

MEDIACIÓN FAMILIAR

Álex Ripoll-Millet
Universidad de Barcelona
Paidós. Barcelona. 2000

7.1. INTRODUCCIÓN

En nuestro país se empieza a hablar mucho de mediación familiar. El primer servicio español de mediación del que tenemos noticia, el “Servicio de Mediación a la Familia”, fue creado en San Sebastián en el año 1988 por una asistente social y criminóloga que participó en la 22 Conferencia Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal en el año 1984.

En el año 1990 aparecen en España tres nuevos y pioneros servicios de mediación, dos en Madrid –el *Servicio de Mediación Familiar* de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) y el *Programa de Mediación Familiar* de la Fundación Familiar, Ocio y Naturaleza (FONAT)- y uno en Barcelona –el *Servicio de Mediación Familiar de Barcelona* del Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales (INTRESS).

Para comprender las razones de su actual difusión en toda Europa debemos decir dos palabras sobre la institución familiar actual a la que la mediación sirve.

La primera reflexión es que la apropiación del tema “familia” por parte de una cierta ideología política y social conservadora es un abuso. Nadie debería definir exclusivamente desde su forma de ver el mundo qué es una familia ni ninguna otra de las instituciones sociales básicas.

Los sociólogos hablan de que los países occidentales han vivido dos transiciones demográficas, causa y efecto simultáneamente de dos formas diferenciadas de concebir la familia.

A lo largo de la “primera transición demográfica”, que tuvo lugar en los inicios de la industrialización europea, la familia perdió funciones productivas y de supervivencia pero ganó calidad en ciertas funciones específicas: la atención personalizada a sus miembros, la socialización, la mediación respecto del entorno, la transmisión de valores y la construcción de una incipiente y decisiva personalidad en los hijos, cuando éstos existen.

En la llamada “segunda transición demográfica”, en la cual estamos todavía inmersos, se inician diversos procesos interrelacionados que afectan a las familias: la privatización de la institución familiar, la nuclearización de los grupos familiares, la reducción del número de hijos y la individualización de los diferentes grupos de convivencia.

Con motivo del Año Internacional de la Familia, Naciones Unidas edita un documento marco en el cual se considera como uno de los principios de la familia actual la pluralidad de sus formas y funciones “que varían de un país a

otro y en el seno de una misma sociedad, reflejando las preferencias individuales y las condiciones de vida de cada sociedad”.

La desinstitucionalización de la familia, su debilitamiento como institución social unívoca, jerarquizada, es otra de las características actuales: diversas unidades de convivencia pueden ser llamadas familias con plena propiedad, con la legitimidad que les otorga la opinión pública y la legalidad –todavía insuficiente- que le presta la ley.

Nuestra sociedad empieza a aceptar una variedad de grupos familiares. Las familias con un solo miembro adulto en el hogar (no siempre monoparentales), las familias monofiliales, las unipersonales, los hogares complejos (compuestos por uno o más núcleos familiares, con frecuencia “restos familiares” de rupturas matrimoniales) y las familias constituidas por una pareja del mismo sexo, entre otras, se ubican junto a la “familia intacta-tradicional” y componen el rico panorama actual de la institución familiar.

La transición cultural que nuestros conciudadanos y nosotros mismos estamos viviendo para convivir con una multiplicidad de organizaciones familiares comporta, como todas las transiciones ecológicas, esfuerzo y a veces sufrimiento.

El trabajo psicosocial con familias es escaso en España. De hecho tan sólo a partir de los ayuntamientos democráticos podemos hablar de trabajo social en la línea en que lo hacen los países europeos y la brevedad de esta etapa de trabajo social moderno nos ha impedido desarrollar las formas de intervención familiar que tienen otros países europeos.

La mediación familiar aparece en este complejo y rico momento histórico y puede llegar a ser un instrumento fundamental de integración y crecimiento.

El objetivo de este breve trabajo es clarificar qué es la mediación familiar, diferenciarla de otras formas de intervención psicosocial sobre las familias y explicar de forma sintética cómo opera y en qué ayuda a los nuevos y antiguos grupos familiares.

7.2. QUÉ ES LA MEDIACIÓN FAMILIAR

La mediación familiar puede ser explicada como “una forma alternativa de resolver conflictos propios de la ruptura familiar, tales como la asignación de custodia y residencia de los hijos, el régimen de visita del progenitor que no tiene la custodia, el pago por alimentos de los hijos y la pensión compensatoria para el o la cónyuge. Pretende reducir la irracionalidad de las partes en conflictos sobre separación, evitando las recriminaciones personales y centrándose y volviéndose a centrar en temas actuales, explorando soluciones alternativas y haciendo posible a las partes rectificar o hacer concesiones a la otra parte sin perder posiciones ni tener el sentimiento de que se pierde el respeto” (Peronnet, 1989).

La mediación intenta “aumentar la comunicación constructiva entre las partes, recordándoles el coste del conflicto y las consecuencias de las disputas sin resolver” (Brown, 1982).

Vista desde un ángulo diferente la mediación puede ser “la intervención en un proceso de separación o divorcio por parte de un profesional cualificado, imparcial y sin ningún poder de decisión, a petición de las partes interesadas y con el objetivo de que ellas mismas negocien decisiones constructivas y estables que tengan en cuenta las necesidades de todo el grupo familiar” (Martinière, 1989).

La mediación también puede ser entendida como “un proceso interprofesional dentro del cual las partes implicadas en un divorcio solicitan voluntariamente la ayuda confidencial de una tercera persona, neutral y cualificada, para resolver sus conflictos de una forma recíprocamente aceptable, que les permita establecer una “entente” duradera para una vida familiar posdivorcio que tenga en cuenta las necesidades de todos los miembros de la familia, en especial las de los hijos e hijas” (Elkin, 1982).

El tribunal de Montreal explica la mediación familiar de la forma que sigue: “La mediación familiar puede ser definida como una intervención en un conflicto o una negociación por parte de una tercera persona aceptable a las partes, imparcial y neutra, sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarlas a que ellas mismas desarrollen un acuerdo (una “entente”) viable, satisfactoria y capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia, en particular las de los hijos e hijas”.

La mediación es “una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol del cual consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos, ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término” (Milne, 1982).

Los miembros de la pareja que acuden a los servicios de mediación tienen el derecho y el deber de decidir y, por tanto, de ser los protagonistas de sus decisiones. El mediador tan sólo les facilita el proceso de toma de decisión.

Es importante que sean las dos partes las que soliciten la actuación del servicio de mediación: sólo así se podrá garantizar que la imparcialidad sea no sólo un hecho sino también una vivencia por parte de los dos miembros de la pareja.

Nos atrevemos a sintetizar las diversas definiciones de la mediación familiar en una propuesta compleja:

La mediación es la *intervención en un conflicto o en una negociación* de dos o más partes a partir de la *demanda de las partes implicadas*, intervención que se lleva a cabo por medio de un *mediador* que se constituye en *tercera parte* y que debe ser un *profesional, neutral, cualificado, imparcial, sin ningún*

poder de decisión, aceptable a las dos partes, que pueda garantizar la confidencialidad de lo tratado.

La *tarea* del mediador consiste en ayudar a la pareja a *resolver sus conflictos* para que sean ellos mismos los que *lleguen a decisiones* constructivas y a *acuerdos* que sean: *satisfactorios, viables, válidos, duraderos, recíprocamente aceptables, que permitan una “entente” estable y que tenga en cuenta y permita resolver las necesidades* de la propia pareja y de los hijos si los hay, facilitando *una relación familiar posdivorcio*.

