

LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO FORMA DE RESPUESTA A LOS CONFLICTOS FAMILIARES

M. PAZ GARCÍA-LONGORIA SERRANO
ANTONIA SÁNCHEZ URIOS
UNIVERSIDAD DE MURCIA

RESUMEN

A pesar de ser la Mediación una actividad tan antigua como la existencia de los propios conflictos no ha sido considerada como acción específica hasta mediados de los años 70. Es cierto que la mediación ha sido utilizada como parte de la intervención social que se aplica para la resolución de los problemas sociales, como una actividad, dentro del contexto global del plan de acción, para producir los cambios necesarios en la situación. Por ello es preciso resituar los conceptos de mediación que se manejan: o bien como parte del proceso de intervención social global tendente a la resolución de un problema social o bien como técnica aislada de resolución de un conflicto determinado sin contacto con el resto de las problemáticas sociales que inciden sobre el sistema. Para profundizar en el tema abordaremos, en primer lugar, la caracterización de los conflictos para situarnos, posteriormente, en una de las formas de resolución de los conflictos que denominamos Mediación. En segundo lugar, trataremos específicamente la Mediación Familiar y las áreas de conflictos familiares que resultan más problemáticas y susceptibles de mediación: La mediación en los conflictos de convivencia familiar; La mediación en la protección a menores así como la mediación en los procesos de separación y divorcio. Por último introduciremos algunas de las técnicas de mediación.

PALABRAS CLAVES: Mediación, Conflictos familiares, resolución de conflictos, intervención social.

ABSTRACT

Although Mediation is an activity as old as the conflicts it hasn't been considered as a speciality action until the 70's. That's true Mediation has been used as a part of social intervention to social problems resolution, as an activity, in the global context of the plan of action in order to cause changes in the situation. That's why it is necessary to locate the concept of Mediation: As a part of the intervention process to solve a problem or as a technique to produce a particular change without any contact with the global situation of the system. To study in depth the theme we will try to characterize the conflicts and a form of their resolution: Mediation. Then we'll explain some kinds of familiar conflict we could intervene with Mediation and some techniques to work with.

KEY WORDS: Mediation, Family conflicts, conflicts resolution, social intervention.

1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE MEDIACIÓN

La mediación es una acción llevada a cabo por un tercero, entre personas o grupos que consienten libremente, participan y a los cuales corresponderá la decisión final que adopten sobre la resolución de sus problemas.

El fundamento de la mediación es la negociación y la tarea del mediador consiste en introducir algunas características especiales para modificar el enfoque basado en la confrontación, que plantea la negociación como una campo de batalla, y orientarla hacia

la solución del problema. El mediador ayuda a las personas a dialogar, evitando generar malos entendidos, establece por lo menos relaciones de trabajo, aclara los problemas, y busca soluciones aceptables para ambas partes.

Podemos considerar dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto en que se aplica: La mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica.

En el primer caso, *la mediación como parte de la intervención social* pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas. La intervención es un concepto relacionado con ciertas acciones realizadas para ayudar a los sistemas-cliente a conseguir sus objetivos. La metodología de intervención incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica para la resolución del problema. Como señala Mayer (1996) el Trabajo Social ha intervenido en muchas ocasiones como intermediario en conflictos familiares o con la sociedad. Para el desarrollo de sus funciones el Trabajo Social, desempeña una serie de roles que Teare y McPheters (1970), Germain y Gitterman (1996) han descrito como de apoyo/orientación, gestor, defensa o evaluación. De entre ellos destacan el papel de mediación como una intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el cliente y su entorno y a conectar al sistema cliente con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación. Este tipo de mediación se encuadra, pues en el contexto de una intervención global en los problemas de un determinado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan.

