Procedimiento de Mediación Familiar con Menores Implicados

EQUIPO DE MEDIACIÓN DEL IRSE-ÁLAVA
Mikel Abal, Raúl Rodríguez y Pilar Marijuan

Quiéreme cuando menos me lo merezca,
que será cuando más lo necesite

PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CON MENORES IMPLICADOS

Índice del Tema

MEDIACIÓN FAMILIARES CON MENORES IMPLICADOS (Problemas de Ruptura de Pareja e Intergeneracionales)
1. INTRODUCCIÓN
2. MEDIACIÓN FAMILIAR, UNA APLICACIÓN DEL DESARROLLO DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
2.1. CAMBIOS EN LA CONCIENCIA DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES Y AUMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROBLEMAS DE LAS SOCIEDADES TECNOLÓGICAMENTE DESARROLLADAS.
3. DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN FAMILIAR
3.1. DECÁLOGO DE CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR
3.2. UNA CARACTERÍSTICA INTANGIBLE. EL CLIMA DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR
3.3. LAS FAMILIAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR
3.4. LA MEDIACIÓN UNA DISCIPLINA INTERPROFESIONAL
3.5. MEDIACIÓN Y ESCUELAS DE MEDIACIÓN
2ª PARTE
2.- ETAPAS Y FASES O DE LA CO-MEDIACIÓN
A. LA 1ª LLAMADA TELEFÓNICA B. LA ETAPA PREVIA. LA PRE-MEDIACIÓN. C. FASE I. ETAPA INICIAL (ENCUADRE) D. FASE II. DEFINICIÓN DE PROBLEMAS (SITUARNOS) E. DASE III. NEGOCIACIÓN F. FASE IV. REDACCIÓN Y FIRMA DE ACUERDOS G. FASE V. ANCLAJE DE RESULTADOS H. LA POST-MEDIACIÓN
3. CUALIDADES DEL/DE LA MEDIADOR/A
BIBLIOGRAFÍA

"La esperanza no es la convicción de que todo va a salir bien, sino la seguridad de que tiene sentido lo que hacemos sin preocuparnos de los resultados" (Václav Havel ex-presidente de la República Checa, fallecido en 2011)

1. INTRODUCCIÓN

Escribimos el presente documento para hablar de familias, de conflictos y, sobre todo, de soluciones, por lo menos de aquellas que pueden darse desde la óptica de la mediación. Presentamos un procedimiento de Mediación Familiar suficientemente contrastado como para poder hacerlo público y que creemos podrá servir a aquellos que se encuentran en la misma situación que nosotros, esto es, en la de ayudar a las familias a solucionar algunos de los retos y problemas con los que se encuentran en su recorrido vital.

Decir que la familia actual, la del siglo XXI, ha cambiado, no deja de ser una obviedad, una certeza evidente. La dificultad se produce cuando la transformación se realiza sin mapas o brújulas claros, la dirección a la que ir no está marcada. Solamente sabemos que lo anterior no nos sirve y el futuro lo tenemos por descubrir, pero los cambios que se han producido, y aquellos que vendrán, obliga a las familias a afrontar retos y dificultades no conocidos hace unas décadas, y en opinión de algunos expertos lo tiene que hacer en soledad. Esta idea relacionada con la superación de diferentes dificultades cuenta con un amplio consenso social; en realidad es compartida, tanto por profesionales que trabajan con familias como por personas ajenas a su estudio. Los cambios a los que nos referimos ha hecho que haya quienes, desde una óptica pesimista, lleven tiempo pronosticando el fin de la familia, aunque no indiquen la fecha de su defunción; mientras otros estudiosos del tema desde una perspectiva más optimista indican que precisamente su capacidad de adaptación a nuevas realidades y exigencias sociales es el mayor signo de su fortaleza. Opiniones tan divergentes no pueden ser sino un síntoma de lo apasionante del tema y de los múltiples factores que inciden y afectan a nuestras familias en la actualidad.

Hablar de la familia es hablar de la sociedad. Sus problemas y conflictos son los de la propia vida. En realidad hablar de la familia separando su estudio de lo psicosocial, educativo, legislativo, económico o de cualquier otro contexto en el que estamos inmersas las personas, no dejar de ser un intento vano de acotar el tema, la realidad, terca y evidente nos enseña que la familia no se puede desligar de la sociedad en la que está inmersa y que ayuda a formar, tiene entre otras funciones la de educar a los miembros menores e incide en la salud de sus integrantes. Y es que casi todos nosotros pertenecemos a lo largo de nuestra vida a varias familias, la de origen, la o las que creamos según nos desligamos de la primera, además tenemos el conocimiento cercano de otras familias de parientes cercanos y amigos. Todos tenemos ideas, por tanto, sobré qué es y cómo debe funcionar una familia.

Una característica que va unida a los cambios familiares a los que nos referimos y que a su vez los refuerza, es la velocidad de los mismos. Probablemente en los últimos 50 años la familia como organización ha tenido más cambios que los producidos en los siglos anteriores, y lo ha hecho con una rapidez que a veces los hace difícil de digerir. Modificaciones que han afectado a su fundamento, es decir, en qué cimentamos la propia creación de la familia o su comienzo en forma de pareja.

En la cultura occidental basamos la pareja y la familia en emociones positivas, en lo que denominamos como "enamoramiento" o amor. Esto que nos parece normal, cercano y lógico, incluso diríamos que "de toda la vida", no lo es tanto. Como sociedad no es sino una novedad que lleva pocas décadas establecido. Pensemos que en tiempos pasados otros elementos como los económicos, la posición social de las familias de origen o cuestiones relacionadas con la religión, tenían un mayor peso en la elección de las parejas que las emociones filiativas. Hoy negamos ese tipo de motivos por considerarlos interesados e indignos. Hemos idealizado el amor como único elemento válido a la hora de "elegir pareja". El problema es que el amor forma parte del mundo emocional de las personas y están sujetas a las leyes de la novedad, la costumbre y la saturación. Lo que nos lleva a ser conscientes de algo que nos empeñamos en negar, el "amor romántico" tiene fecha de caducidad. Mantenerlo en el tiempo es imposible y cuando se consume, que siempre se termina, produce decepción, desengaño y frustración.

Este mito del "amor romántico que dura toda la vida", y que todos vivimos y en el que queremos, o necesitamos, creer aunque sepamos de su imposibilidad, no deja de ser un estereotipo positivo que se alimenta de la presentación de modelos inexistentes, recogido en medios de comunicación, programas de televisión y en el cine. Incidimos en los elementos positivos y agradables de la relaciones, nos olvidamos de las dificultades. Creamos una serie de falsas creencias que ponen a hombros de la pareja la responsabilidad de la felicidad individual. La carga en ocasiones es excesiva. Idealizamos el amor-pasión, que es el más presente en medios de comunicación, el más común y repetido en programas de televisión en los que se escuchan opiniones y aseveraciones, en ocasiones con una fuerza digna de los integrismos más extremos, que no se sostienen y que no dejan de ser una serie de ideas infundadas basadas en tópicos y en grandes dosis de ignorancia y atrevimiento.

Una vez que nos hemos creído una idea falsa, hemos creado un problema real. Creemos en un amor poético, sublimamos unos sentimientos y creamos unas expectativas sobre lo que es una relación de pareja que no siempre se ajusta a la realidad. Expectativas que tiene cada uno de los cónyuges y que son alentadas y reforzada por las que tienen familiares y amigos. Idealizaciones reforzadas por el entorno, inmersas en una cultura que las genera y que, a modo de consecuencia, definen e indican lo que se puede y debe esperar de una mujer y de un hombre dentro de una relación matrimonial (entendida como una relación mantenida en el tiempo, cohabitando en el mismo hogar, cercanía emocional y con perspectiva y planes de futuro; no tanto en su aspecto legal).

La consecuencia son diferentes tipos de problemas que se producen en el seno de las familias. Y decíamos que en mayor soledad que las generaciones anteriores. El paso de la familia extensa a la familiar nuclear es lo que tiene. La primera, al contar con más adultos en su seno, también contaba con más apoyos que reducían las tensiones internas, amén de colaborar en tareas relacionadas con el cuidado y educación de los más jóvenes. Todo esto ha cambiado y aunque el presente documento no es, tampoco pretende serlo, un estudio psico-social de la familia, muchas de las cuestiones que le afectan, y que desde luego son conocidas por los/as alumnos/as del master deben ser tenidas en cuenta a la hora de intervenir con familias desde procedimientos de mediación.

En el presente escrito vamos a centrarnos en aquellos conflictos familiares en los que hay menores de edad implicados, bien de manera indirecta por conflictos de los progenitores entre sí y que afecta a sus hijos e hijas, bien cuando los menores –adolescentes- son una parte del conflicto con –a veces contra- sus progenitores. Entendemos que la mediación es un magnífico procedimiento de intervención en este tipo de conflictos. Procedimiento complejo con múltiples elementos, pero que si los combinamos correctamente y logramos un clima reposado de confianza y colaboración con los mediados, aporta unos resultados a los conflictos familiares fructíferos y enriquecedores.

Los apuntes recogen la experiencia del trabajo en Mediación Familiar con Parejas y Familias, del equipo de Mediadores/as que formaron parte del Programa Municipal de Mediación Familiar del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como la propia del Equipo de Mediación Intrajudicial de los Juzgados de Vitoria-Gasteiz, y está escrito, esa ha sido nuestra intención, desde una perspectiva optimista. Hacemos nuestra la idea de que para llevar adelante el oficio de mediador /mediadora, como el de madre o padre, es imprescindible ser optimista. No nos engañemos, los vemos a diario en nuestro trabajo, los problemas en la pareja y entre padres y madres con sus hijos e hijas adolescentes existen, siempre han existido, y siempre existirán.

Recogemos diferentes tipos de conflictos, por un lado aquellos relacionados con las rupturas de pareja, una de las consecuencias de los conflictos y situaciones por las que atraviesa una pareja es su disolución es cómo afecta la misma a los hijos e hijas menores de edad. Este es uno de los objetivos principales en dichas situaciones, que las circunstancias ciertamente estresantes por las que pasan los progenitores cuando deciden poner fin a su relación afecte lo menos posible a los hijos e hijas.

El otro tipo de conflictos a los que ya hemos hecho referencia son aquellos relacionados entre progenitores y sus hijos e hijas adolescentes y que aparecen en la convivencia cotidiana de las familias. No corren buenos tiempos para ser adolescente y las fricciones con las madres y con los padres en ocasiones se agudizan. Tienen su razón de ser. Hasta hace unos años eran considerados un “síntoma” de “disfunción familiar”. En la actualidad se ha comprobado que cumplen, para desesperación de los adultos, un rol adaptativo en el desarrollo adolescente y en el funcionamiento familiar general, sobre todo si

se les buscan soluciones adecuadas. Así, los conflictos intergeneracionales favorecen que los integrantes de la familia toleren mejor las diferencias de opinión y que aprendan, sobre todo los y las adolescentes pero también algunos padres y madres, habilidades para resolver los conflictos manteniendo la relación. En ello juega un papel fundamental el optimismo, parece que la clave de la educación está tanto en qué se hace o dice como, sobre todo, en la forma, el clima familiar, la relación desde la que "se educa".

Trabajar con adolescentes nunca ha sido tan necesario como en los tiempos actuales. Los y las jóvenes son el futuro de nuestra sociedad y no se lo estamos poniendo fácil. Los adultos nos quejamos mucho de ellos, pero les estamos dejando una sociedad imperfecta e injusta. De todas formas, y ciñéndonos a los retos de los/as propios/as adolescentes, el camino del crecer está lleno de trampas. Tienen que sortear dificultades de todo tipo y es obligación de los adultos, más de los que nos dedicamos a cuestiones educativas y sociales, ayudarles a que hagan su camino con valentía y determinación. Que a la equivocación siempre le siga la perseverancia al estilo del profesor Keating.

En el libro (y en la película) "el club de los poetas muertos", hay un momento en que el profesor Keating dice a sus alumnos: "¡Carpe diem[1], muchachos! ¡Vivid el presente! ¡Haced que vuestras vidas sean extraordinarias!". Lo que quiere transmitir el profesor Keating a sus nuevos estudiantes, es que el día de hoy no se va a volver a repetir, lo hace frente a las fotografías de antiguos alumnos cuando también eran jóvenes y que formaban *"el club de los poetas muertos"*. Queremos ayudar a los y las adolescentes a que sean "*poetas vivos*", para que vivan intensamente cada día, intentando alcanzar cada sueño positivo que tengan, exaltando la amistad y el respeto al otro, esforzándose para que también ese otro pueda alcanzar su sueño. Vivir, en definitiva, con dignidad, estilo y mimo. Que nunca lamenten haber malgastado la vida. Para que nunca se arrepientan de haber vivido. Y todo ello a través de la mediación como herramienta de intervención con adolescentes y sus familias.

La mediación es una necesidad de las propias familias. Conflictos que antes no se daban o que en caso de producirse eran resueltos por los propios integrantes de la familia ahora precisan de la intervención de agentes externos a la misma. En los tiempos que corren no solamente han cambiado la tipología de algunos de sus problemas, también lo hacen los procedimientos de resolución que se prefieren para su acuerdo. Lo que antes era apropiado y justo, ahora nos parece equivocado e inaceptable.

El utilizar la palabra para resolver conflictos facilita el conocimiento de la "otra persona", por tanto la mediación como procedimiento ayuda a los litigantes a conocer mejor los intereses y necesidades de la otra parte, ya sean estos progenitores o madres y padres con sus hijas e hijos. Incluso, y en contra de todas las ideas preconcebidas sobre la adolescencia, facilita el que los/as más jóvenes entiendan las posturas y necesidades de sus padres y madres.

Si las razones expuestas parecen insuficientes, hay una tercera, la mediación es un procedimiento menos temido, menos "prejuiciado", por los/as personas, adultos o jóvenes, que otro tipo de intervenciones basadas en la identificación del "paciente" o de la persona que tiene el problema. La "salud familiar" no solo puede estar relacionada con el mayor o menor número de conflictos que suceden dentro de ella sino, también, con las formas que se utilizan para su resolución, y sobre todo, con la calidad de las relaciones que tienen sus integrantes. A mejorar estas relaciones, ayuda, y ayuda mucho, la mediación familiar.

Esta acentuación en las "formas" de resolución de los conflictos más que en la cantidad y el contenido de los mismos hace que la mediación de alguna manera "normalice" los conflictos, su presencia no incapacita a la familia, y ayuda a sus integrantes a que sean ellos mismos quienes tomen las decisiones y soluciones a los problemas. La familia es la encargada y la responsable de las decisiones, el/la mediador/a da poder (el realidad nunca lo tiene), "cree en las capacidades de la familia" para hacer frente a sus retos y dificultades. Se produce un proceso de "empowerment", al que Vinyamata denomina "empoderamiento" sobre las decisiones y soluciones familiares.

Por todo ello, desde nuestra concepción del trabajo con parejas, familias y adolescentes, lo fundamental del mismo siempre será la propia familia. Entendemos la mediación desde una óptica psicosocial, esto es, como una fantástica herramienta para trabajar con familias teniendo siempre en cuenta los factores sociales en los que están inmersos sus diferentes miembros.

2. MEDIACIÓN FAMILIAR, UNA APLICACIÓN DEL DESARROLLO DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Estamos acostumbrados, ¿mal-educados?, en resolver los conflictos de la vida cotidiana de manera beligerante. Lo cual quiere decir que utilizamos malos procedimientos y peores modos a la hora de afrontar las discrepancias. Parece que ganar, sentirnos vencedores, es el objetivo principal que nos marcamos ante cualquier disputa. El otro es percibido como "enemigo o contrincante". El problema aumenta en intensidad y sus consecuencias son más dramáticas, cuando trasladamos dichos comportamientos adversariales –y no podemos hacer otra cosa, si no sabemos hacer algo diferente-, a los conflictos familiares. Si la pareja, el hijo o la hija, o uno de los progenitores se convierte en un adversario es que la "cosa pinta fea". La relación se resiente. Tal vez parezca algo exagerado, pero también es algo frecuente.

Esta situación, así planteada, cuando menos resulta decepcionante, pero no solo afecta a aquellos conflictos con poco recorrido o con número limitado de personas implicadas como a los conflictos familiares o vecinales, sino que ha sido la fórmula más utilizada en la historia de la humanidad para terminar con los desacuerdos. El conflicto no lo podemos separar de la historia del ser humano. El hombre y la mujer desde que son tales han convivido con el conflicto (en diferentes formas) y han utilizado diversos procedimientos para su resolución. Aunque la idea pueda parecer demasiado categórica realicemos el proceso contrario, realicemos un esfuerzo y busquemos en nuestra memoria un momento histórico con ausencia de disputas, problemas, conflictos sociales, guerras entre países o algún tipo de violencia en cualquiera de sus formas. Difícil.

Hagamos un poco de prehistoria-ficción (si bien seamos flexibles con los datos, sabemos que hay diferentes opiniones sobre los mismos, pero unos pocos miles de años no afecta a lo queremos decir). [1]Todo comenzó hace 40.000 años cuando el homo sapiens abandona África para extenderse por todo el globo terráqueo, primero de manera nómada y un poco desordenada, luego, hace más o menos 12.000 años el hombre es capaz de cultivar algunos productos, comienza la agricultura y los primeros asentamientos estables. Después, entre 4.000 y 3.000 años AC. el ser humano comienza de manera generalizada a producir metales, primero logrando mezclar el estaño con el cobre –edad del bronce-, lo que supuso un significativo cambio en su utilización. Pudo comenzar a producir a gran escala apeos de labranza, pero también armas, lo que a su vez posibilita la aparición de sociedades con tendencia a la concentración de poder. Nacen las primeras entidades estatales (en forma de reinos y similares), y las disputas por tierras, recursos, alimentos… Los conflictos se generalizan e intensifican.

[1] (Para saber más sobre el tema de la evolución humana desde la prehistoria, se puede leer el libro de Juan Luis Arsuaga, codirector de las excavaciones en Atapuerca, "Elemental queridos humanos", con ilustraciones de Forges en Ediciones Temas de Hoy, Editorial Planeta Madrid S.A. 2010)

Y desde entonces no nos han abandonado. Conflictos tanto externos como internos, consustanciales al propio concepto de sociedad. El filósofo Julian Freund habla de "conflicto social como relación social". No hay sociedad sin conflicto, en la que la "conflictividad es inherente a toda sociedad" (idea también de Julian Freund, coincidente con otros muchos sociólogos, psicólogos sociales, pensadores…). Por tanto, el conflicto forma parte de la realidad humana. Los humanos somos seres sociales, necesitamos estar juntos para poder superar dificultades de todo tipo y poder sobrevivir, lo que produce conflictos con las sociedades vecinas y diversos conflictos internos de cada sociedad. Los ejemplos que se podrían poner son muy numerosos, pero basta, de momento, con una idea machacona y obvia: **no hay sociedad sin conflictos**.

Lo que si van variando son las formas de hacer frente y/o resolver los conflictos, sean del tipo que sean. Lo que en una época se percibía como posible, digno o correcto, en otra aparece como injusto e intolerable. El desarrollo humano, lo que comúnmente se denomina "civilización" no se reduce a una acumulación mayor de conocimientos técnico-científicos sino también, y principalmente, a formas cada vez más maduras y desarrolladas de organización y estructuración social, y para ello son imprescindibles el desarrollo de fórmulas de resolución de conflictos.

Durante muchos siglos los conflictos entre reinos o estados se han "solucionado" a través del uso de la fuerza, pareciendo existir un "consenso tácito" de que el más fuerte se impusiera y conquistara al más débil. De esta forma la historia de la humanidad es la historia de diferentes conflictos bélicos y guerras entre países. Esto nos ha acompañado en Occidente hasta hace poco más de setenta años.

Pero, paralelamente a la utilización de la fuerza y la violencia como recurso principal para resolver los conflictos internos y externos en cada comunidad, y de manera alternativa o complementaria a un sistema judicial punitivo y reglado, se han desarrollado diferentes formas de resolución de conflictos más amables y pacíficas. Así, en cada continente, país o región encontramos fórmulas propias de resolución de conflictos, en muchas ocasiones ligadas a creencias religiosas, costumbres o tradiciones, normalmente relacionadas con su estado de desarrollo material y a su organización social. Estas formas de resolución, en ocasiones, tomaban formato de normas y se recogían en textos jurídicos que indicaban las formas y modos de comportarse, con objeto de mantener la armonía y la jerarquía interna en sociedades estables y muy homogéneas. La costumbre, la armonía y la tradición eran los criterios a seguir.

Los ejemplos son muchos y muy diversos. Diferentes autores sobre el tema buscan antecedentes de las diferentes formas de resolver conflictos en sociedades diversas; así, unos ponen como ejemplo algunas comunidades de China o Japón, otros hacen referencia a tribus de África, Papúa Guinea, Australia o América del Sur en las se dan procedimientos comunitarios con tradición conciliadora, para resolver conflictos agrarios, ganaderos, vecinales y/o familiares. Los ejemplos cuando provienen de Norteamérica suelen hacer referencia a

comunidades no muy numerosas de origen europeo y religión evangélica (amish, baptistas, puritanos, cuáqueros…), también primeros inmigrantes judíos, y tenían como objeto resolver conflictos de origen interno.

En España, los diferentes autores hacen se recogen indagando diversos datos y documentos históricos. De esta forma se buscan antecedentes de la tradición mediadora en las Juntas Vecinales, los Gremios medievales y la Hermandades Agrarias y Rurales. Famoso es el Fuero de Avilés (1076), donde aparece por primera vez en castellano el término Mediación o "medianedo", o en las Partidas de Alfonso X (1265), que en su Partida 3, título 4, hace lo propio con el término "arbitraje".

A un nivel más próximo en el tiempo y cercano geográficamente tenemos la tradición de los Jueces de Paz que intervenían en disputas y conflictos en pueblos y zonas rurales, y que también eran conocidos como "hombres buenos", y que tomaban forma institucionalizada en la Huerta de Murcia como "Consejo de Hombres Buenos", resolviendo disputas económicas y territoriales, objetivos parecidos tenía el "Tribunal de las Aguas" de Valencia. En 1734, el Diccionario de Autoridades de la Lengua Española, definía la mediación como "la interposición de alguno que pretende componer o reconciliar a otros que están entre sí discordes, o conseguir alguna cosa para otro".