La práctica de la mediación familiar aconseja combinar la utilización de técnicas de negociación y de resolución de conflictos con la ayuda personal a cada uno de los miembros de la pareja en crisis y, eventualmente, a otros miembros de la familia nuclear e incluso extensa.

Creemos que en estos momentos, en que falta claridad de conceptos y definición de objetivos en la mayor parte de los servicios de atención a las personas, puede ser útil delimitar más exactamente el ámbito específico en el cual la mediación familiar puede ser eficaz.

Para ello compararemos la mediación familiar con otros servicios de atención a las parejas en crisis.

7.3. DIFERENCIAS ENTRE LA MEDIACIÓN FAMILIAR Y OTROS SERVICIOS DE AYUDA A LAS FAMILIAS

Muchos de los países pioneros en la práctica de la mediación familiar permiten a esta disciplina una cierta flexibilidad para favorecer los objetivos finales de la mediación que antes hemos reseñado.

Aun cuando está claro que la mediación familiar no debe suplir funciones asignadas a disciplinas terapéuticas, promueve cambios positivos que disminuyen el sufrimiento de los implicados en un conflicto. Es, por tanto, y en sentido amplio, “terapéutica” o, si se prefiere, restauradora.

7.3.1. Conciliación familiar versus reconciliación familiar

El término “conciliación” (traducción del *conciliation* anglosajón) es hoy sinónimo de mediación. No así el término “reconciliación familiar” reservado para la intervención que se propone ayudar a que la pareja en crisis se replantee su opción por la separación o el divorcio matrimoniales y reanuden su relación matrimonial.

Pero no era así hasta hace poco tiempo. En Estados Unidos y hasta la Segunda Guerra Mundial el término *conciliation* era sinónimo de “reconciliación” y los servicios que se creaban con dicho nombre pretendían evitar las numerosas rupturas matrimoniales que se empezaron a producir después de la Primera Guerra Mundial.

Cuando el divorcio empezó a ganar reconocimiento social, los objetivos de la conciliación variaron, dirigiéndose a ayudar a las partes a conseguir acuerdos que tuviesen en cuenta las necesidades de toda la familia que vivía una ruptura, muy especialmente las de los hijos implicados en ella.

Después de la Segunda Guerra Mundial, la “conciliación”, según el Código del Consejo Nacional de Conciliación Familiar Norteamericano, se propuso como objetivo “ayudar a las parejas implicadas en un proceso de separación o divorcio a reducir las áreas o la intensidad de su conflicto y trabajar de cara que lleguen a acuerdos, especialmente en aquellas disputas que afectan también a los hijos” (Fisher, 1987).

Esta descripción de lo que pretende la conciliación coincide con lo que se conoce en toda Europa como mediación familiar, hasta el punto que en Gran Bretaña el término *conciliation* está siendo progresivamente abandonado a favor del término *mediation* (mediación).

Hasta hace pocos años, tanto en Inglaterra como en Gales los actos de intervención mediadora que utilizan aproximadamente la mitad de los tribunales de divorcio eran conocidos con el nombre de *conciliation appointments* (“sesiones de conciliación”).

El Finer Committee on One-Parent Families (Comité de las Familias Monoparentales), creado en Londres en el año 1974 para promover la conciliación como alternativa a la litigación en casos de separación y divorcio, fue el primer estamento oficial que se refirió a la mediación familiar tal como hoy la entendemos.

Los servicios de conciliación, siguiendo el dictamen de la Comisión, se propusieron “ayudar a las partes a solucionar las consecuencias de una ruptura matrimonial ya decidida, bien sea como resultado de una separación o de un divorcio, con la finalidad de obtener consentimientos, llegar a acuerdos o reducir las áreas de conflicto en temas tales como la custodia de los hijos, el mantenimiento y el acceso de la educación de los mismos, así como cualquier otro asunto que requiera alguna decisión sobre acuerdos futuros”.

7.3.2. Mediación familiar versus terapia de divorcio

La terapia de pareja en procesos de divorcio (Milne, 1986) y el asesoramiento a las parejas que se plantean una ruptura son, tal vez, los servicios más próximos a la mediación familiar.

La “terapia de servicio” es definida por algún autor como “un tratamiento relacional centrado en el decrecimiento de la función del vínculo marital y con el eventual objetivo de disolverlo”. Se propone ayudar a una persona o a una pareja a desvincularse de una relación marital o de pareja, “ajustarse a la tensión de la separación y a dominar emocionales tales como la rabia, la hostilidad, el resentimiento, la ansiedad, la culpabilidad, la pena, la angustia y la depresión” (Brown, 1982).

También intenta ayudar a los dos miembros de la pareja a comprender qué fue lo que no funcionó adecuadamente en su relación pasada para poder afrontar mejor su futuro, mantener de forma positiva su relación con los hijos, si los hubiese, y a relacionarse adecuadamente con el o la ex cónyuge.

Tanto la terapia marital (también conocida en nuestro país como terapia de pareja) como la terapia de divorcio plantean a la pareja una disyuntiva que ellos deberán elegir: mejorar su relación matrimonial o disolver su matrimonio. Si eligen seguir con su relación, el terapeuta se propondrá como primer objetivo el refuerzo del vínculo matrimonial (Terapia de Pareja). Si deciden romper, el objetivo será la debilitación del mismo (terapia de divorcio).

La mediación familiar, por el contrario, no pretende facilitar a las partes *insight* de su conflicto ni cambiar pautas de relación. Ni tiene como objetivo principal lograr que las personas que participan en sus sesiones reduzcan su ansiedad o tensión.

Ni la mediación familiar ni la terapia de divorcio pretenden tampoco obtener la reconciliación de la pareja, aun cuando en alguna ocasión se pueda dar:

Algún autor considera que la terapia de divorcio debería proponerse objetivos más genéricos que los descritos. Uno de ellos define la mediación familiar como “el proceso de ayuda a una pareja y a una familia a través de las fases de toma de decisión, estructuración del divorcio y de recuperación tras de consumarse éste” (Sprenkle).

Intentaremos sintetizar las etapas que muchos de los terapeutas de divorcio acostumbra a seguir en su trabajo.

Primera etapa

La primera sesión de trabajo suele ser considerada como “sesión de preparación” o de “evaluación”. A lo largo de ella se negocian los objetivos a conseguir, la forma de trabajo que se llevará a cabo y las reglas de juego que se utilizarán a lo largo de las reuniones (pactos de no agresión, establecimiento de turnos de palabra si son necesarios, etc). En esta primera etapa, el terapeuta deberá ayudar a la pareja a considerar el divorcio como una posible alternativa a sus dificultades de relación, ayudando a cada miembro a valorar las consecuencias de su decisión.

Segunda etapa

Si la decisión de las partes en la primera sesión de trabajo está claramente determinada a la ruptura matrimonial, a partir de la segunda sesión el terapeuta trabaja para ayudar a la pareja a pasar de un estatus matrimonial (o de pareja) a otro posmatrimonial. Se centrará no sólo en los aspectos sociales, legales y económicos sino, sobre todo, en temas cognitivos y emocionales.

Tercera etapa

A lo largo de esta fase el terapeuta ayuda a que las partes adquieran a mejoren en sus habilidades personales de autonomía e independencia, a que

adopten un nuevo estilo de vida más acorde con su realidad actual y establezcan nuevas relaciones sociales.

