi padre, estaban claras".*
- *"Mi mujer no entiende que no puede dejar que nuestros hijos se salgan siempre con la suya, les está maleducando, pero ella dice que la cuestiono…La verdad es que no nos ponemos de acuerdo sobre cómo debemos educarlos".*
- *Es la madre de mis hijos, pero, tras el divorcio, apenas nos comunicamos y los niños tienen dobles mensajes. Eso no es bueno para ellos. Deberíamos llegar a acuerdos, pero…".*
- *"Llevamos más tiempo del que puedo recordar peleando en el Juzgado, cada vez me siento peor, y veo que el tema tiene mala solución de seguir así".*
- *"Tiene que haber otra vía mejor para tomar decisiones …"*

Si su experiencia se refleja de algún modo en alguno de los anteriores "escenarios", creemos que disfrutará leyendo esta guía tanto como nosotros lo hemos hecho escribiéndola para usted.

Si lo desea, también puede contemplar cómo se desarrolla un proceso de ruptura de pareja a través de un servicio de mediación en el DVD que hemos elaborado para usted y que está colgado en la página web de la Dirección General de Familia de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org), así como en la del Instituto Complutense de Mediación y gestión de conflictos (www.imedia-ucm.es).

¡Hablemos, pues, de MEDIACIÓN!

1. Hablemos de mediación.

Principalmente, es una forma de "vivir" y entender el modo en que nos relacionamos con los otros.

MEDIACION

Mediar
Es
Debatir
imparcialmente
Acuerdos
Conciliadores
incentivando
Objetivas
Negociaciones

La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar

La mediación es un modo pacífico de gestionar y solucionar los conflictos que está cobrando cada vez más importancia. Esto no se debe al hecho de que los problemas en las familias puedan haber aumentado o ser más complejos, sino, principalmente, a las grandes ventajas que presenta la mediación para cuidar las relaciones familiares, aún en los momentos difíciles.

La mediación se basa en la idea de cooperación y no en la de enfrentamiento. Pretende que las personas podamos comunicarnos desde el respeto y hacer del diálogo el cauce para manifestar nuestras necesidades e intereses. En todo este proceso, la persona mediadora será quien nos ayude a ir deshaciendo los nudos en los que, a menudo, nos enredamos cuando tenemos una disputa.

A lo largo de la historia, muchas culturas han utilizado sistemas parecidos para abordar situaciones de enfrentamiento que son naturales cuando se convive. En muchas, todavía hoy, el más anciano o alguien con autoridad reconocida, propicia encuentros donde las personas puedan expresarse y manifestarse hasta conseguir hacer las paces.

En los últimos decenios el número de conflictos ha crecido y se han "complejizado" conforme se cubren las necesidades básicas, de modo que es habitual encontrarnos con personas que ante un problema emprenden acciones judiciales para resolverlo. Este es un camino largo que hace que el conflicto también se extienda en el tiempo y, en muchas ocasiones, se agudice a lo largo de él. Así, se polarizan cada vez más las posiciones que traen las partes y puede finalizar, aparentemente, con vencedores y vencidos, sin la plena satisfacción de ninguno. En muchos casos esta vía para solucionar los problemas es necesaria, pero tenemos la opción de elegir otros caminos más "amables" y no menos eficaces, que, además, nos permiten seguir "siendo familia", aún con otra estructura, tras el conflicto. La mediación familiar nos ofrece esa gran oportunidad, porque al ser la familia un sistema, el que todos nos sintamos ganadores tras un conflicto, nos ayudará a seguir creciendo como personas y nos permitirá fortalecernos en la red familiar, si hemos sabido tejerla positivamente.

El mediador nos allanará el camino, si eso es lo que queremos.

Desde que nos levantamos, hasta que nos vamos a dormir, pueden surgirnos desencuentros de mayor o menor grado con nuestros compañeros de trabajo, con los vecinos, con cualquiera que coexista con nosotros, pero, probablemente, los más dolorosos son los que se producen en el seno de la familia. En éstos entran en juego los hechos y, sobre todo, los sentimientos de cada uno de sus miembros. Sin duda, muchos de los conflictos que se generan entre las personas que

conviven se deben a malentendidos y a las diferentes percepciones de cada una, por ello, cuando surgen, una de las formas más aconsejable para gestionarlos y resolverlos es a través de la mediación. Esta institución ofrece un espacio seguro para poder manifestar todo lo que nos preocupa y lo que desearíamos que ocurriera en nuestras relaciones familiares, sabiendo que cada persona será escuchada con respeto y el mediador propiciará que puedan escucharse también entre ellas, más allá de las palabras.

La mediación es un proceso estructurado, pero flexible, que se realiza a lo largo de varias sesiones donde las personas, con ayuda del mediador/a, pueden dialogar y entenderse y si quieren, llegar a acuerdos.

Contamos actualmente con servicios públicos y privados que funcionan para atender a las familias que necesitan apoyo en momentos de conflictos. Los más comunes se refieren a la separación o divorcio de las parejas, a disputas entre padres e hijos adolescentes o mayores y a repartos de herencias al fallecer los padres, pero pueden ser también de cualquier otra naturaleza que tenga que ver con desencuentros entre los miembros de una familia, como la toma de decisiones cotidiana sobre cuestiones que les afectan.

Cuando la familia acude a un servicio público de mediación familiar, los profesionales obtienen una información esencial para saber si el conflicto es susceptible de mediación y después convocan a la persona o personas que han solicitado el servicio para tener con ella una sesión informativa donde explican cómo es el proceso y qué principios lo rigen.

El mediador actúa como facilitador para que fluya la comunicación entre las partes en conflicto. Es un profesional formado en técnicas específicas de comunicación que crea un clima de confianza necesario para que las personas se sienten a hablar libremente. Ellas son las que llevan adelante la mediación, ya que ésta parte de la base de que cada uno es capaz de gestionar su conflicto y de buscar las soluciones que mejor le convienen en cada caso. Así, a través de las diferentes conversaciones mantenidas, las personas, con la ayuda del mediador, pueden tratar los temas que les preocupan, manifestar sus sentimientos, emocionarse cuando lo necesiten, ser escuchados por la otra parte en discordia, y decir lo que siente y piensa respecto del tema.

Los principios básicos de la mediación son:

- **La voluntariedad**, de tal modo que las personas acuden al proceso porque quieren, pueden abandonarlo cuando deseen y llegar a acuerdos realmente queridos o buscar la solución por otra vía si consideran que ésta no responde a sus intereses.
- **La confidencialidad**, ya que lo que se hable en las sesiones pertenece sólo a este espacio y no se puede utilizar la información obtenida en la mediación con fines ajenos al proceso. El mediador no será perito ni testigo de hechos relativos al proceso de mediación en el que hubiera mediado.
- La **neutralidad y la imparcialidad del mediador**, que no impone

sus valores a las partes, ni toma partido ni se identifica con ninguna de las ellas, garantizando el equilibrio y la igualdad de las mismas.

Las personas que pasan por procesos de mediación aprenden a comunicarse con respeto y a intentar comprender cómo se encuentra el otro. Es una herramienta que les ayuda en el futuro para superar de mejor modo sus " tropiezos" cuando tienen que tomar nuevas decisiones. Es muy útil cuando se trata de parejas con hijos menores que, a lo largo de su vida, van a tener que decidir sobre cuestiones no pactadas en un principio y que surgen conforme crecen.

Uno de los principios básicos de la mediación es proteger el interés de los menores, acorde a la amplia protección que les reconoce el ordenamiento jurídico.

Proteger al menor es, también, hacer que sufra menos. Así, en el proceso de mediación se atenúa este sufrimiento ya que se descarga y reconduce mucha tensión emocional de los padres y éstos pueden ayudar a paliar los efectos perjudiciales de un proceso tan difícil de sobrellevar como es la ruptura de pareja.

Casi todas las personas que han pasado por procesos de mediación se han mostrado satisfechas, hayan llegado o no a firmar acuerdos. El proceso es más rápido que el judicial, han podido expresarse y ser escuchados de forma respetuosa, sus tensiones se han aligerado, su relación con el o la persona enfrentada mejora, el desgaste que les ha producido el conflicto ha disminuido notablemente y es posible que hayan aprendido nuevas formas de relacionarse y solucionar futuros conflictos. Esta es la experiencia que augura un futuro prometedor para este sistema de gestión de conflictos que se enmarca en la cultura de paz. Seguro que usted querrá seguir informándose sobre lo que puede ofrecerle la mediación familiar y también querrá que su familia se beneficie de las ventajas que conlleva, para ello le invitamos a seguirnos acompañando en este viaje que hacemos con usted y para usted.

2. La familia. Los conflictos familiares.

El entorno familiar es el pequeño mundo donde se desenvuelven sus integrantes y donde tienen cabida, en mayor medida, los sentimientos más básicos de las personas.

2.1. La familia. Diferencias, desacuerdos y conflictos familiares

La familia es la más antigua de las instituciones sociales humanas y existirá, de una forma u otra, mientras exista el género humano. En el seno familiar, el recién nacido vive el proceso de desarrollo físico y mental hasta llegar a ser autónomo, a la vez que los padres asumen la función de transmitirle sus valores y costumbres y prepararle para integrarse en las pautas culturales y sociales vigentes.

La institución familiar se puede entender de diferentes maneras según las diversidades culturales y según los modelos de cada época. No es lo mismo la existente en tiempo de los romanos o de los griegos que la del siglo XXI, de la misma manera que en la actualidad no tenemos las mismas costumbres y creencias que aquéllos.

El entorno familiar es el pequeño mundo donde se desenvuelven sus integrantes y donde tienen cabida, en mayor medida, los sentimientos más básicos de las personas. En el seno familiar, por lo general, sentimos seguridad, protección, arropamiento. Es nuestro pequeño refugio frente a los acontecimientos externos, a veces hostiles. Podemos mostrarnos y comportarnos espontáneamente y podemos querer y ser queridos sin temor. Las madres y los padres quieren a las hijas y a los hijos de manera generosa, desinteresada, sin parangón con otros cariños posibles, al igual que los hijos y las hijas quieren a las personas que les han dado la vida y tantas cosas más, de la misma manera que quieren al resto de su familia.

Las relaciones familiares, con todo, hay que cuidarlas. Hace falta alimentar los buenos sentimientos y afanarse por la armonía y la paz en los hogares, al igual que se riegan las plantas de la casa. La convivencia es complicada y difícil, cada persona tiene su forma de ser, de comportarse, de manifestarse y de pensar. Como se suele decir, al convivir, ***la libertad de cada uno termina donde comienza la del otro,*** de modo que el hecho de vivir en pareja trae como consecuencia la pérdida de una parcela de libertad a la que se suele renunciar por amor. A medida que se va perdiendo la ilusión inicial, la convivencia y la vida cotidiana se hacen más dificultosas y pueden surgir roces inevitables.

En efecto, ***es normal que haya desavenencias y diferencias, sobre todo cuando las familias pasan por momentos de crisis***, en el sentido de que se produzcan cambios que requieran la adaptación a nuevas realidades. Eso pasa por ejemplo cuando nace el primer hijo o hija, cuando las hijas y los hijos se hacen mayores y se van de casa, provocando lo que se conoce como el "síndrome del nido vacío"; cuando un abuelo o abuela se incorporan al mismo domicilio donde reside la familia; cuando alguien de la familia enferma y se hace dependiente; cuando se produce algún fallecimiento, etc. En todos esos casos, se producen cambios que rompen la rutina familiar, de modo que hay que acomodarse y acostumbrarse a que entren nuevos miembros o a prescindir de ellos o a nuevas situaciones que nos desestabilizan.

"*Mi amiga Cristina* –contaba Ana– *se va a mudar con su marido a una casa que está cerca de la de su hija. La echan tanto de menos que*

quieren estar cerca para poder verla más a menudo. Además, así le echan una mano con su nieto". Probablemente, Cristina y su pareja no se han acostumbrado a hacer la vida sin su hija, que ya tiene su propia vida con su pareja y su hijo. Cuando nos hacemos mayores, conviene buscar ocupaciones y actividades que nos gusten y nos llenen el tiempo para mantener el vigor físico y psíquico.

Discutir no es malo. Por el contrario, es sano que se hable y se dialogue, que cada uno se manifieste conforme a su personalidad.

Cuando una pareja o una familia no discute es posible que se deba más a la indiferencia o a la mala comunicación que a una óptima relación, casi imposible. La cuestión es la medida de las discusiones, que no se pierda el respeto al otro o a los otros. Si se pierde, la relación se vuelve difícil, nuestro hogar puede ser un nido de complicidad o un lugar incómodo y desapacible. Cuando los miembros de la familia se enfrentan, se genera una dinámica desagradable y dolorosa.

En muchas ocasiones, tenemos poca destreza en el manejo de habilidades que suavicen los escollos de la convivencia, que requiere de una importante dosis de comprensión, paciencia, cariño y tolerancia hacia las actitudes y palabras de los otros y otras. Por ello, el ejercicio de las técnicas que nos ayuden a la hora de solventar las situaciones familiares y sociales difíciles, es muy recomendable.

"*¡Que desastre eres, Felipe! ¡Llegas tarde y no avisas! ¡No piensas en nadie más que en ti mismo!...* ". Su madre ha empezado descalificando, antes de oír la justificación del otro, que le puede parecer razonable o no. Si Felipe se siente atacado, lo más fácil es que responda atacando para defenderse.

No obstante, sabemos que a pesar de las recomendaciones que recibamos y de los esfuerzos que realicemos, a veces no es posible evitar que el conflicto nos rebase. En las circunstancias en que esto ocurre, nos sentimos mal, sufrimos y no sabemos cómo abordar la situación. Cuando nuestros esfuerzos no sirven, nos sentimos impotentes y muchas veces culpables de lo que pasa, de modo que la situación empeora porque al sentirnos mal, proyectamos nuestro malestar en quienes nos rodean, en la mayoría de los casos, involuntariamente.

En general, vivimos el conflicto como algo muy negativo que nos hace sufrir cuando no tiene por qué ser así. ***El conflicto es natural en cualquier relación humana y puede ser un elemento que nos ayude a reforzarnos y a fortalecer las relaciones familiares***. Solo debemos aprender a gestionarlo, a saber que de él se derivan también aprendizaje y experiencia y que además contamos con ayudas institucionales.

Cuando tenemos algún conflicto, sea familiar o de otro tipo, tendemos a sentirnos víctimas, creemos que nos están atacando o fastidiando y que nos están haciendo daño. No nos damos cuenta de que tenemos parte de responsabilidad y que en algún momento, algo ha encendido la mecha del conflicto.

El conflicto es compartido, no es solo de las otras personas contra nosotras o nosotros, y por eso mismo todo el mundo tiene que hacer algo para resolverlo.

En nuestros días, contamos con un importante apoyo a las familias en nuestra comunidad. No estamos en soledad, podemos acudir a centros donde personas profesionales nos van a orientar y a facilitar servicios que nos ayuden a solventar las dificultades que nos causan los conflictos familiares.

2.2. El diálogo: un valor familiar en alza

Actualmente podemos apreciar, sobre todo en grandes ciudades, cómo el progreso y el desarrollo han dado lugar al predominio de valores como competitividad, individualismo, independencia, hedonismo… Cada vez nos resulta más complicado establecer relaciones de apoyo y confianza. ***Nos falta tiempo, espacios y lugares adecuados para hablar, escuchar y para entendernos con las personas que nos rodean***. Dichos problemas de comunicación, de diálogo, dejan paso, en demasiadas ocasiones a conductas violentas.

La conflictividad está fuertemente enraizada en la cultura humana. Pensemos por un momento cómo suelen ser las relaciones que se llevan a cabo en comunidades vecinales, en cómo nos transformamos al volante cuando conducimos, en los mensajes que damos a los niños y a las niñas para resolver conflictos con iguales...

Por ejemplo, seguro que le resulta fácil imaginar una escena al leer las siguientes expresiones: “Si te pegan dale tú mas fuerte”, “No seas un cobarde”, “sólo las niñas lloran”, “tienes que aprender a valerte por ti misma”…

El aprendizaje de estrategias que empleamos ante nuestros conflictos es algo que comienza en nuestra infancia. Así, a través de mensajes como los descritos anteriormente, las niñas y los niños entenderán que el maltrato y la violencia pueden convertirse en buenos instrumentos para conseguir determinados objetivos.

La base de la educación para la vida y la convivencia se construye a partir de valores como el ejercicio de la solidaridad con el otro, de la preocupación de unos a otros, etc.

2.3. Familias y mediación

En situaciones conflictivas donde las partes contrapuestas son miembros de una misma familia no deberían existir ni vencedores ni vencidos. En dichas ocasiones es necesario demostrar a las familias que poseen alternativas para renovar o restablecer vínculos más sanos y constructivos.

En nuestras familias a veces nos quejamos de que no hay tiempo o no encontramos el momento idóneo para sentarnos y dialogar, con calma, sobre los temas que interesan a todos. Para poder entablar un verdadero diálogo, hace falta abrir un buen espacio en el propio tiempo para, simplemente, ponerse en actitud de escucha.

Como hemos visto, ***la mediación familiar es un espacio para que esa comunicación fluya.*** La cultura de la mediación supone, por tanto, una cultura de la comunicación, porque la mediación pretende facilitar que las personas encuentren las posibles soluciones por ellas mismas de un modo dialogado.

Hay un gran número de problemas que tienen que afrontar las familias cotidianamente: desempleo, separaciones, problemas de comunicación con los hijos, problemas de comunicación con la pareja, etc. Son problemas comunes en la mayor parte de las mismas, aunque cada familia -e incluso cada persona- tiene su propio estilo de afrontamiento.

Cuando somos los protagonistas de una dificultad familiar podemos llegar a sentirnos enojados, impotentes, bloqueados, etc.

En ocasiones, cuando estas emociones son muy intensas obstaculizan nuestra capacidad para poder emplear herramientas o estrategias de afrontamiento que, sabemos, nos conducirían a una gestión constructiva del problema.

Y es entonces, cuando percibimos que la situación está “enquistada” y que no somos capaces de avanzar, cuando solemos recurrir o pedir auxilio a una tercera persona. Si se trata de una ***persona mediadora,*** ésta ***nos ofrecerá la posibilidad de ayudarnos a desbloquear la situación de conflicto, facilitando la búsqueda de soluciones.***

La Mediación parte de la premisa de que cada pareja, cada familia, sabe por qué ha llegado a la situación de disputa en la que se encuentran y qué tiene que poner cada uno de su parte si quieren superar ese bache.

Así, las negociaciones podrán tener lugar cuando las personas inmersas en una disputa han reconocido su existencia, han acordado la necesidad de resolverla, y se com-

prometen activamente en un proceso cuya finalidad será solucionar la misma.

La labor de la persona mediadora será acompañar a la familia en dificultad, favoreciendo que puedan volver a sentirse capaces de tomar sus propias decisiones utilizando sus propios recursos. Recursos que, probablemente, ahora están escondidos detrás de aquellas emociones de las que hablábamos anteriormente, pero que siguen estando dentro de cada uno.

Entre esos recursos destacamos: la escucha activa ante lo que la otra persona tiene que contar; la comprensión de que la persona con quien tengo el conflicto es alguien diferente a mí, con sus propias necesidades, valores, sentimientos; la actitud de colaboración; la disponibilidad para entender que existen otros puntos de vista ante la situación que nos genera malestar, etc.

El Servicio de Mediación Familiar, por tanto, está indicado para los casos en que los miembros de la familia, ya sea nuclear (madres, padres, hijos e hijas, parejas) o extensa (abuelas y abuelos, tíos y tías, cuñadas y cuñados, nueras, yernos, suegras y suegros, etc.), están en una situación que hace peligrar las buenas relaciones. Las personas mediadoras escucharán el problema, que cada vez es diferente y único, y ayudarán a la familia abandonar el callejón sin salida en el que pueda sentirse inmersa. Nos sentimos mejor cuando podemos manifestar nuestros sentimientos, que en los conflictos familiares son muy intensos y para los cuales no hay espacio en otros escenarios.

Nuestra sociedad, que se dice tan avanzada y de alto grado de bien-

estar, busca cauces más maduros que los tradicionales para que se haga justicia. Ésta no está solo en los tribunales y en los juzgados. Por ello, en muchos casos de conflicto no es necesario recurrir a éstos, sino que se pueden resolver a través del proceso de mediación.

2.4. Rupturas dialogadas

Cada vez más **parejas** acuden a los servicios de mediación. Ahí, con la ayuda de las personas mediadoras, tienen la oportunidad de hablar y de escucharse, de comprenderse mutuamente, de entender y manifestar cómo se sienten y de acordar la organización de la vida futura de la manera que mejor les convenga. De alguna manera, el proceso es terapéutico en el sentido de que hace aflorar el rencor y el odio que a veces se siente por la otra persona ante el fin de la vida en común, con alguien a quien hemos querido durante un tiempo, que puede ser breve o largo pero que siempre nos marca.

Por otra parte, la pareja plantea los temas que quiere tratar y la persona mediadora se hace cargo del programa, para establecer un diálogo sobre cada uno de ellos y, si se da el caso, lleguen a acuerdos.

"Nos preocupa mucho –dice Almudena- cómo vamos a decir a los niños que nos vamos a separar. Van a tomarlo fatal y van a sufrir mucho". Ella y Carlos, van a hablar ante el mediador para buscar la fórmula más adecuada que quite dramatismo a la situación.

En definitiva, la pareja, con la ayuda de la persona mediadora, va a organizar su futuro dependiendo de las circunstancias que la acompañan. Siempre se trata de una realidad distinta de la que tenían hasta el momento de la ruptura, lo cual supone un cambio en su vida que es preferible acordar en común para que el futuro sea de la mejor manera posible. Si hubo un tiempo en que fueron felices y se quisieron, ese es un bagaje importante para su vida y es algo que debe permanecer en su recuerdo para siempre, aunque a veces haya que pasar página y tomar otros caminos. Lo que han vivido en común tiene un valor y el hecho de que no continúen en la misma línea, no quiere decir que haya que mirar con rencor el tiempo pasado. Por el contrario, es preferible para la salud de todos que sepamos aceptar y adaptarnos a los cambios y que ello no nos traumatice.

2.5. No nos entendemos

Los conflictos entre padres, madres, hijas e hijos… son cada vez más frecuentes. En realidad no son algo nuevo, siempre los ha habido, pero antes no se manifestaban tanto por el modelo de relación que vinculaba a los miembros de las familias.

El modo de relacionarse ha cambiado y ya no encontramos, salvo en algunas excepciones, la autoridad paterna como pauta de comportamiento familiar. Además, en la actualidad las personas jóvenes gozan de gran libertad y tienen otras posibilidades. Ahora el trato con sus padres y madres es más democrático y más igualitario, lo cual promueve relaciones de una gran confianza.