En el segundo caso se trata de la *mediación como una forma específica de intervención* de un profesional, el mediador, que no trata ningún otro problema de los sistemas con los que actúa distinto de aquel conflicto que presentan las partes y cuya intervención centra exclusivamente la atención del profesional. Este concepto es el que se ha desarrollado en la literatura sobre mediación. Se trata, pues, de intervenir exclusivamente en el conflicto concreto que se ha presentado entre las partes y la actuación profesional no pretende otros objetivos, de forma que si la situación deriva hacia otras actuaciones que no sean exclusivamente solucionar el conflicto el profesional dejará de actuar y derivará a las partes hacia otros servicios. Por tanto el profesional, en primer lugar, tiene que asegurarse que lo que los sistemas desean es tratar ese conflicto y no otros asuntos. Por ejemplo en el caso de separación y divorcio, el mediador en esta acepción tendrá que estar seguro de que los cónyuges desean separarse y no plantear un escenario de enfrentamiento emocional entre ambos o, incluso la posibilidad de una reconciliación de la pareja. Cualquier tema, por tanto que no incida directamente en la posibilidad de llegar a un acuerdo no tiene cabida en esta perspectiva y el mediador evitará entrar en este tipo de temáticas.

En cualquiera de los dos enfoques podemos considerar la mediación como una técnica de intervención para tratar de llegar a acuerdos y que puede ser utilizada en ambos contextos con la salvedad planteada más arriba del contexto y la finalidad que se persigue con su utilización. Por ello, en este trabajo, consideraremos la mediación tanto si se considera como una forma de intervención dentro de un contexto global como si se realiza específicamente de forma independiente.

2. OBJETIVOS Y CARACTERIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

El objetivo de la mediación, no es obtener un resultado a toda costa para el sistema-

cliente sino tratar de llegar a un consenso sobre los aspectos implicados, que ofrezcan una mayor garantía de permanencia de dichos acuerdos. Los objetivos de la mediación tratan de reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz, ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro, cubrir las necesidades de las partes implicadas, formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte, plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención, ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas, reestablecer la comunicación entre dos partes en conflicto, ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables, conseguir soluciones aceptadas por las partes según su situación e intereses, moderar las exigencias que no son realistas, comprobar la receptividad a nuevas propuestas así como ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales que salvaguarden las relaciones y permitan prever necesidades futuras y alcanzar acuerdos viables y duraderos.

La mediación se caracteriza por ser un sistema no adversarial, es decir está basado en la autoridad de las partes para resolver sus propios conflictos de una manera colaborativa, no es una forma de enfrentamiento para conseguir un resultado a toda costa. Es por ello que la mediación respeta mejor la privacidad, las partes controlan aquellos temas en los que desean profundizar y sobre que situaciones no desean tratar. La mediación tiene un menor desgaste emocional que otras formas de resolución de conflictos, ya que está basado no en una confrontación y en una profundización de las emociones negativas, de las agresiones sino que trata de centrarse en los contenidos de la negociación y no en las emociones o conflictos de relación. Además implica un aprendizaje en la resolución de problemas que aumenta el bagaje personal para aplicarlo en otras situaciones conflictivas. Establece relaciones en lugar de destruirlas. Produce acuerdos creativos. Pone el acento en las oportunidades del futuro y no en los problemas del pasado. Esta percepción de relación no agresiva para resolver los problemas produce indirectamente un crecimiento personal. Además la mediación no es coercitiva en el sentido de que está basada en la voluntariedad de las partes. Las partes pueden llegar a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento sin ninguna dificultad u objeción.

3. LA MEDIACIÓN EN LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA FAMILIAR

Gran parte de la filosofía que inspira las teorías de la mediación debe impregnar la intervención del Trabajo Social con familias. Algunos de los problemas mas destacados en los que el trabajador puede utilizar la mediación en el ámbito familiar pueden relacionarse con problemas de convivencia, de protección de menores o en separación y divorcio.

Los tipos de problemas que pueden ser abordados desde la mediación en este apartado son variados (Ripol, 2001) Por ejemplo los problemas de convivencia entre abuelos, hijos y nietos. Decidir la forma de atender a las personas mayores, decisiones a tomar en relación a la incapacitación o sobre las personas incapacitadas. Temas y acuerdos para equilibrado de los tiempos productivos y reproductivos entre los miembros del grupo familiar, reparto de tareas y responsabilidades. También considera el autor los conflictos económicos intrafamiliares, tales como los acuerdos sobre reparto de bienes sin tener que recurrir a instancias judiciales, sobre el sostenimiento del hogar por parte de todos los miembros de la familia. Otro de los problemas considerados se centra en las familias con miembros añadidos. En este caso los temas y conflictos de mediación se relacionan