Seguramente deberá tener algunas sesiones de trabajo individual con cada uno de los miembros de la pareja para tratar aspectos relacionados con su contacto con los hijos (custodia, visitas, etc.), con su familia extensa, con la familia de su ex cónyuge y con la aparición de posibles nuevos emparejamientos.

El objetivo final es lograr el ajuste de ciertos parámetros personales (“dimensiones” según algún autor) que, sintéticamente, son los siguientes:

1. *Aceptación de la liquidación del matrimonio.* Supone para cada uno de los miembros de la expareja la aceptación cognitiva y emocional del hecho de que se deja de estar casado o conviviendo con la ex pareja y de que debe construirse una nueva identidad no basada en la condición matrimonial o de pareja ni en la dependencia del ex compañero o compañera.

El proyecto personal de vida debe ser rehecho para adaptarlo a las nuevas circunstancias de tal forma que pueda convertirse en una plataforma de crecimiento.

2. *Negociación y elaboración personal de una nueva forma de relación funcional con el ex cónyuge después de la ruptura.* La fantasía de que con la ruptura concluye la relación con la pareja debe ser superada. De hecho, la relación con la ex pareja continuará en el futuro, muy especialmente si se mantienen intereses en común tales como los hijos, los amigos, la familia extensa, compromisos patrimoniales como pueda ser un negocio, etc.

3. *Ajuste emocional.* El terapeuta se propone que las partes superen algunos de los sentimientos negativos tales como culpabilidad, rabia, autocompasión, etc., que con frecuencia comporta una ruptura matrimonial o de pareja.

4. *Ajuste cognitivo.* Es conveniente que las partes desarrollen, con el tiempo y la ayuda del terapeuta, una comprensión realista, optimista si es posible, que les permita convertir la separación en algo positivo, superando una visión deformada (excesivamente emocional), de lo que ha sucedido, de cuál ha sido el proceso que ha desembocado en la ruptura, de qué errores personales se han cometido, etc.

5. *Ajuste social.* El interventor también intentará hacer evolucionar la capacidad de los clientes para establecer nuevos contactos sociales significativos sin la dependencia de la ex pareja que pueda haber existido o persista todavía.

El terapeuta estará atento a desenmascarar y ayudar a que sus clientes afronten las sutiles formas de dependencia y de mantenimiento del vínculo que se pueden crear a lo largo del proceso de ruptura y después de consumada ésta.

6. *Ajuste parental.* Si existen hijos, deberá ayudarse a las partes para que puedan encontrar un rol paterno adecuado a la nueva situación personal. Supondrá, entre otras cosas, ayudarles a encontrar la forma de comunicarse con el o la ex pareja sin necesidad de hacer servir a los hijos como mensajeros o, pero aún, como dardos, evitándoles cualquier chantaje afectivo derivado de la competencia que se establece con la ex pareja para ganar el afecto de los hijos comunes.

La utilización, más o menos consciente, de los hijos en las estrategias de lucha de la pareja puede llegar a convertirse en un auténtico abuso, cayendo en formas de maltrato infantil que ninguna de las partes desearía en otras circunstancias.

7. *Ajuste de los hijos.* Si los progenitores logran superar personalmente las consecuencias negativas de la ruptura, ayudarán mucho a sus hijos. Tal vez sea ésta la mejor forma de ayudarles.

Los hijos deben conocer y comprender las razones de la separación de sus padres. Además, deben estar convencidos de que tal separación no es culpa de ellos y verse libres de un conflicto de lealtades.

Ayudará a los hijos poder expresar, si lo desean, sus propios sentimientos a lo largo de cada una de las fases del proceso de separación. Para que puedan hacerlo deberán contar con ayuda del terapeuta en el proceso de reconocer y aceptar sus propios sentimientos, por muy inaceptables que les puedan parecer.

Si los hijos muestran un buen ajuste escolar y social sabremos que vamos por buen camino.

8. *Formación y crecimiento personal.* Como decíamos antes, será muy importante para las partes que lleguen a valorar la separación como una oportunidad para un mayor crecimiento personal, para obtener mayor autonomía y lograr una mayor autoestima.

La ayuda de un terapeuta experimentado, delicado en sus intervenciones, paciente con el ritmo de progreso de cada cliente, será muy útil.

9. *Regularización legal.* El uso adecuado (no abusivo) de los instrumentos legales de los que dispone la pareja no sólo permite que se dé un cierto equilibrio de poder sino que, además, constituye en un buen indicador de ajuste personal.

Los dos extremos del desajuste en este terreno serían el uso abusivo de poder de una parte en contra de la otra o la renuncia de una parte a todos sus derechos personales. El primer supuesto mostraría que subsiste el resentimiento y el segundo que seguramente no se habrían superado los problemas emocionales, depresivos, propios de la mayor parte de las rupturas.

10. Bienestar físico y psíquico. Se sabe que las personas que han pasado por un divorcio (como por cualquier otra circunstancia fuertemente estresante) tienen un mayor número de problemas físicos y psíquicos, seguramente derivados, al menos en parte, de la no superación de problemas emocionales ligados a la experiencia de ruptura.

La recuperación del bienestar personal, de la salud, del humor, de las ganas de vivir son siempre muestra de ajuste personal y de superación de problemas. Llegar a esta situación es el objetivo fundamental del terapeuta.

7.3.3. Mediación familiar versus asesoramiento en divorcio

En los países en los cuales el asesoramiento a las familias es un servicio normalizado, frecuentemente las parejas en crisis acuden a los consejeros con una genérica demanda individual o de pareja de asesoramiento ante la eventualidad de una posible separación.

El asesoramiento en divorcio con frecuencia es un primer paso (no siempre seguido por un segundo) de la terapia de divorcio.

No es raro que los servicios de asesoramiento en divorcio sean llevados a cabo en los países anglosajones por servicios voluntarios (las antiguas *charities* reconvertidas) a cargo de profesionales generalistas o de voluntarios con escasa formación. Y frecuentemente estos servicios voluntarios de asesoramiento familiar no tienen el encargo institucional y, por tanto, no disponen de medios ni de personal adecuado para llevar a cabo terapias familiares formales.

El asesoramiento en casos de ruptura se ha constituido en los países en los cuales el divorcio es frecuente en uno de los más importantes servicios de consulta o de ayuda polivalente dirigidos a las parejas, a las familias o a la población en general.

Aun cuando no sea aplicable a la mediación familiar que se practica en toda Europa, nos puede ser útil conocer las diferencias entre el asesoramiento en divorcio y la mediación familiar para distinguir entre las dos disciplinas y también para comprender mejor la variedad de temáticas que implica la ayuda a las familias que se separan.