Sea como fuere, por recuperación de procedimientos tradicionales o por desarrollo de nuevas formas de actuación ante los problemas, en la década de los setenta y en el mundo anglosajón comienzan a desarrollarse diferentes métodos de resolución de conflictos. En lo que nos ocupa, conflictos familiares, parece que estos nuevos procedimientos estuvieron en su origen relacionados con el gran número de soldados de la guerra de Vietnam que llegaron con secuelas de estrés (lo que hoy denominaríamos como Estrés Post-Traumático) debido a las situaciones vividas, y los conflictos y rupturas matrimoniales se dispararon y estos métodos tuvieron como objetivo dar una respuesta más humana a dichas situaciones.

Se desarrollaron diferentes métodos, todos ellos basados en el principio de la utilización del diálogo- y que juntaron bajo la denominación de Resolución Alternativa de Conflictos ("ADR" siglas en inglés de Alternative Dispute Resolution), o métodos MAR-C (tomadas del francés -Mohines Alternatifs de Résolution de Conflicts-), y en menor medida también conocidas como Medios Extrajudiciales de Solución de Conflictos (siglas MESC, que ya veremos como en la actualización también se trabaja con estos procedimientos de manera intrajudicial).

La pregunta que nos podemos hacer es por qué unos procedimientos ajenos a nuestra cultura, lejanos geográficamente y destinados a una problemática particular de otra sociedad han tenido un desarrollo tan rápido en el tiempo y potente en el contenido en diferentes culturas y sociedades, incluida la nuestra. La respuesta no es fácil, pero parece estar relacionada con el desarrollo de la propia sociedad y con los ciudadanos que la componen.

2.1. CAMBIOS EN LA CONCIENCIA DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES Y AUMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROBLEMAS DE LAS SOCIEDADES TECNOLÓGICAMENTE DESARROLLADAS.

Como ya ha sido explicado en la primera parte del tema al referirnos al conflicto en su concepción de "relación social", hemos ido comprobando como en diferentes culturas y sociedades y paralelamente a la utilización de métodos basados en la imposición y la fuerza, aparecían otros métodos que denominábamos como "amables" en la resolución de problemas internos, con frecuencia en ámbitos rurales, y con el objetivo de solucionar de forma no contenciosa diferencias sobre recursos limitados y similares.

Este tipo de métodos, alternativos a un sistema judicial punitivo e impersonal, lejos de desaparecer, han aumentado en sociedades materialmente desarrolladas, industrializadas ¿o post-industriales?, y con estructuras formales muy complejas, donde los conflictos son inevitables y forman parte de las relaciones sociales normales.

Este tipo de sociedades democráticas e industrializadas como la nuestra, tienen, en el tema que nos ocupa, dos características que precisamente por su proximidad, en ocasiones, pasan desapercibidas, nos referimos a una cada vez mayor conciencia en los ciudadanos de sus derechos y libertades individuales, y una derivada de la anterior, como es el mayor protagonismo que tienen los ciudadanos en las decisiones y hechos públicos cotidianos. Dos cuestiones invisibles en sociedades con menor desarrollo económico y político.

En cuanto a la primera característica, **la mayor conciencia de los derechos y libertades individuales**, no pueden depender su defensa únicamente de la capacidad de cada individuo (ya que estaría siempre en desventaja, en caso de conflicto, con estructuras y entidades con más medios o mayor poder), sino que, para ser reales, necesitan de un reconocimiento legislativo y de un desarrollo estructural formal e informal que las defienda y lleve a cabo. De esta forma aparecen organismos y figuras de defensa de derechos ciudadanos como el Defensor del Pueblo, Ararteko, Oficina del Consumidor, Asociaciones Vecinales, Defensor del Paciente…

A su vez esta mayor conciencia de los propios derechos, desarrollan en los ciudadanos una cada vez **mayor necesidad de participar, con "voz y voto" en las decisiones y en la solución de problemas sociales comunes** (vecinales y comunitarios principalmente)

De esta forma, nos encontramos con participaciones ciudadanas en el análisis o en la aprobación o rechazo de determinadas obras públicas, o asociaciones vecinales que manifiestan su opinión, favorable o contraria, a determinados planes urbanísticos o relacionados con equipamientos deportivos o sociales en, por ejemplo, un barrio de una ciudad, votaciones sobre el acuerdo o desacuerdo de que en un pueblo se instalen industrias con riesgo de ser contaminantes. Hechos similares han ocurrido en localidades para decidir si

se ubica en un lugar o en otro una incineradora de basuras, y así podríamos poner un largo número de ejemplos

Este mayor protagonismo sobre el "**decidir cómo se quiere vivir**" también se ha extendido a la forma de **solucionar los problemas individuales** (familiares, vecinales, de consumo, etc.). Se produce una no aceptación de que sean otros quienes decidan cómo tiene que resolver los problemas propios y, por tanto, a que sean personas ajenas a los implicados quienes decidan, por ejemplo, cómo tiene que organizar su tiempo de estancia con los/as hijos/as menores una pareja cuando se separa, o cómo debe resolverse un tema de herencias, etc.

Para dar protagonismo en la búsqueda de soluciones a las personas directamente implicadas en los problemas se han desarrollado diferentes procedimientos de intervención que hemos denominados como alternativos al sistema judicial, consensuados, dialogados, más amables… tanto públicos como privados. Todos ellos con una característica común: **la búsqueda de fórmulas de solución lo menos adversariales posibles, en las que el protagonismo de la solución recaiga en las partes implicadas en el conflicto.**

Las consecuencias de la aplicación lineal de formas adversariales de confrontación de los problemas familiares produce un aumento de demandas contenciosas en los juzgados. Procedimientos en los que uno espera ganar y obtener la razón, a costa de que la otra parte pierda, pero en muchos casos con consecuencias descorazonadoras y decepcionantes. ¡En cuántos casos ambas partes implicadas en una disputa judicial quedan defraudas por la sentencia!, y sin embargo seguimos judicializando la vida familiar.

No podemos judicializar la vida familiar, acudir de manera constante a procesos contenciosos no deja de ser una mala solución que indica más una incapacidad para encontrar otras vías de solución a los conflictos que otro tipo de explicaciones. La consecuencia es que el grado de insatisfacción es grande, el sistema judicial está más orientado a dar "resoluciones" que "soluciones". Son las consecuencias del renunciar a hacer el esfuerzo que suponer pararnos, pensar y actuar; o en definitiva responsabilizarnos y buscar una solución, la nuestra, diseñada a medida, y que acabe con la discordia.

LA MEDIACIÓN NO DEJA DE SE UN PROCESO DE RESPONSABILIZACIÓN RESPECTO DE NUESTROS HIJOS, DE NUESTROS PROBLEMAS COTIDIANOS, DE NUESTRA ECONOMÍA, UN PROCESO DE EDUCACIÓN, DE TRANSMISIÓN DE VALORES, DE PREVENCIÓN. EN DEFINITIVA UN ACTO DE GENEROSIDAD: SER CAPACES DE HABLAR, CEDER, LLEGAR A ACUERDOS Y CUMPLIRLOS.

La Mediación proporciona recursos de prevención, herramientas que ayudan a mejorar la convivencia, actitudes de respeto, tolerancia y habilidades de escucha y empatía que repercuten positivamente en todos los miembros de la familia. Facilita la búsqueda de acuerdos en cuanto a los tiempos con los hijos, la toma de decisiones relativas a ellos, el

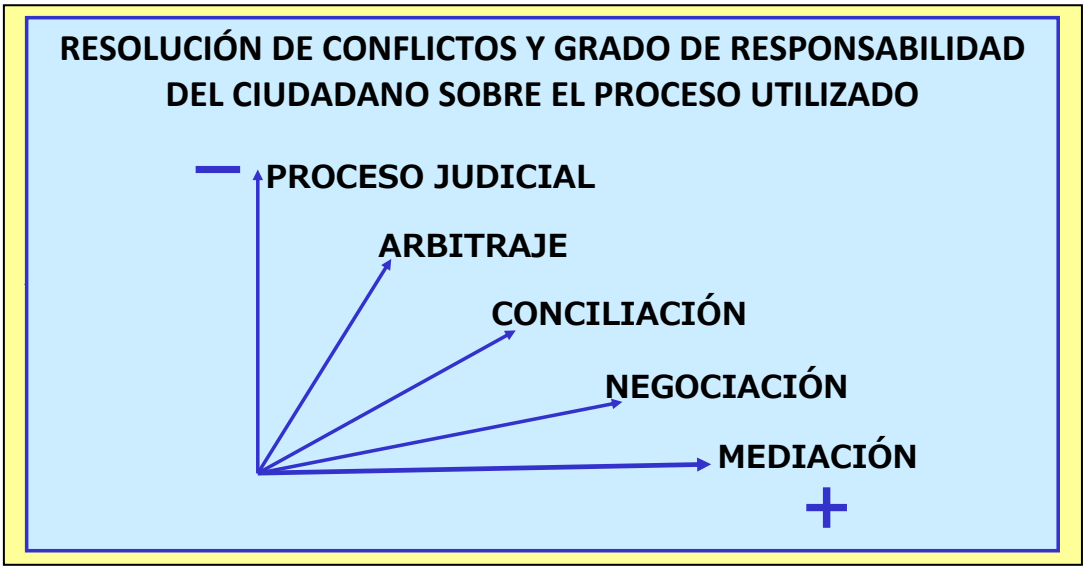
aporte económico de cada progenitor y, sobretodo y más importante de cara a un futuro más lejano, mejora la comunicación entre los padres.

En definitiva **la mediación es un acto de responsabilidad de los padres respecto de sus hijos**; y por ello, y de un modo gráfico, los Juzgados deben crear cortafuegos con la intención, no de no atender una situación de conflicto que se ha judicializado en busca de una solución, sino de ayudar a las partes implicadas a no incentivarlo.

2.2. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS –MARC- Y MEDIACIÓN.

Por Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos –MARC- se entienden una serie de procedimientos-técnicas estructurados que tienen por objeto resolver determinados conflictos, disputas y problemas al margen del cauce judicial. Las diferentes formas "amables" y no adversariales de resolución de conflictos que se han desarrollado a lo largo de la historia, pueden englobarse en tres tipos o modelos diferentes: El Arbitraje, La Conciliación y la Mediación (ésta con sus diferentes escuelas). Se trata de métodos diferentes que cuentan con algunos elementos comunes:

- El dar un mayor protagonismo a las partes implicadas en el conflicto.
- La intervención de un tercero imparcial y neutral que ayuda a la negociación entre las partes enfrentadas, en litigio o "disputantes".



Aunque también cuentan con diferencias notables, como puede observarse en el cuadro superior en el que incluimos al Proceso Judicial para poder compararlo, el método en el que menos responsabilidad tienen las partes implicadas en un conflicto sobre el proceso es el Judicial (en el que muchas veces las partes ni tan siquiera son oídas), seguidas del Arbitraje (que también dicta un laudo de obligado cumplimiento), y la que más protagonismo da a las partes es la Mediación.

A.- En el **Arbitraje** se establecen formas coactivas y obligatorias de resolución del conflicto, siendo las decisiones del árbitro vinculantes para las partes. El/los "arbitro/s" se encuentra en una posición se superioridad a las partes en conflicto, decimos que se asume una posición "supra-partes".

En el Arbitraje encontramos una forma de intervención en la resolución de conflictos jurídicos distinta al procedimiento judicial, donde las partes en litigio eligen libremente a una tercera persona, un árbitro con funciones decisorias, con arreglo a la Ley o Norma de Arbitraje vigente, a través de un Laudo o resolución vinculante para las partes. Este arbitraje puede ser de derecho (el árbitro resuelve el litigio con arreglo a las normas jurídicas, por lo que son designados abogados) o de equidad (el árbitro dicta el Laudo basándose en lo que considera justo, independientemente de lo que establezcan las normas jurídicas). Son diversas las materias objeto de Arbitraje, siempre dentro del derecho privado: civiles, mercantiles, empresariales, laborales…

B.- En la **Conciliación**, como también en la mediación, el profesional no decide sobre el asunto a resolver sino que crea el espacio, las condiciones y la oportunidad para la negociación. El profesional "conciliador" se encuentra al mismo nivel que las partes en conflicto (Inter-partes)

La conciliación constituye un proceso destinado a evitar la iniciación de un pleito, o bien poner fin a uno ya iniciado mediante un acuerdo negociado entre las partes... La conciliación previa al juicio es voluntaria, excepto para algunas materias (especialmente en lo referente al derecho laboral o penal), pero también es posible la conciliación dentro del proceso, una vez que se ha llegado a juicio y antes de que el Juez dicte sentencia.

C.- La **Mediación** por su parte es un medio de evitar el proceso judicial tendiendo a la solución voluntaria del litigio, dentro de una estrategia persuasiva y sistemática, mientras la conciliación se limita a establecer el lugar y el momento, y el arbitraje a sustituir la vía judicial logrando la resolución obligatoria del conflicto.

La mediación aparece como un proceso extrajudicial confidencial, una **"negociación asistida"** donde el/la mediador/a imparcial, al que recurren voluntariamente las partes enfrentadas en un conflicto, ayuda a restablecer el diálogo y la comunicación para que los ciudadanos puedan llegar por sí mismas a la solución del conflicto. El/la mediador/a no puede tomar ninguna decisión, ya que su función consiste en facilitar el diálogo para que sean las partes las que establezcan los acuerdos[2] .

D.- A la **negociación** le damos un tratamiento diferente. En primer lugar puede ser en si misma un procedimiento de resolución de conflictos, y puede formar parte de un

[2] García-Longoria y Sánchez, 2004: la mediación familiar como formas de respuesta a los conflictos familiares, 5º Congreso de Escuelas de Trabajo Social de Huelva.

procedimiento más amplio de intervención en conflictos. De hecho existe mucha literatura sobre "cómo negociar". Así, puede realizarse sin la necesidad de intervención de un tercero, situaciones en las que las propias partes implicadas en un conflicto negocian su solución (un caso muy cercano puede ser cuando un comprador de un vehículo negocia el precio y los complementos, por ejemplo, con el vendedor del concesionario).

También puede darse una **"negociación por delegación"**, cuando son los representantes legales de las parte, por ejemplo abogados, quienes negocian en nombre de sus representados sin que estos estén delante, ni participen de manera directa en la misma.

Y en otras ocasiones, la negociación es un componente o fase de los otros procedimientos alternativos de resolución de conflictos. Así, la negociación es una parte de los procesos de mediación, es esencial en la conciliación y puede estar presente en el arbitraje.

De los diferentes métodos alternativos de resolución de conflictos, la mediación es la que cuenta con un mayor desarrollo teórico conceptual y con una metodología procedimental, también más elaborada. Si bien no hay un consenso absoluto sobre su datación cronológica, ni en su traducción al ordenamiento jurídico ni tampoco en su situación en las ciencias sociales, respecto de otras formas de resolución de conflictos. De la misma manera justo es reconocer que diferentes autores sitúan la mediación moderna en E.E.U.U. en la década de los años 70.

Y es en dicho país cuando comienzan a funcionar los primeros centros de mediación, ajenos e independientes del sistema judicial, en temas relacionados con las rupturas de pareja. Algo que si bien ahora nos puede parecer como parcial o de alcance limitado es similar a lo que ocurrió en nuestro país en la década de los noventa. Los que aprendimos mediación en esa época, asistimos a cursos que tenían el pomposo nombre de mediación familiar pero que exclusivamente trataban el tema de las separaciones matrimoniales (todavía no estaban reconocidas las uniones de hecho), y los pocos libros publicados sobre el tema solo hacían referencia a dicha tipología de conflictos familiares. De hecho y cuando pocos años después comenzamos a realizar mediación con convivientes entre progenitores y sus hijos e hijas adolescentes, nos encontramos con la incomprensión de algunos mediadores/as diciendo que "eso no se podía hacer". En la actualidad cada vez hay más profesionales y equipos que trabajan con muy buenos resultados en esta problemática. Es probable que en los próximos años asistamos a avances en métodos y procedimientos tan novedosos que nos cueste imaginarlos.

La mediación desde su nacimiento tiene un doble objetivo, por una parte la reducción de costes económicos y temporales de los procesos judiciales, y por otra, la mayor responsabilización y protagonismo individual en las decisiones adoptadas. El ya mencionado "derecho a decidir" sobre los conflictos particulares. Los resultados fueron lo suficientemente positivos desde el principio que los avances en mediación estuvieron acompañados de cambios legislativos, apoyando y alentando estos nuevos procedimientos.

La legislación actual hace referencia a recomendaciones de la Unión Europea y a Leyes específicas sobre Mediación y Mediación Familiar tanto de ámbito estatal como autonómico. En concreto se puede destacar la **Recomendación nº 12/1986 de la Unión Europea** que pretendía con la misma el prevenir y reducir la sobrecarga de los Tribunales de Justicia mediante procedimientos alternativos de conciliación, arbitraje y mediación. De la misma manera, la **Convención Europea sobre los Derechos de los niños (25 de enero de 1996),** señalaba en su Art. 13 a la Medición como procedimiento adecuado para solucionar los problemas familiares en los que se encontraban implicados los niños. Es por todo ello que en la **R. (98)1 de Comité de Ministros sobre Mediación Familiar**, anima y solicita de los estados miembros medidas favorecedoras del desarrollo e implantación de Servicios de Mediación Familiar.

A nivel estatal el primer campo de desarrollo de la Mediación también es el familiar, debido sobre todo a la saturación de los juzgados españoles en materias familiares. Aunque hay experiencias privadas pioneras en diferentes ciudades de estado español, **San Sebastián** (1993), Barcelona (1996) y Madrid (1997), es sobre todo a partir de los primeros años de la década de los 80 cuando se comienza a legislar sobre aspectos relacionados con la mediación. De es forma la **Ley 30/1981 de 7 de julio recoge la expresión que habilita el "documento mediado por un abogado", que a continuación por la Ley 15/2005 de 8 de julio, de modificación del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil en materia de separación y divorcio que permitía la suspensión de actuaciones judiciales para acudir a la Mediación (art. 777) y que señalan y reconocen a la mediación como procedimiento con conocimientos y categoría suficiente para intervenir en procedimientos de ruptura de pareja..**

La legislación estatal es completada por leyes de ámbito autonómico, siendo **Cataluña la primera comunidad autonómica en contar con una Ley propia de Mediación familiar (Ley 1/2001), continuando otras Comunidades Autónomas como Galicia, Valencia, Canarias, Castilla la Mancha, Castilla-León, Madrid… llegando al País Vasco en febrero de 2008)**

La bondad de los resultados de los procedimientos de mediación ha facilitado el que exista un gran interés en ella y que se hayan puesto en marcha recursos de mediación en la C.A.P.V en ámbitos como la familia (mediación familiar, con legislación propia en la C.A.P.V – Ley de Mediación Familiar de 2008-), la escuela (programas de mediación escolar, de convivencia en las aulas…), los ayuntamientos (mediación de consumo y/o vecinal…), la Justicia (mediación penal –sin ley todavía, funciona en base a un protocolo- pero con Servicios de Mediación públicos en juzgados de Donostia, Bilbao, Baracaldo y Vitoria-Gasteiz, y con intención de abrir servicios similares en Eibar, Irún…), las relaciones laborales (mediación entre empresas por ejemplo en las Cámaras de Comercio), las problemáticas socio-culturales (mediación intercultural),…

3. DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

La dificultad de definir el término "mediación" consiste en el gran número de definiciones que hay al respecto, tantas como autores que escriben sobre el tema y escriben muchos. Una definición tan válida como cualquier otra puede ser la siguiente:

"La mediación es un procedimiento complejo y estructurado de intervención en conflictos y disputas, que conjuga estrategias y técnicas, a través del cual las partes enfrentadas, con la participación activa y la ayuda de un/una mediador/a neutral, imparcial e independiente, señalan, consideran y exponen los temas en disputa, con objetivo e intención de desarrollar e identificar opciones de solución o alternativas que les permitan alcanzar un acuerdo satisfactorio para todas las partes o que mejore la relación de los implicados".

Por su parte, la ley de Mediación Familiar de la C.A.P.V. define a la mediación de la siguiente manera:

"La mediación es un procedimiento que consiste en la intervención de terceras personas imparciales y expertas, quienes ayudan a las partes a alcanzar por sí mismas soluciones amistosas a sus conflictos. El profesional o la profesional mediadora no adopta ninguna decisión por sí misma, sino que son las partes quienes deciden y alcanzan o no acuerdos sobre el conflicto que mantienen. Es decir, la persona mediadora familiar se perfila como una figura profesional especializada, imparcial e independiente, cuya actuación es requerida, por iniciativa de las partes, a efectos de posibilitar la apertura de vías de comunicación entre ellas, proporcionándoles, a este fin, un procedimiento que permita alcanzar soluciones satisfactorias para sus situaciones de conflictos familiares sin necesidad, por tanto, de atribuirle necesariamente facultades decisorias o dirimentes" (Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar).

De las definiciones anteriores y de otras muchas que pueden encontrarse en diferentes libros y artículos, se desprende que la mediación, también la familiar, tiene características que afectan:

- Al propio procedimiento de mediación.
- Al/a la mediador/a en su rol o actuación (su comportamiento está predeterminado, o lo que es lo mismo, lo que puede y lo que no puede hacer está indicado en el propio término de "mediación")
- A la responsabilidad de las partes implicadas (litigantes o mediados)

3.1. DECÁLOGO DE CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Si bien la flexibilidad es un ingrediente que debe estar presente en cualquier procedimiento de mediación, no toda intervención en conflictos puede llevar el rótulo de "mediación". Hay intervenciones muy ajustadas y adecuadas a determinados conflictos que no son mediación, y que obtienen muy buenos resultados. Con objeto de no mezclar

intervenciones y acotar el término "mediación", a continuación expondremos aquellas características que definen y precisan el concepto referido.

CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

En cuanto al propio procedimiento

1. La Mediación es un Procedimiento Estructurado
2. La Mediación es un Procedimiento Breve
3. La Mediación es un Procedimiento Confidencial
4. La Mediación es un Procedimiento Voluntario

En cuanto al/a la Mediador/a y las reglas que rigen su comportamiento

5. El/la mediador/a se incorpora a una relación existente y que está marcada por algún grado de discrepancia y/o conflicto.
6. El/la mediador/a debe ser imparcial y neutral
7. El/la mediador/a no tiene poder de decisión

En cuanto a las partes intervinientes en el mismo (los mediados)

8. En primer lugar, las partes del conflicto deben aceptar al/a la mediador/a
9. La decisión sobre los acuerdos es de la única competencia de las partes.
10. La mediación tiene un carácter personalísimo y de "buena fe".

Una vez listadas las características que definen a la Mediación como Procedimiento Estructurado de Intervención en Conflictos, expliquemos de manera breve cada una de ellas:

1. **La Mediación es un procedimiento de intervención estructurado.** Se trata de un procedimiento complejo en el sentido de que hay diferentes elementos, unos tienen que ver con las reglas del procedimiento, otros hacen referencia al papel del/de la mediador/a, y otros al de las propias partes del conflicto, las cuales, al tener una responsabilidad principal durante el proceso, también deben cumplir una serie de requisitos.

