

**ASPECTES TEÒRICS I PRÀCTICS DE LA MEDIACIÓ FAMILIAR:
APUNTS SOBRE EL CONTEXT CATALÀ I INTERNACIONAL . ALGUNS
MODELS D'ACTUACIÓ. Josep Vallès Herrero. ¹**

LA MEDIACIÓ FAMILIAR. INTRODUCCIÓ.

La mediació com tècnica formal de solució pacífica de conflictes és de recent creació en el nostre país, encara que històricament hagi existit sempre sota denominacions diferents. En el camp de la família va sorgir com estratègia d'ajuda en casos de separacions matrimonials i les seves conseqüències en relació amb la custòdia i criança dels fills. En l'actualitat es treballen altres àmbits com els relacionats amb el maltractament domèstic o les relacions interpersonals o intergeneracionals.

Per a arribar a un acord sense haver de dirimir conflictes davant un tribunal existeix la mediació familiar que tracta de resoldre els problemes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, el mediador, expert i imparcial. Aquesta modalitat de resolució de conflictes s'ha implantat amb èxit en diversos països europeus i la promulgació de la Llei 1/2001 de Mediació Familiar de Catalunya ha estat pionera en el seu gènere en l'estat espanyol. Fruit d'aquesta norma, el Centre de Mediació Familiar de Catalunya és una institució que té com objectiu fomentar i difondre la mediació en l'àmbit familiar, estudiar tècniques de mediació familiar, gestionar el Registre general de persones mediadores, homologar els estudis, els cursos i la formació específica en matèria de mediació, així com organitzar el servei públic de mediació. A la mediació pot accedir-se per petició de les persones interessades o per indicació de l'autoritat judicial. Poden sol·licitar-la persones unides en matrimoni, les quals formen una unió estable de parella i les quals, sense ser parella, tinguin fills en comú. També poden sol·licitar la mediació persones que tinguin un conflicte per raó d'aliments o d'institucions tutelars .Poden actuar com mediadors els advocats, psicòlegs, treballadors socials, assistents socials, educadors i educadors socials o pedagogs en exercici, sempre després de rebre una formació

¹ Document inèdit, vaig estar elaborant-lo en motiu d'una jornada de formació per a mediadors , on era ponent, com a document d'ús personal i clarificador dels aspectes teòrics i pràctics de la mediació (Jornada de formació per a mediadors a les Terres de l'Ebre organitzada pel Centre de Mediació Familiar de Catalunya. Tortosa 11-01-2005). . També cal dir que forma part d'un dossier elaborat per mi sobre la mediació familiar a Catalunya presentat al curs de doctorat "Intervención educativa y social con familias" dirigit per Beatriz Álvarez y M^a de Codés Martínez (UNED, curs 2004-2005).

especialitzada, i han d'estar col·legiats i inscrits en el Centre de Mediació Familiar de Catalunya. El mediador pot ser designat per les parts en litigi, per l'autoritat judicial, o pel propi Centre de Mediació Familiar de Catalunya

El Centre de Mediació Familiar de Catalunya² compta amb 1.300 mediadors homologats a tot Catalunya, segons xifres publicades pel Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Gràcies a l'actuació d'aquests agents, 7 de cada 10 parelles que estan en conflicte aconseguen arribar a un acord que els evita a anar a judici per resoldre les diferències familiars. A Barcelona³ el número de mediadors és de 945, que pertanyen als camps de la psicologia, l'educació, el treball social, la pedagogia i el dret

1. APUNTS HISTÒRICS DE LA MEDIACIÓ

La mediació, encara que no s'hagi denominat amb aquest terme, és una de les formes més antigues de solució de conflictes, problemes i disputes. En les cultures xinesa i japonesa, la mediació té una llarga i antiga tradició. En molts països d'Àfrica, les assemblees o juntes de veïnat presidides per una personalitat o autoritat respectada, ha constituït un mecanisme formal de solució de conflictes molt pròxims a la mediació. Els antecedents més immediats de la mediació com tècnica de solució de conflictes els trobem en el món empresarial. Com tècnica i institució orientada a la resolució alternativa de disputes i de conflictes va néixer en **Estats Units** en la dècada dels 60 (segle XX).