Tabla 7.1. Algunas diferencias entre asesoramiento en divorcio y mediación familiar

Asesoramiento en divorcio	Mediación familiar
Puede ofrecerse a un solo miembro de la pareja	Involucra a los dos miembros de la pareja.
Puede ser de larga duración.	Intervenciones cortas (1 a 6 sesiones)
Ayuda al cliente a mejorar su insight de los problemas personales, a controlar mejor sus sentimientos, mejorar las relaciones y su capacidad de soportar frustración	Ayuda a ambas partes a llegar a decisiones que sean aceptables para los dos y cooperar como padres en su relación con los hijos.
Puede intentar establecer conexiones entre el pasado y el presente.	Se centra en el presente y en el futuro.
Independiente y separado del proceso legal de divorcio.	Proceso sociolegal también dirigido a conseguir acuerdos legales.
Los dos focos principales de la intervención son la madurez y la dinámica de pareja.	El foco principal es la familia como sistema, especialmente los subsistemas parental y filial.
Pospone la resolución de los problemas prácticos mientras se atienden los problemas emocionales y psicológicos del cliente.	Ayuda a que se consigan acuerdos prácticos y concretos, con especial atención a los detalles.
El rol de consejero no es directivo y relativamente pasivo.	El rol de mediador es muy activo, dirigiendo las discusiones, conteniendo los conflictos, identificando y clarificando las opciones.
Fuertemente influido por la teoría psicodinámica y por la psicoterapia	La base teórica incluye las teorías del conflicto, de sistémica familiar, de vinculación, de la comunicación y de la crisis.
Puede utilizar la relación cliente/consejero para promover el cambio en otras relaciones.	Apunta a aumentar la autonomía de la pareja para que llegue a decisiones sin el recurso a una autoridad externa.

(Lisa Parkinson, 1988)

No todos los países europeos están de acuerdo respecto a dónde debe ubicarse un servicio de mediación familiar. Algunos autores consideran que intervienen en la mediación familiar diversas disciplinas y por tanto esta especialidad puede ser colocada a medio camino entre la negociación y el trabajo psicosocial en temas de familias (Thelma Fisher, 1987).

7.4. PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN MEDIADORA Y CÓDIGO ÉTICO

La mayor parte de los países que han puesto en funcionamiento servicios de mediación familiar han elaborado, o están en proceso de elaborar, un código ético que rijan las relaciones entre los mediadores y sus clientes y que regule temas tales como la forma confidencial de tratar la información, las relaciones entre los diversos profesionales que practican la mediación, el perfil profesional y las habilidades necesarias para la práctica de la mediación y, en general, los derechos y deberes de los profesionales que se dedican a esta especialidad de la intervención psicosocial.

Desde la década de los ochenta existe en Canadá más de un modelo de código ético como el que aprobó la asociación *Médiation Familiale Canada* en el año 1986 o el elaborado por la *Association de Médiation Familiale de Québec*.

En Gran Bretaña está en vigor un Código de Práctica para los Servicios de Conciliación Familiar elaborado por el Consejo Nacional de Conciliación Familiar (FNCC).

En Francia se ha creado un Código de Deontología propiciado por la Asociación para la Promoción de la Mediación Familiar que es seguido por la mayor parte de los países que se integran en la APMF.

También en España se está en proceso de consensuar un código ético del mediador. En estos momentos disponemos de una propuesta de Código Deontológico elaborada por la Asociación Catalana para el desarrollo de la Mediación y del Arbitraje que puede ser útil reproducir como muestra del temario que suele abordarse.

7.4.1. Normas deontológicas del mediador

I. Principios generales

1. El presente código tiene por objeto establecer las normas y principios deontológicos por los que deberá regirse el mediador, a fin de proporcionar a las partes y a los poderes públicos que lo soliciten, las garantías de integridad, neutralidad e imparcialidad que deben regir su actuación.

2. El mediador es el tercero imparcial que, con conocimiento en ciencias humanas u comunicación, interviene en un conflicto, posibilitando la obtención de una solución que ha de ser adoptada por las partes.

3. El mediador deberá mantener en todo momento su independencia, debiendo regirse su actuación por los principios y normas establecidos en el presente código.

II. Concepto

4. La mediación es un método de resolución de conflictos en el que interviene un tercero imparcial, previamente solicitado y aceptado por las partes, ya sea a instancia propia o de una autoridad judicial o administrativa. Tiene como objetivo ayudar y facilitar a aquéllas la obtención por sí mismas de un acuerdo satisfactorio para ambas.

5. El mediador deberá informar previa y claramente a las partes, preferiblemente por escrito, sobre los objetivos y condiciones de la mediación, así como de su función en dicho procedimiento.

Entre otras cuestiones deberá informar que:

- a) No representa ni asiste profesionalmente a ninguna de ellas.
- b) La aceptación de la mediación implica la autorización para que, en su transcurso, de considerarlo oportuno, el mediador pueda hacer uso de la información facilitada por una u otra parte.
- c) A raíz de su intervención, el mediador no podrá atender profesionalmente a cualquiera de las partes en otras actividades profesionales no vinculadas a la mediación, durante un periodo de dos años. Podrá, sin embargo, ser relevado de dicha limitación por acuerdo expreso de la comisión de deontología.
- d) La mediación no impide que las partes puedan asesorarse individualmente.

6. No podrá ejercerse la mediación entre personas que sean menores de edad y no estén emancipadas o se hallen incapacitadas. En el caso de menores e incapacitados se necesitará la autorización de los que ejerzan la patria potestad o tutela.

7. Podrán ser objeto de mediación los hechos de cualquier clase, excepto aquellos que estuviesen expresamente prohibidos por la ley.

III. Obligaciones del mediador

8. El mediador, a lo largo de su intervención, deberá mantener una actitud de imparcialidad, tanto en relación a las partes como en relación al conflicto objeto de mediación.

a) Se abstendrá de intervenir:

b) En las mediaciones en las que le una algún vínculo de amistad o parentesco con alguna o ambas partes en conflicto, salvo que sea expresamente conocido y aceptado por éstas.

9. El mediador se abstendrá de presionar a ninguna de las partes para la obtención de un acuerdo.

10. El mediador no podrá intervenir ni actuar como testigo de parte en un procedimiento judicial o de cualquier otro tipo, en el que el objeto de litigio o conflicto haya sido materia de su mediación.

Si la autoridad judicial requiriera la intervención del mediador, éste precisará la autorización de las partes, limitándose en dicho supuesto a proporcionar copia del acuerdo alcanzado, si lo hubiese

IV. El secreto profesional

11. El mediador está obligado a guardar el secreto profesional sobre los temas en los que intervenga como mediador, tanto con relación a las partes e informaciones que de ellas reciba, como con relación a los acuerdos que pudieran establecerse.

El mediador quedará relevado del secreto profesional mediante la autorización expresa de las partes.

V. La publicidad

12. La publicidad en la que el mediador ofrezca sus servicios deberá ser concisa; especificará el título que le acredita para el ejercicio profesional, estar inscrito en el registro correspondiente, pudiendo asimismo, especificar su área de trabajo. En ningún caso hará constar sus honorarios ni hará afirmaciones o referencias sobre sus éxitos, valía o competencia profesional. Deberá figurar, en todo caso, una correcta identificación del anunciante.

VI. Formación de mediador

13. Para poder intervenir como mediador en la resolución de conflictos, además de la formación general requerida será preciso:

- a) Haber seguido una formación específica sobre mediación.
- b) Haber desarrollado una experiencia práctica de horas.
- c) Estar inscrito en el correspondiente registro de mediadores.
- d) Proseguir su formación mediante la actualización de sus conocimientos.

Ser miembro de la asociación no implica automáticamente la calidad de mediador.

VII. Honorarios profesionales

14. El mediador deberá informar a las partes sobre sus honorarios profesionales con anterioridad a su intervención según las recomendaciones de la asociación, dividiendo éstos a partes iguales. En ningún caso sus honorarios quedará condicionados al resultado que se obtenga.