2. **La Mediación es un procedimiento breve.** Si bien los conflictos familiares son diferentes, como lo son las personas implicadas en las mismas, y por tanto no podemos poner una duración "fija" a un procedimiento de mediación, si que tenemos que tener presente que se trata de un procedimiento que, en parte, basa su bondad en la brevedad de la intervención. No podemos convertir la intervención en una pseudo-terapia con reuniones sin límite para hablar de los problemas familiares. La mediación está centrada en resolver conflictos a través del diálogo, la negociación y el acuerdo. Cuando una pareja o una familia nos pregunta sobre cuántas reuniones serán necesarias respondemos que **"las menos posibles y tantas como sean necesarias"**. En principio trabajamos con un límite temporal de diez reuniones, si bien el límite es flexible y cuando vamos avanzando en un proceso de mediación, aunque nos pasemos de las diez reuniones, continuamos.

3. **La confidencialidad** es otro de los adjetivos que definen al procedimiento de mediación. En principio, y siempre que las partes no hayan acordado explícitamente lo contrario, la confidencialidad afecta solo al/a la mediador/a sobre las personas y los temas

tratados en el proceso de mediación. Los mediados, por el contrario, si pueden comentar y asesorarse fuera de la reunión de mediación, el conflicto es suyo y por tanto tienen derecho a comentarlo con quien quieran, salvo en aquellos casos en los que las partes de manera explícita, hayan llegado al acuerdo de que no se comente fuera de las reuniones (la confidencialidad es similar a la de los médicos, ellos no pueden divulgar la enfermedad de su paciente, mientras que éste puede hacerla pública donde quiera y con quien quiera).

Por tanto, **confidencialidad**, significa el compromiso de mantener en privado lo tratado en el Proceso de Mediación. Al crear un clima de confianza, se permite que las partes puedan comunicarse sin la presión de pensar que lo que digan se pueda usar en su contra, logrando la apertura y el sentimiento de pertenencia en el proceso. De esta forma, los mediados firman un compromiso por el cual en caso de no llegar a ningún acuerdo durante el proceso de mediación, renuncian a llamar a los/as mediadores/as en un procedimiento judicial.

¿Tiene límites la confidencialidad? El espíritu de la confidencialidad es permitir a las partes, la posibilidad de comunicarse con creatividad, equidad y objetividad, aumentando de esta forma la probabilidad de llegar a un acuerdo sin presiones o miedos de que sus comportamientos o afirmaciones puedan ser usados eventualmente en un proceso judicial en su contra. Las excepciones a este principio solo debería producirse en situaciones límite, en las cuales el mediador debe detener el procedimiento y denunciar la gravedad del hecho.

4. **El proceso de mediación es voluntario**; las partes deberán conocer sus reglas y en qué consiste para aceptar o no participar en la mediación. Nadie puede ser obligado a participar en un proceso de mediación en contra de su voluntad.

La voluntariedad es un requisito que "dura", se alarga, durante todo el tiempo que dura la mediación, las partes son voluntarias para comenzar, participar, y si se diese el caso, para retirarse del proceso de mediación sin tener que dar explicación alguna sobre los motivos de la decisión. Afecta también a los temas a tratar en el proceso (las partes deciden qué se negocia y qué no) y a la libertad de las decisiones que se toman y acuerdos que se alcanzan. Nadie puede estar obligado a aceptar un acuerdo en contra de su voluntad.

Este requisito, a diferencia de lo visto en el punto sobre la confidencialidad, implica de la misma manera al/a la mediador/a. O lo que es lo mismo, los/as mediadores/as también podemos suspender la mediación si consideramos que en dicho procedimiento no se están cumpliendo las reglas del mismo o se está actuando de mala fe.

5. La mediación tiene sentido desde el momento en el que **existe un conflicto** entre dos o más partes, éstas negocian y **no consiguen ponerse de acuerdo**, por lo que *es necesario la intervención de un tercero.* **El/la mediador/a se incorpora a una relación ya existente** entre dos o más partes y esta intervención puede modificar la dinámica de la relación. Pero la familia y su conflicto, también sus emociones positivas, son anteriores al

procedimiento de mediación y por ende, son más importante que el propio procedimiento. Lo más importante de la mediación son los mediados.

Trabajamos con familias que tienen hijos e hijas adolescentes y entendemos la Mediación como una herramienta educativa de ayuda a las familias, cuando aparecen problemas de convivencia entre los hijos e hijas adolescentes y sus progenitores. Y es que son muchos los retos a los que tienen que enfrentarse los padres y las madres a la hora de educar a sus hijos e hijas. Es fácil de comprender que en repetidas ocasiones les hayamos escuchado decir, quejándose amargamente, cuando surgen dificultades, que "educar es muy difícil". No nos engañemos, **educar no es tan difícil**. La mayoría de los padres y madres educan bien y lo hacen con buen ánimo. Y también la mayoría de los y las adolescentes agradecen, reconocen y respetan a sus padres y madres. Lo que sí es el educar es largo y con frecuencia cansado. Largo y cansado, pero no difícil. A la hora de explicar la educación solemos poner un símil con descargar un camión de ladrillos sin grúa: poca dificultad, mucho cansancio.

En Mediación Familiar con Adolescentes (Implicados/as) lo único importante es la familia. La mediación es un procedimiento de intervención en conflictos, lo que quiere decir que es un procedimiento que se incorpora a alguien y a algo previo, a unas personas y a un conflicto anterior. En nuestro caso, la familia con el o la adolescente y el conflicto que le enfrenta a sus progenitores. Por tanto, el procedimiento (la mediación) tiene que ayudar a superar el conflicto. Defender la mediación en base a su precisión o a su "pureza metodológica" no tiene sentido, nos recordaría aquel viejo chiste que decía "la operación fue un éxito, pero el paciente murió". Situar la mediación por delante de la familia es como poner los bueyes por delante del carro. Al terminar una intervención con una familia, la pregunta no es si se ha seguido un procedimiento de mediación ortodoxo o no, sino si la intervención ha sido provechosa para la familia o no.

6. L**as partes deben aceptar** al/a la mediador/a y su intervención en el proceso y les ayude a conseguir un acuerdo. Las partes aceptan al/a la mediador/a en su carácter de persona competente, independiente imparcial y neutral, sin relación alguna con el conflicto o disputa que les enfrenta, de modo que no puede ser percibido/a ni como aliado y tampoco como enemigo de alguna de las partes.

Los conceptos de **"imparcial" y "neutral"** son diferentes en Mediación. La imparcialidad hace referencia a la obligación del/de la mediador/a de dar igual trata a los mediados (personas que participan en el proceso de mediación), sin tomar partido o inclinarse por ninguna de ellas. Por el contrario, la neutralidad está relacionada con el resultado del proceso, con el respeto por los acuerdos que toman de manera libre las personas implicadas en la mediación.

A la hora de la verdad y de manera coloquial, también entre mediadores/as, se utilizan casi como sinónimos y con mucha frecuencia se les escucha de manera conjunta sin separación, "el/la mediador es imparcial y neutral" decimos a modo de latiguillo profesional para resaltar el hecho de que no tomamos partido por ninguna de las partes, no valoramos actitudes o comportamientos, ni proponemos o valoramos las decisiones que toman las

partes, por tanto, no buscamos la mejor solución a los conflictos, sino que ayudamos a que sean las partes las que lo hagan (lo que desde luego implica una creencia en las capacidades de las personas implicadas). Somos facilitadores del proceso y ayudamos a que sean las partes implicadas quienes busquen y lleguen a soluciones satisfactorias para ellos. Los /as mediadores/as no dejamos de ser garantes del procedimiento, de que las partes tengan las mismas oportunidades, de equilibrar el poder de las partes, de ayudar a superar atascos, de facilitar la escucha y de todo aquello que ayude a llegar a acuerdos satisfactorios.

En ocasiones se confunde el término neutral con el de neutro, en el sentido de indiferente o que no produce ningún efecto. Nada más lejos de la realidad, los/as mediadores/as tenemos que causar efecto, jamás podemos conformarnos con ser inocuos. Nos suele gustar decir que mantenemos una **neutralidad omnipartidista**, o lo que es lo mismo, que puesto a tomar partido, lo hacemos por todas las personas implicadas. Queremos que todos/as encuentren soluciones satisfactorias.

7. **El mediador no tiene poder de decisión**; esta característica le distingue de un juez o árbitro, que sí adoptan decisiones.

8. **Las decisiones y los acuerdos recaen en la responsabilidad de los mediados.** La mediación tiene como característica principal el que otorga una gran capacidad de decisión sobre la solución del problema a los propios implicados en el mismo. Este mayor protagonismo de los implicados es algo que no podemos perder de vista para entender el concepto de mediación.

9. **Carácter personalísimo**, todos los participantes, incluido el/la mediador/a, han de asistir personalmente a todas las reuniones, no se pueden utilizar representantes o intermediarios. Es importante la asistencia presencial de las partes ya que son ellas las únicas que pueden adquirir compromisos en el acuerdo y éste será más duradero y efectivo cuanto más se han tenido en cuenta las opiniones, necesidades, intereses y también las emociones de las personas implicadas directamente en el conflicto.

10. **Buena fe,** es un principio general del derecho que rige las relaciones de las partes entre si, y entre ellas y el/la mediador/a, está concebida como espíritu de lealtad de honestidad y de sinceridad que debe existir en todo el desarrollo del Proceso de Mediación.

De las características mencionadas se desprende, está implícito, que la mediación como procedimiento de intervención en conflictos descansa sobre dos principios:

- Una utilización diferente del poder. El/la mediador/a carecen de poder sobre las decisiones que se toman y por ende, del resultado de la propia mediación.
- Una relación de confianza mutua entre los mediados y el/la mediador/a. Todos confían en que la intención hacia la consecución de acuerdos mutuamente satisfactorios es diáfana.

Unido al concepto de mediador/a como conductor de "no-poder" está el hecho indelegable y obligatorio que el/la responsable del proceso tiene de equilibrar el poder de las partes. Como el desequilibrio de poder, que siempre está presente en las relaciones humanas y más en conflicto, es muy grande, una postura de neutralidad lo perpetuaría y haría que el resultado fuera injusto para la parte con menos poder. Es por tanto tarea del/de la mediador/ hacer que esto no se produzca.

3.2. UNA CARACTERÍSTICA INTANGIBLE. EL CLIMA DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Cuando hacemos mediación algo sumamente importante a la vez que difícil de describir e imposible de cuantificar es el clima que se "respira" dentro de cada una de las reuniones. Los rostros de los mediados son adustos, serios y de preocupación, o por el contrario mantienen una expresión, relajada, confiada y positiva ante lo que están haciendo. Si la cara es el espejo del alma, o por lo menos es un indicador innegable del estado emocional de las personas, una cara o su contraria indica cómo se encuentran las personas en el proceso y cuál es su actitud ante las dificultades o los avances.

Solemos decir que la mediación familiar es una cosa muy seria pero que nadie dice que tenga que ser aburrida. En aquellos casos en que la pareja está inmersa en un procedimiento de mediación acordando los criterios de su cese de la convivencia, o en aquellas situaciones en que una familia tiene una fuerte sensación de fracaso en algún aspecto esencial como es la educación de sus hijos/as, el lograr, y en mediación se consigue, un clima de confianza y optimismo en el futuro, por duro que haya sido el pasado, es un elemento muy agradable de observar y muy fructífero a la hora de que se alcancen acuerdos que cambien, a mejor, la realidad de esa pareja o familia. Un apartado especial es la utilización del humor en los procesos de mediación familiar.

El Humor

Consideramos esencial a la hora de trabajar con adolescentes utilizar el humor. Es una forma de poder ser significativos para los y las adolescentes. Solo desde la relación, la significación, se puede trabajar con adolescentes, si los mediadores/as no logran ser alguien para los y las adolescentes difícilmente podrán implicarles en el proceso. Y ahí entra en juego el humor.

Tengamos en cuenta que la mayoría de los y las adolescentes acuden a Mediación Familiar por decisión, "arrastrados", de los padres y madres. Si encima se encuentran con mediadores/as adustos/as y serios/as se retraerán y percibirán el lugar, y todo el proceso, como una encerrona preparada por adultos en su contra. Por tanto, parece apropiado que se encuentren con personas, que no quiten importancia a los sucesos ocurridos en la familia, pero que lo hagan con buen humor y optimismo en que las cosas pueden ser diferentes y más agradables para todos sus miembros.

Además, el humor favorece una cierta distancia entre los/as mediadores/as y el problema, e incluso permite a la familia distanciarse del mismo y poner la mente en situación de **"busca de soluciones"**, en vez de quedarse atascada en forma **de "análisis de problemas"**.

Cuando hablamos de humor nos referimos a humor positivo, es decir, intentamos reírnos con el/la adolescente y nunca de él o de ella. Usamos poco la ironía y nada el sarcasmo, fórmulas hirientes y que provocarían lo contrario de la intención que tenemos con su uso. Intentamos transmitir humor a la familia, y por tanto contagiarles de esperanza, respeto y ánimo en las relaciones familiares y de optimismo a la hora de afrontar las situaciones difíciles.

El humor es una fortaleza de las personas para enfrentarse a los retos de la convivencia cotidiana. De esta forma podemos decir que cuanto más desesperada es la situación de la familia, más necesario es el uso del humor. A través del humor la familia recupera el creer en sus propias capacidades y cualidades, donde hay desesperanza que haya optimismo, confianza en la tenacidad y el esfuerzo, lo que Bernabé Tierno denomina **"el club de los optimistas vitales"** y una característica de lo que nosotros denominamos **"el club de los poetas vivos".**

El buen humor aumenta el autocontrol y la serenidad, que a muchos/as adolescentes y a sus familias les falta tan frecuentemente, facilitando la búsqueda de alternativas más útiles y esperanzadoras a los conflictos que les han llevado a Mediación Familiar.

El pesimismo, por el contrario, está cerca de derrotismo, del "nada se puede hacer", y "nada merece la pena". Las personas instaladas en el pesimismo se paralizan y bloquean por la angustia, mostrándose incapaces de buscar alternativas, pero también sin realizar ningún tipo de esfuerzo. El humor positivo es activo, el pesimismo nos posiciona en el derrotismo más pasivo.

Para Reflexionar

EL NOMBRE DE LA ROSA

(Sobre la importancia del humor)

Sirva como ejemplo recordar la trama del libro o de la película "El Nombre de la Rosa" en el que un monje ciego encargado de la biblioteca de un monasterio (a quien Humberto Eco le da el nombre de Jorge de Burgos en homenaje a Jorge Luis Borges, al que considera su maestro) asesina a varias monjes con objeto de mantener escondido un libro. Dicho volumen era el segundo libro de la Poética de Aristóteles, La Comedia.

Jorge de Burgos está aterrado con que se de a conocer dicho libro porque, en sus propias palabras, **"la risa libera al aldeano del miedo al diablo… Al aldeano que ríe, mientras ríe, no le importa morir…"**

La postura del bibliotecario es clara: la propagación del libro de Aristóteles rompería con la idea de que la vida sólo puede ser seria y que el temor a Dios es el único camino de hallar la verdad. El gran miedo del monje es que se pierda el miedo.

El miedo también es incompatible con la mediación.

3.3. LAS FAMILIAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

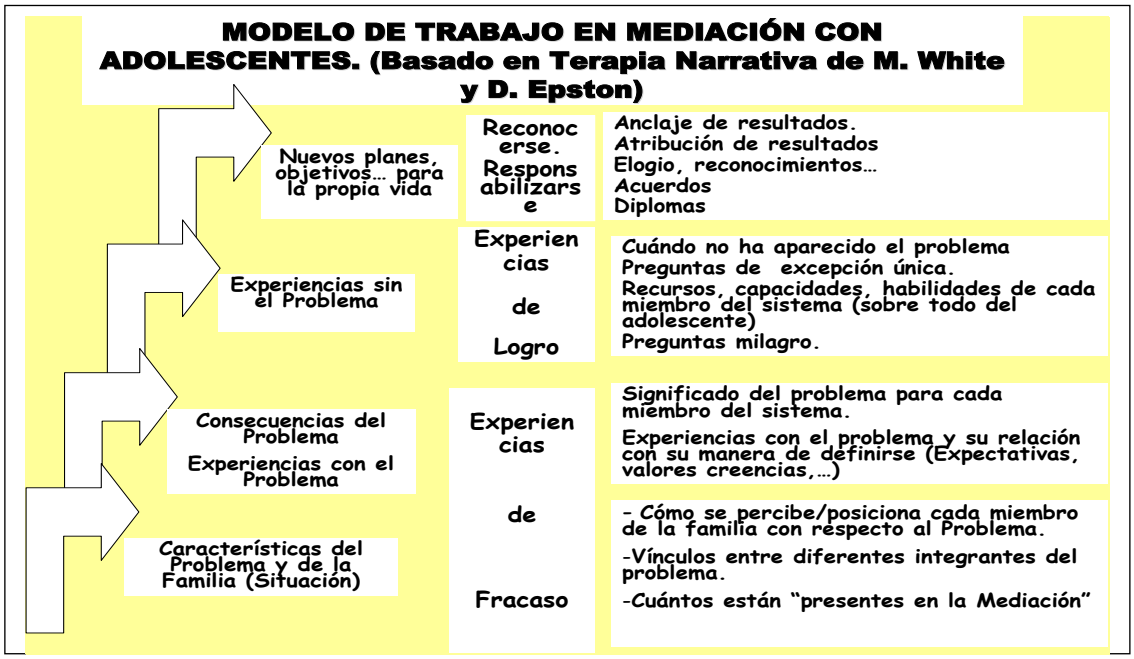
Las familias acuden a Mediación por una historia reciente percibida de manera negativa y sin futuro cercano o percibido éste también de manera negativa. La historia que traen a Mediación, la historia presente, está dominada por diferentes atribuciones negativas, caracterizada por la desesperanza y saturada de problemas. Ha tenido diferentes experiencias de fracaso, ha realizado todos los intentos de solución que conoce sin resultado. Cuando todo falla, busca ayuda fuera. Ahí aparece la Mediación Familiar.

La familia ignora que hay historias alternativas (subordinadas), en el sentido de "invisibles" para las personas y visibles, perceptibles para los mediadores. O que los mediadores tienen que ser capaces de buscar y encontrar como primer paso para poder mostrárselas a los integrantes de las familias.

"Los que consultan están en la planta baja de un edificio en construcción. No hay ascensor, ni escalera. No tiene acceso a otras historias de su vida, a otras plantas del mismo edificio.

El mediador proporciona andamios (estructurados temporalmente). Pero el mediador no es el obrero constructor de los andamios, los obreros que los construyen son los propios integrantes de la familia.

Cómo identificamos a la familia que acude a Mediación, qué característica tiene quiere decir qué sustantivos y adjetivos le "coloca" el mediador, tiene que ser capaz de identificarle (adjudicarle identidad) por lo menos uno de ellos positivo, de lo contrario difícilmente podrá trabajar con la familia. Tiene que encontrar fortalezas, recursos, posibilidades, capacidades,…)" (Idea de Michel White para explicar los problemas familiares)



La familia que acude a Mediación está en una situación de no percibir más que problemas, sólo recuerda y cuenta aquello que no funciona y que hace sufrir a la familia. Los/as mediadores sabemos cuál es el punto de partida y cuál es el objetivo de llegada (aquello que se quiere alcanzar con la Mediación).

Al comienzo no sabemos que va a pasar en medio, es decir, no sabemos cómo vamos a ayudar a la familia a pasar de una situación de conflicto, donde prima la desesperanza y la sensación de fracaso, a otra diferente caracterizada por una nueva visión de la familia y en la que cada integrante se autoresponsabilice de la parte que le toca para mejorar la relación familiar. Los/as mediadores/a, con diferentes técnicas, van mostrando la dirección del camino a los integrantes de la familia, para que ellos mismos lo construyan.

Este "recorrido" desde la familia inmersa en una situación de **"sensación o experiencia de fracaso"**, hasta el **"reconocerse, responsabilizarse o recomprometerse con la familia"** es a lo que llamamos **"proceso de mediación"**. Es un camino a veces más corto a veces más largo, en el que los/as mediadores/as acompañan a la familia, y que requiere de respeto al ritmo de ésta, son sus integrantes los que marcan la velocidad de paso de un nivel al siguiente.

La responsabilidad de los/as mediadores/as será la de crear las condiciones, a través de intervenciones concretas, que potencien las fortalezas de cada uno de los miembros de la familia, validando posiciones, redefiniendo situaciones, cambiando la historia original de la familia, externalizando el conflicto,… abriendo, en definitiva, el campo de actuación de la propia familia. La visión "problema" de la situación coloniza la percepción de la propia familia y estrecha su propio campo de actuación. Ampliarlo supone creer en la capacidad y en los recursos de cambio de los propios mediados.

Así, los/as mediadores/as pasan de una posición de observación externa y neutral, a otra más activa en la que la construcción de una nueva realidad sobre la que actuar, se convierte en uno de sus objetivos prioritarios, facilitando el aumento de posibilidades de elección y la capacidad de actuar sobre una situación presentada como nueva y más abarcable.

En todo esto hay una posición constante: la colaboración de los, hasta este momento, enfrentados. Las alternativas llevan de manera natural a la idea de que nadie puede ganar todo y nadie puede perder todo. Uno junto al otro, el problema se convierte en la superación de las dificultades que impiden que ambas partes ganen. Cada nivel tiene sus propios temas a tratar y sus preguntas a realizar.

Es imprescindible recordar que tan importante es qué hacemos como el cómo lo hacemos. Cada mediador/a tiene que encontrar su estilo, podemos describir qué cosas hacemos. Las técnicas describen el qué, pero el cómo, la manera de hacer, es más difícil de trasmitir. Probablemente no hay una única forma de "hacer bien" y esté más relacionada con sentirse "cómodos/as" haciendo mediación. Cuando encontramos esa manera relajada y

confortable de hacer mediación, lo notamos, nuestros mensajes son escuchados y eso lo percibimos.

Esta diferencia ente el qué y el cómo nos lleva a otro de los elementos fundamentales de la mediación como es la comunicación. Tener una sólida base sobre alguna teoría sobre "la comunicación" es absolutamente necesario, si tenemos en cuenta que es la herramienta principal del/de la mediador/a. Puesto que no tenemos poder para tomar decisiones y no podemos imponer soluciones, solo nos queda la palabra. Tenemos que saber utilizarla.