con los conflictos entre la familia nuclear y posibles miembros añadidos, tales como abuelos, parientes, amigos, “nuevos cónyuges”, etc así como las relaciones con miembros colaboradores en el ámbito familiar. En el caso de los conflictos entre la familia acogedora y biológica, la mediación puede ser aplicada para la participación de la familia natural en la selección de acogedores en acogimientos familiares así como en los conflictos derivados de adopciones y encuentros después de la adopción. Las familias monoparentales y las familias reconstituidas o de parejas del mismo sexo pueden ser fuente de conflicto cuyo origen puede relacionarse con las relaciones entre sus miembros o con su entorno.

Destacaremos dos grandes apartados de intervención de la mediación familiar que han sido mas extensamente desarrollados: La mediación en protección de menores y la mediación en separación y divorcio.

La mediación en la protección de menores. El sistema de protección social de menores se dirige a la salvaguarda de los niños y del maltrato infantil. Generalmente se incluyen como partes a los padres y a la institución de protección, aunque también pueden incluirse al niño, a los padres adoptivos y trabajadores sociales ajenos a la institución. Las cuestiones que deben ser abordadas en las sesiones de mediación se refieren a los tipos de servicios que deben ser obtenidos, las condiciones que deben darse antes de que el niño pueda volver a la casa, alternativas de atención al niño, los términos en que pueden producirse las visitas de los padres, formas de respuestas no violentas a los conflictos familiares, así como la negociación de la finalización voluntaria de los derechos paternos con vistas a la adopción. Puede ser utilizada en los casos en que un menor no se encuentre en riesgo inmediato de maltrato, cuando se pretende el interés del menor, cuando está basada en un voluntario acuerdo de las partes para negociar, cuando las partes están capacitadas psíquica o legalmente para tomar decisiones por sí mismos y cuando no está pendiente una pena por las cuestiones que han de ser tratadas en la mediación. Es por tanto vital que los padres acepten que se trata de un procedimiento para ayudar y proteger a sus hijos, y que comprendan los conceptos de protección del menor y de mediación. Entender que se trata de una actuación legal pero dirigida a conseguir acuerdos en intereses comunes, a motivar sus propias decisiones para que sean duraderas y consigan mantener mejores relaciones con su hijo en el futuro. Si este punto no se consigue se tendrá que acudir a un procedimiento de protección tradicional.

La mediación familiar en la separación y divorcio. Se trata de la intervención de una persona neutral para apoyar la toma de decisiones respecto al proceso de separación y divorcio. Las cuestiones generales se relacionan con la forma de comunicar a los hijos la separación, decidir quien debe tener la custodia de los hijos, pactar el régimen de visitas, de alimentos o de pensión compensatoria, decidir de que forma se lleva a cabo la liquidación del régimen económico y revisar y actualizar los pactos hechos tiempo atrás.

Es una de las formas de mediación familiar mas extendida sobre todo en el mundo anglosajón, Canadá y Argentina. En España existen ya leyes que regulan la mediación familiar en este ámbito, entre otros, en el País Vasco, Cataluña, Galicia y la Comunidad Valenciana.

4. LAS FASES Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

Las principales *etapas del proceso de resolución de problemas* en la mediación son las siguientes: (Haynes,1981)

1. Establecer estructura y confianza, enmarcar la intervención. La primera tarea del profesional es la de garantizar que las partes se sienten a negociar. Es posible que haya sido una de las partes la que ha tenido la iniciativa de acudir a la mediación. En este sentido es preciso que ambas partes entiendan que comparten el poder. Esta etapa supone comprometerse con ambas partes y explicarles los principios y términos de la mediación, detenerse en un diagnóstico previo que busca contestar a preguntas tales como cuáles son los temas de conflicto, las partes, como se han manejado hasta ahora, que procedimientos se han empleado. Por qué se han usado tales procedimientos y que resultados se han obtenido, así como la identificación de posición e intereses.