VIII. De la interrupción de la mediación

15. La mediación podrá interrumpirse:

- a) Por decisión de una o ambas partes.
- b) Por decisión del mediador si considerase que no se respetan las condiciones establecidas en la mediación.
- c) Si durante la mediación surgiera alguna de las incompatibilidades que afecten al mediador.
- d) Si el mediador no pudiera mantener su imparcialidad o neutralidad.

En dicho supuesto el mediador deberá estudiar la posibilidad de modificar o solucionar los impedimentos y si ello no fuera posible, deberá informar a las partes sobre la posibilidad de sustituir al mediador.

IX. Finalización de la mediación.

16. Las partes deberán, preferiblemente, suscribir un documento donde se reflejen los acuerdos a los que hayan llegado sobre el tema objeto de la mediación, dándose por finalizado en este momento el proceso de mediación así como la intervención profesional del mediador.

17. El mediador deberá finalizar el proceso de mediación, sin demorarlo innecesariamente, cuando así lo considere, por haber alcanzado sus objetivos o haber surgido algunas de las causas que aconsejen su interrupción.

X. Relación con otros profesionales.

La asociación, a través de la junta directiva o de la comisión que a ésta delegue sus funciones, estudiará e informará sobre las denuncias o quejas que se le presenten en relación a mediadores asociados, emitiendo el correspondiente informe y propuesta de sanción, en su caso, que deberá ser ratificado por la junta directiva.

Los ítems que incorporan muchos de los códigos éticos vigentes o en fase de aprobación están basados en una filosofía de la intervención mediadora que contiene, entre otros principios, algunos de los que siguen:

1. Principio de los *acuerdos informales*. La mediación familiar pretende, ante todo, llegar a acuerdos sin que las partes deban recurrir a una confrontación judicial. Las ventajas de que ellos mismos lleguen a tales acuerdos no radican tan sólo en el hecho de que se evita a toda la familia los sufrimientos que comporta un juicio sino que, además, se ha probado que los pactos fruto del trabajo de la pareja se muestran, a la larga y a la corta, más estables y más ajustado a las necesidades de todo el grupo familiar.
2. Principio del *control del grupo y la confidencialidad*. El mediador debe ser considerado como persona sin ninguna potestad ni capacidad de arbitraje sobre los clientes y, por tanto, todos los acuerdos a los que la pareja llegue son de su exclusiva propiedad.

El mediador se compromete a tratar toda la información que surja a lo largo del proceso de mediación de forma confidencial. La única limitación de esta confidencialidad por parte del mediador, (limitación que será explicitada en el establecimiento inicial de un contrato de intervención), será en el caso en que peligre el bienestar físico o psíquico de alguno/a de los hijos/hijas no presentes pero sí implicados en el proceso.

3. Principio de la *imparcialidad del mediador*. El mediador no debe tomar partido, ni juzgar, no atender tan sólo a una de las partes que intervienen en el proceso de mediación.

No siempre es posible mantener ni exhibir la imparcialidad que debe regir la actuación del mediador. Hay ocasiones en que la propia historia del mediador, sus temores, apreciaciones o sentimientos le dificultan mantener su posición neutral.

El conocimiento de tal desequilibrio (que puede ser recurrente cuando las circunstancias de las partes mediadas son similares) puede permitir al mediador rectificar, introduciendo correcciones que le ayuden a permanecer neutral. Si no le es posible serlo ni introduciendo dichas variaciones, el mediador deberá renunciar al caso y proponer a las partes que acudan a otro colega.

4. Principio de *la equidad del mediador*. La equidad de los acuerdos emana de la voluntad de las partes, propietarios absolutos de los pactos a los que lleguen. Su negociación contiene los elementos idóneos para que antes que legal sea justo lo que decidan. Por un lado disponen de toda la información posible, por otro no están constreñidos por leyes hechas en su mayoría para arbitrar soluciones cuando las partes no se ponen de acuerdo.

No deberíamos considerar que lo más equitativo es lo que imaginamos que un juez decidiría en aquellas circunstancias. Lo más equitativo, lo más justo es, en ocasiones, una irregular distribución de tareas, responsabilidades y bienes, contando para hacerlo con las voluntades y deseos, con la generosidad, con la historia y con muchos otros elementos que difícilmente puede la ley tener en cuenta en el momento de arbitrar soluciones.

7.5. CUANDO ESTÁ INDICADA LA MEDIACIÓN FAMILIAR

No siempre será recomendable acudir a la mediación familiar para resolver conflictos. Algunos autores especifican las circunstancias que deberían darse para que esta forma de intervención pueda ser útil.

1. *No se espera de la mediación obtener más información para decidir si se lleva a cabo o no una separación: la separación o el divorcio es la opción que los demandantes han elegido.* El proceso de mediación puede, sin embargo, ayudar a que una separación, ya decidida por una o por las dos partes, vaya siendo mejor aceptada y asumida por la parte más resistente o menos convencida, siempre a condición de que ésta no se oponga a la ruptura.
2. *La demanda de mediación surge o es aceptada por las dos partes en conflicto.* Es preciso que las dos partes estén convencidas de que quieren la modalidad de ayuda que la mediación familiar les puede ofrecer incluso en el caso de que la pareja haya sido derivada al servicio de mediación por otros profesionales (abogados, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, etc.)
3. *Las dos partes han participado en el proceso de selección del servicio de mediación familiar concreto que les atiende.*
4. *No existen problemas psíquicos no emocionales tan graves que impidan totalmente a los dos miembros de la pareja atendida tomar en consideración el punto de vista y los intereses de la otra parte.*

La experiencia nos indica que, con frecuencia, se deben iniciar intervenciones sin una predisposición de la pareja a considerar las aportaciones de la otra parte. Pero se puede conocer rápidamente si esta actitud inicial podrá o no evolucionar lo suficiente como para permitir a las partes llegar a algún acuerdo.

En este sentido, Kressel, junto con otros investigadores, elaboró en el año 1980 una tipología de las parejas que se divorcian basada en la forma de afrontar su conflicto:

Parejas amalgamadas: presentan un alto nivel de conflicto abierto y ambivalencia respecto del divorcio. Acostumbran a tener conflictos mayores sobre temas menores.

Parejas "autistas": muestran poco su conflicto, tienen muy poca comunicación entre ellos y se evitan todo lo posible a lo largo de la fase de toma de decisión de la ruptura.

Parejas con conflicto abierto: mantienen conflictos abiertos, intercambian y se comunican directamente incluso sobre el tema de la decisión del divorcio.

Parejas desligadas: se muestran poco ambivalentes respecto del divorcio, están dispuestas a concluir su relación de pareja y tienen poco interés mutuo.

Parece que las "parejas con conflicto directo" y las "desligadas" tienen mayores posibilidades de llegar a acuerdos por medio de una mediación familiar que el resto de los grupos (Kressel y otros, 1980).

En mediación familiar cada uno de estos tipos de familia requiere una estrategias de intervención diferenciada (Walton, 1969 y Moore, 1988).

El momento en que la pareja experimenta la mayor tensión no es cuando se materializa el divorcio legal sino a lo largo de esta primera etapa de separación que acostumbra a preceder al divorcio formal. Las pautas de comportamiento, los acuerdos tácitos o explícitos y el estilo de relación que se adquiera en esta primera fase, tendrán tendencia a consolidarse (Wallerstein y Kelly, 1980).