En nuestro trabajo seguimos "la teoría humana de la comunicación humana" de Paul Watzlawick y col[3]., nos resulta útil y nos ayuda a analizar procesos relacionales en mediación. No incluimos su explicación en el presente documento por ser una teoría suficientemente conocida y que se encuentra muy bien explicada en diferentes textos. Aquí solamente queremos recordar dos de sus axiomas, en concreto el primero de ellos que dice:

"Es Imposible No Comunicarse

O lo que es lo mismo "todo es comunicación". Los/as mediadores/as estamos constantemente "comunicando", queramos o no queramos. Comunicamos con nuestras palabras y comunicamos con nuestros silencios. Con nuestra forma de presentarnos ante los demás, con lo que hacemos y con lo que no hacemos. La ropa y los complementos también comunican. Y no nos olvidemos de la edad del/de la mediador/a. Informan de quiénes somos y de nuestra experiencia. Probablemente cuánto más nos acerquemos a la veintena más tendremos que ganarnos la confianza de los padres y de las madres, y cuanto más nos alejemos de la treintena más tendremos que hacer lo propio con la confianza de los y las adolescentes. Como de costumbre, casi todo tiene puntos fuertes y débiles, son inevitables, lo más que podemos hacer es conocerlos para aprovechar unos y paliar otros.

"Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente"

El segundo de los axiomas a los que queremos hacer referencia es el cuarto que dice: La comunicación digital hace referencia a las palabras y a su significado, al "qué decimos"; mientras que la analógica a los elementos paralingüísticos (tono, volumen, frecuencia…) y a los elementos no verbales (expresiones, gestos, posturas…), al "cómo decimos" lo que decimos. El primero trasmite sobre todo información, aquello que quiero decir y el segundo la relación que hay entre comunicantes, cómo quiero que se entienda lo que digo. Y aunque la segunda clasifica a la primera y es, por ende, metacomunicación, ambas son importantes y debemos tenerlas en cuenta a la hora de mediar.

[3] "Teoría de la Comunicación Humana", Paul Watzlawick, Janet H. Beavin y Don D. Jackson, Ed. Herder. En internet se encuentran versiones en PDF.

3.4. LA MEDIACIÓN UNA DISCIPLINA INTERPROFESIONAL

Una de las características de la mediación en general, pero desde luego la familiar en especial, es su cariz netamente interprofesional. Es decir, trata temas tan complejos, que a modo de figura geométrica poliédrica puede observarse desde muy diferentes puntos de vista, que contienen conocimientos de diferentes disciplinas. Así, titulaciones relacionadas con el trabajo social, psicología, psicopedagogía, educación social, derecho, y todas aquellas relacionadas con las humanidades y ciencias sociales tienen algo que aportar a la mediación y a su vez se benefician de las aportaciones de los otros conocimientos.

Y si lo pensamos bien, con esa intención nació la mediación. No parte de la experiencia, ni de la inventiva, ni del desarrollo de ningún conocimiento concreto de una universidad o de una facultad determinada, sino de la necesidad de la experiencia de problemas reales a pie de calle (o a pie de casa y familia), y la experiencia real de los problemas no funciona con los mismos criterios clasificatorios de las universidades.

Decimos que hay múltiples disciplinas que pueden aportar su visión a la mediación, pero de la misma manera tenemos que recordar que ninguno de los conocimientos mencionados lo aporta todo, nadie lo sabe todo. Trabajar en unión

3.5. MEDIACIÓN Y ESCUELAS DE MEDIACIÓN

Cuando se habla de mediación, un elemento fundamental es tener en cuenta que existen escuelas diferentes, y podemos o no decantarnos, tomar partido, por alguna de ellas. Son decisiones que tiene que tomar cada mediador/a. Si bien toda mediación interviene en conflictos con intención de lograr soluciones o acuerdos que resuelvan el problema, no todas otorgan la misma importancia a los propios acuerdos o a otros elementos de que rodean la negociación de los mismos. Así, lo que para una escuela es esencial para otras es utilizado como una “excusa” con objeto de lograr otros logros.

Tradicionalmente se han dividido las escuelas de mediación en tres grandes modelos. El primero de ellos, el más “antiguo”, si es que podemos hablar de antigüedad en modelos que llevan unas pocas décadas desarrollados (años 70), es el **Modelo de Harvard**, también denominado como **Modelo Directivo** o de **Solución de Problemas,** haciendo honor a su nombre se considera que dicho modelo se centra en la búsqueda de acuerdos, quedando el resto de elementos de la negociación como el separar a las personas de los problemas, identificar y diferenciar posiciones de intereses, negociando sobre los segundos y no entrar a trabajar cuestiones emocionales, estarían supeditados a la consecución de los acuerdos.

El segundo modelo de mediación es el denominado **Modelo Transformativo de Bush y Folger** (década de los 80). Probablemente nace como contraposición al modelo directivo y tiene en cuenta, da mayor relevancia a aspectos que no son tenidos en cuenta por el modelo

de Harvard. En concreto, se trata de una escuela que tiene, cuando menos, dos conceptos claves, por una parte dar una importancia capital a la modificación de las relaciones entre las partes enfrentadas. No solo tiene en cuenta aspectos emocionales sino que es precisamente la modificación de emociones de corte negativo lo que justifica la mediación; y en segundo lugar, el empowerment o empoderamiento, factor de crecimiento de las personas que intervienen en el procedimiento de mediación como forma de hacerse cargo de la resolución del propio conflicto. Supone un "creer" en las capacidades de los individuos en buscar sus propias soluciones.

Finalmente el último modelo que aparece de manera sistemática en libros y documentoes sobre el tema es el **Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb** (años 90), su nombre ya nos da algunas pistas de sus presupuestos teóricos. Es el modelo más fuertemente influenciado por las teorías sistémicas sobre la familia y los grupos. La circularidad es un elemento fundamental de la Teoría de Sistemas, con la que los aspectos relacionales y comunicacionales, el cómo narramos los hechos, también los conflictos, están en la base del propio conflicto y de la mayor o menor capacidad que tengamos para su resolución. Los aspectos comunicacionales de las partes, en cuanto a lograr una nueva forma de relación entre los contendientes, toma una fuerza mayor que en otros modelos de mediación. Las palabras no son neutras, sino que la manera de contar y de contarnos los hechos, crean ideas, ideologías, emociones y realidades.

Nosotros no vamos a tomar partido por ninguna escuela. No es nuestra tarea, además defender a una por encima de las otras, dar por válidos sus presupuestos, considerarlos "verdaderos", supondría, de forma implícita que los del resto de escuelas y modelos están equivocados. Sería un atrevimiento por nuestra parte y desde luego una injusticia en la que no queremos caer. De manera sencilla podemos decir que el/la mejor mediador/a es el/la que ayuda a superar un problema o un conflicto (de la misma manera que el/la mejor médico es aquel que cura al/a la enfermo/a). Las familias no saben de escuelas, ni acuden buscando un determinado método de mediación, les trae la esperanza, la necesidad de ayuda. Vienen, veces, con una preocupación y una fuerte sensación de fracaso, con desánimo y pesimismo. Buscan alguien que les ayude a liberarse de todo ello.

Lo que si nos produce tristeza es asistir, en ocasiones, a acaloradas discusiones entre mediadores/as defendiendo uno/as a un modelo en concreto y quitando validez a los otros, prácticamente considerando que no deberían tener la consideración de denominarse "mediación", como si al colocarle a un perro un collar de gato lo convirtiéramos en un felino. Creemos en algo obvio, todos los modelos de mediación son respetables y todos aportan aspectos muy interesantes para facilitar el acuerdo en los conflictos. Además, en los tiempos que corren y viendo qué actitudes son las más frecuentes cuando se trata de intervenir sobre conflictos, el modelo de mediación que sea será bienvenido.

Sin embargo, no podemos olvidar que hacemos mediación con personas "convivientes" o con personas que tienen que relacionarse, aunque no convivan y porque

tienen hijos/as menores de edad, durante años para ponerse de acuerdo en múltiples aspectos relacionados con la crianza, cuidado y ecuación de los hijos/as. Esto es, progenitores que habiendo terminado su relación comparten hijos e hijas, progenitores e hijos/as adolescentes en conflicto y que comparten espacios físicos y, lo que es más importante, también espacios emocionales. Además, los conflictos que tienen en el presente están relacionados, en parte, con sucesos del pasado y con la edad de los/as más jóvenes. En el caso de los conflictos de convivencia entre adolescentes y sus progenitores, pasado un tiempo el conflicto no tendrá razón de ser - no es lo mismo una norma, un horario o cualquier otra cuestión que enfrente a progenitores con sus hijos/as, en un chico de quince años que en otro de veinte-. El conflicto se supera pero puede quedar una relación deteriorada, unas formas de no resolver los conflictos basadas en la discusión, la imposición o la pasividad.

Es por ello que en nuestro caso, damos una importancia sustancial a las relaciones entre progenitores, aunque haya cesado la convivencia, y entre progenitores y sus hijos/as adolescentes. Nos importan los acuerdos concretos, pero más el recuperar la comunicación entre progenitores e hijos/as, reestablecer el diálogo, ayudar a que se escuchen, ayudar a que aprendan a negociar y a mantener los compromisos, a dar importancia al respeto entre todos, tener en cuenta el agradecimiento por lo que debemos a los otros con quienes compartimos la vida, aprender a hacer frente a nuevas dificultades sin tener que recurrir a terceras personas (ya sean jueces, psicólogos/as o trabajadores/as sociales). En definitiva a percibirse como capaces y validos.

En nuestro trabajo intervenimos en diversos tipos de conflictos familiares, cada uno con sus características diferenciadoras:

1. Conflictos de ruptura de pareja, sobre todo en situaciones en las que hay hijos/as menores de edad.
2. Conflictos por incumplimientos, o formas diferentes de interpretar, convenios reguladores vigentes y con un marco intra-judicial. O lo que es lo mismo cuando el conflicto está judicializado, hay abogados de cada una de las partes y el tiempo que lleva instaurado el conflicto es mayor que en el caso anterior.
3. Conflictos de convivencia entre progenitores y sus hijos o hijas adolescentes.

Como mediadores/as tenemos como función principal ayudar, acompañar y facilitar a la familia en dos cuestiones básicas:

1º Durante todo el proceso de mediación, mejorando la comunicación y las relaciones entre las partes en disputa (padres y madres o entre progenitores e hijos/as).

2º En los acuerdos de mediación, apoyando e impulsando la negociación sincera, la búsqueda de acuerdos, animando a su cumplimiento, reforzando los esfuerzos realizados y adjudicando la responsabilidad sobre los mismos a los integrantes de la pareja o de la familia.

De manera más específica, las funciones que pensamos debemos asumir como mediadores/as son:

1. **Calmar las crisis**, tanto la que puedan traer los integrantes de la familia a la primera reunión de mediación, como las que se puedan producir durante el desarrollo del proceso. Reducir los enfados es necesario si queremos que las personas se "escuchen", también los miembros de la misma familia.

2. **Ayudar a que perciban las discrepancias de otra manera,** ni mejor ni peor que la que tienen al llegar a mediación, simplemente diferentes y a ser posible más útiles. Las que traen no les han servido para solucionar o superar el conflicto puesto que están en mediación.

3. **Facilitar la comunicación**, sobre todo la escucha, entre las partes que discrepan sobre los temas que propician el conflicto.

4. **Redefinir, reformular, recontextualizar**,… preguntando por todo aquello que creamos necesario conocer hasta tener datos suficientes para ayudar bien a reducir el conflicto, bien a terminar con el mismo. El/la mediador/a tiene que ser un especialista en "contar" los sucesos por los que ha pasado la familia de manera creíble y útil.

5. **Ayudar a recuperar la confianza de cada integrante de la familia** en sí mismo y en los demás. Facilita, por tanto, pasar de la sensación de derrota al protagonismo en las soluciones (empowerment).

6. **Discriminar qué problemas encajan en el procedimiento de mediación y cuáles no.** De esta forma evitamos frustrar a las familias cuya solución está lejos de la mediación.

7. Una consecuencia de lo anterior, **derivar a otros recursos, servicios y/o profesionales** a aquellas familias que necesita otro tipo de atención.

2ª EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

ETAPAS Y FASES DE LA CO-MEDIACIÓN.

El Modelo de Mediación que proponemos lo podemos explicar de manera similar a otros procedimientos, a través de Fases ordenadas de Mediación. Si bien estas fases, en general, se suceden unas tras otras; en otras ocasiones se solapan o de una fase se retrocede a otra anterior ya superada. La explicación que a continuación se presenta hay que entenderla desde una óptica pedagógica, y es necesario tomarla de una manera flexible. La realidad no respeta órdenes pedagógicos sino que es particular de cada familia. Los/as mediadores/as tienen que hacer frente a dichas diferencias con flexibilidad y creatividad.

Las etapas y fase que componen el modelo de co-mediación que presentamos son las siguientes:

- La 1ª Llamada telefónica
- La etapa previa. la pre-mediación.
- Fase I. Etapa inicial (encuadre)
- Fase II. Definición de problemas (situarnos)
- Fase III. Negociación
- Fase IV. Redacción y firma de acuerdos
- Fase V. Anclaje de resultados
- La Post-mediación.

LA 1ª LLAMADA TELEFÓNICA

1ª LLAMADA TELEFÓNICA	TAREAS/OBJETIVOS	CONSIDERACIONES
Primer contacto con la familia.	•Escuchar la solicitud de la familia (muy por encima). •Explicar en qué consiste la mediación, sus reglas, la importancia de que también acuda el/la adolescente. •Aclarar, desde el primer momento, que la responsabilidad de las soluciones recaerá en los implicados de la familia •Acordar una primera reunión.	En nuestro caso el teléfono es atendido por una administrativo con formación en Mediación Familiar. En otros equipos es la propia persona que realizará la mediación quien atiende el teléfono.

Todo comienza con una llamada telefónica. El teléfono puede atenderlo la propia persona que llevará la mediación (mediador/a) o un/a administrativo. En este segundo supuesto es necesario que conozca en qué consiste la mediación, sobre todo en lo referente a aquellas cuestiones que atañen al proceso y a sus reglas específicas (voluntariedad, confidencialidad, neutralidad…). También se remarca la importancia de que el/la adolescente quiera participar en el proceso de mediación y que debe acudir, por lo menos a una primera reunión (será trabajo de los/as mediadores hacerle atractiva la participación).

FASE PREVIA		
ETAPA PREVIA / PRE-MEDIACIÓN / 1ª REUNIÓN CON LA FAMILIA	**TAREAS/OBJETIVOS**	**CONSIDERACIONES**
Recoger, analizar y discriminar solicitudes de Mediación Familiar	•Analizar la problemática que presenta la familia y el adolescente. •Se evalúa la idoneidad de la Mediación para la problemática concreta. Criba aquellas familias que van a "acceder" a Mediación de las que no. •Se explica en qué consiste la Mediación. •Se solicita y recoge la documentación necesaria para poder acceder al Programa de Mediación (Fotocopia D.N.I., fotocopia Libro de Familia, Vida Laboral o Nómina, etc.) •Firma de Aceptación de las Normas de Mediación.	Esta/s primera/s entrevistas no las hacen los/las mediadores sino otra persona del equipo (un/a mediador/a diferente a la que conducirá el proceso de mediación).

Aunque en los últimos años se ha avanzado mucho en el conocimiento de la mediación como procedimiento de gestión y resolución de conflictos, todavía nos encontramos con personas que no saben cuál es el papel del mediador, a veces se le confunde con una especie de juez o de terapeuta especializado en adolescencia, etc. Por tanto, la última cuestión a comentar desde esta primera llamada de teléfono, es el rol del mediador y dejar claro que el protagonismo y la responsabilidad será de la propia familia.

El objetivo principal de esta etapa es realizar una primera **VALORACIÓN** de la viabilidad de la Mediación (del conflicto, de la familia y de la situación, que no tiene que ver con la valoración que realizarán los/as mediadores/as en la Fase I). No se centra en realizar una **"contención de la crisis profunda"**, tampoco se aconseja, ni se definen los temas a hablar, ni se apuntan posibles soluciones. Se ofrece información general y se busca el interés del/de la adolescente y de la familia para comenzar a realizar el proceso de mediación. En caso de no reunir los requisitos necesarios, por presentar una problemática incompatible con la Mediación Familiar o por cualquier otro motivo pueden ser derivados a otro recurso público.

Es en este momento cuando se explica a la familia que los/as mediadores/as hablarán con los progenitores y con el/la adolescente por separado, y después con toda la familia junta. Se explica la duración de la misma, la duración de cada reunión y, también se dan a conocer las reglas de funcionamiento de la mediación como la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad (que afecta exclusivamente a los y las mediadores/as) y la importancia de escuchar a la otra parte, el respeto (que desde el primer momento se explicita que no puede ser "negociado" pero que si puede ser "recordado", y que por tanto se puede hablar sobre el mismo) y, finalmente, se pide el compromiso de cada uno de los integrantes de la familia de que "se esfuercen en buscar soluciones".

FASE I. ETAPA INICIAL (ENCUADRE)

FASE I Etapa Inicial (Encuadre y Recogida de Información)	TAREAS/OBJETIVOS	CONSIDERACIONES
Conocer a la Familia. Se incluyen las relaciones sociales del/ de la adolescente, el grupo de iguales de referencia y las actividades que realiza **Recopilación de la Información (Cuéntanos)** **¿Aparece una CRISIS?**	Conocer a la Familia y que ésta conozca a los Mediadores. De la familia o del/de la adolescente nos interesa conocer en esta Fase, las siguientes cuestiones: • Vínculos o afectos entre los integrantes de la familia y sobre todo entre progenitores y joven • Imagen del joven sobre sí-mismo • Relaciones sociales (sobre todo con quién anda) el/la joven (cuántos están en Mediación) • Por lo menos una característica de lo que haga bien el/la joven (algo en lo que destaque), al margen del problema. • Estilo educativo de los progenitores en el eje Flexibilidad/Rigidez, y si hay coherencia entre progenitores y consistencia en el estilo. **TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN** Explicamos el formato de la reunión y repetimos las reglas de la Mediación Familiar. Escuchamos la información, las historias del problema que trae cada uno de los integrantes de la familia. Calmar	Los Mediadores se presentan (Co-mediación). Importancia de que con chicas de 14/16 años en adelante esté presente una mediadora. Se repiten las reglas de la Mediación. Comenzar a establecer "Rapport", confianza… con el/la adolescente (también con los progenitores) Evaluar el interés del/de la adolescente por participar en el proceso (también a los progenitores) Decidir sobre la conveniencia o no de realizar entrevistas con el/la adolescente sin la presencia de los progenitores, y con estos sin la presencia del / de la joven. **Escucha Activa** **Preguntas abiertas, cerradas, circulares (reflexivas e hipotéticas)** **Redefinir, recontextualizar…** **Resumir y Parafraseo**

Se trata del primer momento en que la familia está con los/as mediadores/as. En esta Etapa Inicial se realiza el encuadre del Proceso de Mediación, esto es, se explica a la familia en qué consiste la Mediación. Cuáles son sus objetivos y reglas de funcionamiento (se repite lo ya explicado en la Etapa Previa). Es un momento importante para comenzar a buscar la confianza y colaboración del/de la adolescente. Es difícil, por no decir imposible, realizar una mediación sin lograr el interés y la colaboración del/de la adolescente.

Desde el comienzo es necesario dejar claro a los progenitores cuál es el papel de los/as mediadores/as y que no los confundan con aliados suyos (tampoco como contrarios). Es necesario encontrar un equilibrio. Marcarse como objetivo el tema de la neutralidad activa y

de la **relación omnipartidista (los/as mediadores/as toman partido por todos los presentes).** Por eso cuando hablamos de neutralidad solemos definirla como que estamos interesados en que todos salgan beneficiados y satisfechos del proceso de mediación.

Una vez que los/as mediadores/as logran despejar o construir su propio espacio, y cuando se trabaja con adolescentes parece necesario conocer (y sobre ello preguntamos) por lo menos las siguientes cuestiones:

1.- **Cuál es la relación entre progenitores y adolescente** (tipo de vínculo, emociones presentes, comunicación…), es decir, que significan los unos para los otros y viceversa, se realiza a través de la entrevista aunque, lógicamente, no se pregunta directamente. Interesa más la parte relacional del conflicto y de la propia relación, que en contenido concreto del problema.

2.- **Cómo se percibe el/la adolescente a sí mismo**. O lo que es lo mismo, cómo es su autoestima, expectativas, identidad. Solamente quien tiene un buen concepto de sí mismo/a (o quien no lo tiene pero es capaz de recuperarlo) puede hacer esfuerzos para que las cosas mejoren.

3.- **Cuál es el grupo de referencia del/ de la adolescente.** Con quién anda, cuáles son sus actividades en el tiempo libre, qué cosas hacen, sus gustos y preferencias, y, sobre todo, cuánta influencia tienen los/as iguales sobre él/la adolescente (cuántos están en mediación).

4.- **Qué hace bien el/la adolescente al margen del o de los problemas que le han traído a mediación**. Creemos que es necesario reconocer al/ a la adolescente como capaz, como válido/a y solamente lo podemos hacer desde lo positivo, desde el sentimiento de orgullo, y es importante que los progenitores lo escuchen. Si después de hablar con un/a chico/a durante una hora, no logramos encontrar algo positivo y bueno en él/ella, el problemas es de los/as mediadores/as y no del/de la joven.

5.- Cuál es el estilo educativo de los progenitores en el eje Flexibilidad-Rigidez. En principio cuando los progenitores tiene un estilo flexible y dialogante, el pronóstico de la mediación suele se más positivo. Los padres y madres excesivamente rígidos, exigentes en el comportamiento correcto y "voluntario" hacia sus hijos e hijas tienen más probabilidad de tener conflictos con aquellos/as. La rigidez es una enemiga declarada de la mediación y, por tanto, las posibilidades de llegar a acuerdos disminuyen.

EVALUAR A LA FAMILIA Y AL/A LA ADOLESCENTE

Algo de lo que no se pueden olvidar los/as mediadores/as en esta primera fase, es evaluar, darse cuenta de a quién tienen delante. Referido tanto a los progenitores como al o a la adolescente. También debe saber cuáles son las pretensiones de cada integrante de la familia al acudir a Mediación. Una cosa es la demanda y otra la actitud, las expectativas con la que llega cada uno de ellos. En el caso de los/as adolescentes, además, al acudir en la mayoría de los casos por decisión de sus padres/madres (**clientes "rehenes"** en terminología de Valentín Escudero), es importante "convencerles" desde el principio de la bondad de la Mediación, y que participar en ella puede reportarles ventajas.