Algo tan positivo por una parte, a veces tiene la contrapartida de que los conflictos pueden traducirse en debates, discusiones y dificultades

de entendimiento. Ya no es fácil fijar una hora de llegada, por ejemplo para las salidas de los fines de semana, ni los consejos respecto del orden del cuarto de cada hijo o hija.

José y Beatriz no pueden con Julián. Sale con una pandilla y vuelve tarde, muy tarde, según piensan. Como tiene ya 17 años, cree que la noche es suya y no hay modo de que llegue antes los fines de semana. José y Beatriz no se duermen hasta que no oyen la llave de la puerta y no pueden evitar la ansiedad de no saber dónde estará. Julián les dice que no se preocupen, que todos sus amigos y amigas vuelven a la vez y tienen cuidado. Es normal que el chico quiera salir y es normal que su madre y su padre sientan preocupación. Como personas, tener derechos es tan legítimo como tener temores.

Las personas jóvenes tienen otros valores y modos de comportamiento muy diferentes a los que tuvieron a su edad los que ahora son sus padres y sus madres quienes es normal que piensen con los criterios que tenían antes. Sin embargo, la juventud se rige por modelos nuevos que nada tienen que ver con los anteriores y eso debe ser entendido, aunque cueste un esfuerzo porque es evidente que el modo de vida, de pensar y de comportamiento ha cambiado mucho en poco tiempo.

A veces, a pesar del cariño que los une, es inevitable que las diferencias cristalicen en una relación difícil donde las discusiones se hagan cada vez más frecuentes entre los miembros de la familia. De la misma manera, cuando las hijas y los hijos crecen y siguen viviendo en el hogar familiar, caso muy frecuente en nuestros días, pueden surgir diferencias que enturbien la convivencia normal.

Teresa trabaja por la tarde y llega a casa hacia las 10 de la noche. Como viene cansada, se lo toma con calma y se ducha, ve la televi-

sión y se acuesta tarde. No cena hasta las 12 o más y después no recoge bien la cocina. Así que su madre, que tiene que levantarse muy temprano para trabajar, tiene que estar esperando para dejar todo limpio o acostarse y dejar todo como está, cosa que no le gusta nada. Los horarios encontrados producen desencuentros entre ellas.

Hoy es difícil encontrar trabajo y, en caso de tenerlo, muchas veces es temporal o no da lugar a independizarse, dado el elevado precio del alquiler y venta de la vivienda. No es nada raro encontrar a "jóvenes" de treinta años e incluso más que viven con sus padres. ***La convivencia de padres con hijos e hijas en edad adulta se puede complicar*** porque les gusta vivir de una manera seguramente diferente a la de aquéllos y no solo muchas veces no la respetan sino que intentan imponerles sus criterios. A menudo no se adaptan a sus costumbres y viven conforme a sus propios códigos en un espacio que corresponde a los padres, que tratan de vivir conforme al estilo que ellos han establecido. Los padres se encuentran incómodos y los hijos también, de modo que pueden surgir conflictos en cualquier momento.

2.6. Repartos dolorosos

Cuando los padres fallecen, se procede al reparto de **la herencia** a la vez que se produce un cambio sustancial en la dinámica familiar, ya que falta el referente que hasta entonces aglutinaba en muchos casos la relación entre los hermanos y hermanas.

Es un momento muy difícil porque los, hasta ese momento, hijos se encuentran perdidos y tienen que asimilar la nueva realidad, que es muy dolorosa por el duelo que supone la pérdida del padre o de la madre. El peor momento tiene lugar cuando fallece el segundo de los progenitores, cuando desaparece la referencia parental.

Casi todos conocemos casos de familias cuyos miembros se han enemistado por cuestiones de la herencia.

En realidad, muchas veces lo que sale a la luz en esos momentos son cuestiones de fondo que estaban latentes a veces desde muchos años atrás: Envidias, recelos, diferencias fraternas que muchas veces estaban ahí, solapadas, mientras el padre y la madre vivían y mantenían el orden familiar. Cuando ya no están, los sentimientos emergen y no siempre de la mejor manera.

Raquel era la hija favorita de Eduardo y Sara. Es verdad que vivió con ellos más tiempo que sus hermanos, hasta que se fue a vivir a Londres. Luego volvió, cuando todos los demás se habían ido de la casa familiar y vivió con ellos, pues su madre estaba enferma y murió poco después. Estuvo con Eduardo hasta el final y le cuidó, aunque también los demás estuvieron pendientes. Con todo, en el momento de la herencia, al enterarse de que Raquel había sido mejorada, sus hermanos se sintieron recelosos de ella.

2.7. Devolviendo los cuidados

Otra cuestión que ***a veces produce discrepancias fraternas es el tema del cuidado de padres y madres mayores o con enfermedades.***

Con el aumento de la esperanza de vida, conocemos a personas, sobre todo mujeres, que hasta con 60 años y más, tienen al cuidado el padre o la madre, o los dos.

Mientras las personas mayores gozan de suficiente salud, la vida cotidiana es más sencilla, ya que no dependen de nadie, aunque solo viva uno de los miembros de la pareja. Cuando quien sobrevive comienza a necesitar la asistencia de alguien, es cuando muchas veces empiezan los conflictos entre hijos e hijas. Quieren lo mejor para el padre o la madre pero pueden no tener tiempo de ocuparse directamente, o no estar de acuerdo en el cuidado que se les dé. Si una de las hijas es soltera, viuda o divorciada, se da por entendido que debe ser ella la cuidadora. Esa carga, que se repite a lo largo de nuestra historia, es honrosa pero grande, de modo que a veces se presentan conflictos.

Mercedes tiene 86 años. Ella es muy independiente y vive sola, en la casa donde ha vivido siempre con su familia, en un pueblo de Cáceres. Hace tiempo que se quedó viuda y sus hijos viven todos fuera. Hace años que quieren que su madre se vaya a vivir con ellos, pues ya está mayor y temen que le pase algo. Mercedes quiere vivir en su pueblo y en su casa y no quiere irse, así que su hermana Eva y sus hermanos Tomás y Fernando, no saben cómo resolver la cuestión pues, además, tienen opiniones diferentes sobre lo que quieren hacer.

En todos los casos, las familias se pueden ver apoyadas y ayudadas por personas profesionales de los servicios de mediación. ***Es posible hablar en un espacio adecuado, con calma, sin agresiones, donde todas las partes pueden tener voz,*** donde se barajen todas las posibilidades que hay y se pueda consensuar cuál o cuáles son las más convenientes para cada caso de modo que todos se impliquen, colaboren y desde la buena sintonía, cuiden del mejor modo posible a su mayor.

3. El espacio de la mediación.

La vida en familia no siempre es sencilla. La familia es la principal fuente proveedora de satisfacciones pero también puede proporcionarnos los conflictos más dolorosos de nuestra vida.

3.1. Los conflictos son emotivos

Es frecuente que las relaciones con las personas de nuestro entorno familiar sean las relaciones que nos generen mayor malestar en nuestro día a día. Convivir, aunque sea con las personas más queridas, lleva implícitos inevitables momentos de desacuerdo, de dificultad, de tensión y, en definitiva, de conflicto.

En general vivimos el conflicto como algo muy negativo que nos hace sufrir cuando no tiene que ser así necesariamente. El conflicto es natural en cualquier relación humana, y es fundamental que aprendamos a gestionarlo de manera adecuada, de tal manera que pueda ser un elemento que nos ayude a reforzarnos y a fortalecer las relaciones familiares.

Por otra parte, sabemos que las emociones y sentimientos nos acompañan en todas las relaciones interpersonales, modulando no sólo nuestro comportamiento en convivencia, sino también en conflicto. ***Las emociones invaden la convivencia, pero aumentan en intensidad en situaciones de desacuerdo o conflicto, sobre todo cuando hablamos de conflicto en familia.***

No es extraño que, cuando nos encontramos en una situación de conflicto familiar, todas las emociones y sentimientos que se desencadenan con posterioridad, nos hagan incluso olvidar el motivo inicial de desacuerdo. Seguro que usted tiene en mente situaciones en las que se ha preguntado y asombrado de cómo era posible no recordar el motivo por el que se enfadó con su madre, su pareja, su hermano, etc.… Pero el enfado persistía, por sí mismo.

Claudia tiene 22 años y lleva doce días enfadada con su hermana Marta (20 años). Estaban en la habitación conversando y, de repente, Marta dijo que pensaba que el pasado fin de semana Claudia, bailando, había hecho el ridículo delante del grupo de amigos que comparten. Claudia se enfadó muchísimo con ella, porque se sintió cuestionada y avergonzada. Desde ese momento no se hablan nada más que para echarse cosas en cara, aprovechando cualquier ocasión para humillarse. No se prestan ropa ni tampoco van juntas a ningún sitio. Hoy, en la universidad, una amiga le ha preguntado a Claudia:
-¿Sigues enfadada con tu hermana?
-Si sigo enfadada con ella, y por mucho tiempo, no la aguanto…
-Nunca os he visto enfadadas tanto tiempo, ¿por qué fue?
-Si te digo la verdad no me acuerdo. Solo sé que va para rato…

Es fácil reconocer en esta pelea entre hermanas emociones tan importantes como ira, rabia, enfado, rencor, vergüenza, inseguridad, humillación, etc. Bien, pues este conocimiento del mundo de las emociones, que sabemos que es tan importante y tan necesario para las relaciones humanas, es algo con lo siempre tenemos que familiarizarnos un poco más.

En los centros escolares, nos preparan para conseguir una buena formación cognitiva. La formación emocional no siempre tiene la misma atención. No nos suelen formar en reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, ni en los efectos que tienen sobre nuestro comportamiento y en el de los otros. En consecuencia, hemos tenido que aprender a gestionar nuestros conflictos, y los familiares especialmente, desde la propia ex-

periencia, imprimiéndoles siempre comprensión, cariño y voluntad para poder resolverlos.

En ocasiones, a pesar de todos los esfuerzos que realicemos, no es posible evitar sentirnos superados por el conflicto. Son momentos en los que nos la impotencia puede adueñarse de nosotros y nos creemos incapaces de encontrar soluciones. El conflicto nos ha desbordado.

Carmen y Antonio, madre y padre de Claudia, Marta y Diego, se separaron hace seis años, y han mantenido una buena relación desde entonces. Además del momento de la ruptura, han tenido situaciones de dificultad durante este tiempo con temas relacionados con el cuidado de los hijos, asuntos de dineros, vacaciones, etc. Pero siempre han sido capaces de gestionarlos con esfuerzo y mucha voluntad. En estos momentos Diego tiene 14 años, y tienen verdaderos problemas con él. Quiere dejar los estudios y en casa no respeta las normas. No están de acuerdo en qué hacer ni cómo. Han sido capaces de resolver casi todo en su vida, pero en este momento están perdidos.

Es fácil que cualquiera pueda identificar situaciones próximas a ésta en su vida. Y no tan sólo en las cuestiones familiares, sino en cualquier tipo de relación, de amistad, en el trabajo, en nuestra comunidad vecinal o en nuestro barrio. Ello no quiere decir que hayamos perdido el control sobre nuestra vida, y que no tengamos capacidad para resolver nuestros conflictos. Simplemente se trata de "momentos", en los que bien por la intensidad del conflicto, bien por las emociones que lo envuelven, o por las circunstancias que lo acompañan, no conseguimos encontrar la solución al desacuerdo**.** Es fundamental saber que ***nadie es capaz de gestionar adecuadamente todos los conflictos de su vida***.

Afortunadamente, contamos con recursos propios para la mayoría de ellos, pero ante estos momentos de dificultades que nos superan, podemos afrontar la situación de diferentes maneras. Hay quien decide no resolver nada, quien lo resuelve con modelos yo gano-tú pierdes, quien acude a amigos o familiares para que faciliten las cosas, quien acude a los Juzgados, y quien acude a Mediación.

3.2. La mediación es emocionante…

…Porque a través de su proceso puede transformar la fuerza del conflicto en energía positiva capaz de encontrar soluciones más creativas y satisfactorias.

¿Hemos pensado alguna vez que ***cuando no podemos resolver adecuadamente nuestros conflictos, tal vez no es que no queramos, sino que no sabemos cómo hacerlo***?

Colocarnos en este lugar, probablemente, nos ayude a entender mejor cómo se sienten las personas que acuden a Mediación. ***¿Alguien se siente bien cuando no es capaz de resolver sus dificultades?***

Cuando nos enfadamos podemos tener sentimientos diversos como dolor, ira, resentimiento, decepción, tristeza, culpa, sensación de engaño, vergüenza, deseo de venganza, miedo, ansiedad… Además, podemos pensar que tenemos mil razones para continuar estando así.

Enfadarse con cualquiera es duro, pero con las personas a las que queremos, es infinitamente más doloroso. Así pues, el dolor y las emociones negativas se mezclan con el cariño y amor que depositamos o hemos depositado en nuestros familiares.

Carmen ha quedado a merendar con su amiga Ana. Está tan preocupada con lo de Diego, que necesita hablarlo con alguien. Ha estado esta mañana en la sesión informativa de Mediación. Las personas mediadoras, Alfonso y María, le han tranquilizado bastante en el sentido de que piensa que es posible que Diego escuche lo que ella y Antonio quieren decirle, y a su vez ellos puedan también escuchar de otra manera a su hijo. Va a hablar con ellos, para ver si quieren acudir a la cita.

-Tengo tanto miedo-, le dice Carmen a su amiga. Por una parte, estoy enfadada con Antonio, porque está actuando con Diego de una manera que no me gusta. Por otra, Diego me lleva continuamente al límite, y me siento fatal por ello. Luego está lo de dejar los estudios, no sé, me siento tan incapaz Ana.

Y luego está todo el revuelo con sus hermanas. En fin no se cómo vamos a acabar. Y encima cómo digan que no quieren hacer la Mediación…

Semanas después, mientras observaba cómo Antonio firmaba los acuerdos conseguidos en el proceso de mediación, recordó esta conversación. Se sentía más fuerte y no entendía muy bien de dónde había salido tanta energía.

3.3. La mediación es fortalecedora...

...Porque devuelve el poder y la responsabilidad a la propia familia.

La mediación ofrece la mejor respuesta posible a conflictos de familia, en los que las partes implicadas necesitan tener una relación posterior, y en los que existe un fuerte componente emocional. Y sobre todo ***para aquellas situaciones en las que los aspectos legales son tan sólo una parte del problema.***

Es importante tener claro que en los conflictos familiares no hay personas perdedoras ni ganadoras.

O todas ganan o todas pierden. Pensar de otra manera nos llevaría a lugares equivocados, ya que ***el único modo de resolver conflictos en familia es atender a las necesidades de todos sus miembros.***

¿Alguien conoce mejor que usted sus propias necesidades e intereses o las de sus hijos o hijas? ¿Y las de su madre o su padre, de su pareja, de sus hermanos? Es bastante curioso pensar que personas ajenas a nuestra familia pueden ser capaces de encontrar las mejores soluciones para "*nuestros propios problemas*". ¡Cuál debe ser en ocasiones nuestro grado de enfado para no darnos cuenta de que quien mejor conoce la solución somos nosotros mismos!

Así, por ejemplo, tras una ruptura de pareja podemos hacer depender el futuro de nuestra familia, hijos incluidos, de una decisión judicial. Es seguro que quien deba asumir esa decisión lo hará con la mejor voluntad, pero siempre desde fuera, desde el desconocimiento de las cosas que funcionan o han funcionado en nuestra vida familiar, desde el desconocimiento de las situaciones o actividades que gustan o disgustan a nuestros hijos. Sin conocer, en definitiva, a nuestra familia.

Las personas que acuden a Mediación quieren y tienen capacidad para tomar decisiones y resolver sus conflictos. El espacio de Mediación facilita el diálogo y la búsqueda de soluciones desde la creencia firme en la capacidad de las personas para resolver sus propios problemas.

Es habitual que, en determinados momentos del proceso, las partes intenten depositar en la persona mediadora la capacidad para resolver sus conflictos. Pero es responsabilidad de ésta devolverles la necesidad de que sean ellas mismas quienes decidan sobre su futuro. Con su ayuda, eso sí.

En la Mediación se pretende que las personas sean capaces de situarse en lugares diferentes del inicial en su conflicto. Que puedan, por tanto, ponerse en el lugar de la otra parte y viceversa. Ello les permitirá sentir legitimación, comprensión y reconocimiento. También les proporcionará la seguridad precisa para confiar en sus recursos y colaborar en la consecución de los acuerdos que necesitan.

Uno de los objetivos principales en Mediación es intentar que las partes recuperen la capacidad de decidir sobre sus asuntos.

Realmente es difícil resolver los problemas que se nos presentan si pensamos que no somos capaces de hacerlo. Por eso, gran parte de los esfuerzos de la persona mediadora van encaminados a que las partes recuperen el control de sus

vidas y sientan la seguridad de que las mejores soluciones serán aquellas que surjan como el resultado de su propia capacidad de colaboración.

3.4. Muchas personas recurren a la mediación…

…***Porque quieren arreglar las cosas por las buenas, a través del diálogo y no de la confrontación***.

Muchas han tratado de solucionar sus dificultades por ellas mismas, pero no han podido lograrlo. Otras acuden después de haber hecho algún intento de solucionar un problema, tras ver cómo el conflicto se ha incrementado. En resumen, acuden a mediación todas aquellas personas que tienen voluntad de encontrar un arreglo viable para todas las partes implicadas en la situación.

María ha estado toda la noche pensando en cómo solucionar el problema que tiene con su hermana Isabel. Sabe que es fundamental que lleguen a un acuerdo para el cuidado de su madre, pero cada una piensa de una manera. La semana que viene sale del hospital, y todavía no saben ni quién ni cómo la van a poder atender. Ha decidido, mientras desayunaba con su hija mayor, Claudia, que iría a ver a su hermana por la tarde a su casa. Y hablarían sobre el tema. Claudia le ha dicho que le parecía buena idea, y que luego le contaría por la tarde.

Cuando María ha llegado a casa, traía cara de preocupación y malestar, lo primero que ha hecho Claudia es preguntarle:

- Mamá, ¿que tal ha ido todo con la tía Isabel?
- Fatal hija. Estaba muy nerviosa bañando a los primos y se ha enfadado mucho conmigo, diciéndome

que nunca tengo ni idea de nada y que siempre voy a lo mío, que no soy capaz ni de darme cuenta del follón que tiene de vida… Me ha dicho que si he ido a eso a su casa, mejor que me fuera. Y yo me he ido, IMAGÍNATE, me ha echado de su casa!!!!!!!! No tenía que haber ido a verla.

¿Ha vivido usted una situación similar? ¿Quién no ha salido de casa una mañana con el propósito de solucionar el conflicto que le preocupa y, cuando ha regresado más tarde, lejos de desaparecer, se ha enredado aún más?

Las personas que inician un proceso de Mediación, son personas conscientes de que necesitan conseguir soluciones para poder resolver sus dificultades, pero que, por otra parte, saben igualmente que necesitan ayuda para poder conseguirlas.

Ello no quiere decir que sea siempre así desde el primer momento. Ni que las diferentes partes del conflicto sean conscientes de igual manera de la necesidad de iniciar el proceso de Mediación. En ocasiones tan sólo una de las partes tiene interés en acudir. En esos casos puede ser labor de la persona mediadora, si no hay comunicación entre ellas, contactar con la otra parte para mostrarle el interés que tiene su familiar de iniciar una Mediación. Posteriormente puede informarle sobre lo que supone participar en ella, pues no todo el mundo la conoce. Si finalmente todas las partes están de acuerdo en iniciar el proceso, éste se pone en marcha. Si no es así, siempre quedará abierta la posibilidad de retomarlo en otro momento. En cualquier caso, es imprescindible la voluntad de las partes para ello.

3.5. La mediación es un proceso saludable…

…Porque se habla, se escucha, se piensa, se toman decisiones…

Aunque la Mediación no tenga como objetivo una función terapéutica o reparadora, en la mayoría de los casos produce efectos saludables, es decir, se produce una transformación en las relaciones interpersonales, en el estilo de comunicación, que sin duda favorecerá la gestión de todas las posibles dificultades que surjan en el futuro.

La mediación siempre se adecua a las personas. Y cuando hablamos de personas, hablamos de percepciones, emociones, sentimientos, historias de vida, pautas propias de comunicación y un sin fin de variables que no se pueden obviar.

"La magia" de la mediación, consiste en facilitar a las personas que cambien sus percepciones acerca del problema que están viviendo. Y modificar la percepción del problema significa poder mirar desde otro lugar. ***La mediación trata de facilitar un espacio a las personas en conflicto, donde sea posible hablar y sentir que nos escuchan***, donde sea posible la comprensión mutua de todas las razones, motivos, intereses o necesidades.

Para ello, todo el proceso va encaminado a que las partes puedan saber que no sólo existe su verdad y sus razones, sino que también existe la verdad y las razones de las personas con las que están en conflicto. Darse cuenta de todo esto

no es fácil. La persona mediadora trata que sea posible conseguirlo.

La mediación se puede entender como un proceso dirigido por la persona mediadora en el que, a partir de la creación de un clima de confianza y de un contexto de colaboración, las partes van a poder empezar a hablar y a escuchar de manera diferente.

La persona mediadora facilita la comunicación, propiciando todo aquello que puede favorecer el entendimiento y, en la medida de lo posible, reformulando los mensajes negativos, para que entre todos, se pueda crear una historia alternativa a la inicial, una manera diferente de entender el conflicto. En esta nueva historia, las partes serán capaces de ubicarse con confianza, sintiéndose legitimadas y reconocidas.

Quienes acuden a un Servicio de Mediación necesitan que alguien les facilite la solución de sus problemas. Para poder entenderse, colaborar y conseguir acuerdos, la persona mediadora intenta que hablen de una manera constructiva. Se trata de empezar a conversar con el propósito de colaborar en vez de confrontar. Esto quiere decir que no se trata de ganar ninguna batalla. Aquí no puede haber quien gane y quien pierda. Simplemente existen sentimientos, emociones, vidas compartidas, hijos, padres o hermanos en común. Es importante que seamos capaces de reflexionar sobre ello.

No es un objetivo de la persona mediadora tratar a las partes por igual, sino "equilibrar" y mirar las necesidades de cada una de ellas. La persona intenta en todo momento que el espacio de la mediación sea un espacio seguro y saludable para ellas.

Es importante cambiar el significado negativo asociado al concepto de conflicto. Es nuestra decisión aprovechar nuestros conflictos para crecer o para destruir. Cualquiera tiene experiencias que puede recordar en las que después de una dificultad tratada adecuadamente con una persona amiga, familiar o compañera del trabajo, hemos sido capaces de mejorar la confianza, complicidad, etc. También de lo contrario. Se trata de elegir qué experiencia es más deseable.