A Europa va arribar en els anys 70 i des de llavors s'ha practicat d'una forma o altra en distints països. La implantació de la mediació familiar a Europa es porta a terme a partir de la **Recomanació 1/1998 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa** en el qual va recomanar als governs dels Estats membres introduir la mediació familiar, promoure-la o, si escau reforçar-la, adoptant i enfortint les mesures necessàries. A **Anglaterra** es va iniciar a la fi de la dècada dels 70 en el camp del dret; el seu desenvolupament es va fer

² Per més informació consultar a:
[<http://www.gencat.net/justicia/ciutadans/mediacio/index.htm>]

³ A: Col·legi d'Advocats de Barcelona: [<http://www.togas.biz/togas32/mediacio.htm>] (1-1-2005)

des del sector públic i des del privat. En ambdós casos la mediació està gairebé exclusivament en mans dels treballadors socials. A **França** es va iniciar en el camp del dret públic i va passar posteriorment al del privat. En Espanya la mediació més significativa han estat en temes relacionats amb la justícia juvenil i separacions matrimonials. En l'actualitat la mediació s'està emprant cada vegada més per a resoldre conflictes en les famílies, les comunitats, en el treball, en nivells governamentals i en les relacions internacionals.

2. REFLEXIONS SOBRE LA MEDIACIÓ

Folberg i Taylor (1992), ho defineixen com “el procés mitjançant el qual els participants, juntament amb la presència d'una persona o persones neutrals, aïllen sistemàticament els problemes en disputa amb l'objecte de trobar opcions, considerar alternatives, i arribar a un acord mutu que s'ajusti a les seves necessitats”. La mediació és una forma pacífica de resoldre conflictes entre dos o més persones amb l'ajuda d'una tercera, el mediador, que ha de ser imparcial i neutral; precisa la responsabilitat dels participants en la presa de decisions; proporciona fòrums d'expressió dels punts de vista dels “enfrentats”, facilita la comprensió de la causa essencial del conflicte i ho fa més manejable quan no poden ser solucionats totalment.

Els **objectius** més generals estan referits a:

1. La planificació de convenis per al futur que els participants puguin acceptar i complir.
2. La preparació dels participants perquè siguin conscients i acceptin les conseqüències de les seves pròpies decisions.
3. La reducció de l'ansietat i de qualsevol altre efecte negatiu derivat del conflicte. Les característiques deriven dels objectius finals que persegueix. És interactiva i no interpersonal, és una intervenció a curt termini, les històries personals importen menys que les parts implicades puguin resoldre el conflicte i així dissenyar un pla d'actuació, més important el present i el futur que el passat, és imprescindible la confiança,

col·laboració i serietat de les parts, orientada a la solució del problema no a l'anàlisi de les causes internes ni al canvi de personalitat dels implicats. Atén a les necessitats, facilita la comunicació, propicia l'exploració d'alternatives i ofereix un model per a la resolució posterior de conflictes. En qualsevol cas convé tenir en compte les següents **reflexions-proposicions de Schvarstein⁴**:

1. La comunitat és l'àmbit privilegiat per a la utilització de la mediació com tècnica per a conduir disputes. La necessitat d'una convivència saludable entre els membres de la comunitat promou actituds de cooperació per a la conducció de les disputes. La participació activa de les parts implicades (veïns) genera significats i valors compartits que fa que disminueixin els conflictes alhora que facilita la solució dels existents.
2. La mediació com procés d'educació informal, té un altíssim potencial educatiu. La mediació afavoreix l'emissió de conductes autònomes i comportaments ajustats a les normes consensuades, desenvolupa la responsabilitat dels propis actes i disputes. Restitueix al subjecte la conducció del procés de solució de les disputes i dels problemes i dels efectes derivats de les mateixes.
3. La resolució de disputes en l'àmbit del Poder Judicial sol ser una conducta moral. L'opció per la mediació fora d'aquest àmbit és una conducta ètica. La moral remitent a la Llei i a l'organització social, l'ètica és assumpte entre cadascun i els altres. En els tribunals es dirimeixen les disputes conformement a la llei que interpreta el jutge; Fora de l'àmbit judicial, la mediació es converteix en una pràctica que instrueix, en una crítica radical al sistema; la mediació possibilita incrementar el nombre d'alternatives.
4. La mediació no és una privatització de la justícia. La mediació fora de l'àmbit judicial obre la possibilitat del contacte amb l'altre, d'alguna forma de relació interpersonal, de les presències corporals, de les actituds i creences de l'altre.
5. La mediació, com tècnica, no és un remei universal. El seu caràcter de tècnica aplicada en contextos concrets i per persones que tenen la seva pròpia conceptualització del conflicte i de la tècnica limiten la neutralitat