Los integrantes de la familia que acuden a Mediación lo pueden hacer por diversos motivos, con más o menos interés y con objetivos diversos. Dependiendo de ello, los/as mediadores/as tendrán que elegir estrategias diferentes para construir el proceso de Mediación. Algunos tipos son:

A.- Los "Observadores" o "Turistas" de la Mediación ("Clientes Visitantes" en terminología de M. Beyebach, aplicado a Terapia Breve)

Se trata de aquellos/as adolescentes que se acercan a Mediación traídos por sus progenitores y lo hacen como quien va a un museo al que acuden por obligación, "a ver qué es eso de la Mediación".

Lógicamente no llegan con excesivas ganas de colaborar con los/as mediadores. En estos casos es prioritario ante estos/as adolescentes que los/as mediadores se desmarquen de los padres/madres, y que los/as adolescentes so los vean como "amigos", "aliados" ó "cómplices" de sus progenitores.

Dos tipos de líneas de trabajo se pueden realizar con estos jóvenes:

1.- Preguntar y hablar con el/la joven sobre por qué cree que sus progenitores (o quien les haya derivado) cree que necesita acudir a mediación.

2.- Qué se debería acordar (qué debería pasar) para que quien le haya derivado se convenciese de que ya no es necesario que siga acudiendo (él/ella o la familia)

Con este tipo de adolescente, y con su familia, es aconsejable que los/as mediadores se muestren:

- Absolutamente empáticos con el/la adolescente, con la familia y con el conflicto que presenten. Se deben aceptar, siempre que sea posible, los deseos del/de la adolescente (salvo casos de falta de respeto hacia los padres/madres y comportamientos tiránicos o abusivos).
- Comentar la no total responsabilidad del /de la adolescente en el conflicto, pero la absoluta importancia del mismo/a en la solución del problema. **"Seguro que no eres el**

único responsable del problema, pero si que eres responsable, en parte, de la solución".

- Ponerse en una posición de inferioridad con el/la adolescente sobre lo que ocurre en la familia. El/ella es el/la experto/a en lo que ocurre, el/la mediador/a escucha y pregunta.
- Si nada de lo anterior funciona, se reconoce y remarca aquello que haga bien el/la adolescente y se queda con él/ella para una reunión individual.

B.- Los "Solicitantes de Mediación"… para otros (con frecuencia, progenitores)

Los solicitantes son aquellos integrantes de la familia que, preocupados por el problema del/de la hijo/a adolescente, no se sienten responsables del problema, ni con influencia sobre el mismo. Llevan al hijo a mediación para que los/as mediadores/as "le hagan entrar en razón", "le digan lo que tiene que hacer", "le ayuden"… otros, y si es a través de "charla" individual, mejor que mejor.

En estos casos transmitir que ellos, los progenitores, conocer mejor al/a la adolescente que los/as mediadores/as. Desde ese hecho incuestionable pueden favorecer el alcanzar acuerdos y compromisos.

"Abrir el foco", hablar, dirigir la conversación, hacia aquellas actividades, conductas, comportamientos… ajenos al conflicto y que el/la adolescente realice correctamente, de forma satisfactoria para su padre o/y su madre.

Si los progenitores son incapaces de encontrar nada bueno o correcto en su hijo/a adolescente, se les solicita, asigna, como **"tarea de observación"** para casa y se comienza la siguiente reunión preguntando por el resultado de dicha observación. La "tarea de observación" está basada en la idea de **"pille a su hijo/a haciendo algo bien"**. Los problemas y conflictos familiares tienen la característica de hacer que la visión del otro se estreche y sólo se perciba en él/ella lo que hace mal, es necesario abrir el foco y reconocer que también hay elementos positivos en el/la hijo/a.

C.- Los "Clientes de la Mediación"

Son aquellas personas que acuden a mediación para resolver un problema, de ellas o de un miembro de la familia, estando dispuestos para ello a trabajar con el/la mediador/a. Normalmente son los padres del adolescente con problemas, aunque a veces, también son los propios adolescentes después de haber negociado y llegado a acuerdos con sus progenitores (el/la mediador/a ayuda en esta tarea de negociación)

A estos "clientes" se les puede identificar Por:

- Todos manifiestan estar preocupados por la situación de la convivencia en casa, y todos dicen estar dispuestos a hacer esfuerzos para que la situación mejore.
- Todos muestran vínculos, sentimientos positivos, hacia los otros (aunque estos puedan tomar forma de tristeza, preocupación,… o incluso, enfado)
- Tienen una expectativa positiva en el futuro. Las cosas van a ir a mejor.

- Si se muestran, sobre todo los progenitores, flexibles, mejor.

Desde este momento y durante el resto de la Mediación Familiar, la herramienta principal del/de la mediador/a será la comunicación, por tanto parece necesario e imprescindible que todo mediador/a disponga de una sólida Teoría de la Comunicación.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN UTILIZADAS

Las técnicas de comunicación son muchas y en su conjunto se utilizan para llevar a cabo todo el proceso de mediación, aunque en un principio las utilicemos para recoger la información necesaria sobre la familia, incluyendo al/a la adolescente y el conflicto, problema o desacuerdo, para poder comenzar a dar los primeros pasos del procedimiento. La información que tenemos que recoger es la que se necesita para realizar la mediación, la imprescindible. **No es conveniente "sacar" más información que la que se requiera para entender las posiciones de las partes.**

Hacemos referencia en diversas fases a diferentes técnicas y estrategias utilizadas en el proceso de mediación. El criterio que seguimos es adjudicar a cada fase aquellas técnicas que con más solemos utilizar por primera vez. Esto no quiere decir que una técnica o estrategia determinada sea exclusiva de una fase concreta, por el contrario muchas de ellas estarán presentes a lo largo de todo el proceso de mediación.

En comunicación podemos dividir las técnicas en "macrotécnicas", técnicas y "microtécnicas". Las macrotécnicas son aquellas que incluyen un determinado conjunto de técnicas y microtécnicas; la "escucha activa" es un ejemplo de "macrotécnica". Las técnicas tienen un formato concreto y específico, mientras las "microtécnicas" son pequeños procedimientos sin entidad suficiente para ser consideradas como técnicas propiamente dichas, suelen utilizarse para acompañar o reforzar a otras técnicas mayores.

1. ESCUCHA ACTIVA

Desde nuestro punto de vista, sin duda alguna la macrotécnica principal del trabajo de mediador/a. Todo lo que hagamos en mediación parte de que seamos capaces de "escuchar" correctamente. De lo contrario, por muchas ideas que tengamos, por muchas estrategias que planifiquemos y por mucho esfuerzo y empeño que realicemos, estaremos condenados irremisiblemente a equivocarnos.

Se trata, en ocasiones, de una macrotécnica mal entendida, sobre todo cuando comenzamos a trabajar con personas y sus conflictos. Parece existir una tendencia a considerarla, en contra de su nombre, como "pasiva", y cuando comenzamos a trabajar como mediadores/as, queremos demostrar y demostrarnos que "sabemos hacer muchas cosas", y da la sensación de que en una conversación el papel activo lo tiene el que habla y el pasivo el que escucha. Es un enorme error tener este criterio puesto que la escucha activa como macrotécnica supone también intervenir haciendo diferentes tipos de preguntas,

reformulando o connotando en positivo lo que favorece la negociación o el acuerdo, resumiendo o parafraseando lo escuchado, etc.

Como definición la escucha activa es escuchar lo que se dice y desde la intención, la emoción, el sentimiento desde la que se dice. Esto es, escuchar no solo el mensaje verbal sino el significado completo que tiene lo contado para quien lo cuenta. Cuando lo hacemos correctamente logramos:

1º Que nuestro/a interlocutor/a sienta que le entendemos, y que es importante lo que nos cuenta (por eso le preguntamos, hacemos resúmenes…)

2º Nos damos cuenta de que le estamos entendiendo correctamente y evitamos equívocos.

3º Además al sentirse comprendido y aceptado nuestro interlocutor tiende a hablar más y tendremos más información para ayudar a buscar consensos.

4º Transmitimos que nos tomamos en serio el problema que tiene la familia.

5º Aumenta el clima de confianza y la sinceridad sobre lo pasado y sobre las posiciones iniciales.

6º Cuando la familia se siente aceptada también es más fácil que nos acepten como ayudadores.

En la escucha activa toma importancia el lenguaje no verbal del integrante de la familia que habla y del/de la mediador/a. Los elementos no verbales completan el mensaje del interlocutor, y muestran como entendemos el mensaje los/as mediadores/as (con agrado, extrañeza, rechazo…), debemos tener cuidado de no transmitir de manera no verbal aquello que no queramos comunicar.

2. TIPOS DE PREGUNTAS: ABIERTAS/CERRADAS (DIRECTAS), INFORMATIVAS O EXPLORATIVAS.

En mediación utilizamos diferentes tipos de preguntas para recoger información, sobre todo en las primeras reuniones, en la fase de búsqueda de información. Sirven tanto para recoger información como para precisar y aclarar la misma.

De una manera sencilla podemos definir las preguntas abiertas como aquellas que pueden ser respondidas utilizando muchas palabras, tienen de positivo que no imponen una manera de estructurar el pensamiento, dejan libertad para que cada integrante de la familia cuente lo que quiera utilizando sus palabras y su manera de entender la situación.

Las preguntas cerradas son las contrarias, son aquellas que pueden ser respondidas con pocas palabras, incluso con monosílabos. Se utilizan normalmente después de las abiertas y con objetivos de aclarar parte de la información aportada en el relato de la situación.

Con las preguntas lineales se obtiene información secuenciada del tipo "*paso esto y luego esto otro y más tarde*...", es decir, se obtiene un relato tipo "película de vídeo" en el que cada uno de los integrantes de la familia nos da su versión de los hechos, por el contrario con

las preguntas circulares, que se explican más adelante, obtenemos pequeñas fotografías de momentos que nos indican el tipo de relación que se establece entre las partes.

Otras preguntas Informativas y/o Explorativas también sirven para aclarar información recibida. Veamos algunos ejemplos.

1.- Ante respuestas negativas: Cuando se tienen respuestas negativas ante alguna pregunta cerrada concreta y se utilizan categóricos del tipo "no, ningún o nada". Es necesario pedir aclaraciones.

2.- Ante generalidades o ambigüedades: presencia de palabras como "todo, siempre, jamás, nunca, algo, poco, mucho… Es necesario precisar la información.

Ejem.: "Siempre llega tarde"

"Siempre… ¿desde cuándo?"

3.- Ante omisiones de la información. Conviene precisar la misma.

Ejem.: "Colabora poco en casa"

¿En qué cosas colabora?"

4.- Responsabilización. Generalizaciones que hacen que nadie sea responsable de lo que se dice. Es necesario solicitar concreción para conocer a qué se refiere la persona.

PREGUNTAS CIRCULARES

Las utilizamos para relacionar a los diferentes miembros de la familia en un momento dado, sobre todo en situaciones de conflicto. Pero también en situaciones de ausencia de éste, rescatando elementos positivos y sanos de la familia. Ni qué decir tienen, como toda pregunta, que aportan información valiosa a los/as mediadores/as.

Ayudan a abandonar posturas de reproche hacia la otra parte, puesto que los comportamientos de uno se presentan como indefectiblemente unidos al del otro.

Facilitan la generación de alternativas ligadas a la cooperación. Y pueden predecir cómo pueden ser las relaciones en un futuro, por tanto, proyectan y predicen un futuro diferente y más esperanzador, a la vez que indican el camino a seguir para que las cosas funcionen en ausencia de problema.

Presentan el conflicto de otra manera diferente a como lo hacían los implicados, y por tanto, ayudan a reflexionar sobre la situación-problema.

Se podemos clasificarlas en dos tipos,

REFLEXIVAS.

Aquellas que partiendo de un suceso o incidente de la familia, ayudan a que sus diferentes miembros reflexionen sobre el mismo.

Ejemplo: Trabajando los fines de semana, ¿cómo se plantea el estudio su hijo?

HIPOTÉTICAS.

Aquí no se parte de una situación real sino hipotética o ficticia, que interesa explorar al/ a la mediador/a para generar la reflexión de los integrantes de la familia.

Ejemplo: ¿Cómo os gustaría que vuestro hijo se tomara los estudios?

Pónganse en el lugar de su hijo (preguntas circulares)

La puntuación de la secuencia de hechos en las que un hecho o comunicación influye en el otro y viceversa, aporta una nueva visión sobre las relaciones humanas que supera el concepto anterior de causalidad lineal, en la que una causa tenía un efecto y el efecto, precisamente por serlo, no podía ser causa.

Este pensamiento circular lo que hace es relacionar las conductas de todos los miembros de la familia entre sí, siendo mutuamente influyentes, pero la importancia del pensamiento circular trasciende a las relaciones familiares o de pareja y se encuentra en sistemas con miembros más numerosos como son las naciones, pensemos en - siguiendo un ejemplo de Watzlawick - las escaladas armamentístícas entre diferentes naciones en las que las políticas de rearme de una nación es explicada como consecuencia de que otra se ha rearmado anteriormente y viceversa.

Lo que no tendría excesivo sentido sería tener en cuenta al pensamiento circular para explicar o analizar las relaciones entre los miembros de una familia y luego realizar preguntas de tipo lineal durante las reuniones de mediación. De esta fórma aparecieron las **preguntas circulares,** obviamente relacionadas con el pensamiento circular de entender las relaciones personales. Las preguntas circulares son aquellas que ponen en relación a diferentes personas en momentos determinados, como por ejemplo: "¿Qué hizo su marido cuando su hijo se enfadó porque ud. le castigó sin ordenador?", el/la mediador/a hace esta pregunta a la madre para que la responda ella pero sobre lo que hizo el marido ante un enfrentamiento entre madre e hijo.

4. RESUMEN Y PARAFRASEO.

El "resumen" es una técnica que consiste en sintetizar la información aportada por un miembro de la familia utilizando las palabras del/de la mediador/a. Sirve para confirmar que hemos entendido correctamente la información, o para aclarar la misma si no se ha entendido de la forma y manera en que la transmite el/la que relata; a la vez que se traslada la sensación de que se está escuchando con interés lo que se dice.

La realización del resumen se puede unir a la reformulación, y en la devolución se puede dotar a la misma de un significado más positivo. Muy adecuada en situaciones de alta emotividad, relaja la situación y traslada un poco de esperanza sobre la superación de las dificultades.

Cuando hacemos un pequeño resumen utilizando las palabras del interlocutor, normalmente las últimas, lo denominamos como "parafraseo". Tiene la misma utilidad que el resumen.

5.- REFORMULACIÓN, REDEFINICIÓN, RECONTEXTUALIZACIÓN, las técnicas RE.

A.- REFORMULACIÓN.

Son una constante en el trabajo de mediación. Junto con la utilización de diferentes tipos de preguntas ayudan a la escucha activa y a entender los conflictos de una manera más útil para las partes implicadas.

Con la Reformulación se trata de devolver a cada miembro de la familia lo que ha dicho de otra manera, que sin ser más verdad, les sea más útil para poder solucionar el conflicto, percibir de forma diferente el comportamiento de otro miembro de la familia o de cualquier otro elemento presente en el la situación-problema.

Al reformular de manera más positiva y optimista también se legitima las posturas de cada integrante de la familia, a la vez que favorece que se sientan aceptados y escuchados.

No se reformulan ataques o reproches de una de las partes contra un integrante de la familia, pero sí los sentimientos producidos por el comportamiento o por las verbalizaciones de la otra parte.

B.- REDEFINICIÓN.

El concepto de redefinición es de suma importancia en el trabajo de mediador/a. En principio, y de forma general podemos entender la redefinición como la forma de construir realidades más útiles para la familia y que les ayude a superar los conflictos familiares. Dicho de otra manera, se trata de dar otro significado a un hecho para ampliar o modificar el punto de vista de uno o de todos los integrantes de la familia. Es importante que se comience a utilizar desde esta segunda fase de la mediación.

Si analizamos la definición desde los axiomas anteriormente expuestos, nos daremos cuenta de que se trata de cambiar el significado digital o analógico de un mensaje para hacerlo más útil en el proceso de mediación. De esta forma, ante un hecho o mensaje con connotaciones negativas para uno o todos los miembros de la familia, el/la mediador/a les devuelve el mismo hecho pero con un significado diferente y positivo. Pero además, el/la mediador/a al utilizar la redefinición en positivo logra que la persona deje de estar a la defensiva y le perciba como alguien que no le va a juzgar y que comprende sus actuaciones.

Cuando una familia llega a mediación, con cierta frecuencia llega con ideas muy negativas tanto de la situación de la familia, como de la voluntad de arreglar las cosas por la otra parte, este tipo de posiciones negativas no ayudan en nada el trabajo de mediación, podríamos definirlas como que la familia ha construido una realidad negativa de la situación, el/la mediador/a no puede aceptar esa realidad - de algo negativo sólo puede salir algo negativo -, y tiene que aportar a la familia una visión, más “optimista” que no paralice y permita construir una nueva realidad más aceptable para cada miembro de la familia.

Esto ocurre desde el primer contacto con la mediación, el propio hecho de ir a una centro y presentarse ante unas personas, profesionales de la mediación, ya comunica muchas cosas, normalmente, de entrada, podemos suponer que la familia tiene un problema. De

hecho no conocemos ningún caso en que una familia haya ido a mediación para comunicar a los y las mediadores/as lo "lo contentos que están con sus hijos e hijas", o "lo contentos/as que están con sus padres y madres".

Llegados a este punto es necesario hacer una advertencia: **la característica principal de la correcta utilización de la redefinición es la necesidad de credibilidad**, el/la mediador/a sólo puede redefinir en positivo utilizando argumentos que crea de verdad, las incongruencias entre lo que se piensa y se dice normalmente se notan (como hemos ido viendo a lo largo del apartado sobre al comunicación) y se vuelven en contra de quien las dice.

Finalmente, señalar que para que la familia acepte un cambio en la realidad que trae a mediación, cambio que ya hemos señalado aporta el/la mediador/a, tiene que crearse primero un clima de confianza, conocimiento y respeto profesional, comenzar a redefinir demasiado pronto o demasiado bruscamente tendrá efectos contrarios. No se puede decir a una familia o a uno de sus miembros que está abrumado por los problemas con su hijo o con su hija adolescente, "¡qué suerte que tenga un/a hijo/a con criterio!", este ejemplo tan exagerado nos puede hacer ver la necesidad de reconocer aspectos difíciles y dolorosos de los problemas familiares, así como la importancia de una correcta utilización de la técnica de redefinición.

Marinés Suares en su libro "Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas" apunta algunos de los temas en que se deben hacer preguntas circulares cuando trabajamos en Mediación:

- ***"Solicitar a las partes ejemplos específicos de las conductas que ellas definen como un problema y qué ocurrió antes; que hizo cada parte antes de que ocurriera la situación que definen como problema.***
- ***Preguntar cuándo fue la primera vez que se presentó el conflicto (lo cual deja implícito que hubo un momento anterior en el cual no existió esa conducta)***
- ***Preguntar por las reacciones entre las personas cuando observan la existencia de esa conducta definida por las partes como problemática.***
- ***Preguntar por la forma como la persona B reacciona después de que la persona A ha reaccionado a la acción de B.***
- ***Preguntar por los efectos de la conducta-problema en las relaciones entre otros miembros , que no son las partes implicadas, y por la forma como las reacciones de estos otros miembros influyen sobre las partes.***
- ***Preguntar qué relaciones eran buenas antes y después de que apareciera el problema***
- ***Preguntar acerca de triangulaciones intergeneracionales (abuelos y nietos contra padres, o padre-hija contra madre, director-alumnos contra maestro, gerente-empleado contra jefe, responsable del año-alumno contra coordinador, etc).***
- ***Preguntas que incluyan más o menos.***
- ***Preguntas que incluyan antes o después.***

(Marinés Soares en p. 179)

FASE II: DEFINICIÓN DE PROBLEMAS (SITUARNOS)		
FASE II **Definición de Problemas (Situarnos)**	**TAREAS/OBJETIVOS**	**CONSIDERACIONES**
Definición Compartida de Problemas **Formas de facilitar una nueva concepción del problema.** **Establecimiento de la Agenda**	• Fundamental en nuestro trabajo, que hasta que no haya un mínimo acuerdo sobre el problema difícilmente podremos comenzar a establecer una agenda de temas a negociar por parte de la familia. **Cambiar Reproches por Pedidos** **Externalización del Problema** **Historia Alternativa** **Definición compartida del problema** Se establece un orden en los temas a tratar y en los que tienen que intentar poner se de acuerdo los integrantes de la familia	Con mucha frecuencia es necesario "ayudar" al chico o a la chica a que "hable", para que pueda aportar su visión sobre el problema. Ayudar a construir (o aportarla directamente) una visión diferente del problema, más útil (y más positiva) Comenzar con algo que interese a todas las partes, unos temas pueden ser más importantes o prioritarios para unos que para otros.

6. CAMBIAR EL NOMBRE AL PROBLEMA.

Que las palabras no son neutrales y que la forma en que explicamos las cosas es la que crea nuestra realidad es algo en lo que todos estamos de acuerdo. Por tanto hay maneras de connotar el conflicto, el problema, que facilitan más la superación del mismo, sobre otras palabras que tienen una mayor carga culpabilizadora y emocional. Por tanto, los/as mediadores/as deberían estar atentos a aquellas formas, al cómo, las que las familias se refieren a aquello que les ha traído a Mediación para modificar su forma de referirse a los hechos y que les facilite su superación.

No solamente debemos estar atentos a la forma de nombrar a los hechos sino también la carga emocional que llevan aparejadas las palabras que se utilizan (recordemos el aspecto analógico y digital de la comunicación).

Presentar las "soluciones" como los "deberes" y/o las "responsabilidades" de la otra parte, es algo que con frecuencia hacen, tanto los progenitores como los/as hijos/as, afirmaciones del estilo "es su obligación hacernos caso", "me lo tienen que conceder porque para eso son mis padres", no suele ser una buena idea. Esto no acerca posturas, ese tipo de

mensajes ya se han utilizado antes de llegar a Mediación y como no han funcionado no nos son útiles y debemos descartarlos.

Ejemplos,

¿Quién decide cuánto tiempo puede utilizar Iñigo –el hijo- el ordenador?

(Indica una posición complementaria en el que uno decide y el otro obedece y que no ha servido, no ha sido útil, a la familia para evitar el conflicto)

¿Cómo vais a organizar el uso del ordenador para que todos hagáis aquello que tenéis que hacer, y el resto estéis de acuerdo?