4. Un viaje a través de la mediación.

Si usted se está planteando hacer este viaje o está a punto de iniciarlo, sepa que lo que aquí se relata no siempre se desarrolla de la misma forma. Cada persona, cada familia tenemos nuestro propio estilo de hacer las cosas. No hay una forma única. Por fortuna somos diferentes.

Sepa también que es posible viajar sin guía. Lo que ocurre en un proceso de mediación puede ocurrir también fuera de él, porque las familias tienen su propio mapa. Hay muchos itinerarios posibles. Este es solo uno de ellos.

4.1. Antes de empezar el camino

***Conviene tener en cuenta algunas previsiones que pueden facilitar las cosas*:**
Las situaciones conflictivas suelen evolucionar como lo hacen los huracanes: dando vueltas sobre sí mismas y cobrando fuerza a medida que lo hacen. ***Muchas veces no nos damos cuenta de que durante la tormenta hacemos y decimos las mismas cosas***. Repetimos nuestros argumentos esperando que la otra persona sea la que cambie, y cada vez la fuerza del problema es mayor. Salir de esa espiral es posible. ***Es útil revisar las soluciones intentadas*** hasta ahora. Seguramente, los intentos de negociación, las posturas más o menos duras, el enfrentamiento judicial (si se ha iniciado) han producido unos daños que conviene valorar, reconocer y, a veces, reparar. La solución puede haberse convertido en el problema y hay que buscar otras posibilidades que permitan una apertura del mismo.

Es necesario pensar que la cooperación es imprescindible.

La cooperación en el conflicto no siempre es fácil. ***Nos puede ayudar el pensar que la solución a nuestras necesidades suele depender de que también se solucionen las de las otras personas***. Por eso es mejor ir "con" que "contra". Aunque a veces cuesta. Puede ayudar lo siguiente:

- Pensar en los objetivos propios y escuchar atentamente los de la otra persona.
- Pensar en cómo se puede ayudar a la otra persona en el logro de sus objetivos.
- Ponerse de acuerdo en cómo apoyarse mutuamente.
- Reflexionar sobre ello.

Se han identificado algunos obstáculos que dificultan la colaboración. Conviene prestar atención a sus efectos, pues es posible superarlos con la ayuda de la persona mediadora.

- ***Sentimientos intensos*** (enojo, furia, ira…). No son un problema en sí mismos, pero seguramente habrá que desahogarse sin hacer daño a nadie. Hablar de lo que sentimos es útil y es posible hacerlo sin causar nuevas heridas.
- ***Percepciones erróneas*** (malos entendidos). A veces nos hacen actuar de manera equivocada. Será necesario aclararlas. Cuando estamos en conflicto tendemos a imaginarnos las intenciones de las otras personas más negativamente de lo que son en realidad.
- ***Los estereotipos*** (ideas fijas) sobre la otra parte. Muchas veces no nos permiten valorar sus buenas intenciones. Puede que sean necesarias nuevas miradas sobre lo que estamos acostumbrados a ver.
- ***Desconfianza***. Muchas personas creen que la mediación es una buena manera de abordar los conflictos, pero no acceden a ella porque no confían en la voluntad de la otra parte (que suele pensar lo mismo pero en sentido contrario). Darle una oportunidad al acuerdo es una buena opción. Siempre hay tiempo para abandonar, y para sorprenderse de lo que pueden cam-

biar las cosas. Si se intenta que así sea.

Es bueno pensar que ***el conflicto no siempre fue así*** y seguramente tampoco lo será en el futuro, y que algunas de las decisiones que ahora se tomen posiblemente no tengan sentido más adelante. Muchas personas se sienten abrumadas ante la creencia de que, en medio del conflicto, deben diseñar planes sobre momentos que han de vivir y en los cuales nunca habían pensado.

Pensar en el futuro no es decidir todo el futuro, es decidir cómo se quiere que sean las cosas y dar los pasos necesarios para que así sea.

Todas las partes son importantes y necesarias para la solución. **Todas *las partes tienen algo que decir***, incluso los niños cuando están presentes en las conversaciones sobre su futuro. Estamos hablando, por tanto, de un camino a través del cual, cada una de las personas participantes adquiere un papel reconocido por sí misma y por las demás. ***Todas tienen posibilidad de influir en el resultado final.***

4.2. La persona mediadora…

…***Acompaña en el viaje***. Está, aunque a veces no se note. No es la protagonista. No es quien guía. No es quien decide. Conoce los obstáculos del camino y ayuda a evitarlos, pero no marca el camino. A veces va por delante, a veces por detrás. A veces al lado.

…***Ayuda*** a las personas participantes ***a identificar y compartir los temas*** sobre los que van a hablar.

…***Promueve una comunicación efectiva*** para facilitar el mutuo entendimiento.

…Ayuda a establecer el respeto mutuo y la comunicación abierta, evitando las coacciones y las descalificaciones.

…***Promociona circunstancias adecuadas*** y condiciones favorables ***para hablar*** de los temas.

…***Ayuda a determinar qué tipos de soluciones son posibles*** y realizar sugerencias sobre ellas.

…Ayuda en la negociación y en la construcción de un acuerdo viable y aceptable para las personas participantes.

4.3. Los primeros pasos

En los primeros momentos de la mediación, la persona mediadora se encarga de fijar un tono agradable, aclara cuales son las expectativas de las personas participantes, qué esperan de la mediación. A veces actúa sola o a veces lo hace con otra persona mediadora, formando equipo, en "co-mediación". Explica las metas y los propósitos del proceso, así como su propio papel, poniendo especial énfasis en su imparcialidad, en la confidencialidad de los contenidos y en la voluntariedad de la participación. También en que las decisiones las toman las partes, porque ellas son las protagonistas.

■ ***Colaboración.*** Al principio, la persona mediadora evita entrar de lleno en el conflicto. Lo "sobrevuela". El objetivo es conseguir que se identifique el espacio de diálogo como un lugar en el que pueden ocurrir cosas diferentes, donde se pueden poner en marcha actitudes más positivas.

■ ***Tono emocional positivo***. La tendencia a la confrontación y la descalificación en algunas situaciones conflictivas puede verse reducida cuando las personas se ven reconocidas en algunos de los muchos aspectos positivos que seguramente poseen. En general se trata de recuperar una parte de la realidad que ha quedado en segundo plano. El objetivo es crear un tono emocional menos agresivo al mismo tiempo que resaltar las capacidades de todas.

■ ***Información.*** Cuando la información es compartida o recibida conjuntamente se evitan malas interpretaciones y utilizaciones negativas de ella. Es útil abordar las diferencias poniendo todas las cartas sobre la mesa.

■ ***Responsabilización.*** La voluntad de la familia no siempre es la de resolver el conflicto, sino la de tomar una decisión. La persona mediadora sabe que no tiene la solución de los problemas, que la solución está en ellas, en esas mismas personas que le piden ayuda. Se trata de iniciar con la familia el diseño de un futuro inmediato asentado en acuerdos.

■ ***Futuro.*** La persona mediadora refuerza la competencia y la responsabilidad de la familia y propone como objetivo común construir un camino donde el foco estará centrado en el futuro y no en el pasado. Eso no quiere decir que no se pueda hablar del pasado. La historia del conflicto es importante, teniendo en cuenta que no se trata de juzgar ni de ver quien tiene la razón, sino simplemente de compartir las visiones que cada participante tiene sobre los diferentes temas que se van a abordar e intercambiar información sobre los mismos.

■ ***Identificación de los temas.*** Se intenta que los temas se identifiquen, se nombren, pero sin entrar en ellos, sin profundizar hasta que el terreno no esté preparado. A veces las prisas pueden conducir al fracaso.

■ ***Intereses comunes.*** La persona mediadora y las participantes ponen en marcha conjuntamente sus recursos en busca del acuerdo. La persona mediadora intenta que los recursos de la familia no se anulen entre sí y se unan en lo posible para un interés común. No siempre es fácil definir cual es el interés común. Los conflictos hacen pensar a sus protagonistas que no hay nada en común por lo que luchar conjuntamente. Más bien al contrario, lo común es a menudo el objeto del litigio.

El deseo de arrebatar al "otro" lo "nuestro" forma parte de la manera en que muchas familias plantean su conflicto. La pugna por lo común puede convertirse en la esencia de la relación, dejándose de lado elementos tan difíciles de manejar como es el dolor, la rabia, la pérdida o la frustración.

■ ***Conversaciones saludables***. La persona mediadora permite a las participantes que experimenten cada vez más los componentes sanos de su relación, en lugar de herirse recíprocamente con los componentes dolorosos. Para ello es importante facilitar el proceso de separación del problema, explorar los aspectos emocionales y considerar el bienestar futuro de toda la familia. Por eso, la persona mediadora ofrece empatía y soporte, ayuda a clarificar las necesidades, facilita la expresión de sentimientos y valora el carácter primordial del autoconocimiento. El incremento en la autodeterminación y responsabilidad durante el proceso de mediación facilitará un incremento posterior de la autonomía personal de las personas participantes.

■ ***Método.*** Es necesario que las partes recuperen la capacidad para llevar a cabo aquello que saben hacer y que seguramente han hecho a lo largo de su historia. La persona mediadora es consciente de que su función es ayudar a evitar los obstáculos que impiden a una familia comunicarse, negociar y decidir los temas que forman parte de su propia vida familiar. Desde esta óptica, no necesariamente "enseña" a las partes métodos teóricamente eficaces de comunicación, negociación o toma de decisiones. Simplemente (aunque eso supone una mayor complejidad de pensamiento y actuación) facilita que ellas utilicen su propio método.

4.4. Una comunicación más positiva y efectiva

■ ***Equilibrio.*** La persona mediadora procura que la comunicación sea equilibrada. Intenta que todas las partes tengan las mismas oportunidades de hablar y que no haya alguna que hable demasiado. Si es necesario, se limitan o detienen actitudes autoritarias e intimidaciones verbales y ***se crea una estructura de poder igualitaria entre ellas durante las sesiones***. Así, anima a las personas participantes a que, utilizando su propio lenguaje, expresen sus necesidades y escuchen y entiendan las de las demás. Se pone especial atención en las necesidades de las personas menores, incluso cuando no están presentes en la mediación.

■ ***Reglas acordadas.*** Es importante acordar unas reglas previas sobre cómo se va a hablar. Cada familia necesita las suyas propias y no todas valen para todas las familias. Así, suele plantearse desde el inicio la intención de que cuando alguien habla se le escuche y que es mejor no interrumpirse. Por supuesto, ***se deben evitar las descalificaciones y las amenazas***.
A veces la persona mediadora pide a las partes que en determinados momentos no hablen entre sí y lo hagan únicamente con ella. Así se pretende evitar discusiones que no son útiles en algunas fases del proceso y la aparición de escaladas en algunas interacciones.

■ ***Regulación.*** Es adecuado ordenar la comunicación. Cuando alguien habla demasiado tiempo suele ocurrir que la otra persona deje de escuchar

y se dedique a pensar en cómo le contestará. Para evitarlo, la persona mediadora puede interrumpir a la primera intentando clarificar lo que dice o pidiendo la visión de la segunda sobre el mismo tema, de modo que la palabra vaya pasando de una a otra alternativamente.

■ **Escucha**. Mediante una actitud de *escucha activa*, importantísima en todo proceso de mediación, la persona mediadora adopta una disposición que facilita a las personas el hablar de los temas en conflicto de una manera en la que se asegura a quien habla que lo que dice ha sido escuchado. Además permite comprobar que se ha entendido lo que se ha dicho, se legitiman las emociones y se facilita la exploración de los sentimientos. A veces es necesario escuchar más allá, accediendo a los sentimientos ocultos tras las palabras para extraer la carga emocional que aportan al conflicto y poder abordarlo con una mayor claridad.

4.5. Juntando y separando

Las personas participantes deben sentir que la mediación es un lugar seguro, donde no es necesario defenderse ni ocultar información, donde se habla de lo que ellas quieren, de lo que les preocupa, y donde se intenta que las soluciones sean las mejores posibles para todas ellas. Por eso se suele decir que "todas ganan", porque aquí no se trata de ganar a la otra ni de ver quién cede más, sino de buscar lo mejor para todas. Deben sentir que la persona mediadora las entiende, que comprende lo que quieren, que entiende las relaciones familiares. Para ello a veces se realizan encuentros por separado. Estos pueden hacerse cuando la intensidad del conflicto es muy elevada, cuando hay que hablar de temas personales o cuando alguien tiene dificultades para avanzar en el proceso. Eso sí, estos encuentros privados siempre se realizan con la intención de facilitar la continuidad del trabajo conjunto.

4.6. Hablar para acordar

Cuando se han identificado los temas que se van a tratar, las personas participantes deciden en qué orden hablarán de ellos. ***Muchas veces es útil empezar por los que parecen más sencillos, pero otras hay que abordar primero los más urgentes***. En cada uno de los temas se identifican las alternativas que aparecen como más viables y aceptables. Se intenta evitar el "regateo" y se promueve utilizar un estilo negociador más blando, buscando qué opción es la que mejor responde a las necesidades de todas. Es reconfortante observar cómo, poco a poco, el acuerdo va siendo mayor que el desacuerdo**, *porque hablar da resultado***.

■ ***La persona mediadora facilita la toma de decisiones.***
■ ***Refuerza los esfuerzos de colaboración y los progresos realizados.***
■ ***Centra las conversaciones sobre las áreas de entendimiento y promueve el compromiso con los acuerdos conseguidos.***
■ ***Escribe o facilita la escritura de los acuerdos.***
■ ***Da copia a las personas participantes y deja abierta la posibilidad de revisarlos y discutirlos de nuevo si ello fuera necesario. Si no hay acuerdo, la persona mediadora refuerza los esfuerzos que se han llevado a cabo y ofrece la posibilidad de retomar el diálogo en otro momento en que éste resulte más viable***.

5. Mediación en la ruptura de pareja.

Describimos a continuación dos casos habituales de ruptura de pareja atendidos desde un Servicio de Mediación Familiar.

En España y en Madrid, el ámbito en el cual los servicios de Mediación Familiar han tenido un desarrollo y establecimiento mayor ha sido en la ruptura de pareja. Desde las primeras iniciativas, a finales de los años ochenta y principios de los noventa, hasta la actualidad hemos pasado de contar con el interés e intenso trabajo de profesionales con inquietudes que les llevaron hacia la autoformación, la investigación y el estudio de los servicios de mediación en el extranjero hasta la amplia oferta de servicios de Mediación Familiar de carácter público o privado, en algunos casos con dos décadas de recorrido y en la mayoría de los casos servicios asentados con profesionales específicamente formados para la atención desde la Mediación Familiar y con varios años e incluso lustros de experiencia.

Por estos motivos, a menudo se asocia de manera automática la Mediación Familiar con la Mediación en Ruptura de Pareja, aunque nos gustaría evitar dicha asociación, ya que la persona mediadora puede facilitar soluciones en muchos otros conflictos familiares.

Describimos a continuación dos casos habituales de ruptura de pareja atendidos desde un Servicio de Mediación Familiar.

5.1. CASO 1. Se acabó el amor

Rosa y José Luís se casaron hace seis años, después de ser novios durante tres años y convivir dos. Viven juntos con sus dos hijos, el mayor que tiene cuatro años y el pequeño dos. Ambos trabajan en Madrid, y viven en un barrio de la ciudad, en un piso que pudieron comprar con mucho esfuerzo, aunque no es muy grande.

Desde hace varios años, Rosa se siente descontenta. Nota que su vida es una rutina constante, le apetece hacer muchos planes con amigas y familiares, y nota que no le hacen ilusión los planes que surgen con José Luís, de modo que evita estos planes. Cuando están en casa, cada uno va a lo suyo. Atienden a la casa y a los niños, y no hay mucha relación entre ellos. Cuando surge esta relación, suele ser para discutir.

Hace ahora un año, habló con unas amigas y, con franqueza, les explicó que se estaba hartando de José Luís. Una de sus amigas le planteó que era un buen chico, y que con dos hijos pequeños tendría que hacer un esfuerzo… "no te vas a separar ahora" le dijo. Aunque hace mucho tiempo sí habló con José Luís de este tema, hace ya varios meses que ni lo intenta. Tratar de plantearle que no estaba contenta se convertía en una fuerte discusión que más parecía una competición a ver quien tenía más reproches. Actualmente, no hay muestras de cariño ni mantienen relaciones sexuales. Hacen planes "con sus hijos" y, cuando los pequeños están durmiendo, Rosa y José Luís apenas coinciden por la casa. Evitan quedarse a solas en la misma habitación.

Actualmente, en nuestro entorno, la mayoría de las personas entienden la vida de pareja como una forma de acercarse a la felicidad. La relación de pareja tiene sentido en la medida en que facilita que los miembros de la pareja se sienten satisfechos con dicha relación. Cuando desaparece dicha satisfacción, es

habitual que surja el pensamiento de ruptura.

Aunque no todas las parejas que barajan la ruptura finalmente la acometen, prácticamente todas las parejas que se separan o divorcian describen un periodo relativamente largo (varios años) en el cual "sentían" que la relación había llegado a su fin. Cuando dicha relación se prolonga suele ser por motivos económicos o por preocupación hacia la situación de los hijos comunes. También es habitual escuchar la opinión de familiares o personas del entorno. Algunas parejas, antes de tomar la decisión de la ruptura, acuden a algún tipo de profesional en busca de orientación (psicológica, social, jurídica…) que ofrezca información sobre las alternativas o la propia ruptura.

El Servicio de Mediación Familiar en Ruptura de Pareja puede iniciarse en el momento en que uno de los miembros de la pareja sienta que ha tomado la decisión de separarse.

Rosa tiene claro que se separarán, aunque no sabe exactamente cuándo ni cómo. Espera un desencadenante porque, además, sabe que prefiere vivir sin él. Un día coincide con una prima a la que hace tiempo que no ve. Rosa sabe que su prima se ha separado recientemente y, cuando le pregunta por su ruptura, le habla de un Servicio de Mediación que les ha facilitado hablar del tema y organizar juntos la ruptura. Su prima se muestra bastante animada porque, le dice, "si no me separé antes, fue por miedo a la propia separación. Ha sido dura, pero más fácil de lo que esperaba…"

Las parejas que llegan a los Servicios de Mediación Familiar suelen hacerlo principalmente por dos vías; informados por usuarios de dichos servicios que quedaron satisfechos o derivados por profesionales que toman contacto con la situación.

Pocos días después, Rosa llama al Servicio del que le habló su prima. Le informan por teléfono que es un servicio gratuito y confidencial, lo cual le anima a hablar con José Luís del tema. Para Rosa ha sido muy duro sentarse una tarde en casa y decirle a José Luís que no siente ya amor por él. Lo mejor que puede, le explica que le quiere porque han compartido muchas cosas juntos, han tenido dos hijos estupendos, pero que no siente ilusión por hacer planes con él y que ha pensado que quizás podrían separarse. La primera reacción de José Luis ha sido de enfado, "pero ¿qué estás diciendo?", y ha planteado todos los inconvenientes que Rosa ya había pensado: apretón económico, afectará a los niños, y ¿quién se irá de casa? Rosa se limita a contestarle que conoce todos esos inconvenientes, que le han dado un teléfono de un servicio donde ayudan a facilitar la separación y que podrían ir "solo para informarse". Le dice que va a concertar una cita y que le gustaría que fueran juntos.

Cuando llegan al "Centro de Mediación", y después de unos minutos en la sala de espera, se acerca una persona que se identifica como la mediadora. Los tres juntos pasan a una sala donde les pregunta qué les ha traído hasta allí. Rosa habla más que José Luís, y explica la progresiva pérdida de complicidad como pareja y que buscan información porque están barajando la posibilidad de separarse. La mediadora se dirige a José Luís y le pregunta por su forma de entender la situación. José Luís también comenta que la relación hace tiempo que es difícil y distante, pero que

no ve nada claro lo de separarse, ya que no tienen ingresos altos y le preocupa como afecte a sus hijos. La mediadora se muestra comprensiva con la situación, no es fácil vivir incómodo con tu pareja ni separarse, proceso que implica cambios y dudas sobre sus resultados. En primer lugar les plantea que, si no tienen tomada una decisión sobre la ruptura, una alternativa puede ser acudir a un servicio de orientación familiar o de terapia de pareja, donde quizás pueden ayudarles a recuperar su relación. Por otro lado, si la decisión de la ruptura está tomada, pueden iniciar una mediación para hablar sobre la separación y cómo organizarse. La mediadora insiste en que el Servicio de Mediación es voluntario y no tienen porqué sentirse obligados a acudir al mismo. También es confidencial, de modo que ambos se comprometen a no solicitar informes ni testimonios por parte de la mediadora, que también se compromete a no emitir informes, valoraciones o testimonios sobre las sesiones de mediación. Por último señala que su función como mediadora es ayudarles a hablar, no opinar sobre qué deben hacer ni decidir por ellos.

El objetivo principal de la persona mediadora es ofrecer un espacio de diálogo y comprensión. Las personas mediadoras dedican mucho tiempo a comprender (quizás no justificar o compartir) la situación que está pasando la pareja y cada una de las personas.

Aunque las personas Mediadoras Familiares no tienen los roles de asesoras en la ruptura, ni de psicólogas de pareja, ni de abogadas de familia, sí pueden servir como fuente de primera información descriptiva sobre algunos aspectos comunes en los divorcios.

José Luís y Rosa se van a casa sin una segunda cita, dándole vueltas a la conversación. Ambos se han sentido cómodos con la reunión. Rosa ve más clara la ruptura, se siente respaldada por la ayuda que les pueden ofrecer, piensa que podrán evitar una "pelea" en los juzgados y que, a la larga, ambos saldrán ganado. José Luís está triste. No quiere separarse, pero ha notado que Rosa lo tiene bastante claro. Piensa en el Servicio de Mediación como una alternativa "menos mala".

Allí le han dicho que él podrá proponer lo que considere, y que las decisiones habrán de tomarlas juntos. De modo que, puestos a separarnos, piensa, este puede ser un buen lugar. En cualquier caso, mejor que el juzgado.

Ambos comentan en su domicilio que, dada la situación y la decisión de ruptura, optar por una opción alternativa al juzgado puede ser una buena idea. Sorprendentemente, esta vez no discuten. Al día siguiente Rosa llama y pide una segunda cita con la mediadora.