Hay ocasiones en que la mediación familiar no sólo es poco útil sino que está contraindicada:

1. Cuando ha habido en el seno de la familia *maltrato físico de los hijos o negligencia en su cuidado*.
2. Cuando ha habido en la historia *familiar largos contactos con servicios de trabajo social o con departamentos psiquiátricos*.
3. Cuando la pareja está o ha estado implicada en frecuentes *conflictos judiciales* respecto de su divorcio.
4. Cuando una de las partes tiene importantes *problemas psiquiátricos o comportamientos erráticos, violentos o antisociales* (Hart, 1990)

En todo caso, si se interviene en estas familias, la mediación se realiza con técnicas específicas (Thoennes, 1995), a menos que las demandas de mediación puedan ser redefinidas y derivadas a otros servicios de atención a familias con especiales problemas (Pearson, 1990).

7.6. LOS MEDIADORES Y LAS MEDIADORAS

En la actualidad y en todo Occidente la práctica de la mediación familiar está en manos de profesionales de diversas disciplinas relacionadas con la atención a las personas: trabajadores y trabajadoras sociales, consejeros y consejeras matrimoniales, abogados o psicólogos.

Las exigencias legales para actuar como profesional de la mediación han sido hasta hace poco muy laxas. En la mayor parte de los estados de los Estados Unidos de América no se exige a los mediadores y mediadoras ningún título ni formación académica específica. En algunos otros estados, por el contrario, se exige un nivel de graduado en ciencias del comportamiento o en leyes. En ocasiones se exige que los mediadores hayan tenido una formación específica, la duración de la cual acostumbra a oscilar entre las 25 y las 40 horas en total (Dutenhaver, 1988)

Los mediadores son formados en diversas técnicas que tienen como base la teoría de la negociación y el conflicto, la psicología de la interacción, la teoría de la crisis, la teoría de la comunicación y la teoría de sistemas. También son instruidos en algunos temas de derecho y de economía que necesitarán para ayudar a las partes a pactar.

A medida que se instauran códigos éticos para mediadores se va concretando un perfil de mediador familiar y se definen mejor las habilidades y conocimientos que deben tener.

En Gran Bretaña, el Consejo Nacional de Conciliadores Familiares (NFCC) ha elaborado el perfil profesional del mediador o mediadora familiar y cuenta desde hace ya años con un programa de formación obligatorio para todos los mediadores dependientes del Consejo en Inglaterra y Gales.

En Bélgica existe desde el año 1988 un programa de formación de mediadores y mediadoras de dos años de duración propiciado por el Servicio de Mediación de Liège y que incluye los temas siguientes:

1. Formación sobre temas psicoanalíticos y sistémicos.
2. Formación práctica de conducción de entrevistas.
3. Análisis supervisado del propio sistema familiar del aspirante a mediador.
4. Epistemología
5. Derecho civil: contratos, matrimonio, separación y divorcio.
6. Derecho fiscal.
7. Iniciación en temas de seguridad social relativos a la disolución matrimonial: inversiones familiares, seguros de enfermedad e invalidez, vivienda, pensiones, etc.
8. Sexología.
9. Ejercicios prácticos de sociología.
10. Ejercicios prácticos de desarrollo de la personalidad del mediador: análisis transaccional, Gestalt, dinámica de grupo, etc.
11. Deontología (Goetelen, 1988).

El consejo Nacional de Conciliadores Familiares Británico concreta las habilidades que los mediadores deberán tener en cada una de las fases y acciones específicas del proceso de mediación familiar. Conocerlas es interesante ya que permite no sólo saber las cualidades y técnicas que deben manejar los mediadores sino también de qué forma se lleva a cabo la mediación según su modelo.

7.7. EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación suele atravesar cinco etapas sucesivas que pueden ser resumidas de la forma que sigue:

Fase 1. Enmarcar la intervención. Uno de los requisitos básicos para que se pueda dar la mediación familiar es que se sienten a negociar las dos partes implicadas en el conflicto. No siempre es fácil lograr desde el Servicio que la demanda inicial de una parte se convierta en demanda de las dos partes.

Una vez la pareja está sentada a la mesa de negociaciones es preciso informarles adecuadamente de todo lo que vendrá a continuación: en qué consiste la mediación, el tiempo que se prevé que durará y cómo se utilizará la información que se genere.

También deben conocer a fondo el procedimiento y las consecuencias de un proceso judicial contencioso para que puedan elegir con pleno conocimiento y libertad lo que les conviene más hacer.

Fase 2. Recoger y ordenar la información. Con frecuencia las partes aportan una gran cantidad de información de forma desordenada y poco jerarquizada. El mediador deberá ayudar a las partes a seleccionar temas, darles la importancia que realmente tengan y establecer un orden de tratamiento.

Fase 3. Concretar los problemas. A lo largo de esta etapa el mediador ayudará a las partes a identificar cuales son exactamente los puntos de disputa y los aspectos o temas que ya han sido objeto de consenso y que se pueden dar por resueltos.

La mediación clásica animaría a las partes a olvidar temas pendientes del pasado y a abordar la resolución de temas de presente o futuro. Pero cada día hay menos unanimidad en esta postura. En ocasiones puede ser muy útil permitir que se expresen resentimientos o emociones que están impidiendo ponerse a trabajar.

La personalidad y habilidades del mediador serán esenciales en esta fase del trabajo. La utilización adecuada del sentido del humor, la evitación de toda forma de ironía, la calidez personal y la empatía por parte del profesional permitirán superar esta fase y entrar de lleno en la elaboración de acuerdos.

Fase 4. Desarrollar las opciones posibles. Las partes seguramente conocen un repertorio de opciones posibles para superar el conflicto.

Seguramente han compartido ideas, deseos y luchas alrededor de tales temas. Sin embargo, la presencia activa de un tercero, el mediador, que pueda escuchar, sintetizar o redefinir los temas puede ayudar a que las partes los consideren nuevamente desde una óptica diferente.

Es importante que las partes en conflicto sepan que siempre es posible alcanzar soluciones nuevas a problemas antiguos siempre y cuando se centren en los intereses objetivos y no en posturas personales.

Fase 5. "Estira y afloja". La mayor parte de los modelos de negociación llegan a una fase de negociación sobre los límites de las propias opciones (Haynes, 1981).

Otros modelos de negociación más recientes (conocidos como "ganadora") aportan técnicas basadas en una filosofía que sustituye el "estira y afloja" por la búsqueda de los intereses comunes y los acuerdos basados en la satisfacción de las necesidades de ambos (Fisher y Ury, 1985)

7.8. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR

Sintetizamos a continuación algunas de las estrategias utilizadas por mediadores familiares con larga experiencia.

1. *Uso de técnicas basadas en "relatos alternativos"*. Algunos mediadores familiares formados en técnicas de comunicación son capaces de elaborar relatos alternativos a los presentados por las partes que incluyan los temas fundamentales que han aportado ambas partes y dejen fuera elementos secundarios, posiciones personales o temas menores conflictivos.

2. *Uso del tiempo*. El mediador debe saber dominar el contexto dentro del cual las partes debaten sus intereses. Los ritmos, las pausas, la creación del clima adecuado, la aplicación de los acuerdos de funcionamiento de las sesiones, etc., le permiten tener el control de la situación y ayudarles a trabajar bien.

La experiencia en el trabajo con familias ayudará mucho al mediador a ser directivo y eficaz en la creación de un marco productivo.