2. Búsqueda de los hechos. Recoger y ordenar la información. A lo largo de esta fase se intentará jerarquizar la cantidad de información que las partes han aportado en el momento inicial. Este proceso exigirá una postura directiva. La valoración se realizará en función de las siguientes categorías (Irving y Benjamin, 1995) *Funcionamiento de los miembros de la familia después del hecho causante del conflicto* (separación, disputa de intereses etc.): comunicación, tipos de conflictos, aceptación de la separación, planes de futuro decada uno de ellos. *Atención a los miembros dependientes*: capacidad de ambos para cuidar y atender a los hijos, ancianos etc. *Recursos* que potencialidades personales, sociales o económicas que tienen los miembros de la familia.

3. Creación de opciones y alternativas. El objetivo es identificar cuáles son exactamente los temas o puntos de disputa y los aspectos que las partes no hayan aclarado: Ayudarles a identificar las necesidades de todos aquellos involucrados, identificando sus posiciones, hacer aflorar los intereses ocultos, resumir y obtener un acuerdo sobre similitudes y diferencias de intereses.

4. Negociación y toma de decisiones. Estimular a las parte a tomar acuerdos que puedan aceptar ambos. Construir nuevas situaciones Sintetizar las opciones que suponen un beneficio mutuo. Para ello es preciso separar las cuestiones de relación de las cuestiones de contenido, descargando de cada posición la carga afectiva asociada.

5. Clarificación y acuerdo final. Llegar a un acuerdo, y precisar la duración del mismo así como los criterios para evaluarlo y el proceso para modificarlo. El mediador realiza la prueba de los tres criterios para comprobar la validez de los acuerdos conseguidos. En definitiva se trata de saber si el acuerdo es justo, si satisface a las partes y si no se opone a la ley. (Marlow,1999).

Las técnicas de mediación familiar se agrupan en dos grandes apartados: La comunicación y la resolución de problemas

Las técnicas de comunicación en la mediación se utilizan para vencer los obstáculos de la comunicación. Estos obstáculos están relacionados con *mensajes de tipo resolutivo* en donde una de las partes intenta situar todo bajo su control como dar órdenes, amenazar, ser moralizante, aconsejar o intentar persuadir. También es un obstáculo que una de las partes trate de *desvalorizar* a la otra de manera que juzga o desaprueba su conducta, intenta manipular al otro mediante la adulación, ridiculiza o humilla, intenta interpretar la situación en su beneficio. También son contrarios a la comunicación los denominados *mensajes esquivos*, de forma que tratan de centrar la cuestión en otro tema mediante distracción, bromear, etc.

Una de las técnicas utilizadas se refiere a la *escucha activa*. La forma activa de escuchar es necesaria para entender las necesidades y sentimientos de la otra persona, constituye

además un elemento crítico para aliviar la tensión de los sentimientos que se encuentran muy activos por el proceso de separación. Las partes expresan alternativamente sus miedos y necesidades. El profesional actúa como espejo reflejándole lo que ha comprendido. *La bola de cristal* es efectiva para trabajar la motivación: Se proyecta una situación de futuro para crear a las partes nuevas expectativas. Se aprovechan las expectativas de futuro para trabajar la motivación en los temas conflictivos del presente. *La paradoja* se produce cuando un miembro plantea una proposición absurda o una hipótesis descabellada, el profesional le sigue la corriente hasta el límite, hasta que se dan cuenta que no es viable. Es la reducción al absurdo. *La representación gráfica*. Utilizar en el panel o pizarra gráficos para plasmar las diferentes posiciones. Posibilita tener una visión global de la realidad. *Los silencios y el establecimiento de pausas* son muy necesarias, sobre todo cuando el tono es demasiado duro y el mediador se encuentra un poco perdido o le falta lucidez. *La proposición de alternativas* viene bien en los casos en que el mediador detecta que las partes están muy cerradas y no llegan a ver alternativas. El mediador lanza propuestas a nivel general. Sugerir posibilidades lo más vagas posibles, para que sean las partes las que concreten. Esta técnica se utiliza cuando las partes se ofuscan u obcecán. *Clarificación de términos* se refiere, en primer lugar, a términos jurídicos: patria potestad, custodia compartida, régimen económico de gananciales, convenio regulador, etc. Y en segundo lugar a términos de uso común con varias lecturas o susceptibles de varias interpretaciones. *La anticipación* es la clarividencia del mediador ante una situación que puede derivar en terrenos donde no se va a poder avanzar. Se convierte en un callejón sin salida, que es precisamente lo que hay que evitar, ya que esto produce una sensación de frustración en las partes y resta credibilidad al mediador. *La alternativas realidad/ficción* pretender pasar de la realidad a la ficción con la intención de abrir campos, posibilidades. Es una forma de desbloquear. El *restablecimiento de las alternancias de poder* es una técnica por la que el mediador continuamente establece un equilibrio entre las partes a la hora de dar la palabra, dejar expresar sensaciones, emociones, etc. *Acercamiento*: Se emplean cuando las partes están distantes o se producen bloqueos que impiden continuar; puede ser física o en referencia a espacios comunes, familiares comunes, amigos comunes, momentos comunes, etc. *La metáfora* consiste en emplear situaciones o ejemplos parecidos o similares a la planteada, de tal manera que nos permita decir a las partes cosas que no se pueden decir directamente.