En la segunda cita les atiende de nuevo la misma persona y les invita a comentar cómo esperan que sea el proceso de ruptura, qué ideas tienen, que dudas surgen, etc. Ambos se muestran titubeantes. Piensan en la separación como algo lejano y complicado y no saben por dónde empezar. La mediadora les hace algunas preguntas para, explica, conocer ella la situación. Les pregunta si están o no casados, las edades de sus hijos y cuál es su régimen económico. También les pregunta qué propiedades tienen, si existen deudas o préstamos y si trabajan. En el caso de Rosa y José Luís, están casados "en gananciales". Esto significa que los ingresos y los bienes son comunes, a excepción de aquellos adquiridos antes de la boda. La vivienda y dos coches son los únicos bienes relevantes y la hipoteca la única deuda. Ambos trabajan, y explican que sus hijos acuden a una escuela infantil concertada, el pequeño, y a un colegio público, el mayor.

Tras finalizar la descripción de la situación familiar, la mediadora plantea que puede ser interesante que hablen de cómo organizar el tiempo de sus hijos, así como de los gastos que tienen actualmente. Otro aspecto a tener en cuenta son los dos coches, el piso y la hipoteca. Les propone que, por separado, piensen en propuestas en torno a estos aspectos para ponerlas en común de cara a la próxima reunión.

Tras esta segunda cita, la pareja se siente algo más tranquila por la información recibida, al tiempo que sienten que necesitarán algo de tiempo para asimilar y ordenar todo lo expuesto. Ahora pueden concretar cómo esperan organizarse.

La siguiente reunión comienza cuando la mediadora les pregunta por dónde creen que deben empezar a hablar. José Luís propone empezar por los pequeños, que al fin y al cabo son lo más importante, y Rosa se muestra conforme. Ambos hacen sus propuestas, y la mediadora resalta todos aquellos aspectos que ambos han tenido en cuenta y les parecen importantes. En ambas propuestas sus hijos pasan fines de semana y vacaciones con su padre y su madre por igual. Además, siguen acudiendo a los mismos centros educativos. Cuando José Luís ha escuchado la propuesta de Rosa no ha podido evitar prestar mucha más atención a las diferencias frente a su propuesta que a los aspectos comunes. Tras la intervención de la mediadora, el disgusto inicial ha disminuido considerablemente. La mediadora comienza a recoger en un borrador todos aquellos puntos que parecen concretarse.

La persona Mediadora Familiar es una figura neutral ante la igualdad de los miembros de la pareja para hacer propuestas y valoraciones. Utiliza una amplia gama de estrategias y técnicas de comunicación para promover esta neutralidad, así

como para facilitar una comunicación útil y propositiva.

Cuando alguien que acude a un Servicio de Mediación siente que no existe dicha neutralidad, las personas mediadoras esperan que se lo diga. Bien para tratar de resolverlo o para buscar una solución alternativa (a veces un cambio de profesional)

Cuando esperamos un conflicto o un enfrentamiento, prestaremos mucha más atención a las diferencias que a las coincidencias con nuestro "adversario". Es labor de la persona mediadora señalar los aspectos comunes y coincidentes entre las preocupaciones y propuestas de los miembros de la pareja.

En las siguientes sesiones, la mediadora guía un proceso definido para alcanzar acuerdos. De nuevo habla con Rosa y José Luís y les anima a proponer soluciones para cubrir los gastos de sus hijos y para resolver que harán con la vivienda, los coches y el préstamo. De momento, la mediadora se limita a recoger en el borrador los aspectos que ambos plantean de manera similar en sus propuestas. Tras estas dos reuniones, Rosa y José Luís se han dado cuenta de que, a grandes rasgos, la idea que tienen sobre su ruptura se parece mucho más de lo que esperaban.

Cuando se reúnen para hablar de las decisiones pendientes, aquellas que no coincidían, surgen algunas dudas. Rosa y José Luís tratan de que la mediadora les guíe, y le preguntan como suelen resolverse. La mediadora algunas veces describe vagamente alternativas, pero siempre finaliza explicando que a ella le resulta muy difícil opinar, ya que no conoce a sus hijos y lo verdaderamente importante es lo que opinen ellos dos. También les indica que pueden realizar consultas jurídicas (dudas de carácter legal) o psicológicas (sobre lo mejor para sus hijos) de nuevo teniendo en cuenta que la orientación de estos expertos es relevante en la medida en que ellos así la consideren.

Finalmente, la mediadora redacta un documento que describe los acuerdos alcanzados y que ambos firman. Durante las trece semanas y siete reuniones que ha durado el proceso, Rosa y José Luís se han sentido escuchados y protagonistas de las decisiones. Han tenido la oportunidad de escuchar con tranquilidad las inquietudes y propuestas de ambos y han alcanzado un acuerdo a medida de su situación familiar.

No todos los procesos de Mediación Familiar finalizan con acuerdos "totales". Pueden finalizar sin acuerdos, o con algunos acuerdos y algunas diferencias. La persona mediadora ha de ofrecerse a redactar un Acuerdo de Mediación. Este es un documento que recoge los acuerdos alcanzados.

Con cierta frecuencia, los procesos de ruptura de pareja se resuelven en los juzgados de familia. Cuando uno o ambos miembros de la pareja sienten que la comunicación está muy deteriorada y no confían en que pueda dar resultado, o piensan que las actitudes de uno y otro son incompatibles y que no habrá manera de conciliarlas, acuden a un abogado o abogada. A través de esta persona se presenta una demanda de separación o demanda de divorcio donde se explica al tribunal las circunstancias familiares, y se traslada una propuesta para que dichas circunstancias queden atendidas tras

el divorcio. Habitualmente se justifica dicha propuesta sobre situaciones pasadas o actuales. Cada miembro de la pareja presenta la suya, que suele diferir de la otra, y sus explicaciones y justificaciones sobre la misma. Es previsible que las justificaciones de una y otro sobre la propuesta también difieran, lo que a menudo produce un fuerte malestar y estrés en las personas y ahonda los conflictos y dificultades del proceso de ruptura.

5.2 CASO 2. Un cambio a mejor

Teresa y Enrique vivieron juntos durante catorce años. En ese periodo *tuvieron dos hijos, Javier y Rocío. Los últimos años de su convivencia fueron muy incómodos. La relación entre Teresa y Enrique era fría y distante, siendo la convivencia y la atención a sus hijos los únicos aspectos que realmente compartían. El deterioro hizo que Enrique le propusiera a Teresa separarse. A ésta no le costó aceptar la propuesta y, dada la poca comunicación que existía entre ellos, cada uno acudió a una persona abogada a explicar la situación, lo que esperaban y a recibir orientación e información.*

Los meses que pasaron desde que Enrique propuso la ruptura hasta que obtuvieron una sentencia del juzgado que establecía la organización para atender a ambos hijos, las cantidades a aportar para cubrir sus gastos y quién debía buscar otra vivienda fueron especialmente incómodos, tanto para Teresa y Enrique como para Javier y Rocío, que en aquel momento tenían diez y ocho años respectivamente.

Sus abogados les orientaron sobre cómo podrían obtener los mejores resultados. De modo que ambos solicitaron permanecer en el piso donde vivían y convivir habitualmente con sus hijos, proponiendo a su vez fines de semana alternos y una o dos tardes entre semana para que "el otro" o "la otra" estuviera con los niños. Así mismo, ambos solicitaron que se les aportase una pensión de alimentos para cubrir los gastos de Javier y Rocío y ambos, siguiendo las instrucciones de sus abogados, redondearon al alza los números en previsión de que el juez estimase una disminución de la misma.

Los juzgados de familia tienen una serie de reglas escritas, explícitas, y otra serie de reglas no escritas o implícitas. Esto hace que, aún siendo un espacio necesario donde familias con dificultades buscan soluciones a su situación, en ocasiones no sea una vía que facilite la relación familiar.

El juzgado es un espacio donde siempre se resolverá el problema de la decisión.
Si una familia no puede tomar una decisión (en este caso en torno al divorcio o sus efectos) el juzgado ofrecerá una respuesta. Pero el juzgado no resolverá el problema de la relación. Si una familia no consigue encontrar la manera de alcanzar una relación razonable, no es el juzgado el lugar donde buscar este cambio.

La jueza estableció que fuera Teresa quien permaneciera en el domicilio, y que Enrique pudiese estar con sus hijos fines de semana alternos, los miércoles por la tarde y la mitad de los periodos de vacaciones. También estableció que Enrique aportase una cantidad mensual ligeramente menor de la solicitada por Teresa para cubrir los gastos de

sus hijos. De modo que Enrique alquiló una vivienda lo más cerca que pudo del colegio de sus dos hijos. Desde entonces han seguido las decisiones establecidas por la jueza, hace ahora tres años.

Actualmente Javier tiene trece años y Rocío once. Enrique y Teresa mantienen una relación fría y distante. No han tenido enfrentamientos ni discusiones, y cuando es imprescindible pueden hablar sobre aspectos relacionados con sus hijos. Enrique se sigue sintiendo víctima de las circunstancias: la justicia que siempre favorece a la madre y probablemente ni siquiera barajó que fuera él quien estuviese en casa y Teresa, que sabe que es un buen padre pero no aceptó ninguna opción que no fuera que Enrique viese a sus hijos a ratitos en el tiempo libre. Por su parte, Teresa se siente disgustada por culpa de Enrique. Auque entendiera el divorcio y de hecho ella también lo anhelara, desde entonces cuidar de sus hijos cada vez es más difícil y agotador. Enrique se limita a verles para ir al cine y planes divertidos que Javier y Rocío siempre aprecian y a aportar la cantidad establecida. Teresa vive con el convencimiento de que existen muchos gastos que no se contemplaron adecuadamente o que se sobreentendió que pagarían a medias, pero la realidad de los últimos tres años es que ella asume todos los gastos y, las pocas veces que han hablado del tema, Enrique se limita a señalar que él paga media hipoteca y un alquiler, con lo que le resulta imposible cambiar su aportación.

Una de las características que suelen tener las resoluciones judiciales en divorcios es que ambas partes sienten que el juez o la jueza se han equivocado. Lo cierto es que esperar que "acierten" en la decisión sobre una familia a la que no conocen, en base a informaciones y testimonios de una y otra parte a menudo contradictorios, es quizás esperar mucho.

La función de las juezas y los jueces es ofrecer una decisión que se ajuste al derecho, a la legislación vigente. Esta decisión, en algunas ocasiones, no termina de ajustarse a las circunstancias de las familias.

Dentro de unas semanas Enrique se mudará a un nuevo domicilio, más espacioso que el anterior. Ha pensado que sería buena idea cambiar los horarios, especialmente de los miércoles, dado que a él y a sus hijos les resulta incómodo encontrarse el miércoles por la tarde. No suelen saber qué hacer, normalmente acaban en una cafetería merendando y haciendo deberes, ya que si hacen el trayecto hasta su casa y luego el regreso al domicilio de Teresa habrán empleado más de la mitad del tiempo que tienen esa tarde en el autobús o el coche.

Dada la poca comunicación que mantienen, Enrique contacta con una abogada que le indica cómo solicitar una modificación de las medidas en el juzgado. Esta solicitud es notificada a Teresa por carta. En un primer momento Teresa se disgusta mucho… ¿Cómo es posible que no le haya dicho nada Enrique? Aunque no tarda en caer en la cuenta que hace tiempo que Enrique y ella, básicamente, no se dicen nada. De modo que Teresa contacta con el abogado que ya la atendió en el divorcio y le expone el tema. Este abogado, a su vez, le indica cómo responder a la demanda de Enrique.

Dado que Teresa y Enrique apenas hablan, los abogados se ponen en contacto con la finalidad de tratar de acercar posturas y, quizás, alcanzar un acuerdo, aunque no lo consiguen.

En la mayoría de los casos, los abogados de uno y otro se contactarán para tratar de alcanzar un acuerdo que evite la decisión judicial. Muchos abogados dedican mucho tiempo y esfuerzo en sacar adelante este acuerdo, aunque no siempre tienen éxito.

Tanto Teresa como Enrique se sorprenden cuando a cada uno les contacta su abogado y les indica que la jueza ha establecido en la providencia preliminar una fecha y hora para que acudan a ver a una persona mediadora familiar. También les indican que deben acudir, independientemente de que alcancen o no algún acuerdo, para evitar que el juez tome represalias contra ellos.

Con cada vez mayor frecuencia los juzgados de familia cuentan con equipos de mediación familiar a los que derivar las familias cuando lo estiman oportuno. Son varios los factores que están llevando a implantar y extender los servicios de Mediación Familiar en los juzgados de familias. La dificultad arriba descrita que la persona juzgadora tiene para acertar en su decisión, la acumulación de demandas y casos en los juzgados y el correspondiente retraso en la resolución de los mismos, la prevención de futuras demandas entre parejas separadas…

En cualquier caso, la Mediación es un proceso SIEMPRE voluntario, sin consecuencias por descartarlo o interrumpirlo tras el inicio.

La reunión tiene lugar unos días después en la sede de los juzgados de familia. Ambos acuden acompañados de sus abogados, si bien el mediador les explica que tendrá una primera reunión breve con sus abogados y, a continuación, una reunión más extensa con ellos. Durante la misma se les describe el funcionamiento del servicio de mediación, y se plantean conversaciones en torno a las expectativas sobre el proceso judicial y la relación familiar posterior, así como las ventajas que un acuerdo alternativo podría suponer a ambos y a sus hijos.

El proceso de Mediación Familiar Intrajudicial tendrá mayor probabilidad de éxito si cuenta con el apoyo de los abogados de cada una de las partes. Subrayar que la persona Mediadora no es una sustituta de la abogada, que ésta mantiene sus funciones de asesoramiento y representación. Facilitar un canal de comunicación eficaz entre los abogados y los mediadores permitirá disponer de dicho apoyo.

El trato ofrecido por las personas mediadoras es distinto al encontrado en los juzgados. Más cercano, no directivo y flexible. Deciden establecer una cita con ellas y tratar de tomar decisiones juntos en el plazo disponible hasta la fecha del juicio, aproximadamente seis semanas después.

Enrique y Teresa se reencuentran, esta vez en el Centro de Mediación Familiar. El mediador les anima a hablar de cómo perciben la situación familiar. Si creen que sus hijos notan su escasa comunicación, si piensan que si ellos hablaran o se coordinaran más sus hijos podrían estar mejor, así como sus sensaciones sobre las relaciones de cada uno de ellos con sus hijos. Teresa y Enrique coinciden al señalar que saben poco de la relación de sus hijos con el otro progenitor, pero que entienden que la relación es correcta. Además, ambos se muestran preocupados por las consecuencias que su escasa comunicación pueda tener durante la adolescencia, cuando sus hijos "traten de torearles".

En esencia, el proceso de Mediación Familiar Intrajudicial es similar al proceso ajeno al juzgado, si bien el primero suele resultar más dificultoso. Es fundamental que la persona mediadora tenga en cuenta que la familia ya ha decidido acudir a un juzgado e indagar cómo se llegó a esa decisión, qué circunstancias y qué expectativas llevaron a uno (o ambos) miembros de la familia a optar por el juzgado.
La familia aceptará el proceso de mediación si la forma de entender las circunstancias cambia y/o si la expectativa de un acuerdo resulta más atractiva o más adecuada que la de una decisión judicial.

Cuando el Mediador les pregunta sobre qué aspectos les gustaría hablar, Enrique en seguida explica sus dificultades con la tarde del miércoles y las ventajas que espera en trasladarla a los lunes. Teresa comenta que en general cree que las cosas están bien, aunque en ocasiones echa de menos que Enrique colabore más, tanto en la edu-

cación como en asumir costes imprevistos.
Teresa y Enrique tuvieron otros dos encuentros con el mediador. En los mismos, barajaron opciones sobre la tarde de los miércoles. Enrique mostró mucho interés en que el cambio le permitiese pasar una noche más con sus hijos, y finalmente decidieron que todos los lunes Javier y Rocío dormirían con su padre, que les recogería del colegio y les llevaría de nuevo al mismo el martes por la mañana.

También dedicaron tiempo a analizar qué gastos podrían surgir o habían surgido en los que Teresa pensaba que Enrique debía contribuir. Dado que Enrique se mostró muy preocupado por aumentar la mensualidad, finalmente decidieron que Enrique asumiera directamente los gastos de libros de texto cada mes de septiembre.

Las anteriores decisiones quedaron reflejadas en un documento que los abogados de Teresa y Enrique aportaron en el juzgado y el juez incluyó en una sentencia. Varios meses después de la última sesión, Teresa y Enrique fueron contactados, y ambos coincidieron en señalar que los últimos meses hablaban más sobre sus hijos. No mucho más, pero mejor que antes.

La mayoría de las parejas que han sido atendidas en Procesos de Mediación Intrajudicial señalan que durante las sesiones con la persona mediadora la comunicación era más sencilla, más útil.

No todas las familias alcanzan acuerdos, pero recordemos que el objetivo del espacio de Mediación no es solo el acuerdo. El objetivo es ofrecer un espacio de comunicación donde hacer propuestas y alcanzar acuerdos resulte más fácil, pero no obligatorio.

En cambio, la experiencia de varios momentos con una comunicación cualitativamente mejor de la habitual suele facilitar un avance que mejora el canal de comunicación entre la pareja divorciada y un aumento de su colaboración como padre y madre.

Hay familias que explican que el Proceso de Mediación les resultó trascendental, otras que les resultó útil, otras que les ayudó un poco y otras que plantean que les resultó inútil. No sabemos qué obtiene cada familia del espacio de Mediación hasta que se sumerge en éste. En el peor de los casos, seguirán igual que antes.

5.3 CASO 3. Repetimos

Hace cinco años, Sonia y Rubén se divorciaron. En aquel momento tenían dos hijos de cuatro y seis años. Oyeron hablar de un servicio que ayudaba a las parejas a "separarse por las buenas", de modo que acudieron a lo que resultó ser un Servicio de Mediación Familiar. Allí encontraron ayuda para decidir juntos cómo organizarse tras la ruptura; el tiempo de sus hijos, los gastos de los mismos e incluso decidieron qué hacer con su piso, entonces propiedad de ambos.

Siendo el divorcio un proceso difícil y desagradable, el espacio que les ofrecieron para hablar y decidir les resultó francamente útil. Desde entonces Rubén y Sonia no han tenido muchas dificultades. Ambos consideran que, en general, les resulta fácil hablar y organizarse de modo que sus hijos estén bien atendidos y no vivan una batalla entre su padre y su madre.

Tras el divorcio, el funcionamiento en los primeros meses puede marcar una tendencia de cara al futuro. Los padres y madres separados que encuentran la manera de cooperar en este periodo inicial suelen tener menos dificultades en su relación coparental futura.

Los Servicios de Mediación Familiar pueden facilitar que la ex pareja inicie su relación post divorcio en el entendimiento y la cooperación.

Hace algunas semanas, Rubén le comentó a Sonia que su novia se mudaría a su domicilio dentro de poco y que planeaban casarse en un plazo cercano. Sonia le trasmitió a Rubén sus felicitaciones y trató de hacer ver que no le daba importancia. Sin embargo se quedó preocupada por cómo podría afectar a sus hijos la convivencia con la nueva pareja de Rubén. Tenía dudas sobre su papel de madre ¿quizás estaba en peligro? Su relación con sus hijos ¿empeoraría ahora que inician la adolescencia? E incluso su trato con Rubén. ¿seguiría siendo fácil coordinarse en torno a los niños?

Tras la llegada de la compañera de Rubén al domicilio, Sonia empieza a notar que sus hijos le hablan de ella. Alguna vez siente comparaciones entre ambas y también tiene la sensación de que Rubén se muestra menos comunicativo y receptivo a sus propuestas.

El otro día, Sonia y Rubén discutieron sobre la hora de recoger a sus hijos. En la discusión, Sonia no pudo evitar señalar que la situación empeora desde que Rubén vive en pareja, a lo que éste respondió que Sonia estaba evidentemente celosa y que en el fondo nunca asumió el divorcio.

Sonia contactó con el Servicio de Mediación Familiar al que habían acudido en el momento de su ruptura. Concertó una cita y expuso sus dudas y sus sensaciones. Acordó con el mediador que la atendió que le diría a Rubén que había estado allí y que ella pensaba que podía ser buena idea que acudieran juntos para hablar de la nueva situación.

Rubén y Sonia tuvieron tres reuniones con el Mediador. En las mismas ambos pudieron subrayar que en líneas generales todo había ido bien desde el divorcio. Sonia le pudo pedir a Rubén que la ayudara a mantener su papel de madre, y que evitase que sus hijos entraran en comparaciones o confusiones. Así mismo, Rubén le pidió a Sonia respeto y apoyo en su nueva vida de pareja. En estas conversaciones, también repasaron las decisiones tomadas sobre los horarios y los gastos de sus hijos, modificando y actualizando algunas de ellas.

6. Mediación en las relaciones entre padres e hijos.

Las situaciones en las que padres y madres pueden sentir frustración, culpa, desbordamiento o impotencia, coinciden con frecuencia con el momento evolutivo de la adolescencia.

Todas las familias tienen momentos de transición en los que es necesario tomar decisiones. A veces vienen asociadas a diferentes tipos de conflictos, desacuerdos o disputas que pueden generar malestar entre los diferentes miembros de la familia y llevar, incluso, a un mal funcionamiento de la misma.

Aunque las familias tienen los recursos necesarios para sobrevivir a las dificultades y enriquecerse con ellas, a veces no pueden conectarse solas con dichos recursos.

Cuando somos los protagonistas de un conflicto familiar podemos llegar a sentirnos enojados, impotentes, bloqueados, etc. En ocasiones, cuando estas emociones son muy intensas obstaculizan nuestra capacidad para poder emplear las herramientas o estrategias de afrontamiento y negociación que, sabemos, nos conducirían a una gestión constructiva del problema. Y es entonces cuando percibimos que la situación está "enquistada" y que somos incapaces de avanzar solos, cuando solemos recurrir o pedir auxilio a una tercera persona, como puede ser la mediadora familiar.

Centrando el discurso en la ***relación entre padres e hijos***, las situaciones en las que padres y madres pueden sentir frustración, culpa, desbordamiento o impotencia, coinciden con frecuencia con el momento evolutivo de la ***adolescencia.***

En esta etapa los lenguajes de unos y otros pueden percibirse como "incompatibles" o "incomprensibles" y la diferencia generacional entre padres e hijos parece agudizarse. ***La comunicación se hace especialmente complicada porque los hijos tienden a encerrarse y los padres suelen adoptar una actitud de imposición, que rara vez funciona***.

Las quejas de los hijos e hijas se relacionan con sentimientos y vivencias de control y presión continua por parte de sus padres, verbalizando con frecuencia frases como: "*es que no toleran que me haga mayor*", "*tengo que hacer las cosas como mi padre/madre quiere que las haga*", "*no les gusta como soy*", *etc*. Pueden sentirse "incomprendidos" o "no aceptados" por sus propios padres.