3. *Uso de las síntesis y de los gráficos*. Algunos mediadores utilizan ventajosamente recursos gráficos que permiten visualizar el punto en que se encuentra la negociación, los temas ya resueltos o los temas que queden pospuestos.

Levantarse de la mesa de negociación y dibujar esquemas o diagramas puede ser también una forma de aliviar la tensión en un momento determinado, cambiar de tema o resumir un punto atascado.

4. *Uso de los monólogos*. Esta técnica permite tomar el poder (o retomarlo cuando se ha perdido) sobre la sesión. El monólogo calma la lucha de una pareja tensa y permite al mediador restaurar un clima adecuado al diálogo. Le ayuda, también, a sintetizar, actualizar y materializar una parte del trabajo resuelta con éxito.

5. *Uso de las hipótesis*. La explicitación de hipótesis que avanzan a medida que se desarrollan las sesiones puede ser un buen instrumento en manos de mediadores familiares experimentados, como lo ha sido en algunos modelos de terapia familiar sistémica.

6. *Toma de conciencia y rectificación de la posible falta de neutralidad del mediador.* El trabajo con co-mediador puede ayudar a garantizar que la posición del mediador se mantiene neutral, evitando imperceptibles desplazamientos hacia alguna de las partes que sin duda perjudicarían el resultado del proceso.

Como complemento de la descripción de la mediación el lector encontrará al final del capítulo en el Apéndice 1 una relación de las habilidades relacionadas con la mediación.

7.9. A MODO DE CONCLUSIÓN

Hace ya algún tiempo acudió a nuestro servicio de mediación familiar un abogado bien conocido en Barcelona. Nos pidió ayuda para su hijo, de diecisiete años, que era homosexual. Su demanda era confusa pero incluía una velada petición de que “curásemos” al chico de sus “manías” homosexuales.

Nos sorprendió su petición y así se lo dijimos. ¿Cómo él, un profesional moderno, conocido y progresista, podía pensar de aquella forma? Además, le dijimos, se equivocaba de servicio. Nosotros mediábamos en conflictos, ayudábamos a negociar y no “curábamos” a nadie y menos todavía si no había nada que curar.

Sin embargo, nos pareció interesante iniciar un proceso de mediación familiar. Tuvimos, como siempre hacemos, una primera sesión de valoración (de enmarque de la intervención) en la que precisamos el objetivo de nuestro trabajo y decidimos que daríamos a su demanda el tratamiento que solemos dar a las demandas de mediación.

El resultado fue sorprendente. En la fase de definir y concretar los problemas nos dimos cuenta, todos, de que lo que creaba importantes conflictos familiares no era la orientación sexual del hijo, por otra parte todavía en fase de definición, sino temas específicos, concretos, fácilmente negociables.

Preocupaba a los padres el posible abuso del hijo, todavía menor de edad, por parte de los adultos de su entorno. Fue relativamente fácil llegar a acuerdos operativos sobre este punto, limitando el acceso a personas ajenas a la familia y negociando las formas de contacto.

Preocupaba el incumplimiento de normas familiares mínimas agravadas por el secretismo y las mentiras, consecuencia de la no negociación abierta de normas de convivencia. Se pusieron de acuerdo en horarios, mensajes y niveles de flexibilidad.

Preocupaba incluso la factura de teléfono, incrementada por la secreta y frecuente conexión del hijo a redes de contacto, vía Internet. También este tema pudo ser objeto de negociación.

Las cosas mejoraron. Y mejoró también la autoimagen de una pareja que podía respetar las preferencias sexuales de su hijo pero no era capaz de aclarar por sí misma dónde estaba el conflicto que les angustiaba.

Este caso también ayudó a nuestro servicio a entender que la mediación familiar puede ayudar a los diversos grupos de convivencia mucho más allá de sus objetivos fundacionales de colaborar con las parejas para que se divorcien mejor.

Podemos ayudar a las familias “reconstituidas” (formadas por grupos familiares de personas divorciadas que conviven) a solucionar sus conflictos internos. Podemos ayudar a las parejas de un mismo sexo a resolver sus posibles conflictos con el entorno. Podemos ayudar a que las familias con personas mayores negocien mejor cómo cuidar a sus abuelos. Podemos ayudar a las familias inmigradas a resolver sus conflictos con la escuela, con sus vecinos y con el resto de las instituciones sociales de su comunidad.

Podemos, en fin, ayudar tanto a las familias y a las parejas “siempre” como a las que nuestra sociedad ve aparecer y crea, a cumplir mejor sus objetivos y a ser más felices o menos desdichadas.

APÉNDICE 1 HABILIDADES NECESARIAS PARA LA MEDIACIÓN FAMILIAR

A. Habilidades de cara al proceso

Fase 1: Marco del proceso

1.1. Contrato

- contacto con los miembros de la pareja sin discriminación;
- convocatoria de los dos cónyuges
- tratamiento de los secretos de los casos derivados;
- tratamiento del uso inadecuado del servicio (por error o voluntad expresa)

1.2. Preparación de la escena

- presentación de uno mismo: establecimiento de un clima de confianza;
- explicación de la estructura, el proceso y los roles de las sesiones,
- explicación de la confidencialidad, derechos y participación voluntaria;
- creación de una atmósfera calmada e informal;
- elaboración de un contrato de trabajo

Fase 2: Exploración de los temas

2.1. Separación de la gente de su problema:

- preguntar de forma neutral
- escucha activa
- reconocimiento de los sentimientos presentes (propios y ajenos)
- utilización de habilidades para intervenir en crisis en orden a garantizar soporte personal

2.2. Estructuración y equilibrio entre avance y satisfacción:

- identificación y ordenamiento de los temas objeto de disputa
- distinción y clarificación de los temas no conciliables
- consenso, planificación y elaboración de una agenda de trabajo
- identificación de criterios objetivos de justicia para tomar las decisiones
- determinación del ritmo y mantenimiento del tempo a lo largo de las sesiones

2.3. Facilitación de la comunicación:

- clarificación y corrección de las percepciones de la otra parte
- centrarse en lo que es relevante
- recoger y hacer aflorar los malentendidos
- dar soporte a la comprensión mutua
- dar soporte a lo que es positivo en los intercambios
- asegurar una total e igualitaria participación

2.4. Asegurarse de que los dos están bien informados:

- sobre el proceso legal
- sobre las leyes recientes que les incumban
- sobre las investigaciones acerca de las necesidades de los hijos (si se ve conveniente)
- sobre el proceso de negociación

2.5. Ayudar a las partes a analizar:

- desarrollar la capacidad de la mutua definición de problemas
- evaluar el estilo y el nivel del conflicto
- evaluar abiertamente el nivel de mutualidad en la vivencia de liquidación del matrimonio
- evaluar abiertamente el nivel de implicación de los hijos
- reconocer los elementos/problemas asociados (pobreza, nuevas parejas, abogados).

2.6. Gestión del conflicto:

- permitir a cada uno hablar sin interrupción
- controlar los ataques verbales y de falta de control
- huir de las tensiones: aliviar los conflictos
- juzgar la conveniencia de hacer aflorar o contener los conflictos
- acordar, si es necesaria, una estrategia de control;
- gestionar las salidas e irrupciones en las entrevistas.