5. CONCLUSIÓN

La mediación es una actividad que, utilizada como parte de una intervención global o como forma específica y aislada de actuación, ha aportado, y puede seguir aportando, vías adecuadas para la resolución de los conflictos y por ello para el bienestar de los sistemas humanos.

El Trabajo Social ha utilizado la mediación en su actividad cotidiana para la resolución de los múltiples problemas que enfrenta en su intervención tanto en problemas familiares como en los comunitarios, grupales, institucionales etc. El reconocimiento de una especialización en Mediación tiene la ventaja de que el problema se aísla de otros problemas y permite llegar a una mayor profundización en las alternativas del conflicto y permitir acuerdos mas sentidos y, por ello, potencialmente mas duraderos. La tendencia a que sea incluida en una intervención social mas global tiene la ventaja de no parcializar los problemas y otorgar una visión mas holística del ser humano. En todo caso es preciso profundizar en

la formación en Mediación en el currículo académico de los trabajadores sociales, como parte imprescindible de su intervención social así como facilitar la especialización, con formación de postgrado, en nuestras universidades.

BIBLIOGRAFÍA

ALZATE, R. (1998): *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Servicio editorial de la Universidad del País Vasco.

BUSH, R.A.B. Y FOLGER, J.P. (1994): *The promise of Mediation: Responding to conflict, to Empowerment an Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass

FOLGER, J. Y TAYLOR, A. (1992): *Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigios*. México, Limusa.

GARCÍA-LONGORIA, M.P. (2000): "La mediación como forma de intervención en Trabajo Social". En *Relaciones humanas y nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores.

GARCÍA-LONGORIA, M.P. (2000): "El Trabajo Social y la mediación: estudio exploratorio sobre el nivel de conocimiento de la comunidad sobre la mediación familiar". En *Trabajo Social compromiso y equilibrio*. Santiago de Compostela. Colegio oficial de Diplomados en Trabajo Social.

GARCÍA-LONGORIA, M.P. (2002): "La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas". *Alternativas*, 10.

GONZÁLEZ-CAPITEL MARTÍNEZ, C. (1999): *Manual de Mediación*. Barcelona: Atelier

HAYNES, J. (1981): *Divorce mediation. A practical guide for therapists and counselors*. Nueva York: Springer.

MAYER, B. S. (1995): "Conflict resolution". En *Encyclopedia of Social Work*. Washington. NASW. Press.

MARLOW, L. (1999): *Mediación Familiar*. Buenos Aires, Granica.

RIPOL, A. (2001): *Familias, Trabajo social y Mediación*. Barcelona, Paidós

SINGER, L. R. (1996): *Resolución de conflictos*. Barcelona, Paidós

SIX, J.F. (1997): *Dinámica de la mediación*. Buenos Aires, Paidós Mediación 5.

RODRÍGUEZ VILLA, B.M y PADILLA DE TRAINER, M^ªT. (2001): *Mediación en divorcio*. México, Dirección General de Publicaciones y Fomento.

SÁNCHEZ URIOS, A. (2000): *Intervención Microsocial: Trabajo Social con individuos y Familias*. Murcia, Diego Marín.

TOWLE, CH. (1973): *El Trabajo Social y las necesidades humanas básicas*. México, Prensa Americana.

VAN MUNSTER, E.H. (1991): Dilemas en la mediación familiar: Aplicaciones prácticas, en *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona, Paidós.