Del mismo modo, la situación puede ser tan tensa que padres y madres llegan a sentirse "rechazados" por sus propios hijos y no reconocidos en su labor como educadores, generando una gran insatisfacción.

Por lo tanto, la petición de ayuda profesional en los Servicios de Mediación Familiar (cuando el motivo de demanda es la relación padres-hijos) suelen realizarla padres y/o madres de hijos e hijas adolescentes. No obstante, en los últimos años se ha producido un notable incremento en las demandas relacionadas con conflictos de convivencia con hijos adultos ya que, debido a factores sociales y económicos, éstos se marchan cada vez más tarde de casa, alargando una convivencia que en ocasiones se hace difícil.

Así, destacamos como ***conflictos más frecuentes entre padres e hijos*** los siguientes:

- Aquellos relacionados con la ***organización y colaboración en las labores domésticas***. Existe

un asunto que prácticamente monopoliza el tema: el orden o, más bien, la ausencia de él: *"si son desordenados, por lo menos que no extiendan su desorden al resto de la casa"*.

- Los relacionados con los ***estudios***.

- ***Horarios:*** El mayor conflicto se produce en relación a la hora de llegada a casa por la noche. Las preocupaciones sobre este tema se podrían agrupar en dos categorías:

a) el tipo de conductas que pueden mostrar fuera de casa y **b) l**as repercusiones que esto tiene en su comportamiento dentro de la casa: levantarse tarde y no atender las tareas domésticas.

- Los temas ***económicos***: subrayamos los referidos al dinero que cuestan los hijos (todo lo relativo a su manutención, educación y cuidado) y, por otro lado, al dinero que piden, incluso exigen, los hijos (por ejemplo los artículos de marca que demandan como consecuencia de una fuerte presión grupal).

- Conflictos relacionados con la ***esfera de lo personal*****:** relación entre hermanos o con otros miembros de la familia, amistades, etc.

- El ***retorno o demora en la marcha del domicilio familiar del hijo adulto***, tratando de organizarse y decidir según su propio criterio, siendo este contradictorio o discrepante con el de sus padres.

6.1 CASO 4

"¡No puedo más con mi hijo, no me hace ni caso! Y su padre… no me ayuda lo más mínimo. Necesito que le hagas entender que tiene que respetar unas mínimas normas de convivencia en casa".

La demanda inicial al Servicio de Mediación la realiza una madre, refiriendo necesitar ayuda para mejorar la convivencia con su hijo adolescente. A pesar de que dicha demanda es clara, el Mediador o la Mediadora Familiar:

a) Necesitará ponerse en contacto, no sólo con el hijo, sino también con el padre.

b) Tendrá que planificar la intervención, valorando y acordando con la familia posibles objetivos de trabajo, que en ocasiones –como ocurre en esta situación- darán lugar a una reformulación de la demanda inicial.

c) Porque, ¿qué podemos hacer si el adolescente no quiere participar?, ¿por qué no quiere participar?, ¿cómo podemos facilitar que se implique en el espacio?, ¿obtiene algún beneficio "boicoteando" los intentos de colaboración de sus padres?

Datos familiares

Ana (60 años) administrativa, pensionista.
Pedro (67 años) fotógrafo, jubilado.
Tienen un hijo en común, Álvaro (18

años), que actualmente ha comenzado una carrera Universitaria. Ana y Pedro se divorciaron legalmente en Junio de 2009, de mutuo acuerdo.

¿Cómo conocieron la Mediación Familiar?

Ana le cuenta a Lucía, una amiga, que está muy preocupada por su hijo, Álvaro, especialmente por la relación que mantienen entre ellos ya que, describe, discuten con frecuencia en casa porque él, desde su punto de vista, no respeta unas normas mínimas de convivencia.

Otras de sus mayores preocupaciones son la desmotivación que muestra ante los estudios y su bajo rendimiento y, por otro lado, la adicción que mantiene, según describe, a un juego on line.

Lucía le dice a Ana que cuando se separó de Luís buscaron ayuda profesional, acudiendo a un espacio de Mediación Familiar. Su experiencia fue positiva, *"nos ayudó escuchar lo que necesitábamos cada uno y a entendernos mejor, pudimos separarnos sin hacernos daño"*. Le facilita a su amiga los datos de contacto del recurso al que ellos asistieron y Ana decide pedir cita…

1. Sesiones de Pre-Mediación:

En estas primeras reuniones la persona mediadora informa y clarifica dudas relacionadas con los principios de la Mediación, el proceso (número y duración de las sesiones, periodicidad, etc.), el rol de Mediador…
Del mismo modo es importante en este primer momento recabar información que le permita comprender cómo ha evolucionado el proceso conflictivo, a quienes afecta, por qué no se sienten capaces de llegar a acuerdos sobre las cuestiones que motivaron la mediación.

Cristina es la mediadora que recibe a Ana y que la acompañará a lo largo del proceso. Antes de explicarle en qué consiste el proceso de Mediación Familiar, le solicita que describa su preocupación, su demanda, aquello por lo que ha dado el paso de solicitar ayuda profesional. También le pregunta cómo o quién le ha informado de la existencia del Servicio de Mediación Familiar, así como las expectativas que tiene con respecto al proceso.

Acerca de las preocupaciones y expectativas de Ana sobre el Espacio de Mediación Familiar…

Ana destaca como primera preocupación la convivencia con Álvaro *"necesito que alguien pueda escucharnos y decirnos quién tiene razón de los dos"*. Del mismo modo quiere que alguien, que no sea ella, pueda *"decirle a su hijo que debe portarse mejor con ella, que debe tratarla con más respeto, que tiene que ir a clase, esforzarse más en los estudios y respetar unas normas en casa"*.

Posición y punto de vista de Ana:

Describe que la relación materno-filial está muy deteriorada y que se faltan al respeto mutuamente. Una dinámica habitual entre ellos es que Ana intente forzar la comunicación con su hijo u obligarle a hacer algo, respondiendo éste de manera agresiva: *"me insulta y grita. Me dice que soy una pesada, que estoy loca"*. No obstante reconoce que ella, en ocasiones, también se ha descontrolado y le ha insultado.

Explica que él no estaría dispuesto a venir a este espacio.

Cuando se explora en torno a la relación que ella mantiene con el padre de su hijo, Pedro, cuenta que siempre ha sido complicada. Se casaron, pero decidieron no convivir juntos y desde que Álvaro nació vivió con su madre. Dice que Pedro "nunca se ha ocupado de su hijo", que sólo se acercaba de vez en cuando para visitarles. Según el relato de Ana, siempre ha habido discrepancias en cuanto a sus criterios educativos, diferencias que se han acentuado a partir del divorcio.

Refiere en su entrevista que ella ha intentado establecer canales de comunicación y colaboración con su exmarido (como padres), pero que es él quien, con sus actitudes, no favorece que esto sea posible: *"Cuando le llamo por teléfono, Pedro suele acabar la breve conversación verbalizando que con él no hay problemas", "mi hijo me cuenta que su padre piensa que no sé ocuparme de él, que soy una pesada y una histérica… que siempre le llamo por los mismos motivos, para quejarme de algo que ha hecho Álvaro"*.

Cristina, la mediadora, le dice a Ana que le pida permiso a su hijo y su expareja para que ella pueda contactar telefónicamente con ellos, ofreciéndoles una cita. Le explica que si esto no da resultado les escribirá una carta explicándoles quién es, qué es la Mediación Familiar, y su interés por conocer sus puntos de vista sobre qué está ocurriendo en la familia.

Ana explica que lo hará, pero que lo más probable es que ninguno de los dos contacte con el Servicio, porque muestran mucho rechazo hacia ella. Ambos piensan que quien tiene que buscar ayuda es ella "*porque está loca*". Sin embargo, la cita con Álvaro y Pedro no tarda en producirse.

Posición y punto de vista de Álvaro:

Álvaro muestra signos de nerviosismo en la primera entrevista. Estudia 1º de carrera y este año se ha matriculado en una autoescuela para sacarse el carnet. Sus aficiones son: la fotografía, salir con sus amigos y jugar a un juego de ordenador *online*.

Según su punto de vista, la relación con su madre es muy conflictiva porque ella *no soporta que se haga mayor: "Mi madre me sobreprotege, me sigue por la calle, llama a la Universidad para ver si voy o no, a la autoescuela… Siempre me habla de los mismos temas, sobre todo de estudios, me agobia y me saca de mis casillas. Quiere tomar decisiones por mí. Siento que no me respeta en nada. Me obliga a hacer lo que ella diga"*.

Álvaro no muestra voluntariedad para iniciar un proceso de mediación. Siente que su madre es la única responsable de la mala relación: "*con la que hay que trabajar es con ella, si ella no cambia no hay nada que hacer… Yo no tengo nada que cambiar ni voy a venir, tengo cosas mejores que hacer en mi vida*".

Describe que la relación con su padre es más positiva, porque "*él no está todo el día encima de mí*". En la sentencia de Divorcio, entre otros asuntos, Ana y Pedro acordaron que su hijo viviera tres meses con cada uno, algo con lo que

Álvaro no está conforme. La solución ideal que él propone es convivir siempre con su padre, no entendiendo que, como mayor de edad que es, no pueda decidir esto libremente.

Este posicionamiento de Álvaro en relación a la difícil convivencia y relación con su madre no hace posible, en ese momento, iniciar la mediación conjunta. Álvaro muestra una enorme resistencia para poder entender que él es parte activa -y responsable- tanto del mantenimiento del problema como de la solución. Cristina seguirá explorando posibilidades que permitan avanzar hacia una visión más positiva del conflicto.

Posición y punto de vista de Pablo:

Pablo, al igual que Ana, se muestra angustiado por las dificultades que su hijo manifiesta, tanto personales como en su relación con él. Dice que Álvaro discute menos con él porque no es tan rígido como su madre en cuanto a las normas en casa, pero reconoce que ésta no es la mejor postura, porque su hijo necesita supervisión en ciertas áreas: *"yo tiré la toalla con él, es agotador tener que decirle 20 veces lo mismo, pero sé que así tampoco le ayudo"*.

Cuando Cristina le propone la posibilidad de hablar con Ana como padres, tratando de contribuir al bienestar de Álvaro, su respuesta es: *"No me apetece en absoluto hablar con esa señora, pero si tú crees que es necesario, pues tendré que hacerlo"*.

Valorado el caso, la Mediadora planifica la intervención, citando a ambos progenitores a la próxima sesión ya que se prioriza reforzar la coparentalidad, es decir, que puedan trabajar juntos llegando a acuerdos en temas en los que es necesario negociar para poder ayudar a su hijo.

2. Sesiones de Mediación:

En los encuentros individuales previos, ambos han hecho **descalificaciones** y **culpabilizan** al otro progenitor en relación a los problemas que actualmente manifiesta Álvaro. Y de este modo comienza la primera sesión conjunta.

Cristina les dice: *"Muchas de las personas que llegan a un espacio de Mediación lo hacen porque en su momento no pudieron considerar cómo el otro estaba, las dificultades que tenía, lo que el otro necesitaba, y el resultado de esta manera de relacionarse suele ser negativo. Ahora debemos tener esto en cuenta para lograr lo que os interesa, que es resolver vuestras diferencias y ayudar a vuestro hijo. Necesito que me ayudéis a comprender qué es lo que cada uno sentís y vuestra visión sobre lo que está ocurriendo"*.

El trabajo en el Espacio de Mediación, antes de hablar de los temas de desacuerdos, irá encaminado a conectar a las partes, a que se comprendan y "reconozcan" mutuamente. Y para ello las personas Mediadoras trabajan con las diferentes herramientas y técnicas a las que se ha hecho referencia anteriormente. Pongamos algunos ejemplos:

Legitimación o reconocimiento mutuo: Para lograr que las partes se legitimen mutuamente antes deben sentirse legitimadas por la persona mediadora y por ellas mismas.

Legitimar es tener la posibilidad de justificar o al menos explicar, las

razones o las causas que hacen que alguien adopte actitudes, comportamientos o posiciones. Tiene que ver con "Separar a la persona del problema". Sólo así se puede pasar de la dinámica de interacción negativa –la confrontación- a una dinámica de interacción positiva que pueda construir un puente de la colaboración.

Ejemplo: Ante las descalificaciones que ambos realizan del otro en su rol de padre y madre, la mediadora dice: "*Veo que no compartís los valores o la forma en la que el otro ha educado a Álvaro, sin embargo ambos estáis convencidos de que lo que hace es lo mejor que puede: cada uno le da a Álvaro lo mejor que tiene de sí. A veces es bueno que los padres y madres sean diferentes y puedan brindar a los hijos tanta diversidad de recursos (mimos y contención; límites y guía de sus acciones)*".

Construir la Historia alternativa: Se trata de transformar la historia que traen consigo las partes (sus respectivas visiones del problema) en historias donde queden mejor posicionadas (todas las partes deben sentirse legitimadas). El trabajo de la persona mediadora consiste en intentar ayudarlos a hablar y escucharse de forma diferente, para que interactúen de modo distinto y se produzcan cambios que posibiliten la vía del acuerdo.

Visión conjunta del problema: Cristina, en esta primera sesión conjunta, comienza haciéndoles un resumen de lo que los dos han destacado en los espacios individuales, que es la preocupación por el hijo que tienen en común.

Ambos son conscientes de que la relación de pareja que mantuvieron, así como la mala gestión de su coparentalidad y posteriormente de su separación, han influido negativamente en Álvaro.

Describen que su hijo es una persona "manipuladora, inmadura, hedonista, impulsiva, emocionalmente inestable, irresponsable, fría". Destacan su baja tolerancia a la frustración, mostrándose irritable cuando intentan ponerle un límite, y su baja capacidad empática, valorando ambos que su hijo no comprende que ellos también tenían derecho a vivir una vida digna y de calidad. Ven a su hijo desorientado, estableciendo unos planes de futuro poco realistas.

Ana y Pedro descubrieron, escuchándose mutuamente, que Álvaro ha intentado boicotear cualquier intento que sus padres han hecho por colaborar: "*Se aprovecha de nuestras discrepancias educativas, nos da a cada uno la información que le interesa para que nos enfrentemos, y así siempre se sale con la suya*".

También comprendieron que, a pesar de sus diferencias, tenían unas preocupaciones y temores comunes en relación a Álvaro, percibiendo que la mejor manera de ayudarle era **comenzando a colaborar como padres.**

Comenzaron a elaborar la "**Agenda de temas"**, es decir, aquellos puntos – criterios educativos y normas de convivencia en casa- en los que ambos consideraban fundamental lograr unos acuerdos. Para ayudarles a elaborarlos se pueden utilizar técnicas cómo:

Pasar de posiciones a intereses o necesidades, aquello que a Ana y a Pedro les importa, sus deseos, miedos, expectativas, preocupacio-

nes, anhelos, etc. Sin dejar de tener en cuenta las necesidades de Álvaro.

Preguntas circulares. Son aquellas que incluyen dos o más personajes y/o dimensiones temporales. Se formulan desde la curiosidad y mediante ellas se intenta promover la reflexión, actitudes empáticas, etc. Ejemplo: "*¿Cómo os gustaría (a vosotros, personaje 1) que Álvaro (personaje 2) fuera dentro de 10 años?*", "*¿Para que en un futuro (dimensión temporal 1) sea así, autónomo y responsable, cómo tenéis que actuar ahora (dimensión temporal 2), individualmente y como equipo de padres?*", "*¿Qué piensas, Pedro, que Ana busca en ti cuando te llama para consultarte una preocupación sobre vuestro hijo?*"

Estos temas fueron:

- Pautas educativas y normas de convivencia familiar.
- Asuntos económicos relacionados con Álvaro.
- Vías de comunicación y colaboración entre ellos como progenitores.
- Alternativas de solución si la convivencia con ellos continúa siendo difícil.
- Cómo ayudar a Álvaro para que sienta que necesita ayuda profesional.

Antes de comenzar a hablar sobre cada uno de estos asuntos establecieron qué información tendrían que empezar a compartir como padres y cómo y cuándo hacerlo. Consideraron fundamental que para temas importantes (ej., si Álvaro se merecía viajar con sus amigos en verano, o comprarle un coche cuando se sacara el carnet de conducir, qué pasaría si incumplía alguna norma fundamental de convivencia, etc.), primero se informarían mutuamente y entre los dos decidirían cómo tratar el tema con su hijo, buscando incluso momentos en los que los tres pudieran encontrarse para transmitirles juntos la decisión tomada.

Pedro y Ana llegaron a consensuar unas normas básicas de organización y convivencia, basándose en un criterio: ***ayudar a su hijo a asentar unos hábitos y rutinas saludables***. Así, establecieron acuerdos

en relación a diferentes aspectos, como:

- Colaboración de Álvaro en ***responsabilidades y tareas domésticas***, ya que en el momento actual no contribuía de ninguna manera. Cada uno, en su casa, estableció unas tareas diferentes.

- ***Horarios:*** Álvaro se acostaba de madrugada, levantándose tarde por la mañana, lo que iba asociado al incumplimiento de su horario académico; pasaba aproximadamente 6 horas al día frente al ordenador y consideraban que era excesivo. Por último, hablaron en relación a las salidas nocturnas.

- Acordaron que Álvaro dispondría libremente de 4 ***horas de ocio*** (para jugar al ordenador, ver la televisión, etc.); que saldría dos noches a la semana; que tendría que cumplir su horario académico, o al menos no permitirle estar en casa durante dicho horario, levantándose, por tanto, a las 8 de la mañana.

- En todos los puntos entendieron que deberían ***ser flexibles,*** especialmente si Álvaro comenzaba a tener un cambio positivo de conducta. No obstante se comprometieron a que ante cualquier decisión que implicara una modificación de lo acordado lo consultarían entre ellos previamente.

- ***Buen trato familiar:*** Se habla de esta norma, poniendo énfasis en que se trata de una norma familiar, no sólo para su hijo, y que por tanto todos tendrían que esforzarse para no ofenderse con insultos o juicios de valor negativos.

- ***Gastos de Álvaro***: En la sentencia de divorcio, el convenio regulador establecía que éste estaría tres meses en el domicilio de cada uno de sus progenitores, contribuyendo con 300€ cada progenitor a los gastos, cuando no le tuvieran en su compañía. Revisaron este punto, llegando a un acuerdo diferente.

- ***Ayuda profesional para Álvaro***: Ésta era la mayor preocupación de Ana, pero entendió que la solicitud de ayuda tenía que hacerla voluntariamente Álvaro. Cristina le aclaró que para que eso suceda Álvaro tendría que ser consciente de sus dificultades y estar dispuesto a implicarse en un proceso terapéutico.

Por último ***la mediadora les planteó qué harían si Álvaro incumplía estos acuerdos***. Valoraron diferentes opciones de solución en las que mostraban desacuerdos:

a) La propuesta de Pedro fue que, si esto ocurría, su hijo debería marcharse del domicilio, no pudiendo "refugiarse" en el del otro progenitor, costeando entre ellos únicamente el precio del alquiler de la habitación.

b) Para Ana, esta opción era absolutamente descartable. Sabía que no podían tolerar que las faltas de respeto continuaran ocurriendo, pero no confiaba en que su hijo pudiera hacerse cargo de todos los gastos que iba a conllevar su marcha de casa (comida, abono transporte, matrícula y gastos de la Universidad, etc.).

Buscaron una solución intermedia, en la que decidieron cubrir unos "gastos mínimos" (abono transporte, comida, alquiler de habitación y matrícula de la facultad). Decidieron, una vez más, que en relación a otros gastos ellos lo hablarían previamente transmitiéndole a aquel la respuesta acordada. Entienden que deben ayudar a Álvaro a crecer, a madurar, y que de esta manera (no cubriendo todos sus gastos) descu-

briría que hay que *"esforzarse y luchar para obtener o cubrir necesidades"*.
Se redactaron los acuerdos y los firmaron, proponiéndoles tener un encuentro tres meses después para valorar la situación familiar, el grado de cumplimiento de los acuerdos, así como los cambios producidos (mejora de la comunicación, de la relaciones interpersonales, etc.).

3. Seguimiento:

Álvaro continúa residiendo en casa de Pablo, donde poco a poco comienza a "convivir", respetando horarios y colaborando. La relación con Ana ha mejorado, refiriendo ésta, sorprendida, que ahora hay días en los que su hijo se muestra más cercano "desinteresadamente": "*me llama proponiéndome comer juntos o acercarse a mi casa para verme. Antes hubiera aprovechado para pedirme algo, ¡ahora no!*".

No obstante, plantean nuevas preocupaciones: Álvaro ha aprobado solo tres asignaturas, les ha pedido realizar un viaje con amigos, etc.

Aprovechan la sesión de seguimiento para exponer sus diferentes puntos de vista en torno a estos temas, siendo capaces, sin la ayuda de Cristina, de alcanzar acuerdos.

Muchas personas mediadoras creen que, en ocasiones y en algunos momentos del proceso, lo que las personas necesitan para llegar a acuerdos es únicamente un "espacio" neutral y de confianza donde poder expresarse abierta y sinceramente, sentirse escuchadas, comprendidas, etc.

4. Resultados:

Un mes después de la sesión de seguimiento Álvaro se pone en contacto con la Mediadora Familiar. En este encuentro explica a Cristina su percepción acerca de "*cómo el proceso le ha perjudicado*". No obstante, se ha producido un cambio y es que entiende que, ahora que la relación entre sus padres es diferente, no puede seguir comportándose de la misma manera ante las dificultades que vivencia en su contexto familiar.

Tras firmar los acuerdos, Ana y Pedro tuvieron un encuentro familiar en el que explicaron a su hijo las decisiones que habían tomado. Álvaro interpreta que sus padres "*han hecho piña, y se han vuelto demasiado estrictos con determinados temas, como el de las salidas nocturnas*". Aunque le cuesta, reconoce que siente que sus padres han hecho este esfuerzo porque se preocupan por él.

Él siente que está colaborando más en casa y responsabilizándose de sus cosas, aunque dice que es "*porque como en casa no se está en ningún sitio, en cuanto a comodidades*".

Quiere negociar con sus padres el tema de las salidas nocturnas, porque le han ofrecido hacer fotos en espectáculos en un local, y es una oportunidad que valora positivamente, ya que, a parte de ser una de sus aficiones, le permitiría ganar una pequeña cantidad de dinero. Dice que ha intentado hablar con ellos, pero que no están dispuestos a escucharle, y que le propusieron pedir cita de nuevo en el Servicio de Mediación Familiar.

Cristina les da una cita a los tres, centrando el tema en la necesidad de Álvaro, y pidiéndole a éste que explique a sus padres por qué negociar sobre ese asunto es tan importante para él. La sesión gira en torno a los intereses y preocupaciones de Álvaro y a los temores e inquietudes de Ana y Pedro, en cuanto al mundo de la noche.