(No indica ganador-perdedor, promueve la cooperación)

7. CAMBIAR LOS REPROCHES POR PEDIDOS

Con más frecuencia de la deseada nos encontramos con personas que se muestran como máquinas de realizar reproches sin fin, parece que no perciben y desde luego no reconocen nada positivo en la otra parte. Y aunque esta postura es propia de los primeros momentos de la mediación donde la familia acude "saturada" por el problema, estas actitudes se vuelven más negativas según avanza el proceso.

En estas situaciones es fundamental que el/la mediador/a tome un papel activo **"equilibrando a las partes"** en primer lugar, despejando espacios de responsabilidad de la parte más débil, rescatándola de un cúmulo de acusaciones que pueden llegar a anularle e imposibilitar su participación en la búsqueda y puesta en practica de soluciones.

En segundo lugar habrá que facilitar que la parte "acusadora" o del "reproche sin fin" reconozca algo positivo en la otra parte. En ocasiones se les pide a los progenitores que, como tarea entre sesiones, "pillen haciendo algo bueno" al/a la hijo/a objeto de los reproches, para poder reconocérselo dentro de las siguientes sesiones.

Paralelamente se intenta cambiar la forma de realizar solicitudes, de lo negativo a formas más "activadoras" y positivas, del reproche a peticiones sobre la forma en que quisiera que se comportara o dejara de comportarse la otra parte. Ejemplo, del "nunca haces o nunca estudias, o estás constantemente delante del ordenador, etc", al "me gustaría que hicieras más…, o que te tomaras con más responsabilidad los estudios…, o que no estuvieras más de x tiempo delante del ordenador, por lo menos entre semana".

No es otra cosa la que intentamos desde la mediación que animar a las familias a que organicen sus relaciones partiendo del desorden, o desde el excesivo orden, de otra manera diferente. En que ellas busquen sus alternativas de solución y recuperen su capacidad de cambiar la organización de las relaciones y tareas a través de que decidan por ellos mismos y logren sus propios acuerdos satisfactorios. Los acuerdos que lleguen a acordar deben satisfacer las necesidades de todas las partes, por tanto serán muy relativos, puesto que son individuales, y dependen de la situación de la familia y de cada uno de sus integrantes, del contexto, de las edades, posibilidades económicas, presencia o no de familia extensa…

Una vez recogida la información necesaria, buscamos la identificación de los temas a tratar en la mediación y la definición compartida del problema (asumible por las partes).

La fórmula que más se utiliza, y que no da malos resultados, es la de preguntar a ambas partes (a todos los presentes) por el problema por el que han acudido a mediación y "hacer de traductores", es decir, redefinir, recontextualizar… abrir el prisma y dar una visión más optimista de la situación. Todo esto no se hace al comienzo de las descripciones del problema sino cuando se van teniendo datos suficientes sobre la secuencia de hechos y cuando se tiene una cierta complicidad o confianza por parte de todos los presentes, sobre todo para conseguir que las partes acepten esta nueva forma de ver su conflicto.

Una última cuestión a tener en cuenta en esta fase es que con frecuencia es necesario "ayudar" a los y las adolescentes a que manifiesten su percepción del problema ya que con mucha frecuencia o bien no creen que su opinión sea importante, o piensan que lo que digan su padre y su madre es lo único que se tomará en cuenta. Es necesario situarles en una posición proactiva porque solo con ello conseguiremos implicarles, ya que necesitamos de su colaboración (o la familia necesita que colabore para que la situación mejore) ya que insistimos en que necesitamos que todos formen parte de la solución.

7.1. CAMBIANDO REPROCHES POR PETICIONES CONSTRUCCIÓN DE FRASES ASERTIVAS.

Una de las formas más frecuentes que toma el conflicto entre progenitores y sus hijos e hijas adolescentes es el **"reproche infinito compartido".** Padres y madres se comportan como magníficos detectores y señalizadores de lo que el/la hijo/a hace mal o no hace. "No haces nada en casa", "no tocas un libro", "nunca te duchas si no se te dice" o la devastadora "no haces nada bien". Lo que es inmediatamente respondido por el/la hijo/a con la fórmula "y tú más", en forma de "siempre te está metiendo conmigo", "en cuanto me ves tranquilo/a, vienes a molestarme, o a decirme que tengo que hacer no se qué, o a insultarme, etc."

Este tipo de mensajes no favorecen el acercamiento, por ello es necesario comenzar a usar nuevas formas de construir mensajes o peticiones asertivas, por ejemplo:

"Cuando haces, dices, te comportas…	1.- El comportamiento, conducta o acción de la otra parte
"Yo me siento…"	2.- El sentimiento, emoción, o respuesta que produce la acción anterior
"Y lo que quisiera es que hicieras, no hicieras, dijeras, explicaras… o me gustaría que hicieras, dejaras de hacer, me explicaras, avisaras…	3.- El resultado que quieres obtener.
EJEMPLO "Cuando vayas a tardar más tiempo en terminar el trabajo, necesito saberlo tan pronto como sea posible, para poder organizar mi propio tiempo y mis recursos"	

Las estrategias y técnicas que se utilizan con más frecuencia en esta fase son las que tienen que ver con cambiar el significado al problema, se busca una historia alternativa (otro significado) y se externaliza el problema.

Externalizar: **El problema es el problema y no el adolescente.** Se busca pasar del **"adolescente es el problema"** o del **"tenemos un problema con nuestro hijo"** al "hay un problema y –como ya se ha adelantado- **el adolescente es parte de la solución**" (y sus progenitores también). La definición compartida tiene que marcar el objetivo contra el que todos los miembros de la familia puedan dirigir sus esfuerzos (contra el problema y no contra uno de sus miembros, contra el/la adolescente)

La importancia de las técnicas de **Externalización del Problema** y de la **Historia Alternativa** hace que las expliquemos a continuación de manera más detallada.

8. LA EXTERNALIZACIÓN DEL PROBLEMA.

La Externalización del problema es una técnica a la vez que una forma de abordar los conflictos, proviene de la terapia narrativa y se ajusta, y encaja a la perfección en los objetivos y procedimiento de la Mediación Familiar con Adolescentes (Implicados). Originalmente fue creada por Michael White y David Epston, autores provenientes de Australia y Nueva Zelanda respectivamente. Tal vez por la distancia han sido capaces de crear una técnica sugerente e innovadora, a la vez que diferente, de los procedimientos explicativos tradicionales que conocemos.

A través de esta "externalización" las personas se relacionan de manera diferente con el conflicto. A los progenitores y los/as adolescentes les resulta más fácil cosificar (convertir el conflicto en objeto externo), o personificar (atribuir características humanas) a los problemas que les afectan. El objetivo de este proceso es convertir al problema en algo separado, externo a la persona a la que se le atribuía originalmente la responsabilidad del mismo o a la relación considerada como "problema".

Lo diferente de esta forma de abordar el conflicto es el lema **"el problema no está en la persona, el problema está en el problema"**. Llevado a la práctica, la externalización es una aplicación de la importancia que tiene la utilización del lenguaje a la hora de categorizar los problemas. De esta forma, al cosificar y sacar el conflicto fuera de la persona, del adolescente o de los progenitores, hace que, por una parte, no se refuerce la idea de que es o son un problema; y, por otra, reconoce a los integrantes de la familia como no contaminados, como sujetos sanos, que tienen que enfrentarse a un problema externo a su manera de ser. **Se pasa**

La Externalización sobrepasa a la mediación. Un ejemplo precioso lo encontramos cuando Nelson Mandela –"Madiba" según le llaman de manera honoraria y cariñosa sus seguidores-, durante el proceso de superación del apartheid dijo:

"El problema del racismo no es el hombre blanco, el problema del racismo es el racismo"

De esta manera logra superar un problema basado en el diferente color de la piel de las personas, ofrece un objetivo hacia el que luchar también para los "blancos": el racismo. Éste además se convierte en un objetivo para los "no-blancos", el enemigo no es una o muchas personas, lo que podría llevar a una guerra civil en Sudáfrica, sino una idea, una actitud a la que poder combatir con fuerza tanto blancos como negros.

de esta forma de una causalidad interna, del ser, a una externa, el tener. Si hiciéramos un símil entre el comportamiento de una adolescente y una enfermedad mental, diríamos que de la misma manera que decimos "Jon tiene gripe", y no "Jon es gripe", deberíamos decir "Jon tiene comportamientos irrespetuosos", y no "Jon es un maleducado". El "ser" es más difícil de modificar que el "tener".

Con la externalización del problema se ayuda al adolescente y al resto de la familia a separarse del problema, a "tomar distancia", posibilitando que se describan de una manera diferente, sin el problema que de alguna manera influye constantemente en sus vidas al estar siempre presente. Esta nueva descripción es más atractiva para la familia porque se trata de un nuevo relato que permite recuperar y que estén presentes aquellos hechos que la familia cataloga como positivos. Lo que es posible porque no está presente el problema. Por tanto, la externalización del problema permite tomar distancia con respecto al relato dominante oficial y saturado de problema que acompaña a la familia y con el que acude a Mediación.

El siguiente paso será identificar algún acontecimiento, situación o momento en que la familia esté libre de conflicto, hacerlos visibles para los diferentes miembros de la familia y que cada uno de ellos les otorgue significado. Estos acontecimientos pueden ser incorporados a la historia alternativa de la familia.

Qué significan los acontecimientos libres de conflicto sobre las capacidades, características, cualidades… de la familia (para cada uno de sus miembros). Se busca una descripción –en forma de autodefinición- de cada uno de sus integrantes (más positiva) y de sus relaciones.

Claves para definir el problema que se debe externalizar.

- En principio y tras una primera descripción del problema, la externalización del mismo se produce de una manera "natural" a partir de los acontecimientos relatados.

- Sin embargo, las personas ofrecen descripciones muy generales de los problemas que les afectan, y aunque las vivencias son únicas, conviene ayudarles a buscar definiciones más útiles para su resolución.

- A veces puede ser conveniente que sea el/la propio/a mediador/a quien aporte y ofrezca diferentes definiciones más operativas a la familia. En temas de violencia filio-parental o en parento-filial no debe externalizarse el problema, sino lo que deberán externalizarse serán las creencias y actitudes que fomentan la violencia o el abuso, así como las estrategias que las mantienen; por ejemplo, el secreto, el aislamiento, etc.

IMPORTANTE.
Si se logra una definición mutuamente aceptable del problema, la familia encontrará una definición común sobre el conflicto, y podrá negociar alternativas de solución para enfrentarse al mismo.

9. CONSTRUCCIÓN DE HISTORIAS ALTERNATIVAS

Las familias acuden a Mediación con una situación actual presente saturada de problema, y al comienzo del Proceso de Mediación relatan aquello que les ocurre. El relato se centra en los problemas de forma que quieren transmitir a los/as mediadores/as las siguientes ideas:

1.- Lo que les ocurre es serio. La gravedad de la situación se desprende de la narración de los diferentes incidentes que han ocurrido en la familia.

2.- Para solucionar lo que les ocurre necesitan ayuda, bien por iniciativa propia, bien por las preguntas de los/as mediadores/as. Las soluciones que han intentado, en el pasado, son soluciones que no han funcionado, por lo menos de la manera en que la familia esperaba.

3.- Una atribución, frecuentemente, que responsabiliza a la otra parte. Los progenitores acusan o culpan al hijo o a la hija adolescentes; y este/a a su padre y/o a su madre.

Las versiones familiares son diferentes, en ocasiones contrapuestas, el conflicto familiar se percibe en las diferentes formas de narrar los hechos. Los/as mediadores/as deben tener conocimientos sobre las teorías narrativas para poder de entender e intervenir con conflictos familiares.

"¿Y cómo voy a saber lo que pienso si no lo he dicho todavía"?
E. M. Forster

Las teorías narrativas parten de la idea: **"La vida que hemos vivido es la vida que nos contamos".** La narración conlleva un marco de referencia para entender, explicar a otros y a sí mismo, la experiencia vivida. A través de las narraciones se explica y se da significado a aquello que se ha vivido. Ni que decir tiene que primero se hace una selección. No todas las experiencias vividas son relatadas, sino sólo aquellas que se consideran importantes –bien positivas o negativas- para nuestro interés, se les da rango de significación a través de la narración. Y, por supuesto, los problemas familiares con los que la familia acude a Mediación, lo tienen.

Las familias que acuden a Mediación tienen que encontrar, y ese es el trabajo de los/as mediadores/as, una narración, una historia alternativa, que explique de una forma más "útil", optimista y responsabilizadora (que no culpabilizadora) el conflicto familiar presente; algo que cobra mayor importancia en todos aquellos casos en los que la narración está llena de emociones negativas y dolorosas, como lo son el resentimiento, los reproches, las acusaciones, la negación, la desesperación… En estos casos es indispensable aportar a la familia una explicación que le facilite la superación de esos sentimientos que bloquean la posibilidad de superar el problema. Esa explicación "nueva" es la narración aportada por los/as mediadores/as.

A través de las historias que contamos, y también que nos contamos, damos sentido tanto a la estabilidad como al cambio de nuestra vida, explicamos los diferentes acontecimientos vividos en el pasado, explicamos el presente y proyectamos y planificamos el futuro, igual o diferente, al pasado y al presente.

"Cuanto más estable es la historia que construimos, más difícil es su modificación y más sujetos nos encontramos por ellos"
Nuestra tarea como mediadores/as es:
1.- Desestabilizar las historias
2.- Posibilitar que se construyan nuevas historias
3.- ¿Pero cómo lograrlo?
(Marinés Soares, p. 242)

La tarea angular, fundamental, sobre la que se va a apoyar todo el proceso de Mediación es la de ayudar a las familias, adolescentes incluidos/as, a ver, entender, el conflicto de otra manera. El trabajo de los/as mediadores/as, por tanto, es proponer a la familia una manera diferente de entender la situación conflictiva en la que se encuentra inmersa; y hacerlo de forma más esperanzadora y que precisamente por ello le dote de herramientas para salir del atasco en que se encuentra.

Proponer una historia diferente supone desestabilizar y no aceptar, implícitamente la historia oficial que trae la familia a Mediación. No porque los/as mediadores/as se consideren más perspicaces que los integrantes de la familia y piensen que su concepción de la situación sea mejor que la "oficial" de la familia, sino porque esta historia que han utilizado no les ha servido para superar el conflicto, por tanto, no sabemos qué historia alternativa les hará deshacer el problema, pero si sabemos que la historia oficial les mantiene en el conflicto y por lo tanto, la consecuencia necesaria es cambiarla.

9.1. Procedimiento para construir historias alternativas.

- En primer lugar, Es interesante comenzar remarcando las diferencias en el "**tiempo**". Los conflictos no son entes estáticos sino dinámicos, y aunque lleven tiempo instaurados en la familia, en el momento actual o a lo largo del tiempo pueden haber tenido o tener objetivos y consecuencias diferentes. Por otra parte, y al haber adolescentes implicados, éstos tienen una percepción temporal mayor, son más capaces de imaginar el futuro y las consecuencias en dicho futuro de las decisiones que tomen ahora en el presente.

- Además los adolescentes tienen la necesidad de sentirse más autónomos, capaces, independientes y responsables. Lo que antes no era atractivo o era percibido con temor por su dificultad, ahora puede ser visto como un reto atractivo de aceptar.

- Otro paso a dar es ir cambiando el lenguaje que se utiliza para contar el conflicto. Las palabras no son neutras, y aunque haya dichos del tipo "las palabras no hacen daño

mientras no te den con un diccionario". No es cierto, las palabras crean ideologías, sentimientos, crean predicciones de futuro (a mejor o a peor), en definitiva, crean realidades… Para cambiar la percepción de la situación es necesario cambiar la manera de contarla.

- Otras veces los conflictos se deben a una diferente puntuación de hechos (Teoría de la Comunicación Humana P. Watzlawick y col. 3er. axioma), en el que los disputantes, el/la adolescente y uno o ambos progenitores no se ponen de acuerdo en qué fue antes, al modo del problema clásico del huevo o la gallina. Ambas partes justifican su comportamiento por un comportamiento anterior de la otra parte, convirtiendo en conflicto la busqueda del origen del mismo (o sea, identificar al culpable).

- En estos casos la historia alternativa tiene que tomar una forma circular en la que ambos comportamientos se influyan mutuamente y así con ello poder superar la perspectiva lineal del conflicto.

- Otra faceta en la que podemos centrarnos es en recontextualizar el problema y cambiar el contexto para modificar el significado del conflicto.

- Atribuir intenciones diferentes al comportamiento de los integrantes de la familia de las que se le atribuían originalmente. Las atribuciones tienen una gran importancia sobre la conducta de aquellos integrantes de la familia que la reciben (afectan al proceso madurativo, educativo, personal del o de la adolescente), dotar a los integrantes de la familia de otras intenciones en sus actos, intenciones más positivas, menos contenciosas.

- Cuando no encontramos otra forma, una buena idea de cambiar significados es "abrir el foco". Buscar nuevas capacidades, atribuir nuevas características positivas a los integrantes de la familia. Buscar aquello que no estando presente en la historia oficial de la familia, sí lo esté en su vida y que los mediadores consiguen que aflore a partir de las preguntas que realizan. Este abrir el foco aporta otra visión diferente a la familia sobre si misma.

- Cambiar los límites y/o reglas de la familia ajustándolas más a las características y a la edad de los/as adolescentes, lo que antes ha servido (durante la infancia) puede que ahora no sirva y haya que reconstruir los límites y reglas de relación de la familia.

- Resaltar los valores –educativos, éticos…- de la familia y que estén tapados por el conflicto. En más ocasiones de lo que se puede presuponer, valores reseñables y positivos son invisibles por el problema.

- Resaltar emociones positivas de los integrantes de la familia entre sí.

- Una última cuestión, tengamos presente que aunque pensemos que hacemos descripciones asépticas de las situaciones, siempre estamos interpretando (como también ha sido explicado en la Tª de la Comunicación)

Si bien la Historia Alternativa se construye en la tercera etapa del encuentro de Mediación, aquella se va construyendo desde el comienzo, tanto en reuniones individuales como conjuntas con toda la familia.

Los mediadores aportan una nueva historia sobre el problema (sobre la situación de la familia) pero no es una historia cualquiera. Es más útil, pero no es una historia inventada, tiene que estar "construida" a partir de los hechos que cuenta la familia, más las personas implicadas, los lugares, las interacciones ocurridas, el lenguaje (las palabras) que se han utilizado y todo aquello que la hace "real" para la familia.

Si la historia alternativa no es aceptada por la familia, bien se habla sobre la misma, bien se abandona la misma, ya que el objetivo de la historia alternativa no es construir una realidad diferente, tampoco es una interpretación de lo ocurrido más profunda de los hechos, sino una historia más útil que favorezca la apertura a nuevas formas de relación que facilite el cambio en la familia. Por tanto, su objetivo es liberar a la familia del problema.

FASE III: NEGOCIACIÓN.		
FASE II Negociación	**TAREAS/OBJETIVOS**	**CONSIDERACIONES**
Generar alternativas **Negociar**	Se trata de poner en cima de la mesa lo que cada uno espera de los otros y lo que está dispuesto a realizar y a cambio de qué. Ir recogiendo los acuerdos por escrito	Se utiliza la herramienta básica de los y las mediadores/as: El Retropapel.

Una vez externalizado el problema, con una nueva historia alternativa, y una visión más optimista de la situación es el momento de comenzar a escribir en el "retropapel" las diferentes soluciones y alternativas que pueden darse para superar el problema. Es importante que todos hablen y que todos aporten, si sólo lo hacen los progenitores dejamos al adolescente en una posición pasiva, de obligación a hacer algo de lo que no está de acuerdo, por imposición del padre o de la madre. De esa forma es fácil que boicotee el cambio, vuelva a tener una experiencia de fracaso y el desánimo y la frustración colonizará la reunión de mediación y la desesperanza volverá a la vida de la familia, sobre todo a la percepción de los progenitores.

Los acuerdos se ponen en marcha con el siguiente procedimiento:

- Generación de alternativas
- Negociación
- Redacción de Pre-Acuerdos
- Puesta a prueba de los pre-acuerdos
- Supervisión/Análisis de los pre-acuerdos
- Redacción de acuerdos

No es esperable que los y las adolescentes cumplan a cien por cien los acuerdos, pensemos que les cuesta un esfuerzo y que las cosas que cuestan esfuerzo son difíciles de cumplir hasta para los adultos (pensemos en regimenes de adelgazamiento abandonados a los pocos días, personas que conocemos que intentan dejar de fumar una y otra vez, gimnasios pagados y no utilizados, etc). Nos apoyamos en los cumplimientos parciales para fijarnos en ellos, pasando por alto los incumplimientos (en los que los padres y madres ya se fijan), para resaltarlos, atribuírselos a la capacidad, fortaleza, voluntad… del /de la adolescente, elogiamos de manera sincera, mostramos admiración por lo logrado y solicitaremos una ampliación para la próxima reunión.

10. GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS

Se utilizan para ello técnicas que ya han sido explicadas como redefición, reformulación, connotación positiva, preguntas circulares…

Se trata de las técnicas que ayudan a que las partes consigan sus propios acuerdos que satisfagan las necesidades e intereses en un futuro próximo.

Importante: la flexibilidad y ayudarles a pasar de posiciones a intereses.

Las alternativas las buscarán ellos, de lo contrario, si esta pasa al campo del mediador este se quedará atrapado, paralizado por la ansiedad de tener que lidiar con la responsabilidad de buscar una solución viable y aceptable para ambas partes.

Importancia de hacer que afloren las verdaderas necesidades de cada una de las partes, dedicar a este punta tanto tiempo como sea necesario, de lo contrario y, si no se hace y se quiere adelantar demasiado rápido, la mediación se atascará y se obtendrá el resultado contrario al esperado.

Es más si no se exploran las necesidades es imposible que se abandonen las posiciones que son y que mantienen el problema.

Las alternativas pueden ser numerosas y variadas, todo va a depender de la mayor o menor creatividad que despliegue el/la mediador/a.

Uno de los métodos más sencillos para generar alternativas a las necesidades es pasar de la pregunta ¿por qué?, a la de “para qué?

11. NEGOCIACIÓN

En Mediación Familiar con Adolescentes (Implicados) es esencial ayudar a los y las adolescentes a negociar con sus progenitores. Los y las jóvenes, en demasiadas ocasiones, acuden a Mediación con la idea de un intercambio de derechos, pero con un tono de intransigencia o amenaza. Toma la forma de *“si no logro… ó si no me compras… ó si no me das… o si no me dejas…; entonces no haré…, no estudiaré…, me escaparé… etc.”*

Una de las ventajas que tienen la Mediación sobre otro tipo de intervenciones con adolescentes, precisamente es que les ayuda a aprender a negociar –la negociación como parte constitutiva de la Mediación-. Y es una de las estrategias utilizadas para alcanzar acuerdos, asumir compromisos y tomar decisiones y recomprometerse con la familia. Es una constante de la vida cotidiana, tanto a nivel familiar, como laboral, vecinal o social. Cuando necesitamos algo hacemos propuestas y recibimos otras, al final negociamos con otras personas.