2.7. Equilibrio de poder:

- reconocer los desequilibrios en el poder de las partes
- identificar la causa de estos desequilibrios
- planear estrategias adecuadas para equilibrar el poder

Fase 3: Desarrollo de opciones

3.1. Generar creatividad

- hacer nacer ideas y opciones de las partes
- aportar ideas propias sin presionar para que se acepten
- equilibrar los desacuerdos de forma positiva
- centrarse en el futuro, no en el pasado

3.2. *Dar soporte a la solución conjunta de problemas*

- examinar los puntos fuertes y débiles de las opciones
- examinar sus consecuencias
- dar soporte activo a la negociación
- centrarse en puntos comunes
- clarificar y resumir las posturas comunes alcanzadas

3.3. *Resolver los caminos sin salida*

- identificar los lugares de *impasse*
- diseñar estrategias adecuadas para superarlos

3.4. *Centrarse en los hijos*

- acogerse a la experiencia/sentimiento paterno/materna
- convidar a compartir la opinión sobre los hijos
- interrogarse sobre la reacción de los hijos
- desarrollar sensibilidad sobre la implicación de los hijos
- usar metáforas y cuentos (si se adapta al estilo de la pareja).

3.5. *Diseño de planes paternos*

- identificar los elementos fundamentales de un plan de futuro
- ayudar a planificar a corto plazo
- ayudar a planificar a largo plazo

3.6. *Discusión preliminar sobre finanzas y propiedades*

- entender el lugar que ocupan en la resolución de los problemas
- trabajar en este terreno dentro del Código de Prácticas (Gran Bretaña)
- trabajar dentro de los límites de los propios conocimientos
- desarrollar habilidades para vincularse con el trabajo de los abogados

Fase 4: Afianzar el acuerdo

4.1. *Obtener el acuerdo:*

- elegir el momento clave para la elección de opciones
- ayudar a que se lleve a cabo el tira y afloja de un acuerdo
- clarificar lo que se haya acordado
- tratar los factores de desacuerdo
- dar soporte al acuerdo como superación de los criterios anteriores
- poner el acuerdo por escrito sin ambigüedades y en un lenguaje neutral

4.2. *Ayudar a que el acuerdo se lleve a la práctica:*

- decidir de que forma se llevará a cabo el acuerdo
- determinar las tareas si es preciso

- decidir si se ha de revisar el acuerdo.

4.3. Gestionar el desacuerdo:

- durante la sesión: clarificar función y roles
- desarrollar habilidad para gestionar procesos familiares
- desarrollar habilidad para convertir la experiencia en útil

4.4. Implicación de los posibles padres adoptivos:

- antes: clarificar las condiciones
- durante la sesión: clarificar función y roles
- desarrollar habilidad para gestionar procesos de grupo
- desarrollar habilidad para que la experiencia se torne útil

Fase 5: Implicación de los hijos y de otros

5.1. Estructuración de la inclusión:

- tener una clara razón para incluirles
- clarificar los requisitos y el consentimiento de los dos padres

5.2. Entrevista con los niños solos o con los hermanos:

- clarificar los requisitos y el consentimiento de los dos progenitores
- clarificar los requisitos con los niños
- planificar la forma en que se llevará a cabo la sesión con los niños
- clarificar la confidencialidad del contenido
- usar métodos apropiados a la edad de los niños
- desarrollar habilidad para comunicarse con niños de edades diversas (0-5, escolares, adolescentes)

5.3. Gestión de las reuniones familiares:

- antes: clarificar los requisitos con los padres
- antes: clarificar los requisitos con los niños

Fase 6: Contactos con el abogado

- antes: clarificar los requisitos con los padres
- antes: clarificar los requisitos con los niños

Fase 7: Desarrollar habilidades para trabajar con cointerventor(si se utiliza por parte de la agencia):

7.1. Desarrollar habilidades para trabajar con cointerventor (si se utiliza por parte de la agencia):

- tener habilidad para trabajar dentro de un modelo y siguiendo un rol
- tener habilidad para superar divergencias
- tener habilidad para compartir
- tener habilidad para tener roles principales y secundarios
- tener habilidad para diseñar y evaluar la estrategia conjuntamente

7.2. Trabajo en equipo:

- mantener una buena colaboración con los compañeros de trabajo

- hacer buen uso de la supervisión
- hacer buen uso de las sesiones de consulta
- hacer buen uso de la ayuda recibida en la discusión de casos
- contribuir al desarrollo del equipo
- si no se llega a acuerdos, establecer un plan de acción
- si es preciso retirarse, dar razones

B. Valores en acción

1. Principios:

- igual ayuda a las dos partes
- respeto por los puntos de vista de las partes
- no imponer los propios puntos de vista
- controlar el proceso, no el resultado

2. Práctica no discriminatoria:

- disponibilidad para reconocer la discriminación
- coraje para afrontarla
- preparación para ponerla a prueba

3. Sensibilidad racial:

- conciencia suficiente de los propios valores y cultura
- disponibilidad para aprender cultura de las partes
- sentido común para pedir ayuda cultural

4. Conciencia de género

- conciencia del impacto de los elementos relativos al género
- habilidad para gestionar los conflictos de género
- capacidad para reconocer los elementos que el hecho de ser de un sexo concreto añade a la visión de los temas

5. Práctica ética

- conciencia de los temas éticos
- habilidad para reflexionar sobre ellos
- fiabilidad ética en acción

6. Conciencia de sí mismo

- proximidad
- autocontrol
- capacidad para pedir ayuda si es necesario
- habilidad para actuar como profesional

C. Conocimientos

1. Sobre desarrollo humano y procesos familiares:

- sobre desarrollo infantil y dinámica familiar
- sobre teoría de la vinculación y experiencia de separación
- sobre proceso y dinámica de pareja

- sobre desarrollo familiar en transiciones (de hogar intacto a dos hogares, de familia intacta a familias reconstituidas⁹)
2. *Sobre procesos de divorcio:*
 - en parejas
 - en niños
 - en familias
 - en familias extensas
 3. *Sobre derecho de familia:*
 - sobre legislación actual sobre matrimonio
 - sobre procedimientos actuales de divorcio
 - familiaridad con procedimientos judiciales
 - sobre cambios legislativos propuestos
 - conocimientos de leyes de protección de menores
 - conocimientos de las normas locales de protección de menores
 - conocimientos adecuados de finanzas familiares: gastos de mantenimiento, propiedades y otros bienes (como pensiones), prestaciones de bienestar social, acceso a hogares de protección oficial
 - conocimientos del procedimiento a seguir en casos de violencia familiar
 4. *Familiaridad con el Código de Práctica del FNC (en Gran Bretaña):*
 5. *Conocimientos de los recursos comunitarios:*
 - conocimientos de los servicios locales
 - conocimientos de entorno social/económico local
 6. *Conocimiento de la mediación:*
 - conocimientos del proceso de mediación
 - comprensión de la negociación
 - familiaridad con la teoría del conflicto

D. Desarrollo profesional

1. *Relación con otras agencias*

- formar a otras agencias sobre la mediación
- apropiada cooperación con otras entidades
- habilidad para derivar
- familiaridad con las guías de la FNCC (en Gran Bretaña)

2. *Administración*

- habilidad para trabajar con criterios contables
- mantenimiento de archivos (regularidad, claridad)
- posibilidad de que los archivos estén abiertos (lenguaje neutral, etc)
- capacidad de plasmar los acuerdos en palabras
- habilidad para leer cartas e informes de los abogados

F. Transición profesional (la pregunta clave)

¿Se ha pasado de un rol y de una sólida capacidad profesional anterior al rol a ser un profesional de la mediación?