Finalmente llegan a un compromiso mutuo, que en este caso la Mediadora no recoge por escrito, al no considerarlo necesario ningún miembro de la familia:

"*Álvaro saldrá dos noches a la semana pudiendo ampliar, excepcionalmente, a una tercera siempre y cuando continúe cumpliendo con el resto de sus responsabilidades, valoración que tendrán que hacer entre los tres*".

En realidad, es una ampliación de lo acordado por sus padres en el proceso de Mediación, pero en este caso este acuerdo no es vivido por Álvaro como una "imposición, como algo rígido", ya que ha sido parte activa del mismo, ayudándole a responsabilizarse de éste y obteniendo, también, un beneficio.

En este caso se ha producido un **cambio** que, desde nuestro punto

de vista, más que el acuerdo en sí **es lo que ocurre en el proceso recorrido para alcanzarlo**: que las partes se legitimen, que se produzcan modificaciones en la percepción del conflicto, que todas las partes se responsabilicen de la situación y retomen la capacidad de decisión sobre las cuestiones que motivaron la mediación...

Sin duda, el mejor resultado de cualquier proceso de mediación, es que los participantes sientan que han "recuperado" sus habilidades para resolver sus discrepancias de forma positiva, previniendo futuros conflictos.

A parte de esto, aunque no siempre ocurre así, hay situaciones donde tanto profesionales como usuarios lo que más valoran del proceso es la consecución de una **mejora en la calidad de las relaciones familiares y de la convivencia**, como ha ocurrido en el caso de Ana, Pedro y Álvaro.

7. Mediación en conflictos familiares con personas mayores.

Las situaciones en las que padres y madres pueden sentir frustración, culpa, desbordamiento o impotencia, coinciden con frecuencia con el momento evolutivo de la adolescencia.

Uno de los éxitos de nuestro siglo es haber conseguido que la esperanza de vida sea cada vez mayor. ¡Qué logro alargar el tiempo de vida a abuelos y abuelas para que puedan disfrutar de ver crecer a sus respectivas familias! Simultáneamente, el ritmo de vida y los modelos de convivencia familiar se van alejando de los estilos tradicionales de convivencia, aquellas familias que residían en el mismo hogar hasta tres generaciones, compartiendo y responsabilizándose de las necesidades de aquellas personas mayores y, en muchas ocasiones, dependientes.

Hoy vivimos rápido, con agendas apretadas, en las que dedicamos nuestro tiempo a actividades profesionales, formativas, sociales y familiares. Esta última, la dedicación familiar, requiere su tiempo, especialmente cuando se trata de la relación con personas mayores, con otros ritmos y necesidades que frenan la velocidad habitual, requieren atención, escucha y muchas veces gestión de conflictos, ya sean directos o indirectos.

Por tanto, el aumento considerable de la esperanza de vida, los cambios familiares producidos por la normalización de separaciones y divorcios que requieren de la ayuda familiar de abuelas a nietos y nietas, la incorporación de la mujer al mundo laboral, son cambios que afectan a las obligaciones naturales que genera la propia familia.

De la misma manera que necesitamos de las personas mayores, es también el entorno familiar donde la persona mayor o dependiente satisface sus necesidades emocionales y obtiene el apoyo y ayuda necesaria para resolver los problemas que le comienza a crear su estado de salud, la reducción de sus capacidades físicas y psíquicas, incluso la reducción de poder económico.

Cuando no existe una red familiar o la sobrecarga por la dependencia es muy alta, se acude a centros de día o a residencias. Aún suponiendo estas opciones una posible solución para algunas familias, el proceso previo de tomar tal decisión también requiere su tiempo y dedicación.

En todas estas situaciones, ***la mediación se convierte en un proceso a tener en cuenta, ya que se trata de conflictos familiares ante los que los procedimientos judiciales o un arbitraje resultan muy alejados de lo que se pretende en la familia***. Se trata de asuntos privados, íntimos, para los que se busca un espacio de diálogo donde tratar los aspectos que les preocupan, con la finalidad de generar alternativas y posibles acuerdos que den respuesta a esta crisis familiar y favorezcan la recuperación de una convivencia o relación pacífica.

Si nos paramos un momento a pensar en qué situaciones resulta necesaria la mediación con o para las personas mayores, esta reflexión nos puede llevar a responder con otra pregunta: ¿por qué no hay más programas de mediación dirigidos a estas situaciones? A continuación, vamos a identificar en qué situaciones se puede plantear un proceso de mediación, ilustrándolo con casos reales y finalizaremos con algunas reflexiones.

7.1. Situaciones posibles para intervenir en Mediación

Algunas de las situaciones en las que nos podemos encontrar personas mayores como protagonistas directas o indirectas del proceso de mediación son las siguientes, ***sin ánimo de acotar las opciones en estas cuatro categorías:***

7.1.1. Relación con nietos y nietas

Se trata de aquellas ***situaciones en las que hay dificultad de comunicación familiar en diferentes niveles, bien sea entre abuelas y abuelos con sus respectivos hijos e hijas, o hacia el yerno o nuera, en lo referente a la relación con sus nietos o nietas***. Se trata, habitualmente, de situaciones que surgen a partir de una ruptura de pareja con hijos e hijas menores que, por sus propias resistencias a la comunicación con la familia extensa, trasciende a la relación de esos nietos con los abuelos y abuelas. Precisamente, por esta doble vertiente del conflicto (entre la pareja que ha interrumpido su relación y la propia familia) los procesos de mediación acostumbran a ser multipartes para tener en cuenta a todas las personas y relaciones afectadas.

CASO 5. Seguimos siendo abuelos

Antonio y Carmen están muy preocupados y buscan un espacio profesional donde tratar su asunto familiar sin que tenga consecuencias judiciales para su hijo y nuera.

Hace tres años, su hijo Juan se separó de María, con la que tenían una muy buena relación. Juan y María tuvieron dos niños, los únicos nietos de Antonio y Carmen con los que pasaban muchas tardes de horario escolar y todos los domingos. Tras la ruptura de pareja, María mantuvo buena relación con Antonio y Carmen, sabiendo que cuando le correspondían las visitas a Juan (el padre), era la abuela y el abuelo quienes se hacían responsables de los nietos. El problema ha surgido desde que Juan tiene una relación de pareja y se ha ido a vivir con ella a su domicilio que está en otra provincia, a 100kms de distancia. María se ha puesto firme con el cumplimiento del *régimen de visitas* y expresa que es un derecho y obligación del padre, no de los abuelos, así que plantea que si quieren ver a los nietos que negocien con su hijo.

Antonio y Carmen tienen dificultad en la comunicación con su hijo, por eso acuden a un servicio de mediación con la petición de que se les ayude a hablar con su hijo para recuperar la relación con sus nietos.

7.1.2. Personas dependientes

La persona que acude a mediación ante este tipo de conflictos en primer lugar suele ser la que está asumiendo los cuidados de la persona mayor, ya con alguna discapacidad o que consideran que esa posible dependencia se va a agudizar en un plazo breve y ya no puede hacerse responsable en las mismas condiciones que lo había realizado hasta ese momento. A partir de una sesión informativa se desarrolla el proceso específico para cada conflicto y familia.

CASO 6. La vida de mi madre

Tomás es un hombre de 52 años, economista, que ha trabajado fuera de España durante los últimos diez años. Ha pedido traslado en la empresa al morir su padre. Se ha instalado cerca de donde residen su hermana y madre. Expresa dificultades en la relación familiar y reconoce sus limitaciones para gestionar este asunto de su madre (Carmen) porque le da mucha pena y él está dispuesto a ofrecerle lo que necesite. Sin embargo, verbaliza que su hermana está abusando de su buena voluntad porque es él quien paga todos los gastos que genera su madre, que convive con una persona que está contratada de lunes a viernes para cuidarle y otra que le acompaña los fines de semana.

Su principal preocupación se centra en la difícil relación con su hermana de 50 años (María), y su cuñado. En el momento en que la madre se quedó viuda, María dijo que ella no podía tenerla en casa porque tenía ya problemas de relación con su marido y eso podría empeorarlos.

En estos momentos la madre está en silla de ruedas por una enfermedad degenerativa de los huesos. Los salarios de las dos personas contratadas los abona íntegramente Tomás y ya sus ingresos no son tan elevados como cuando trabajaba en el extranjero. Su mujer le está también presionando para hacer frente a la situación.

Juan quiere hablar con la hermana para que la madre vaya a una residencia, ya que necesita vender esa casa para comprarse una vivienda. Desde que han vuelto de Alemania viven de alquiler y no le parece justo. Su mujer le presiona para que tome esta decisión.

7.1.3. Conflicto intergeneracional

Este concepto, en el contexto de personas mayores, ***se reserva para los conflictos relacionados con dos generaciones adultas que conviven en el mismo domicilio por intereses recíprocos y, en principio, sin una necesidad expresa de cuidados por enfermedad o dependencia***. La propia convivencia y las diferencias culturales o de valores generan una crisis que les lleva a acudir a mediación con el objetivo principal de facilitar la comunicación e identificar las causas del conflicto para asumir la responsabilidad que a cada protagonista le corresponda.

CASO 7. La suegra en casa

Belén y Raúl viven con sus hijas y la madre de Belén, Rosa, desde que se casaron. Siempre han estado muy bien juntos. Principalmente fue una decisión conjunta y deseada por la dedicación profesional de Belén y Raúl, ya que ambos estaban todo el día fuera de casa y era la abuela quien se ocupaba de las niñas. Va pasando el tiempo y aunque Rosa está en plenas facultades empieza a ser difícil la convivencia por la edad en la que están ya las nietas, en plena adolescencia. La manera que la abuela entiende los límites es muy diferente. Las posibilidades que tienen Belén y Raúl de imponer ciertas normas y al mismo tiempo ser flexibles con sus hijas son también motivo de discusión en la pareja. Cada fin de semana, por razones varias, ya sean relacionadas con la forma de vestir, maquillarse o la hora de llegar a casa,

surgen discusiones y alianzas que están poniendo en riesgo la propia relación de pareja.

Belén está preocupada por cómo le está afectando a su marido la situación. A veces le da la razón a la suegra y le ataca a ella, otras veces le cuestiona a ella qué hace su madre viviendo en casa. Belén quiere hacer algo y no sabe qué. Una compañera de trabajo le informa de que hay un servicio de mediación donde quizá le puedan ayudar.

7.1.4. Herencia

Sin duda, para hablar de herencia es que nos encontramos ante una situación familiar de duelo ante la muerte de un ser querido, con lo cual las discusiones que se generan en esos momentos están cargadas de emociones y de recuerdos. Si bien, desde un punto de vista jurídico, los Juzgados de Familia y las Notarías son los órganos adecuados para resolver estos asuntos, refiriéndonos al reparto y adjudicación de herencia, hay otros muchos aspectos relacionales para los que la familia busca un espacio de comunicación directa y facilitada por profesionales en mediación y gestión de conflictos.

CASO 8. REPARTOS DE DOLOR

Ana y Pilar son hermanas. Su padre acaba de fallecer y tienen ideas diferentes sobre cómo afrontar la situación de su madre, por las necesidades económicas en las que descubren que está una vez que ha fallecido su marido.

Cada una de las hermanas tiene diferentes ideas sobre el modo de afrontar la situación.

Ana propone que la madre venda la vivienda y reparta con cada una la parte que le corresponda de la herencia de su padre. Con este planteamiento, la madre no dispondría de vivienda. Esta hija considera que podía vivir seis meses en la casa de cada una de ellas.

Pilar tiene una opinión totalmente diferente. Ella está dispuesta a renunciar a la parte de la herencia que le corresponde y donársela a su madre para que pueda tener mayor disponibilidad de dinero y no necesite vender la casa ni alojarse en la de cada una de sus hijas. Pilar sabe que por la proximidad con la vivienda de su madre, sería probable que se mudara a su apartamento que, en su opinión, no reúne las condiciones para vivir más de dos personas. Pilar vive con su pareja. Está decidida a hablar con su hermana de este asunto sin que se encuentre presente su madre. Pilar no quiere causarle más motivo de sufrimiento.

7.2. Reflexiones

Al leer las situaciones de conflicto en las que puede estar involucrada una persona mayor, es posible que nos hayamos podido incluso situar en casos cercanos que nos evocan los ejemplos. Pues bien, es conveniente tener en cuenta que la mediación es un proceso útil en la medida que así resulte para las personas que protagonizan el conflicto y no sólo para quienes actúan como espectadores. Con esto queremos transmitir que, así como en todas las variedades de conflicto familiar hay que cumplir unos mínimos principios para que se pueda iniciar el proceso de mediación, en este tipo de casos aún se hace más necesario y, a veces, resulta difícil cumplir tales requisitos.

Entre las reflexiones que queremos compartir se encuentran:

■ ***Voluntad y responsabilización***

Sabemos que en mediación, el primer aspecto a tener en cuenta es la voluntad de las partes que van a participar en el proceso. Sin embargo, a menudo observamos que quien ve el problema no se siente protagonista sino simplemente se identifica como una de las personas afectadas por la ausencia de toma de decisiones por el resto. Por lo tanto, no sólo es fundamental la voluntad en participar sino también la asunción de cierta responsabilidad al comprometerse como protagonista del proceso, para generar alternativas desde la responsabilización, la toma de decisiones y la colaboración en la mejora de la situación.

■ ***Capacidad física y psíquica***

La intervención en conflictos familiares con protagonistas de edad avanzada puede implicar que alguna de estas personas tenga dificultad para trasladarse al espacio de mediación, necesite venir acompañada o incluso no pueda estar presente en las sesiones. En cualquiera de esas opciones esta persona sigue siendo protagonista y el reto es hacerla presente mientras no está y favorecer su participación indirecta mediante el compromiso con el resto de familiares con los que se está llevando la mediación.

■ ***Procesos numerosos o multipartes***

Según la clasificación de posibilidades de conflictos en los que se encuentra una persona mayor, en todos ellos se puede pronosticar que existirán más de dos partes involucradas en el conflicto. Con lo cual, este tipo de mediaciones tienden a ser procesos multipartes que suponen mayor dedicación en tiempo, número de sesiones e incluso participación en comediación, es decir con dos profesionales simultáneamente en el proceso de mediación.

Alta carga emocional

Las situaciones de conflicto que se viven junto con una persona mayor o como consecuencia de las necesidades de ésta, tienen una elevada carga emocional, suponiendo en ocasiones como abrir la caja de Pandora, en el sentido de que se despiertan sentimientos antiguos, encontrados, casi olvidados y no siempre perdonados. Todo ello provoca que algunas personas de la familia, siendo protagonistas de tal situación, decidan libremente no participar en el proceso de mediación para evitar el posible sufrimiento de revivir situaciones de dolor o carga emocional intensa.

7.3. A modo de cierre

Una vez analizados los aspectos que puedan hacer de estas mediaciones procesos que requieren de mayor cautela en su inicio y su desarrollo, también os animamos a tratar en el espacio de mediación todas aquellas situaciones en las que el deseo sea hablar directamente con vuestra familia sobre aspectos que ya están presentes, o simplemente se avecinan y sabemos que nos supondrá tomar decisiones.

La mediación también se puede utilizar con un carácter preventivo y en este sentido, las situaciones relacionadas con nuestras personas mayores se pueden ir gestionando antes de que tengamos que dar respuestas inmediatas, rápidas y de sobresalto.

Si agradecemos que la vida se alargue, participemos también en que ese tiempo de regalo de vida sea de calidad, bien en casa con la familia, bien en un centro residencial, bien a turnos con personas contratadas, bien como sea, pero siempre que sea de la mejor manera. La mediación puede favorecer que así sea.

¿Existe en tu familia alguna situación en la que una persona mayor es protagonista directa o indirecta? Por el hecho de haber llegado a la era de los procesos de gestión pacífica de conflictos y de la mediación puede ser partícipe de alguno de ellos…si alguien le invita y puedes ser tú. La mediación es un regalo también para las personas mayores.

8. Cómo utilizar todo esto en nuestras vidas

La vida nos enseña muchas cosas, entre otras que todo tiene consecuencias y que lo que se sienta como base, perdura

La mediación parte de la idea de que las personas tenemos una gran dosis de dignidad. El sistema se basa en que tenemos capacidad para afrontar nuestros conflictos sin necesidad de que una tercera persona tome las decisiones que nos corresponden y en que, si nos comprometemos a determinados acuerdos, podemos respetarlos y cumplirlos.

Cuando participamos en un proceso de mediación, nos comunicamos de un modo distinto al que utilizamos normalmente y que desde ese momento podemos emplear para relacionarnos con las otras personas.

Hay una serie de supuestos que articulan ese modo de comunicarse y que podemos utilizar como fórmulas que nos permitan relacionarnos mejor con quienes nos rodean. Forman parte de los procesos de mediación pero se pueden trasladar sin dificultad a la vida cotidiana de cualquier persona.

Todas las familias tenemos una dinámica propia que se traduce en claves privadas que sólo sus miembros comprenden. A veces nos acercamos a familias que se comunican e interaccionan de un modo que nos sorprende porque es distinto y propio de ellas. Nos pasa con la familia de nuestra pareja, con la que conviviremos estrechamente y cuyas claves a menudo no entendemos en un principio, hasta que poco a poco nos hacemos a ellas, de modo que con el tiempo, formamos parte del núcleo y si se incorpora algún miembro nuevo, nos percibe como un integrante más.

Son costumbres y modos de hablarse que forman parte de su vida diaria y que muchas veces son reflejo de los vínculos de sus miembros. Hay familias que son aficionadas al senderismo, al futbol, al baloncesto, a la caza, a la pesca, al cine, al arte, a la música… Por lo general, las aficiones se comparten y son aglutinantes, es decir, actúan para unir a todos. Lo normal es que mientras los niños y las niñas son pequeños, padres e hijos compartan afinidades.

A medida que la familia va creciendo con la llegada de los hijos o las hijas, y más tarde con las parejas de ellos y ellas, el modo de relacionarse, se hace extensivo a los nuevos miembros, que se van introduciendo poco a poco en la misma dinámica de relación familiar.

Por ello ***es muy importante el modo en que se sientan las formas de actuar y relacionarse cuando se funda un núcleo familiar nuevo***. Desde el comienzo de la convivencia, la pareja ya constituye un lenguaje y un modo de comunicación más allá de las palabras.

La vida nos enseña muchas cosas, entre otras que todo tiene consecuencias y que lo que se sienta como base, perdura. Los niños y niñas aprenden a relacionarse a partir de las fórmulas que se utilizan en su casa. Conforme a ellas, van a actuar cuando estén fuera de ella y se vayan socializando. Por ello, la repercusión que tiene una buena relación familiar es enorme. Si nos comportamos con respeto, se comportarán de la misma manera. Si somos cariñosos, lo serán. Si manifestamos nuestra ternura, también lo harán así. Si les inculcamos valores, también los tendrán. Se podría decir que el aprendizaje de un modo de comunicarse respetuoso y confiado como reflejo de

una relación sana y madura para un menor, es una garantía de una buena capacidad de empatía y de sociabilidad cuando sea joven y adulto.

Cuidemos, pues, lo que decimos para conseguir comunicarnos bien y sanamente. Las claves para una buena relación se pueden enumerar en puntos como los que siguen:

8.1.Buscar espacios de diálogo

No podemos hablar de cuestiones importantes mientras nos cruzamos en un pasillo o cuando nos están llamando por teléfono. Si queremos hablar para aclarar cosas, debemos contar con tiempo, con la calma necesaria para disponer del tiempo que haga falta. ***Hay que dar al diálogo la importancia que tiene*** y, por tanto, hay que abrir un hueco para él como lo abrimos cuando vamos a tomar café o al cine con un amigo o una amiga. Esta es una de las dificultades mayores en las ciudades grandes, donde el ritmo es tan veloz que a veces no es fácil encontrar el momento para pararnos a hablar sin prisa, con la tranquilidad suficiente para entablar un buen diálogo.

Cuando vemos películas de antes o de lugares pequeños, nos llama la atención que el tiempo transcurre despacio y las personas disponen del suficiente como para poder pararse en la calle y charlar, o sentarse al sol y ver los coches transitar. Parecía aburrido pero cada vez más extrañamos esos espacios en que el tiempo se siente pasar.

8.2. Diálogo

La mediación da mucha importancia al diálogo y al modo de dirigirse unos a otros, de qué manera se dicen las cosas, con qué tono, con qué palabras, con qué postura, con qué talante. Parte de que todas las opiniones son dignas de respeto, porque la persona que las exhibe lo es de la misma manera. Cuando las personas se comunican en presencia de los mediadores y las mediadoras, lo hacen de forma correcta en el sentido de que no se permite levantar la voz ni insultar, ni faltar, ni des-

calificar al otro o a la otra. Parece fácil pero no lo es tanto. Enseguida tendemos a gritar cuando nos enfadamos. Para poder entendernos hace falta serenidad y hablar de la manera más pausada posible.

Cuando tenemos una preocupación importante, nos sentimos mejor si podemos compartirla con alguien que nos entiende, que es capaz de compadecerse y ponerse en nuestro lugar. No nos ayuda quien nos da consejos como "lo que tienes que hacer es…" o "Eres un idiota, no te dejes…", etc. Lo que de verdad necesitamos es atención y comprensión por parte de quien nos escucha.

Ese modo de dialogar es posible y si es posible cuando se va a un servicio de mediación, también es posible en la vida diaria, en casa, en el trabajo, con las personas amigas, con la familia… Aprender a dejar hablar, a respetar el turno de palabra y a intentar comprender a las otras personas es todo un hallazgo que nos permitirá a su vez que ellas hagan lo mismo cuando hablamos. Si nos comprenden estamos mejor y sentimos agradecimiento hacia quien lo hace.

El hecho de manifestar nuestras opiniones o nuestros sentimientos provoca un efecto terapéutico porque lo peor es el resentimiento, dar vueltas a lo que nos atormenta y no somos capaces de superar. Los traumas se producen muchas veces por no haber tenido la oportunidad de exteriorizar aquello que nos preocupa. Cuando lo hacemos, por una parte compartimos nuestro problema y por otra podemos aclarar las ideas, tanto por lo que diga quien nos escucha como por lo que nos hace reflexionar oír lo que decimos.

Una gran parte de los conflictos que se producen proviene de malentendidos. A veces por una mala interpretación de un mensaje o de una actitud y otras veces por una mala comunicación entre las personas enfrentadas.

"*Cuando te conocí* –dice Luisa a Andrés- *pensé que eras antipático y que te había caído fatal. Estuviste seco y poco agradable*". Con el paso del tiempo y con el trato, Luisa ha descubierto que Fernando es muy tímido y que le cuestan las nuevas relaciones porque no es demasiado sociable.