En Mediación Familiar con Adolescentes (Implicados) se negocian tareas, responsabilidades, horarios, asignaciones económicas semanales. Se cambian algunas tareas de "funcionamiento familiar", pero sobre todo, en lo que más puede ayudar la Mediación en convivientes, es en mejorar **el clima, las relaciones, y la comunicación familiar**. Y esto es así porque se facilita la comprensión de los argumentos de la otra parte. Transmitiendo la idea a los/as adolescentes de que también son capaces de ofrecer algo que interese a sus progenitores. **Están en edad de recibir, pero también son capaces de ofrecer.**

Algo que nunca se puede negociar, ni en Mediación ni en ningún otro lugar, es el **RESPETO** a las personas. Ni el respeto de los hijos e hijas a sus progenitores, ni el de los padres y madres hacia los/as adolescentes. El respeto es un derecho fundamental de las personas y no tiene precio. Por tanto, **en Mediación podemos hablar sobre el respeto, lo podemos recordar, pero nunca negociar.**

Otra cuestión que no negociamos, aunque somos conscientes de que puede interpretarse de otra manera, son "cuestiones caras". No negociamos motos, ordenadores, viajes al extranjero, etc. Así se lo hacemos saber a los y las adolescentes desde la primera reunión y se lo recordamos en esta fase. Nos parece que incluir estas pretensiones en la negociación desequilibraría la propia negociación y perderíamos el objetivo final de la Mediación Familiar con Adolescentes (Implicados), que no es otro que la mejora de las relaciones familiares, ayudando en la educación de los más jóvenes de la familia.

Normalmente utilizamos el modelo de negociación más común en cualquier tipo de Mediación, conocido como "gana-gana" y que primeramente fue desarrollado por el Modelo de Mediación de la Universidad de Harvard.

El principio fundamental de este modelo es que en la negociación no haya un ganador y un perdedor. Todos tienen que ganar algo, aunque todos a su vez tengan que renunciar a algo. Es importante que todos los integrantes de la familia entiendan que no van a poder conseguir todos los objetivos, y que para que los conflictos de la convivencia puedan ser resueltos, todos tendrán que ceder en algún apartado. Como dice Aleix Ripol-Millet **"los acuerdos a los que puedan llegar no serán "óptimos" sino tan sólo "aceptables"".**

El objetivo de la negociación no es ganar o salir vencedor, sino alcanzar un acuerdo justo y equilibrado entre las partes que han negociado. Si alguien pierde, huye o lucha no se dará ese objetivo.

Las partes deben comprender a lo largo del proceso la importancia de no sólo intentar resolver sus propios problemas, lograr sus intereses, sino también ayudar a la otra parte a que también resuelva los suyos y consiga sus intereses.

Como la negociación se realiza entre uno o dos adultos y un/a adolescente, se busca que el padre, la madre o ambos, no solamente acepten no conseguir todos sus objetivos, sino que entiendan que deben ayudar a su hijo/a a que consiga cumplir con sus compromisos.

Nuestra tarea como mediadores/as incluye despejar un tiempo y un espacio de respeto y tranquilidad, que ayudados por una serie de técnicas facilite que los integrantes de la familia lleguen a entenderse. Para ello, las reglas que debemos seguir los/as mediadores/as a la hora de afrontar una negociación entre convivientes son las conocidas para cualquier tipo de Mediación:

1.- Separar a las personas del problema. Ayudar al o a la adolescente a percibir a los progenitores como personas interesadas en que hagan correctamente bien las cosas y preocupadas por las decisiones que tomen los hijos e hijas, y no como adultos retorcidos que se pasan el día buscando estrategias para amargarles la vida. Llegar a entender que tienen una manera diferente de percibir la situación (además del derecho, y casi la obligación)

2.- Padres/madres interesados en el problema pero también en la relación con el/la hijo/a.

Las personas vemos aquello que queremos ver, las necesidades que tienen los padres-madres son diferentes a las de los hijos/as, y eso es necesario hacerlo explícito, ponerlo encima de la mesa, hablarlo, buscar fórmulas de redefinición…

3.- No juzgar intenciones. Con frecuencia nos encontramos con ideas, en forma de reproche, de una parte hacia la otra. Una buena aportación puede ser “descalificada” bajo la sospecha o la “seguridad” de encerrar una intención más abyecta y escondida.

Ante la sospecha de que unos no quieren o no van a ceder, se producen amenazas de abandono, descalifican la mediación como ineficaz e insinúan su no participación (a veces lo manifiestan de forma explícita) por la falta de interés de la otra parte.

4.- No trasladar a la otra parte la responsabilidad de nuestras decisiones. Es algo frecuente, sobre todo en los hijos e hijas, pero también, a veces, en los padres y madres, trasladar a la otra parte la frustración por no permitirles todo lo que piden o no concederles todos los bienes en los que ponen su felicidad.

Ya al hablar de comunicación se han explicado los dos niveles de comunicación, esto es, el aspecto del contenido y el relacional. Es fundamental que en la negociación se cuiden mucho las formas emocionales (aspecto relacional). A esto ayuda:

- Ir poco a poco, “traduciendo”, en el sentido de repetir lo que se dice y pidiendo a la otra parte si está de acuerdo con lo dicho (no con la aceptación de la propuesta). Facilitar la escucha.

- Hablar desde uno mismo, de lo que uno quiere o necesita y no hacer de "traductor" o adivino de oscuras intenciones.

- Hablar en voz más baja que alta y despacio. Como se suele decir "las emociones se contagian como la gripe", y si el/la mediadora se deja llevar por la alteración emocional de los/as mediados/as, perderá su capacidad de pensar con tranquilidad.

De posiciones (de lo que se dice) a intereses (a lo que se necesita, los deseos, la seguridad).

Siempre que sea posible, y esta es una regla compartida en cualquier tipo de mediación, es fundamental buscar intereses compartidos entre progenitores y adolescentes. A veces las posiciones y los intereses de los adolescentes son muy parecidos "*quedarme hasta las 2h. de la mañana (para estar con los/as amigos/as hasta la hora que ellos/as se quedan, y demostrar que son como ellos/as)".*

Será necesario hablar de los temores que producen las decisiones, crecimiento, maduración, autonomía de los y las jóvenes.

Buscar alternativas. Ampliar la torta.

A veces, frecuentemente conviene que el/la adolescente asuma responsabilidades que faciliten dos cosas:

1.- Que el/la adolescente se perciba como más capaz de aportar/ayudar en la propia familia.

2.- Que los padres y las madres les perciban con una mayor madurez

Una nueva alternativa puede desatascar la Mediación. La creatividad es importante. Recordemos la máxima: "¡**Cuánto se puede hacer, cuando no se puede hacer nada!**".

Incluir en los acuerdos las consecuencias del incumplimiento de los acuerdos, poner a prueba temporal los mismos. Alcanzar acuerdos intermedios y tras su cumplimiento, establecer otros más ambiciosos. Siempre buscar como objetivo final un clima de respeto y comunicación que facilite una relación familiar de mayor conocimiento mutuo, más confianza y mejor colaboración.

Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado (M.A.A.N.) // Peor Alternativa a un Acuerdo Negociado (P.A.A.N.)

Esta negociación intenta apuntalar el riesgo que puede suponer la negociación por regateo. Aquí se intenta establecer un "mapa" de juego que aglutine el campo en el que estoy dispuesto a "jugar"; en caso de salirnos de ese campo no juego. El campo de juego del que hablamos se establece entre mi mejor alternativa a un acuerdo negociado (es decir lo que me gustaría conseguir en esta negociación) y la peor alternativa a un acuerdo negociado (es decir, lo peor que yo podría sacar de esta negociación)

12. USO DEL ROTAFOLIO O PAPELÓGRAFO

Es casi la única herramienta de apoyo con la que cuentan los/as mediadores/as. En él se van apuntando todos aquellos datos, acuerdos e ideas que se considera deben ser recordados por todos los presentes a lo largo del Proceso de Mediación.

Tiene la ventaja que al estar mirando lo escrito ayuda a centrar la atención sobre el tema y, pasado el tiempo o entre-reuniones, facilita el aclarar discrepancias.

Conviene avisar a los integrantes de la familia el uso que se va a dar al rotafolio y para qué va a servir, ind9icándolos que solamente los presentes tendrán acceso a lo que en él se apunte (asegurar la confidencialidad como regla básica de la mediación).

La manera de utilizar el rotafolio es diferente dependiendo del/de la mediador/a, en principio tiene que estar a la vista de todos y lo que se escribe ser entendido por todos los presentes. Luego si hay colores diferentes para cada persona, si se utilizan abreviaturas, etc. ya queda a criterio de cada profesional, siempre con la premisa de que debe servir para ayudar en el proceso de mediación.

PAPEL DEL/DE LA MEDIADOR/A

Sobre las propuestas que debe hacer:

- Deben ser dirigidas hacia la negociación. Es importante que no se tome otra dirección o que se “divague” sobre el tema.

- Concretar las propuestas (ayudar a las partes), “que quieres decir con…”, “cómo se podría saber…”, “qué tendría que pasar…, hacer tu hijo para que…”.

- Reconducir las afirmaciones generalistas. Estar atentos a la utilización de términos como “siempre”, “nunca”, “todos”… aparte de dificultar la negociación, son categóricos. Suelen ser falsos e injustos

- Estar atentos a las “predicciones negativas” de una parte sobre la otra. Del tipo “no lo va a hacer”, “no lo va a lograr”. Pedir cómo se le puede ayudar a que logre los objetivos propuestos. También se pueden rebajar los objetivos. Es importante transmitir expectativas positivas tanto de capacidad como de logro.

- Controlar las crisis de la familia, cuando las partes presenten opciones enfrentadas es fácil que se produzcan escaladas simétricas emocionales. En estas situaciones el Mediador debe mantener la calma, tomar las riendas de la discrepancia, redefinirla y calmar el momento.

- Estar atento, no permitir e intervenir si lo considerasen oportuno, cuando se produzcan descalificaciones y/o ataques personales. Se puede (y debe) discrepar sobre las propuestas pero no se debe traspasar la línea del no-respeto a la persona. Cuidado con la ironía y, sobre todo, con el sarcasmo.

- Ayudar a clarificar posiciones y reformular buscando los intereses de cada una de las partes.

- Crear un clima distendido, con cierto optimismo, que favorezca el llegar a acuerdos. Considerar la oportunidad de hacer algún descanso. Utilizar el humor, metáforas, cuentos… También cuando hay "aumentos emotivos".

- Reconducir las propuestas hacia la realidad proponer, facilitar la flexibilidad de las mismas y la creatividad en situaciones de atasco.

- Estar preparado para que se produzcan situaciones de falta de acuerdo, progenitores e hijos/as pertenecen a la misma cultura, pero a sub-culturas o grupos diferentes. Los gustos sobre ropa, música u otras actividades en ocasiones pueden no ser entendidas por la otra parte.

Sobre lo anteriormente explicado, se puede resumir en un pequeño esquema a tener en cuenta…, así a la hora de intervenir en una negociación, utilizaremos las siguientes tácticas:

- Ignorar comentarios hostiles
- Cambiar comentarios hostiles
- Escribir lo que se habla
- Pedir que lo que se exprese sea en positivo
- Hablar con calma
- Escuchar y hablar más tarde
- Utilizar el humor
- Cambiar de tácticas. Flexibilidad
- Plantear descansos
- Demostrar por qué una cosa es justa
- Reformular, redefinir, recontextualizar

TIPOS DE NEGOCIACIÓN

En Mediación y más concretamente en la negociación es necesario dejar claro que cada mediado (cada familia) va a marcar el rumbo del proceso; esto quiere decir que son ellos los que nos van a guiar y nos van a llevar por el camino que elijan. No obstante se han estudiado y planteado formas de negociación que han servido y sirven en los diferentes casos. Algunas de ellas son:

Negociación por regateo

Consiste en la típica negociación en la que ambos mediados establecen unos límites a negociar y desde ahí van modificando dichos límites hasta alcanzar el que creen es bueno para cada uno; normalmente este tipo de negociación plantea en principio acuerdos imposibles de

aceptar, pero siempre deja un margen de cambio en las posturas, es decir, no es cerrado en su primera propuesta.

Negociación por paquetes

Consiste en establecer una serie de "paquetes" que sean de interés en la negociación de los mediados; posteriormente esos "paquetes" se reparten según los criterios que ellos establecen. Normalmente en este concepto se suelen poner encima de la mesa todos los aspectos a discutir y se reparten los "conceptos" de manera lo más equitativa posible.

RECORDAR dos aspectos a tener en cuenta a la hora de negociar que nos facilitan nuestro trabajo:

Es importante no negociar antes de tiempo: a veces creemos que ya es tiempo de negociar y no nos damos cuenta de que hemos dejado pasos sin dar en el camino (suele suceder que las crisis no se han superado suficientemente, esto puede suponer un retroceso del proceso e incluso el fin del mismo).

Elaborar acuerdos provisionales (pre-acuerdos), se pueden utilizar en un doble sentido; por una lado permiten verificar la voluntad de los mediados en la propia mediación (los pequeños acuerdos puntuales se pueden cumplir o no), y por otro lado, permiten comprobar si los unos, normalmente los progenitores, reconocen los esfuerzos de los otros, también normalmente de los y las adolescentes.

RECOMENDACIONES PARA LA FAMILIA SOBRE LA NEGOCIACIÓN PARA LA FAMILIA (SOBRE TODO PARA LOS/AS ADOLESCENTES)

- Transmitir a la familia en general y al/a la adolescente en particular que el conflicto es una magnífica oportunidad de mejorar las cosas en casa y de conocerse mejor.
- Olvidar ideas preconcebidas, no pensar en lo que va a hacer la otra parte. Cada uno se tiene que comprometer a hacer su parte del trabajo en la negociación
- Pensar en lo que se quiere lograr, y en lo que se puede ofrecer que interese a la otra parte. Ser lo más concreto posible, huir de las generalizaciones y de lo subjetivo.
- Flexibilizar las posturas, pensar en el ideal, en el máximo a lograr, pero también en lo mínimo aceptable. Permitir una variedad de resultados. Huir del todo-nada.
- Preparar argumentos para apoyar las peticiones y las propuestas. Acostumbrarse a defender (con la ayuda de los mediadores) sus intereses.
- Intentar convencer con argumentos. Si no es ahora buscar negociar una puerta para más adelante. Hacer un esfuerzo por entender los argumentos de la otra parte. Escuchar.

- Intentar en las propuestas utilizar el "yo gano-tú ganas". Si yo gano tres – tú ganas tres. Si no ofreces nada, la otra parte sentirá que cede en todo y no le interesará la negociación.

- No tener miedo de hacer propuestas y de pedir privilegios (excepto cuestiones caras, como ya se ha explicado).

A. PUESTA EN MARCHA DE PREACUERDOS

Tras la puesta en marcha de los preacuerdos, en la siguiente reunión de mediación, las familias pueden informar de que están:

- Mejor
- Igual
- Peor

A. Las Familias que están Mejor

Con estas familias el objetivo es amplificar y consolidar, "anclar", los acuerdos logrados. Para ello se utiliza:

- El Elogio
- Cambios en la atribución de los resultados. La familia es la responsable de los cambios alcanzados.
- Subrayar las diferencias con la situación de conflicto anterior

También se puede pedir a la familia que puntúen el cambio, (se puede utilizar para ello la técnica de la "*pregunta sobre la escala*", explicada en el anexo). A veces la mediación termina en esta segunda reunión, cuando esto ocurre se sugiere a la familia como tarea que reflexione sobre los avances conseguidos.

Cuando la familia, a pesar de haber logrado cambios significativos, o precisamente por ello, solicita continuar con la mediación para afianzar los cambios o para extenderlos a otras áreas, se les pide que sigan haciendo lo mismo que ha funcionado hasta ahora, y si la familia pide una tarea diferente, se les asigna una tarea de "observación de los cambios que se logren". Al adolescente se le suele asignar la "tarea de la sorpresa" y a los padres se les pide que observen y descubran las "sorpresas" del hijo adolescente.

Finalmente, en la medida en que la familia ve mejorada su situación, la frecuencia de las reuniones puede alargarse, pasando, por ejemplo, a ser quincenales o mensuales.

B. Las Familias que están Igual

En los casos en que la familia llega a la siguiente reunión manifestando que todo sigue igual, se les pregunta si ha habido algún día bueno (excepción), en caso de respuesta afirmativa, se centra el tema en ese día y se amplifican los cambios, es importante no dejar

pasar la información detallada sobre ese día bueno ya que puede (debe) ser usado como "palanca" para el cambio.

Cuando la familia contesta negativamente, es decir, no ha habido ningún día bueno, se pregunta por los motivos por los que la situación no empeora, si continúan con pesimismo y/o negativismo, se cambia de estrategia y se investigan otras áreas de la vida de la familia, se repasa, y en su caso se modifica, el objetivo de la mediación simplificándolo. También se puede utilizar la técnica de la secuencia pesimista. Finalmente, se rastrea si hay más personas implicadas en el problema y que tal vez sea necesario incluir en las reuniones, aunque sea de manera metafórica.

Cuando no aparecen excepciones y la familia se muestra firme en el desánimo, se pide que relaten la pauta del problema y luego se utilizan técnicas de intervención sobre la pauta para interrumpir las secuencias que mantienen al problema.

A veces los retrocesos ocurren en momentos posteriores del proceso de mediación. En estos casos, se convoca con rapidez a la familia (cuando el/la mediador/a ha sido informado por teléfono) a una reunión de "ajuste". Después de contextualizar el retroceso como pasajero y como una oportunidad para volver a la situación de cambio, se pregunta por las decisiones que ha tomado la familia para superar el retroceso, si es afirmativa se amplifican, si por el contrario, están desorientados y no se les ha ocurrido nada nuevo, Selekman les realiza las siguientes preguntas:

- ¿Qué tendrán que acordar para que las cosas vayan de nuevo bien?
- ¿Qué tendrán que modificar para volver a estar bien?
- ¿Cómo resolverán las discrepancias que se presenten?

Y otras preguntas de corte similar.

C. Las Familias que están Peor

Cuando las familias acuden a la siguiente reunión manifestando haber empeorado, colocarse en una posición pesimista de "no saber" puede ser una opción útil para fomentar las relaciones de cooperación entre la familia y los/as mediadores/as.

En estos caos es necesario revisar el objetivo de la mediación por si hubiera que modificarlo, haciéndolo más sencillo y abarcable por la familia. También es necesario comprobar si hay más personas implicadas en el problema.

Cuando la familia no responde a las técnicas explicadas hasta el momento, conviene externalizar el problema. Si nada parece funcionar, lo más adecuado es dejar tiempo para que la familia relate el problema aportando más datos y de ésta forma los/las mediadores/as podrá buscar nuevos significados del problema de la familia.

D. Las Familias Desconectadas

Se trata de un caso especial, son aquellas familias en las que un cambio en una parte del sistema no afecta a las otras partes del mismo. Por ejemplo, aunque se modifique el comportamiento de un padre o un hijo, no se obtiene el cambio equivalente y esperado en el hijo o en el padre.

En estos casos probablemente lo más conveniente es replantearse si el marco de mediación es el más apropiado para la familia, o si por el contrario, le convendría más una intervención de tipo terapéutico en el que se puedan establecer objetivos diferentes para cada miembro de la familia, y se pueda separar los subsistemas para que los cambios de unos no se vean frenados por los no-cambios de los otros.

5.- FASE IV: REDACCIÓN Y FIRMA DE ACUERDOS.

FASE IV Redacción y Firma de Acuerdos	TAREAS/OBJETIVOS	CONSIDERACIONES
Redacción de Pre-acuerdos **Puesta a prueba de los pre-acuerdos** **Supervisión/ análisis de los pre-acuerdo** **Firma de Acuerdos**	Una vez acordados diferentes temas se presentan y se leen a la familia los acuerdos alcanzados hasta el momento. Pueden ser "casi" definitivos o pueden aprovecharse los logros para animar a negociar y acordar aquellos en los que hay más dificultades o estancamientos. Los/as adolescentes continúan conviviendo junto a sus progenitores, por tanto tenemos que poner "a prueba" los acuerdos, ver si de verdad funcionan o se mantienen. Dar un plazo de una/dos semanas para ver el cumplimiento o no de los acuerdos **(Excepción Única)** **(Atribución de Logros)** **(Cuentos y Metáforas)** Se hace hincapié en resaltar los aspectos "formales" que amplíen la importancia de los acuerdos, si bien lo que más importa es la recuperación del clima – comunicación familiar **Reconocimiento de la Familia y del/de la Adolescente**	Fundamental "atribuir" lo acuerdos a la familia y sobre todo al/a la adolescente. Elogiar, reconocer esfuerzos, capacidades… tanto de los acuerdos como del esfuerzo y de las características positivas de los integrantes de la familia (tienen que ser sinceras) Los/las mediadores/as "buscan" lo positivo, lo cumplido. "Olvidan" lo incumplido. Usar el cumplimiento parcial como una "palanca" para ampliarlo.

Los pre-acuerdos se redactan una y otra vez ajustándolos a la realidad del momento familiar; y según se van cumpliendo estos se van recogiendo en papel y se presentan (se leen) de modo formal a la familia. El cumplimiento concreto de los acuerdos no es el objetivo principal que nos marcamos en Mediación Familiar con Adolescentes –Implicados- (ya que la simple evolución o crecimiento madurativo hacen que el conflicto pierda interés y se prioricen otros intereses; para nosotros lo que más nos interesa es el restablecimiento de la comunicación y de la relación filio-parental que fomente el fortalecimiento familiar ante futuros conflictos. Pero, pensando en la familia y sobre todo de cara al o a la adolescente los escribimos y les damos una seriedad y formalidad similar a cuando se tratan de acuerdos en situación de ruptura de pareja. **Es un reconocimiento sincero a los esfuerzos realizados y a la importancia de la familia para cada uno de sus integrantes, también para los/as mediadores/as, que cuando aceptamos trabajar con una familia decidimos que esa familia y ese o esa adolescente nos importe.**

FASE V: ANCLAJE DE RESULTADOS		
FASE V Anclaje de resultados	**TAREAS/OBJETIVOS**	**CONSIDERACIONES**
Anclaje de resultados **Encuesta de Satisfacción sobre la M. F. Despedida y cierre**	Uso de: • **Cuentos, metáforas…** • **Certificados de Victoria sobre…** Se solicita a la Familia, tanto a progenitores como al/ a la adolescente que cumplimenten una encuesta de valoración sobre el Proceso de Mediación.	Se intenta que los acuerdos se mantengan en el tiempo (no tanto en relación a las soluciones acordadas, ya que el conflicto puede haber desaparecido, si más bien en relación a la manera de resolver los futuros problemas de la vida cotidiana)

Acompañamos los acuerdos con "**certificados de victoria**" que recogen algunas de las cosas significativas que han ocurrido en Mediación, y sirven para recordar-mantener los acuerdos y objetivos logrados. Se realizan en la última reunión de Mediación.