8.3. Respeto

Desde el primer momento, la relación se debe fundamentar en el respeto mutuo. Es fundamental para poder convivir en paz. Y es necesario que el respeto sea patente tanto en la relación física como en la psíquica. Todas las voces son dignas de ser oídas y respetadas. Cuando escuchamos a otra persona, podemos darnos cuenta de que sus razones también valen, también son atendibles y dignas de ser tenidas en cuenta. No sólo cuentan las nuestras, también las suyas, y tanto unas como las otras. En mediación, y en la vida, es necesario abrir la mente, no cerrarse en la posición que se defiende, sino pensar que las otras personas tienen la suya y todas tienen razón, cada una la suya y todas son merecedores de respeto. ***La intolerancia nos termina apartando de las realidades y de las gentes y encerrándonos en la ignorancia***.

"*Mi cuñado es del Real Madrid y por eso me cae gordo*.- dice Alberto- *Yo soy del Atlético y siempre me está pasando por las narices las*

derrotas de mi equipo. Yo hago que me río pero en el fondo me fastidia. Cuando su equipo pierde, yo no hago bromitas ni risitas, ya podría hacer él lo mismo".

El modo de dirigirnos a los otros marca de alguna manera el contenido del mensaje. El respeto o la falta de él se manifiestan muchas veces en el tono y en cómo nos referimos a las personas y las cosas. Con frecuencia oímos comentarios peyorativos que tienen un fondo racista o machista. Se formulan con palabras malsonantes o soeces, en un tono de voz peculiar y sólo conllevan descalificaciones.

8.4. Modo de hablarse

A la hora de educar a los hijos e hijas, es importante cuidar el vocabulario que utilizamos y también el tono en que les hablamos. Si les llamamos la atención gritando, el grito va a ser el cauce de comunicación y cuando la relación entre adultos es así, se hace violenta y desagradable. Si empleamos un tono amable, la conversación se hace mucho más agradable y menos crispada.

No es lo mismo decir: "*Pablo, te he dicho mil veces que no tires la ropa al suelo*" (gritando) que decir en tono amable: "*Pablo, no me gusta que dejes la ropa en el suelo...*" Seguramente la recepción que hace Pablo ante ello es bastante distinta. Si se habla en tono crispado, estamos induciendo a que la respuesta sea igual.

El efecto espejo provoca que la devolución de nuestros mensajes y la forma en que se emiten, nos sean devueltas como un bumerán. ¿Cómo nos gusta que nos digan las cosas? Pues de la misma manera les gusta a las otras personas. Tenemos más cosas en común de las que creemos.

8.5. Empatía

Es la ***capacidad que tenemos las personas de identificarnos con alguien y comprender o incluso compartir sus sentimientos***. Ello requiere la capacidad de mirar, (no sólo ver), y de escuchar, (no sólo oír), a las otras personas. Esta es una de las virtudes que deben tener las mediadoras y mediadores, si no, no podrían comprender lo que sienten las personas que tienen enfrente. Nos daremos cuenta de eso porque escuchan de una manera especial, no la que se utiliza

por lo general. Es una manera de escuchar esforzándose por comprender lo que dice la otra persona, no juzgando, sino procurando ponerse en su lugar y entendiendo lo que le pasa.

Si intentamos oír así, podemos llegar a entender cuáles son las necesidades de las personas que nos rodean. Todos y todas las tenemos y nos gusta que nos las reconozcan y nos reconozcan a nosotros también. Es el punto de partida para construir una buena convivencia.

8.6. Escucha

En nuestra vida diaria es frecuente que nos encontremos con situaciones donde amigos o amigas, familiares o compañeros o compañeras de trabajo y de ocio, quieran compartir con nosotros sus problemas. Los oímos, como no podría ser de otra manera pero a veces no lo hacemos debidamente. ***No es lo mismo oír que escuchar. Oír se refiere a lo que nuestro sentido del oído percibe cuando se produce cualquier sonido. Escuchar indica que estamos procesando lo que oímos.*** Podemos ayudar a la persona que está afectada por un conflicto si la escuchamos porque al hablar, se aclaran las ideas y a la vez se siente mejor al desvelar sus sentimientos y sus preocupaciones.

En general, escuchamos menos de lo que deberíamos. Enseguida tomamos posturas respecto de lo que oímos y muchas veces las defendemos sin siquiera haber tenido en cuenta lo que la otra persona alega. Nos cerramos y no dejamos que nuestra mente se haga flexible y tenga en cuenta otros criterios ¡Cuántas veces nos hemos dado cuenta de que la otra persona defendía algo que era coherente con temores o preocupaciones que no conocíamos!

8.7. Responsabilidad

Si somos capaces de dialogar y negociar, podemos llegar a acuerdos que nos obligan moralmente, es decir, nos responsabilizamos más si pactamos nuestros acuerdos que si se nos imponen condiciones. El hecho de que cada uno ceda una parte hace posible que los dos ganen algo, que a cambio de una parcela de renuncia, consigamos algo que interese a las dos partes y que les cause satisfacción.

En los divorcios a través de procesos de mediación, los acuerdos tomados por las parejas se cumplen en un porcentaje mucho mayor que los que provienen de sentencias judiciales.

8.8. Idea positiva de la vida y de los conflictos

Es normal que tengamos conflictos con nuestras personas allegadas, los roces de la convivencia son frecuentes y, tarde o temprano, pueden producir disensos y diferencias. No importa, no hay porqué dramatizar, es algo natural que podemos resolver y seguir llevándonos bien. ***Es un modo de avanzar, de crecer como personas y de conocer mejor a quienes nos rodean***. Los modos diferentes de pensar nos pueden enriquecer y ampliar la perspectiva de las cosas. Si somos capaces de hablarnos, escucharnos y comprendernos, seguro que saldremos fortalecidos de cada experiencia.

8.9. Sentido del humor

Todos y todas conocemos a personas que lo tienen y a otras que no. La diferencia es abismal, el modo de afrontar las cosas cambia sustancialmente. Ante el mismo conflicto, algunas personas se ríen y otras lloran amargamente. Quienes tienen buen humor y son capaces de bromear incluso con cuestiones tristes, observan cómo el peso dramático disminuye notablemente y enfrentan los problemas de manera más optimista. ***Cuando nos vemos inmersos en conflictos, nos sentimos mal pero dependiendo de la actitud con que vivamos la situación, el sufrimiento puede ser mayor o menor***. Una buena disposición a luchar contra la tristeza y la depresión ayuda a que podamos salir antes y mejor de situaciones angustiosas.

8.10. Mirar al futuro

Muchas veces tenemos resentimiento hacia nuestros seres cercanos por cosas que nos han herido en algún momento y que se nos han quedado enquistadas, como una herida mal curada. Por eso, a veces, las riñas entre hermanos, por ejemplo a la hora del reparto de la herencia de sus padres, se producen por sucesos que tuvieron lugar en su infancia y que quedaron grabados en sus mentes sin haber podido perdonar ni olvidar.

Una de las claves para una buena convivencia es mirar adelante, no quedarnos anclados en lo que pasó un día y nos dolió porque eso solo conduce a rencores que nos hacen daño a nosotros mismos. Si miramos adelante y damos una oportunidad a los otros, seguro que la vamos a encontrar, aunque sea de una manera egoísta, para poder seguir viviendo juntos en paz.

Cuando Paula le dijo a su hermana mayor, Isabel, que recordaba una vez que le mandó pedir a sus padres algo que sólo a ella permitirían por ser la pequeña y que se sintió utilizada y manipulada, se echó a reír. "*Pues claro* –dijo- *como eras pequeña podía hacerlo, pero nunca pensé que eso te pudiera molestar*". Isabel jamás habría podido sospechar el resentimiento hacia ella por una cuestión tan nimia que probablemente marcó la relación entre las dos en su infancia.

8.11. Reconocimiento y legitimación

Todas y todos necesitamos el reconocimiento de otras personas. Es vital para reforzar nuestra autoestima que nos manifiesten su reconocimiento hacia nuestra persona o hacia nuestras obras.

Hemos recibido una educación más centrada en lo negativo, se recalca más lo que los niños y las niñas hacen mal que lo que hacen bien. Solemos hablar en general de lo que hemos fallado, de los errores más que de los éxitos, cuando deberíamos hacerlo por igual. De los errores se aprende más que de los logros, pero éstos nos ayudan a sentirnos mejor.

Juan y Clara han ido a comer a casa de los padres de ella. Juan no se siente muy a gusto con su suegra, que a veces se mete con él. Clara aprovecha para reforzarle contando sus últimos éxitos profesionales. Al salir, él está contento por el refuerzo que ha recibido de ella, que le ha hecho sentirse bien.

9. Cuestiones técnicas y legales entorno a la mediación familiar.

Principalmente, es una forma de "vivir" y entender el modo en que nos relacionamos con los otros.

9.1. La mediación. Esencia y principios por los que se rige

La mediación no es sólo un conjunto de técnicas que facilitan la comunicación entre las personas, sino que también, y principalmente, es una forma de "vivir" y entender el modo en que nos relacionamos con los otros.

Cuando tenemos un conflicto con nuestra pareja, con nuestras hijas e hijos o con las personas con las que trabajamos, a menudo nos disgustamos, tenemos resentimiento y nos posicionamos.

Nos cuesta enormemente ponernos en su lugar y tratar de averiguar qué piensan de lo que está pasando. Más bien, solemos sentir que no nos entienden y dejamos de comunicarnos del modo fluido en que antes lo hacíamos.

Si usted se encuentra ante una situación conflictiva que ha ido "escalando", aumentando en intensidad y en la que la incomunicación y los desacuerdos con la otra parte son cada vez mayores, es posible que aprecie que alguien con profesionalidad acreditada, con absoluto respeto a lo que usted piensa y siente, y con el mismo respeto hacia la otra persona, pero también con suma confidencialidad, les brinde un espacio "seguro" donde poder hablar de los temas que les preocupan y puedan, si lo desean, llegar a acuerdos. Esta figura es la persona mediadora y su trabajo es conducir el proceso de mediación conforme a los principios que la fundamentan y de los que a continuación hablaremos.

La mediación se ha conceptuado como "*un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, considerada ésta en sentido extenso, que a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario, confidencial, posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atienda, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados. Dicho proceso, es facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión*".

Esta definición, que tiene un claro carácter descriptivo, recoge los elementos que configuran esta institución, pero es posible que le surjan dudas al respecto. Trataremos de ir dando respuesta a sus posibles preguntas.

9.1.1. ¿Qué podemos esperar de la mediación familiar?

La Mediación Familiar es ***un espacio de comunicación***, por ello, la posibilidad de que se cree ese espacio entre las partes es el deseo más común de quienes acuden a mediación.

Es un espacio donde será más fácil centrarnos en el futuro, en lo que queremos que suceda. Un espacio donde la responsabilidad de las decisiones recae sobre los miembros de la familia y no sobre un tercero. Un espacio, también, donde puede ser más fácil hacer y escuchar propuestas y plantear y escuchar nece-

sidades. Un espacio donde, por último, es más fácil alcanzar un acuerdo, una decisión compartida, que luego podamos cumplir.

Es común el error de pensar que si la familia no alcanza acuerdos en un proceso de Mediación, la mediación ha fracasado. Nada más lejos de la realidad. El proceso puede cumplir su finalidad si se facilita que se planteen necesidades (personales y familiares) de las partes y se generan propuestas para cubrir dichas necesidades.

Cuando se habla con familias que han acudido a los servicios de Mediación Familiar suelen hablar de paciencia, escucha, comprensión y optimismo. Todo lo anterior desde la cercanía, el apoyo y la imparcialidad. Esto hace que se sientan más fuertes y estén más predispuestos a cooperar en la solución de sus conflictos.

De modo que ***podemos esperar que en la mediación familiar se genere un espacio donde sea más fácil el diálogo y ello permita a las partes expresar sus necesidades y, al mismo tiempo, escuchar las del otro. De este modo, podrán surgir propuestas que satisfagan a ambas.***

9.1.2. ¿Por qué hablamos de que la mediación es un sistema cooperativo?

Lo hacemos en contraposición a la idea de sistema "adversarial", es decir, en mediación ***se busca la colaboración*** de las partes para resolver su disputa, en vez de la confrontación.

Sin embargo, no se trata de sustituir con este sistema a los Tribunales de Justicia. A pesar de que puede "descargar" a aquéllos de asuntos, lo que interesa es que en el proceso las partes pueden abordar su problema "hombro con hombro" y no dándose la espalda.

9.1.3. ¿Por qué nos referimos a gestionar y resolver los conflictos?

Porque la mediación ayuda a manejarlos de mejor manera, favorece su transformación y, en muchos casos, su resolución. De hecho, el propio proceso de la mediación tiene carácter "pedagógico", porque se aprende una nueva manera de comunicación con la otra parte que facilita que podamos mostrarnos, sin herirnos y con respeto, cuáles son nuestros intereses en cada momento.

9.1.4. ¿De qué conflictos hablamos en mediación familiar?

Sabemos que el conflicto es consustancial al ser humano y la familia no sólo no escapa a él sino que presenta sus propias características, dado que se trata, sin duda, de los más personales de todos los conflictos.

En efecto, los conflictos familiares pueden recaer sobre elementos tangibles e intangibles, afectando tanto a las identidades personales como a las sociales y a las necesidades psicológicas, no sólo de las personas que tienen la disputa, sino también de las otras afectadas por ella: niños, abuelos, hermanos... Se trata por tanto de conflictos interpersonales que afectan, al mismo tiempo que a la identidad de los individuos que están inmersos en dichos conflictos, a la de la propia familia, en cuanto sistema interpersonal, económico y social.

Los conflictos familiares exceden, sin duda, del ámbito de las crisis matrimoniales y de pareja y, aunque es un hecho que la mediación familiar ha tenido y tiene su máximo desarrollo en esos contextos, cada vez se vislumbra en mayor medida la necesidad y la conveniencia de extender los beneficios que tiene este sistema a todos los miembros de la unidad familiar y a la diversa tipología de conflictos que en ella se presentan.

Ciertamente, los ámbitos de la mediación familiar se extienden a aquéllas materias de derecho disponible, en contextos de relaciones familiares, respecto de las cuáles las partes tengan interés en negociar, dentro del respeto a la ley, a la moral y al orden público.

Conflictos relativos a temas de reclamación de alimentos, emancipación, capitulaciones matrimoniales, algunos efectos personales del matrimonio, la elección del domicilio, el cuidado de personas a cargo, el convenio regulador en crisis matrimoniales o de pareja, con o sin descendencia, el derecho de visita con abuelos y otros parientes de hijos menores y ciertas cuestiones relativas a instituciones tutelares, sucesiones, acogimiento y a adopción, entre otros conflictos, pueden beneficiarse del proceso de mediación.

Es difícil solucionar los problemas cuando utilizamos la descalificación, la crítica destructiva y los dobles mensajes.

9.1.5. ¿A qué responde que las personas destinatarias de la mediación familiar formen parte de una familia considerada en sentido extenso?

La familia es una de las instituciones que más se ha visto afectada por los procesos de transformación social por su permeabilidad a todos los factores que la rodean: religiosos, jurídicos, políticos, económicos, sociales... Por eso, no se puede hablar de un concepto de familia válido para todos los tiempos, sino que está en continuo proceso de

cambio, tanto por circunstancias internas, como por las externas, ya que ella misma es agente socializador por excelencia.

Así, familias monoparentales, familias recompuestas o reconstituidas o, simplemente, relaciones familiares, van consolidando su legitimidad social y jurídica, articulándose como modelos familiares gracias al reconocimiento pluralista de esta importante institución y gozan, junto a modelos de familia más tradicionales, de una notable protección constitucional. Todas ellas tienen gran trascendencia al estudiar la mediación familiar, ya que, tanto en la práctica como en las leyes de mediación vigentes, son las familias en sentido amplio y las relaciones familiares las destinatarias de esta institución.

La mediación, como sistema de gestión, transformación y resolución de conflictos, se constituye, sin duda, en instrumento de apoyo a las familias, a través de la mejora de la convivencia y de las relaciones presentes o futuras de todos sus miembros.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que las personas legitimadas para instar la mediación, están relacionadas con los ámbitos a los que las leyes de mediación familiar dan cobertura y que, según las normas, tienen mayor o menor extensión, afectando a los miembros del sistema familiar (cónyuges, padres-hijos, hermanos, abuelos, acogedores, titulares de tutela, alimentistas…). Sin embargo, esto no significa que no se pueda mediar en contextos que no estén contemplados en las normas autonómicas.

9.1.6. ¿Qué significa que la mediación se desarrolla a través de un proceso no jurisdiccional?

Tal como se verá, la mediación es un proceso, pues, a pesar de que es flexible, está estructurado y tiene unas fases que ayudan a que las partes vayan avanzando en el manejo de sus conflictos y en las soluciones a los mismos. Sin embargo, se trata de un proceso no jurisdiccional. De hecho, el que se haya considerado la vía jurisdiccional como la única posible para dar respuesta a las disputas, responde a modelos autoritarios de Estado, que actualmente están dando paso a otros más democráticos que apuestan por una mayor participación en la toma de decisiones de las personas directamente afectadas por la controversia, como es la mediación.

Sabemos que, como señala la Constitución española, "*El ejercicio de la potestad jurisdiccional en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado, corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes*". No obstante, ante la denominada "crisis de la Administración de justicia", debida a la aprobación constante de normas, la mayor conciencia de la ciudadanía para exigir sus derechos, los nuevos tipos de conflictos o la demanda de una mayor agilidad y eficacia del sistema jurisdiccional por parte del justiciable, se están valorando ampliamente las ventajas que presentan las denominadas ADR (dichas siglas se utilizan universalmente para denominar las "*Alternative Dispute Resolution*", es decir, Alternativas

a la Resolución de Disputas). Entre ellas destacan la negociación, la conciliación y la MEDIACIÓN.

Las ADR son métodos "autocompositivos", lo que significa que las partes toman las decisiones por ellas mismas. Junto a estos sistemas, podemos encontrar los denominados "heterocom-positivos", que son las vías de solución de conflictos a través de una tercera persona que toma la decisión por las partes, con su mayor o menor participación, por ejemplo, el procedimiento jurisdiccional o el arbitraje.

El reconocimiento y consolidación de los métodos "*autocompositivos*" de resolución de conflictos están demostrando en todo el mundo que conllevan ventajas importantes frente a los sistemas tradicionales. Así, por ejemplo, se ha comprobado que descongestionan los Tribunales, economizan tiempo y dinero e incrementan la participación de los individuos y con ello su responsabilidad en la toma de decisiones, lo que facilita que cumplan los acuerdos y que existan mejores relaciones entre las partes tras el proceso. Sin duda, estos métodos complementan el procedimiento jurisdiccional y garantizan, en buena medida, la tutela judicial efectiva contemplada en nuestra Constitución.

La mayor participación de los sujetos en la toma de decisiones, consustancial a las ADR, junto con el carácter flexible y rápido del procedimiento de mediación, que se adapta en gran medida a los constantes cambios que se producen en todo orden, ***son algunas de las causas por las que estos sistemas han tenido un mayor desarrollo en las últimas décadas del siglo XX, y continúan su consolidación y expansión con más intensidad en los comienzos del siglo XXI***, en ámbitos tan dispares como el civil, el familiar, el penal de menores y de adultos, el escolar, el comunitario o el intercultural.

9.1.7. El proceso de mediación es voluntario porque…

La voluntariedad viene determinada, en relación con las partes, ***respecto a su derecho a acceder a la mediación para resolver los conflictos***, lo que no obsta para que pueda ser preceptiva una sesión inicial de información que en modo alguno les obliga a continuar el proceso; incluso, dependiendo del servicio de mediación al que accedan, puede ser voluntaria la elección de la persona mediadora.

A la mediación se suele acudir, generalmente, antes de iniciar un procedimiento judicial. Sin embargo, también puede tener lugar durante la tramitación del mismo, por derivación del juez o por petición de las partes, produciéndose su suspensión. 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, introduce una nueva regla 7ª al artículo 770 de la LEC con la siguiente redacción: "*7ª Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a mediación*". Cabe igualmente la mediación una vez finalizado el proceso, en ejecución de sentencia.

Asimismo, se ha de dar la ***voluntariedad respecto a la firma del contrato de mediación con el que se***

inicia la mediación y a lo largo de todo el proceso. Es decir, las partes pueden abandonar la mediación, sin "penalidad" alguna, en cualquier momento, si entienden que sus intereses pueden ser mejor protegidos en otra instancia. Por supuesto, es esencial que exista una voluntad clara y determinante en la firma del acuerdo al que pueden llegar las partes al final de la mediación.

Este principio se predica también del mediador respecto al inicio del proceso, ya que puede declinar su nombramiento en determinadas circunstancias, y respecto de su permanencia en la mediación, puesto que podrá poner fin al proceso si aprecia falta de buena fe o de colaboración de las partes, que no se respetan las condiciones establecidas o que el proceso se ha vuelto inútil para la finalidad perseguida, teniendo en cuenta las cuestiones sometidas a la mediación.

9.1.8. ¿Por qué es también la mediación un proceso confidencial?

Principio esencial de la mediación para garantizar la franqueza de las partes en las negociaciones y para que estas puedan llegar a buen fin es la confidencialidad. ***Este principio supone la obligación de mantener la reserva sobre el desarrollo y contenido del proceso de mediación***.

Esta obligación, de la que pueden dispensarse total o parcialmente las partes, afecta de lleno a la persona mediadora, siendo una excepción los supuestos en los que ésta consienta junto con las partes, atendidas las circunstancias del caso, a levantar el secreto de las actuaciones, o aquéllos en que la Ley así lo prevea, al existir riesgo para la vida o tratarse de datos que revelan una infracción delictiva. En los casos restantes, el Código deontológico al que están

sujetas las personas mediadoras amparará dicha confidencialidad.

Como consecuencia de este principio, la persona mediadora, si es llamada como testigo, podrá ampararse en el secreto profesional.

Tampoco habrá de actuar como perito, pues la confidencialidad le impide emitir dictamen respecto de una situación en que hubiera actuado en calidad de mediador.

Se ha dicho que la mediación se parece al juego del puzzle, porque si no se ponen "todas las piezas" por las partes, no se ve el cuadro que componen. Sin embargo, el hecho de que las mismas partes puedan elegir dar por terminado el proceso de mediación en cualquier momento y que puedan acceder a otras instancias, como la vía jurisdiccional, para resolver su conflicto si en la mediación no lo consiguen, hace que los datos que se ponen de manifiesto en la mediación estén amparados por el principio de confidencialidad, para proteger los intereses de las partes. La persona mediadora, como señalamos, será garante del mismo, a través de la necesaria reserva, salvo en las circunstancias que recogen las leyes, a las que nos hemos referido anteriormente.

9.1.9. ¿Por qué la mediación posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo?

La mediación se considera un "actuar comunicacional".

Como hemos comentado anteriormente, cuando tenemos un conflicto, la comunicación suele interrumpirse y esto, precisamente, es lo que nos dificulta el poder solucionarlo. La institución mediadora nos brinda la oportunidad de que podamos interactuar con la otra parte en un clima de respeto y que, por tanto, pueda fluir la comunicación a través de las técnicas que utiliza la persona mediadora.

Sin duda, ***al mejorar el modo en que nos comunicamos, podremos convertir nuestras posiciones (el punto del que partimos en nuestras reclamaciones), en intereses (el por qué y para qué necesitamos lo que pedimos)***. Sabemos que no es conveniente negociar desde posiciones (yo quiero…), porque cierra de un modo importante las opciones de acuerdo. Debajo de las posiciones están los intereses, desde los que se negocia (yo necesitaría esto para…)

A veces, los intereses, por muy divergentes que nos parezcan, pueden encontrarse, revelándose como intereses comunes que permiten dar satisfacción a las partes en conflicto. Para ello, es crucial que la comunicación fluya y que seamos capaces de averiguar con honestidad y buena fe qué es lo que pretendemos conseguir en el proceso de mediación. El acuerdo será más fácil si el modo en que nos expresamos puede ser aceptado por la otra parte, porque no le coloca en una situación sin

salida y ello nos animará a buscar soluciones compartidas.

9.1.10. ¿Por qué el acuerdo de las partes ha de ser viable y estable y resultar satisfactorio para ambas, atendiendo las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados?

En primer lugar, hay que partir del hecho de que los actos jurídicos que se realizan a lo largo del proceso de mediación tienen distinto alcance. Por ello, y dada la importancia de este tema, nos detendremos en el denominado "contrato de mediación" y en el "acuerdo final de mediación o negocio jurídico mediado", para que pueda tener mayor información de cuestiones que no son baladíes y que le permitirán abordar el proceso de mediación con mayor conocimiento y confianza.

Tras la sesión informativa, y si es la voluntad de las partes, tendrá lugar el "contrato de mediación", por el que los participantes, junto a la persona o personas mediadoras, asumen las reglas de la mediación. Este pacto puede considerarse el inicio del proceso de mediación.

Los elementos necesarios en el contrato de mediación son, fundamentalmente, la voluntariedad del proceso, la confidencialidad y sus posibles excepciones, la buena fe, la imparcialidad de la persona mediadora y su neutralidad, la presencia directa de los sujetos contratantes en las sesiones y, en su caso, la satisfacción de los honorarios a la persona mediadora. Es decir, ***el contrato de mediación produce obligaciones recíprocas para las personas participantes, tanto la mediadora como las partes.***

En el caso de que sea una Entidad (ya sea pública o privada) la que administre la mediación, podrá pactarse entre ésta y las personas que solicitan la mediación. Todas ellas han de ajustarse a los principios que rigen el proceso de mediación, siendo la voluntariedad, la confidencialidad, el carácter personalísimo y el respeto, comunes a las partes.

Entre los derechos más destacados de las partes, podemos citar:

- Posibilidad de elegir a la persona mediadora.
- Gratuidad del proceso, en el supuesto de tratarse de un servicio público o ser beneficiarios de la asistencia jurídica gratuita.
- Que se preserve su igualdad en la mediación.

Como obligaciones específicas de los participantes, reseñamos la buena fe y abonar los honorarios devengados por los servicios de la persona mediadora, salvo en los casos anteriormente señalados.

Consecuentemente, la persona mediadora tiene derecho a percibir dichos honorarios, por parte de los participantes o, en su caso, de la Administración o del órgano competente; tiene autonomía para conducir el proceso (lo que conlleva la obligación de capacitarse para ello, de proteger el interés del menor y de preservar la igualdad de las partes); tiene derecho también, como hemos señalado, a no ser citado

como testigo, salvo ciertas excepciones, ni como perito.

La responsabilidad de las partes derivada del incumplimiento del contrato de mediación será, por tanto, responsabilidad contractual. A la persona mediadora, sin embargo, le es aplicable el criterio de la diligencia profesional, al haber asumido su obligación en calidad de experto, recogiendo, también, las Leyes de las Comunidades Autónomas normas específicas relativas al Código deontológico de las personas mediadoras o contemplando expresamente el régimen sancionador que, en su caso, haya de aplicársele (sanciones deontológicas junto a sanciones administrativas), sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan.

En el supuesto de que sea la Administración la que ofrezca el servicio de mediación, la responsabilidad de la Administración por los daños que causen las personas a su servicio se exigiría directamente a aquélla, quedando sujeta al régimen de responsabilidad de las Administraciones Públicas, salvo que exista responsabilidad penal del personal al servicio de la Administración. Si se trata de un servicio de mediación ofrecido por una empresa, ésta será quien responda ante las partes por el posible incumplimiento del contrato de la persona mediadora, sin perjuicio de las acciones que pudiera tener frente a ella.

El compromiso de los referidos sujetos con el contenido mínimo del contrato de mediación, permitirá que el proceso se inicie, comenzando las negociaciones sobre el contenido del conflicto que podrán llevar, en su caso, a que se consiga el acuerdo final entre los participantes. Las partes podrán convenir la "suspensión" del procedimiento en el que están incursas para llevar a cabo la mediación, tal como recogen las leyes vigentes.

La mediación puede concluir con el "acuerdo de las partes", o "contrato en sentido amplio con origen en el proceso de mediación" que denominamos "*negocio jurídico mediado*", que puede crear, modificar o extinguir las relaciones jurídicas familiares según el caso. Firmado exclusivamente por las partes, ***contiene los acuerdos a los que hayan***

llegado respecto de la cuestión objeto de controversia y les obligará en lo que hayan suscrito, siempre que en él concurran los requisitos necesarios para la validez de los contratos.

Sin embargo, la necesidad de que el referido acuerdo reciba la homologación judicial para que pueda ejecutarse, si es el caso, y no esté en desventaja con el proceso judicial, se presenta como una cuestión de alta importancia en la normativa internacional. En este sentido, se reconoce la necesidad de que los Estados aseguren la confirmación del acuerdo a través de resolución, sentencia, o instrumento auténtico por un órgano jurisdiccional o entidad pública.

Así, la homologación judicial es preceptiva respecto de las cuestiones que se contemplan en la propuesta de convenio regulador y, por ejemplo, ***los acuerdos de los cónyuges, adoptados para regular las consecuencias de la nulidad, separación o divorcio serán aprobados judicialmente, salvo si son dañosos para los hijos o gravemente perjudiciales para uno de los cónyuges***. La necesidad de garantizar los derechos fundamentales, las libertades públicas, y el interés de menores e incapaces junto al de la familia constituyen los límites de homologación de los acuerdos procedan o no de la mediación.

9.1.11. ¿Quién es la persona mediadora?

Es, ciertamente, una pieza clave en el proceso de mediación, ***careciendo de poder de decisión, a diferencia de lo que ocurre con otras figuras como la arbitral o la judicial. Capacitada para realizar sus funciones***, actúa desde el máximo respeto a las partes y a la autonomía de éstas, cumpliendo con los principios que rigen la mediación.

A lo largo del proceso de mediación, la persona mediadora va generando un espacio de confianza que facilita la comunicación de las partes y les ofrece seguridad, tratando de favorecer la comunicación entre aquéllas, a fin de que su relación se transforme y adopten un acuerdo satisfactorio para ambas, duradero y estable, si esa es su voluntad.

9.1.12. ¿Por qué se habla de imparcialidad?

Este principio ha de presidir la actuación de la persona mediadora, presentándose como esencia, también, del proceso de mediación, ya ***que se basa en la necesidad de que las partes estén en equilibrio para que puedan negociar en pie de igualdad y llegar a resultados que ellas perciban justos***.

Preservar la igualdad de las partes sin asumir la posición de ninguna en el máximo respeto al interés de ambas y al interés superior del menor, garantizando el equilibrio de poder de aquéllas en el proceso a través de su continua legitimación, son las notas definitorias del referido principio. Para que la imparcialidad pueda ser efectiva, la persona mediadora debe abstenerse de intervenir, no sólo en los casos en que tenga conflicto de intereses con las partes, sino también, en aquéllos en que exista o haya existido relación personal o profesional con alguno de los sujetos que asisten a la mediación, pudiendo ser recusada por estas mismas razones.

9.1.13. ¿A qué afecta la neutralidad?

La neutralidad viene íntimamente vinculada a la actitud de la persona mediadora frente al posible resultado de la mediación y al hecho de que sus valores, sentimientos y prejuicios no condicionen el proceso, ni la voluntad de las partes.

Este principio no sólo implica que la mediación es una figura "autocompositiva", sino que los valores, criterios y posibles soluciones que la persona mediadora tiene ante los problemas que se le presentan no han de determinar la decisión a que lleguen las partes.

9.1.14. ¿Qué significa que la persona mediadora no tiene ningún poder de decisión?

Sencillamente, ***que las partes que acuden a mediación son las verdaderas protagonistas*** de este proceso de principio a fin.

La esencia de la mediación está en la creencia de que el individuo tiene capacidad para resolver por sí mismo sus problemas, pero, en ciertos momentos, necesita que se le tienda una mano profesional, que le ayude a recuperar la confianza y la comunicación con los otros, para poder desbloquear la situación y encontrar salida a cuestiones que le preocupan y que generan desacuerdos.

9.1.15. ¿Por qué se requiere de la persona mediadora que esté capacitada idóneamente?

Porque la calidad del proceso de mediación y la de la propia institución mediadora pasa porque las personas mediadoras que la llevan a cabo estén cualificadas para ello, reconociéndose la ***profesionalidad*** como principio fundamental en todos las normas internacionales relativas a la materia. Así, las autoridades públicas han de promover y fomentar su formación, cerciorándose de que existen garantías mínimas de competencia.

La formación de la persona mediadora es pieza clave en la consolidación de la mediación. Sin embargo, los criterios heterogéneos seguidos por las leyes dictadas hasta el momento en España hacen que resulte difícil determinar no sólo el perfil en su formación de origen (que suele coincidir con Derecho, Psicología, Trabajo Social, Educación Social y Pedagogía, aunque alguna ley, como la de la Comunidad de Madrid, admite cualquier formación universitaria), y en la formación específica que ha de recibir a tal finalidad (número de horas, contenidos, prácticas), sino, también, qué institución ha de llevar a cabo tal formación (Universidades, Colegios profesionales, Centros de la Administración…), a qué organismo le corresponde acreditar la capacitación (ente creado al efecto en la Consejería competente en la respectiva Comunidad Autónoma) y si se vulnera o no la libre circulación de trabajadores, en relación con los requisitos exigidos para ser mediador y los registros de mediadores creados en las diferentes CCAA.

La mediación cree en la persona, en su capacidad de decidir y, por tanto, en la autonomía de la voluntad como principio.

La ley de la Comunidad de Madrid contempla la inscripción voluntaria en el Registro de Mediadores como un mecanismo de garantía o control de calidad. Ello no obsta para que se lleven a cabo otras mediaciones en el ámbito autonómico.

La necesidad de establecer unas normas especificas que rijan las actuaciones de las personas mediadoras, conforme a los principios de integridad, neutralidad, imparciali-

dad y profesionalidad que regulen la responsabilidad de las mismas, han de encontrar su marco, además de en el ordenamiento jurídico español, en un Código deontológico, que excede a las normas generales de conducta de los colegios respectivos de los mediadores.

En resumen, podemos afirmar que ***la mediación familiar es un proceso no jurisdiccional de gestión y resolución no adversarial de conflictos familiares*** que presenta como inherentes unos principios que configuran su esencia.

Tiene un carácter voluntario y autocompositivo que confiere a las partes todo el poder de decisión, lo que le distingue, junto a otras características como la falta de fuerza ejecutiva del acuerdo de mediación que sí tiene el laudo, del arbitraje, sistema también extrajurisdiccional pero heterocompositivo.

En la mediación, ***la persona mediadora tiene una intervención fundamental tratando de que quienes participan en ella puedan aproximar sus intereses*** y, si lo desean, lleguen a acuerdos, ***pero en modo alguno impone la solución, ni la propone, ni asesora sobre ella***.

9.2. La mediación familiar: una aproximación normativa

9.2.1. Antecedentes de la mediación en Europa

El importante reconocimiento de la mediación en todo el mundo, como un fenómeno global, se ha puesto de manifiesto también en Europa. En el ámbito de familia hay que hacer referencia a la ***Recomendación (981)del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación familiar***, que ha marcado un punto de inflexión en mediación familiar en toda Europa, pudiendo considerarse como "documento fundacional" de la misma en nuestro continente.

En efecto, en ella se contienen tanto la fundamentación de aquella institución, como los principios que han de presidirla y recomienda a los gobiernos de los Estados miembro "*Instituir o promover la mediación familiar o, en su caso, reforzar la mediación familiar existente*".

El concepto de mediación familiar que ofrece la R (98)1 es amplio, lo que nos permite afirmar que tanto los ámbitos que pueden ser objeto de la mediación familiar, como los sujetos destinatarios de la misma, responden igualmente a un carácter extenso, dejándose a la iniciativa de los Estados la potestad de determinarlos. Así, se pueden considerar incluidos en el citado concepto no sólo los conflictos que surjan de separaciones y divorcios, a los que la Recomendación alude expresamente, sino todos aquellos que resulten perjudiciales para las familias y especialmente para el interés de los menores, para los que la mediación cobra un significado especial.

De lo anterior resulta que ***la Recomendación hace suya la conveniencia de extender la mediación familiar a todas las posibles relaciones familiares para que se beneficien de este sistema***, lo que atiende, sin duda, a un concepto global y extenso de familia, fiel reflejo en la realidad social europea.

En cuanto a la figura de la persona mediadora, que define en buena medida la propia de la mediación, tiene reconocida en dicha Recomendación diferentes funciones, tales como velar por el interés de los menores en el proceso, detectar situaciones de violencia y valorar si en cada caso es viable o no la mediación; informar a las partes de la posibilidad que tienen de recurrir a cualquier tipo de ayuda para resolver sus problemas conyugales y familiares, o de consultar a un abogado o a cualquier otro profesional que consideren necesario (v.gr. asesor fiscal), ya que el cometido de la persona mediadora no es asesorar jurídicamente, tal como se reconoce en el propio Texto.

Instrumento internacional de notoria trascendencia es la Directiva 2008/52, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles de 21 de mayo de 2008.

Se trata de un documento de mínimos que pretende dar homogeneidad a los principios esenciales que han de regir en este ámbito en los países de la Unión.

Como señala dicho instrumento legal, sus disposiciones "*solo se refieren a los procedimientos de mediación en litigios transfronterizos, pero nada debe impedir que los Estados miembros apliquen dichas disposiciones también a procedimientos de mediación de carácter nacional*". La Comisión ha tenido como finalidad dotar a la mediación de un marco jurídico estable y fiable, equiparable, en buena medida, al proceso judicial.

La Comisión ha partido de una ***amplia concepción de la mediación***, a pesar de que no debe aplicarse a los derechos y obligaciones que las partes no sean libres de decidir por sí mismas en virtud de la legislación aplicable pertinente. Así, ***la reconoce como un procedimiento que puede dar una solución extrajudicial económica y rápida a conflictos en asuntos civiles y mercantiles, adaptado a las necesidades de las partes***. A tal efecto, valora expresamente los beneficios que conlleva, tales como el mayor cumplimiento voluntario de los acuerdos o el hecho de que se preserven las relaciones (que inciden en mayor medida cuando existen

elementos transfronterizos). ***Figura clave en este proceso es la de la persona mediadora, imparcial y competente, de quien se hace depender la propia eficacia del proceso***.

9.2.2. La mediación familiar en España

En España se ha avanzado mucho en los últimos años en el desarrollo de la mediación familiar.

En efecto, nuestro país, no ha quedado ajeno al movimiento social y jurídico que se está produciendo en todo el mundo en torno a los sistemas cooperativos de resolución de disputas y, específicamente, respecto de la mediación; siendo la familia, y los conflictos que en ella se generan, uno de los contextos en que este sistema ha puesto de manifiesto sus notables beneficios.

Así, tras la ***Constitución de 1978*** y en cumplimiento de su mandato, se dictaron leyes que, por ejemplo, reconocían la igualdad de los cónyuges, garantizada en el art. 32 CE, que les permitieron negociar en equilibrio cualquier conflicto existente entre ellos o en relación con sus hijos e hijas (Ley 11/81 de 13 de mayo), o disolver el matrimonio por divorcio (por Ley 30/81 de 7 de julio de 1981). Ambos presupuestos fueron fundamentales para la incardinación de la mediación familiar en España.

La protección máxima de la familia y del interés del menor, a partir del art. 39 CE, y en el marco de las competencias transferidas, determinó que la institución mediadora tuviera un franco apoyo por parte de la Administración en sus tres vertientes: Central, Autonómica y Local. Así, en un primer momento, se subvencionaron servicios de mediación familiar de distinta índole, pasando posteriormente a desarrollarse el marco normativo de dicha institución.

La mediación familiar tiene, pues, en nuestro país una historia corta, viniendo de la mano de la reforma introducida por la ***Ley 30/1981, de 7 de julio***, que supuso un punto de inflexión a partir del cual fue posible arbitrar sistemas colaborativos para abordar extrajudicialmente las crisis matrimoniales.

Las Comunidades Autónomas también han tenido un papel de notable importancia en el desarrollo y consolidación de la mediación familiar en España. Así, en el marco de sus competencias, han dictado leyes de mediación familiar (Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Baleares, Madrid, Asturias, País Vasco, Andalucía…) y alguna, como Cataluña, tiene ya leyes de segunda generación, ampliando el ámbito de aplicación de la mediación en la línea propuesta por la Directiva 52/2008 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La normativa de mediación familiar aprobada por las Comunidades Autónomas, conceptúan esta institución como un instrumento de paz social en apoyo de la familia y de los intereses superiores de las niñas y niños.

La Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, regula esta figura con la finalidad de prevenir o minimizar los conflictos intrafamiliares, evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir sus consecuencias negativas, así como a facilitar a las partes en la mediación el cumplimiento de sentencias judiciales que afecten a las relaciones familiares.La Ley madrileña **define la mediación,** en su artículo 1º, como **"*...un procedimiento voluntario de gestión o resolución positiva de tensiones o conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador, profesional imparcial, neutral y sin capacidad para tomar decisiones por ellas, que les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados*".**

La mediación también ha sido definida en 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.

Dicha norma es una de las que mayor trascendencia han tenido a estos efectos en los últimos tiempos y parte de la protección del interés del menor y de la importancia de mantener la comunicación y el diálogo en el sistema familiar, incidiendo en el carácter alternativo de la mediación y en los principios que son su esencia (voluntariedad, imparcialidad y neutralidad y confidencialidad), en la línea planteada por la R (98)1.

Asimismo, la ley faculta a las partes para pedir, en cualquier momento del proceso, la suspensión de las actuaciones judiciales para acudir a la mediación familiar y "*tratar de alcanzar una solución consensuada en los temas objeto de litigio*".

La Ley 15/2005 citada contiene también un mandato para el Gobierno, a fin de que remita a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación, basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea y, en todo caso, en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y "en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas". Dicho mandato coincide con el impuesto por la Directiva de 21 de mayo de 2008, que requiere que antes de mayo de 2011, todos los Estados de la Unión hayan transpuesto la Directiva. Por tanto, España habrá de tener ley nacional de mediación civil y mercantil, antes de la referida fecha.

A tales fines responde el ***Anteproyecto de Ley de mediación civil y mercantil de 19 de febrero de 2010,*** que amplía notablemente el ámbito de intervención de la mediación respecto a las normas que se habían venido dictando por las CCAA, que se circunscribían a la familia.

Así, se pretende dar cumplimiento a la Directiva 52/2008, siguiendo un espíritu expansivo de esta nueva metodología de la mediación, ya que además de aplicarlo a todo el derecho privado, se extiende a los conflictos transfronterizos.

Como se apuntaba anteriormente, si en los últimos años se han dado pasos realmente trascendentes para que la mediación familiar adquiera carta de naturaleza y se consolide como instrumento de paz social para las familias, aún son muchos los retos que tiene pendiente. Entre ellos se encuentra, sin duda, una regulación nacional de la mediación que, incorporando también la familiar, desde el respeto a las competencias transferidas, permita identificar nítidamente su perfil con la globalidad y al mismo tiempo la flexibilidad que esta figura requiere, y una mayor difusión desde las distintas Administraciones para dar a conocer este importante recurso. Este justo es el sentir de esta guía realizada por el Instituto Complutense de mediación (IMEDIA) y auspiciada por la Comunidad de Madrid.

Problemas de pareja, dificultades con los hijos, mejorar la comunicación… Si esta u otras situaciones te resultan familiares y no sabes cómo afrontarlas, en los servicios y programas de la Dirección General de Familia encontrarás respuestas con el apoyo de un equipo de profesionales.

Centro de Apoyo a la Familia (CAF)

Mediación familiar. Orientación psicológica. Asesoramiento jurídico

Cita previa: 91 302 88 46
caf.madrid@madrid.org

Unidad de Orientación a la Familia ante momentos difíciles

Orientación psicológica

Cita previa: 902 150 004
unidadorientacionfamiliar@madrid.org

Apoyo a la mujer embarazada

91 420 82 90

Centros Maternales

- Centros Residenciales a través de los Servicios Sociales Municipales
- Centro de día maternal

91 548 25 26/86 35

Escuela de Familia

Tertulias, talleres para padres/madres sobre pareja, educación de los hijos, adolescencia, etc.

91 420 82 82 escuelafamilia@madrid.org

91 302 64 62 escuela.caf@madrid.org

Aula virtual: www.madrid.org (a través de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales)

Servicio de Familias Numerosas

Título de familia numerosa

91 580 35 03/23/25 familia@madrid.org

Programa de tratamiento psicológico para adolescentes con problemas de agresividad

91 394 26 14

Subvenciones a entidades de apoyo a la familia

91 580 52 11

Publicaciones

Guías para padres, cuentos y folletos

91 420 82 84
publicacionesfamilia@madrid.org

Servicio de adopciones y acogimiento familiar (IMMF)

91 580 34 43

Más Información:

012
cerodoce

www.madrid.org

familia@madrid.org

Fundación para el Mecenazgo y el Patrocinio Social

La Suma de Todos

Comunidad de Madrid

www.madrid.org