CERTIFICADO DE VICTORIA SOBRE LA BRUJA DEL CONFORMISMO

El presente certificado demuestra a quien lo vea y lea que Nerea logró vencer a la Bruja del Conformismo. La victoria hace que piense en ella como "capaz de hacer lo que se proponga", y se perciba como … etc

Se dio cuenta de que es "buena gente", y puede seguir siéndolo. Siendo capaz de esforzarse en lograr aquellas cosas que merecen la pena. Y que porque cuestan esfuerzo son importantes.

De la misma forma abandonó las excusas perversas, que aunque aportan explicaciones a la desgana, son siempre injustas, y en el caso de Nerea, falsas, por muy convincentes que las vistiera la bruja.

En muestra de admiración y agradecimiento por su esfuerzo y por dejar que le conozcamos, expedimos el presente certificado y sólo podemos decir.

¡FELICIDADES NEREA!

Concedido en Vitoria-Gasteiz en mayo de 2012

Gerardo y Mikel

DIPLOMA DE VÍCTORIA
SOBRE EL FANTASMA DE LA
VAGANCIA CRÓNICA

El presente certificado demuestra a quien lo vea y lea que Nerea se dio cuenta de que le se siente mejor cuando hace lo que tiene que hacer, que cuando no hace aquello que sabe es su responsabilidad.

Para lograrlo ha tenido que pelear contra el Fantasma de la Vagancia Crónica, y aunque todavía tiene que pelearse con él, está segura de poder vencerle… etc.

Ser activa le sienta, y le gusta presentarse ante los demás como capaz de hacer y … etc.

Esto también ha hecho que el clima familiar haya mejorado y etc.

En muestra de admiración, los mediadores queremos hacer público nuestro sincero reconocimiento y, por tanto, solamente podemos decir:

¡FELICIDADES NEREA!

Concedido en Vitoria-Gasteiz en mayo de 2009
Raúl y Gerardo

P.D.: Nerea es consciente que tan injusto es pedirle que haga lo que no puede hacer, como que deje de hacer lo que sabe que es capaz de hacer.

POST-MEDIACIÓN	
POST-MEDIACIÓN	**OBJETIVOS**
Entrevista de seguimiento entre los 3 y 6 meses después de haber terminado la mediación.	Evaluar el mantenimiento de los acuerdos y su cumplimiento (también se realiza en las Mediaciones Familiares en situación de ruptura de pareja). Conocer "el recuerdo" del Proceso de Mediación en el tiempo. Se mantiene la satisfacción o pasado el tiempo se percibe de una manera más neutra o negativa.

A las familias que terminan el Proceso de Mediación Familiar se les llama entre tres y seis meses después para realizarles una entrevista semi-estructurada, en la que se requiere información sobre el grado de satisfacción con la mediación, así como sobre el mantenimiento de los acuerdos y sobre la relación familiar entre progenitores e hijos e hijas.

Los resultados son esperanzadores, si bien es necesario reconocer, como no podría ser de otra manera al tratarse de convivientes, que suelen haber aparecido nuevos problemas (se trata de adolescentes en proceso de crecimiento y maduración), que tienen que ser afrontados por los padres y por las madres.

En numerosas ocasiones, tras el proceso de mediación y una vez redactado y firmado un acuerdo, la superación del conflicto con el que vinieron a mediación va quedando atrás, pierde importancia respecto a otros nuevos conflictos que van surgiendo; por ello, algo que nos llena de orgullo es que los progenitores suelen manifestar, que tras la mediación, están mejor preparados para hacer frente a estos nuevos problemas que cuando acudieron a mediación. Es decir, la mediación no solamente resolvió los problemas recientes sino que, probablemente por un procedimiento de generalización, enseña a los que participan a actuar ante problemas futuros. Facilita la recuperación de competencias educativas en los padres y en las madres, y permite que los y las adolescentes perciban de manera más positiva a sus progenitores, dotándoles de herramientas y habilidades personales para enfrentarse a sus futuras situaciones personales y sociales.

CUALIDADES DEL/DE LA MEDIADOR/A

No vamos a ponerle límite, cuantas más mejor. Pero parece obvio que las siguientes tres son necesarias

EMPATÍA

Una honesta y sincera preocupación por las familias con las que trabajamos y sus conflictos es imprescindible. Transmitimos, sobre todo a los y las adolescentes, la literalidad de la idea de que "cuando decidimos trabajar con una familia, decidimos que nos importe".

La empatía es absolutamente necesaria para poder crear una "relación" de confianza y un clima cálido de cooperación. Capacidad de darnos cuenta de cómo se siente el otro, de qué significan los hechos y situaciones en el otro y poder volver a nuestro sitio sin bloquearnos, ni paralizarnos.

FLEXIBILIDAD

Cada familia y cada adolescente es diferente. No tenemos una idea sobre qué es normal y que no lo es. Todo ello supone una necesidad, o capacidad, de aceptar diferentes formas de pensar, actuar, diferentes lenguajes, valores… Es importante que conozcamos nuestros propios prejuicios, para no dejarnos llevar por estereotipos, ni proyectemos nuestras creencias e ideas en la familia. Todo ello dificulta la mediación, y puede hacerla injusta para la familia si caemos en la trampa de considerar que en la mediación, las ideas del/de la mediador/a están por encima de las de la familia. Sería considerar que estamos en una posición de verdad. Y es que las condiciones de la mediación y sus reglas, salvo las reglas de funcionamiento, no se imponen sino que se tienen que crear durante el proceso por los miembros que la componen.

CREATIVIDAD

La creatividad en mediación esta relacionada con la capacidad de crear soluciones para los diferentes conflictos que presentan las familias.

En principio el/la mediadora ayudará a que la búsqueda de soluciones parta de la propia familia, pero con el tiempo y la experiencia el/la mediador/a ha aprendido diferentes soluciones a problemas similares, que pueden ser aportados cuando la familia se encuentra atascada y el/la mediador/a participan activamente en la "generación de alternativas" de solución.

En mediación existe al "creencia" de que cada problema tiene su solución, otra cosa es que seamos capaces de encontrarla en cada momento. Las soluciones tienen que ser posibles –deseables-, no podemos obcecarnos y la familia tampoco, con "soluciones ideales", el pragmatismo debe imperar en la elección de alternativas. Por tanto, para que pueda ponerse en practica y ser cumplida por la familia, debe adaptarse lo más posible a la propia idiosincrasia de la familia, por ello, cuanta más creatividad, mejor.

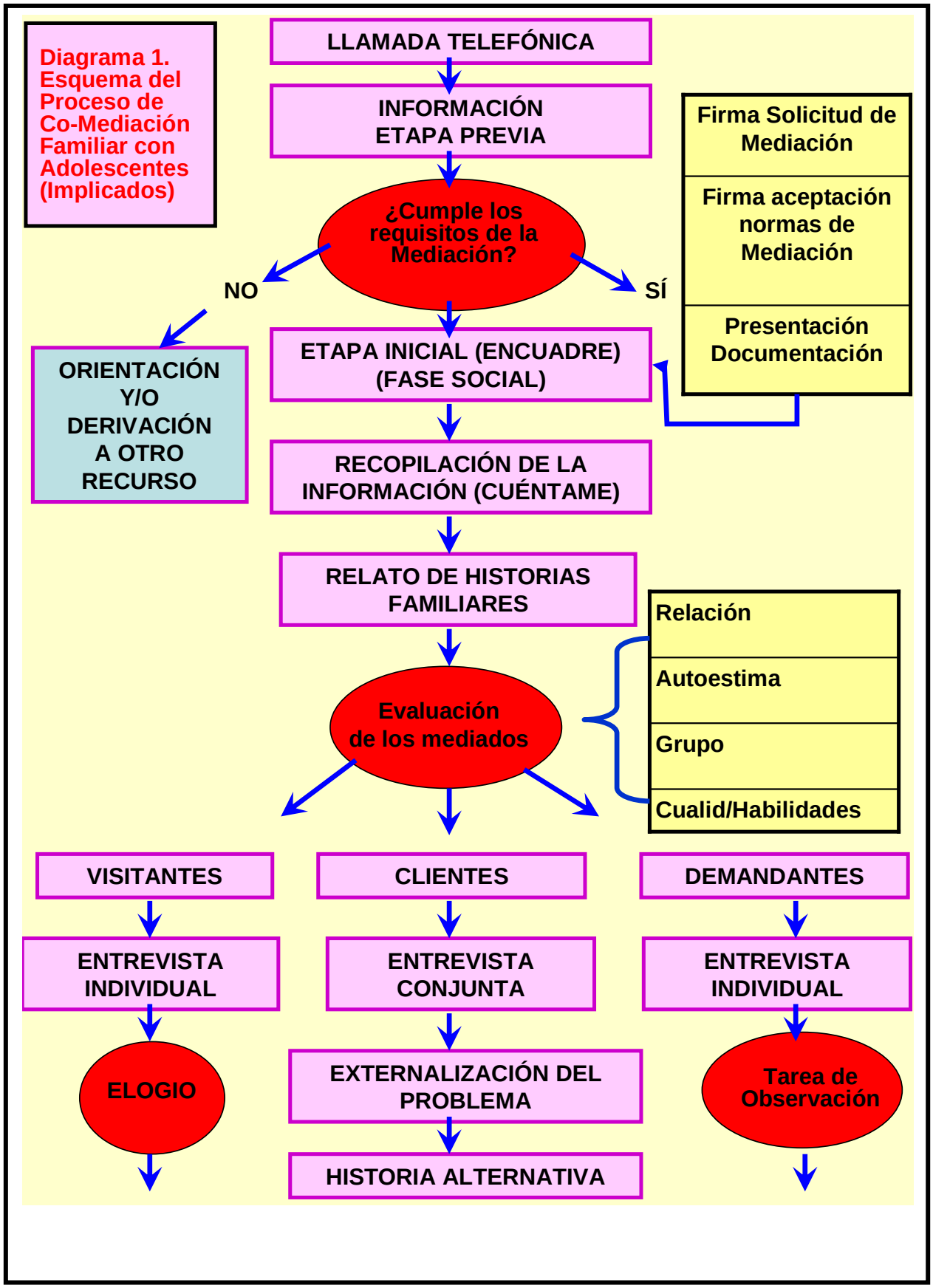


Diagrama 1. Esquema del Proceso de Co-Mediación Familiar con Adolescentes (Implicados)
LLAMADA TELEFÓNICA
INFORMACIÓN ETAPA PREVIA
¿Cumple los requisitos de la Mediación?
NO
SÍ
ORIENTACIÓN Y/O DERIVACIÓN A OTRO RECURSO
Firma Solicitud de Mediación
Firma aceptación normas de Mediación
Presentación Documentación
ETAPA INICIAL (ENCUADRE) (FASE SOCIAL)
RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN (CUÉNTAME)
RELATO DE HISTORIAS FAMILIARES
Relación
Autoestima
Grupo
Cualid/Habilidades
Evaluación de los mediados
VISITANTES
CLIENTES
DEMANDANTES
ENTREVISTA INDIVIDUAL
ENTREVISTA CONJUNTA
ENTREVISTA INDIVIDUAL
ELOGIO
EXTERNALIZACIÓN DEL PROBLEMA
Tarea de Observación
HISTORIA ALTERNATIVA

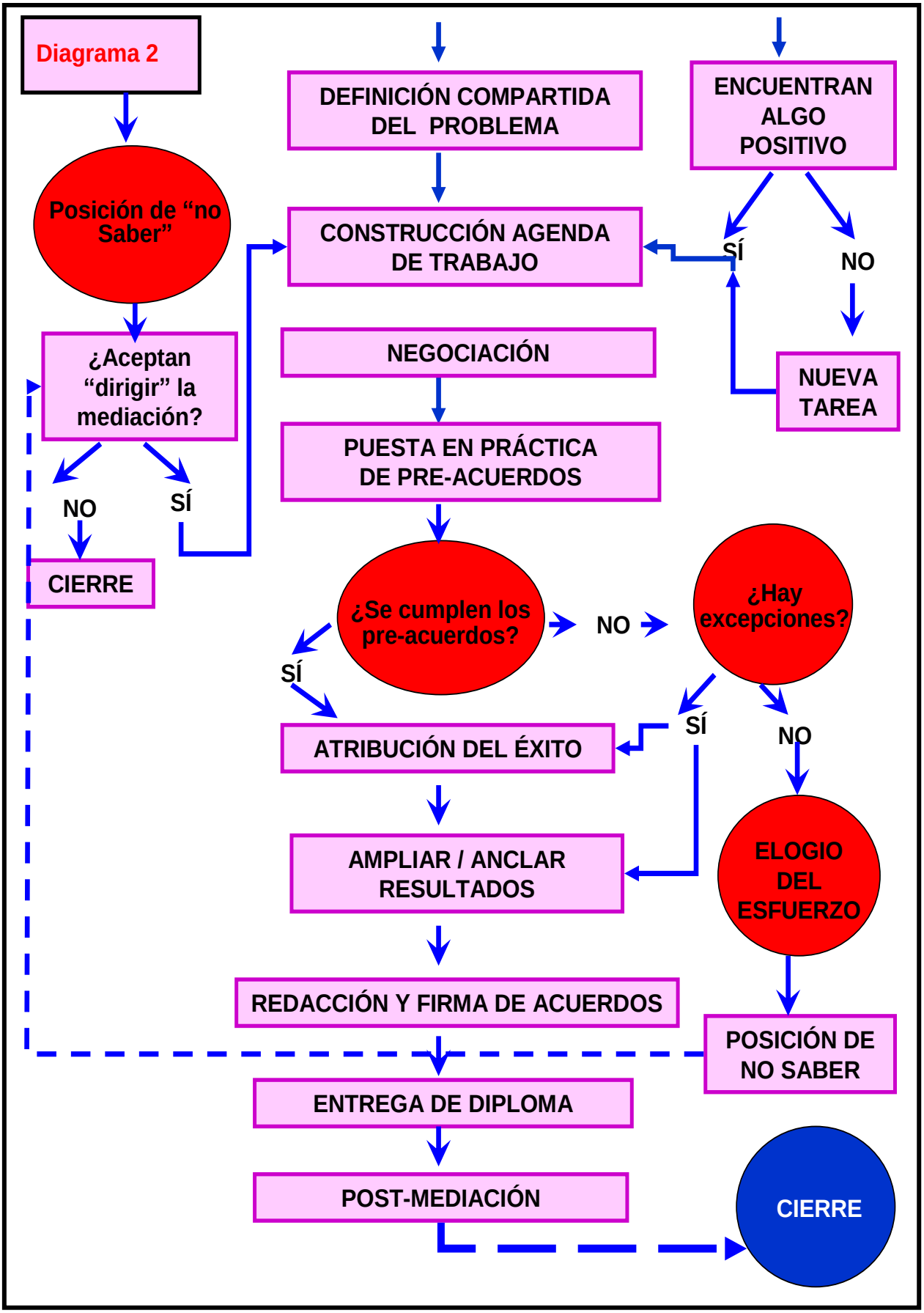


Diagrama 2
Posición de "no Saber"
¿Aceptan "dirigir" la mediación?
NO
SÍ
CIERRE
DEFINICIÓN COMPARTIDA DEL PROBLEMA
CONSTRUCCIÓN AGENDA DE TRABAJO
NEGOCIACIÓN
PUESTA EN PRÁCTICA DE PRE-ACUERDOS
¿Se cumplen los pre-acuerdos?
NO
SÍ
¿Hay excepciones?
SÍ
NO
ATRIBUCIÓN DEL ÉXITO
AMPLIAR / ANCLAR RESULTADOS
ELOGIO DEL ESFUERZO
REDACCIÓN Y FIRMA DE ACUERDOS
POSICIÓN DE NO SABER
ENTREGA DE DIPLOMA
POST-MEDIACIÓN
CIERRE
ENCUENTRAN ALGO POSITIVO
SÍ
NO
NUEVA TAREA

BIBLIOGRAFÍA

1.- Beyebach, Mark. "24 Ideas para una Psicoterapia Breve". Ed. Herder. Barcelona. 2006.

2.- De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos. "Mediación, Proceso, Tácticas y Técnicas". Ed. Pirámide. Madrid. 2006.

3.- Elzo, Javier. "La voz de los Adolescentes". Ed. PPC Editorial. Madrid. 2008.

4.- Folger, Josephn P. "Nuevas Direcciones en Mediación". Ed. Paidos. Barcelona. 1997.

5.- Haynes, John M. "Fundamentos de la Mediación Familiar". Ed. Gaia. Madrid. 1995.

6.- Gottheil, J. y Schiffrin, A. "Mediación una transformación de la Cultura". Ed. Paidós. Colección Paidós Mediación Nº 3. Buenos Aires. Argentina. 1996)

7.- Martinez Reguera Enrique, "Cachorros de Nadie". Edit. Popular. Madrid. 1996.

8.- Parkinson, Lisa. "Mediación Familiar. Teoría y Práctica: Principios y Estrategias Operativas". Ed. Gedisa S.A. Barcelona. 2005

9.- Ripol-Millet, Alex. "…Familias,… Trabajo Social,… y Mediación…". Ed. Paidos. Barcelona. 2001

10.- Rojas Marcos, Luis. "CONVIVIR. **El laberinto de las relaciones de pareja, familiares y laborales".**

11.- Ruiz Idígoras, Ángel. "El Valor Terapéutico del Humor". Ed Desclée De Brouwer. Colección Serendipity. Bilbao. 2002

12.- Selekman, M. "Abrir caminos para el cambio. Soluciones de Terapia Breve para adolescentes con problemas". 1996 (1993). Editorial Gedisa. Barcelona.

13.- Soares, Marinés. **"Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas"**. Ed. Paidós. Colección Paidós Mediación. Nº 4. Buenos Aires. Argentina. 1996.

Se trata, como muchos de vosotros conoceréis, de un excelente libro de Mediación, a nuestro modo de entender de los tres o cuatro que no deben faltar en la biblioteca

de cualquier mediador. Presenta de manera clara y sencilla los conceptos esenciales de la Mediación y también explica de manera extensa las aportaciones que a la Mediación hacen los modelos narrativos, en especial el de Sara Cobb.

14.- Tª de la Atribución y Efecto Pigmalión de Rosenthal en **"Documento de Psicología Social Sistemática"** de **Gerardo Pastor Ramos**. Bibliotheca Salmanticensis. Salamanca 1983.

15.- Valverde Molina Jesús. "El proceso de inadaptación social". Edit. Popular. Madrid 1988.

16.- Watzlawick, Paul, Helmick Beavin Janet y Jackson Don D., **"Teoría de la Comunicación Humana".** Ed. Herder. Barcelona. 1983 (1967).

Se trata del libro que recoge la teoría de la comunicación de Watzlawick y col. de manera más extensa y precisa, se trata de una teoría que en su momento fue innovadora y que con el paso de los años se ha convertido en un clásico del estudio de la comunicación, es el libro "base" de los apuntes presentados, aunque en el libro aparecen otros muchos conceptos interesantes que por cuestiones de espacio y tiempo no han sido recogidos aquí. El libro está escrito de manera densa y no es fácil de leer, pero es imprescindible para quien le interese el terna de la comunicación en el trabajo de psicoterapeuta, mediador, etc.; como se suele decir se trata de un libro "a leer como beben agua las gallinas", se baja la vista y se lee un párrafo y luego se levanta y se piensa en lo que se ha leído.

17.- Watzlawick, Paul, Weakland John H. y Fisch Wihard, "Cambio" Ed. Herder. N' 35. Barcelona. 1986 (1974)

18.- Watzlawick, Paul. **"Es Real la Realidad"** Ed. Herder. N' 52. Barcelona. 1986(1976)

19.- Watzlawick, Paul.. **"El Lenguaje del Cambio".** Ed. Herder. N' 69, Barcelona.

Estos tres libros pueden considerarse como una trilogía, aunque tal vez el más conocido sea el de "Cambio", recogen la importancia de la comunicación para producir 11 cambios" en la manera de percibir las situaciones y por ende, de superar los problemas, en un contexto de psicología clínica.

20.- Watzlawick, Paul (Compilador). **"La Realidad Inventada".** Ed. Gedisa. Barcelona. 1988 (1981),

21.- Watzlawick, Paul y Peter Krieg (Compiladores). **"El Ojo del Observador. Contribuciones al Constructivismo"** Ed. Gedisa. Barcelona. 1994 (199 l).

Se trata de dos libros que recogen aportaciones o el pensamiento cosntructivista de diferentes autores, provenientes de diferentes campos del saber científicos, físicos, psicólogos, etc. Watzlawick es considerado como un autor perteneciente al ”costructivismo radical", según esta teoría la realidad no existe y por tanto no es interpretada de diferentes maneras como tradicionalmente se ha entendido, sino por el contrario la realidad se inventa, se "construye", sobre esta construcción de realidades es de lo que tratan ambos libros. Son libros interesantes , el primero de ellos está escrito en un lenguaje accesible, el segundo, por el contrario es una compilación de artículos de diferentes pensadores constructivistas provenientes de diferentes campos del saber (científicos, biólogos, epistemólogos, etc) y es de ardua lectura.

22.- Watzlawick, Paul. **"La Coleta de¡ Barón Münnchhausen".** Ed. Herder. Barcelona. 1992 (1988)

23.- Watzlawick, Paul y Nardone Giorgio (Compiladores). **"Terapia Breve Estratégica. Pasos hacia un Cambio de Percepción de la Realidad".** Ed. Paidos. Nº 78. Barcelona. 1999 (1997).

Finalmente, estos dos libros recogen el modelo terapéutico de Watzlawick, que es un modelo breve -10 sesiones -, con "tareas" para casa e influencias de Milton H. Erickson y de las terapias sistémicas. Tiene similitudes con los modelos de otros seguidores de Erickson como Haley, Zeig, De Shazer, O'Hanlon, etc. Se trata de libros destinados principalmente a psicólogos interesados en el modelo de psicoterapia breve estratégica.