⁴ A MARTÍNEZ GONZÁLEZ, M de C. I ALVAREZ GONZÁLEZ, B (2002) p.197

exigida i exigible. La mediació com procés social té serioses dificultats i és altament improbable ja que: a) és improbable que algú que està enfrontat amb un altre vulgui seure a conversar sobre altres formes possibles de resolució de la seva disputa, diferents de les quals ell ha imaginat i assajat. b) és improbable que la gent modifiqui conductes molt arrelades en un àmbit d'impacte tan fitat temporalment com el qual s'estableix en la mediació; c) és improbable que s'obtingui el resultat desitjat, per més que sigui el que tots els actors estan buscant.

6. Les organitzacions que s'estructuren jeràrquicament no constitueixen àmbits propicis per a la utilització de la mediació. Les raons semblen òbvies ja que les organitzacions determinen converses verticals superior-subordinat. La neutralitat i la imparcialitat són molt difícils d'aconseguir en aquests contextos. En l'àmbit familiar, la mediació s'ha mostrat especialment eficaç sobretot en el disseny de mecanismes tendents a evitar la ruptura familiar o que aquesta es porti a terme amb el menor dolor possible per a tots els implicats. Quan vam parlar de mediació familiar, ens referim a la mediació entre germans, entre pares i fills i més concretament a la un divorci. En el **Congrés Europeu sobre Mediació** es va definir en matèria de divorci o separació com el “ procés de resolució de conflictes familiars: les parelles casades o no, demanen o accepten la intervenció confidencial d'una tercera persona, neutra i qualificada, cridada mediador familiar. El paper del mediador consisteix en dur-los a trobar per si mateixos un acord durador i mútuament acceptable, considerant les necessitats de cada membre de la família i especialment les dels nens, dintre d'un esperit de responsabilitat compartida i d'igualtat de les pares”. Segons el **comitè Nacional de França (2000)**, “ la mediació familiar pretén restaurar la comunicació i preservar les relacions entre els membres de la família, si no és possible, prevenir les conseqüències d'una eventual dissociació del grup familiar. Es basa en un procés voluntari de les famílies. El mediador familiar, contribueix, en trobades confidencials, a crear un espai de relacions i de diàleg i escolta per a: - permetre a tots assumir-se a si mateixos, recuperar drets, obligacions i responsabilitats. - Construir junts acords que responguin a les necessitats de la família”.

Les definicions aportades i el treball dels mediadors s'assenten en **principis o proposicions**:

1. Les persones tracten d'eludir el dolorós, negatiu i destructiu i s'orienten cap a l'agradable, positiu i avantatjós.
2. Les persones prenen decisions més completes, millors quan tenen consciència dels sentiments ocasionats pels conflictes, i s'enfronten a ells de manera efectiva.
3. Les parts implicades poden prendre millors decisions sobre les seves pròpies vides que qualsevol autoritat externa.
4. Els participants en un conveni estan més inclinats a ajustar-se als seus termes si senten responsabilitat pel resultat.
5. La història passada dels participants només és important com base per a detectar les necessitats, intencions, habilitats i reaccions futures a les decisions.
6. Quant major estiguin reflectides les necessitats, habilitats, etc. en el conveni, més probabilitat que aquest duri.
7. El possible canvi en el conveni de l'acordat, deu estar reflectit en el procés de mediació.
8. El procés de mediació és bàsicament el mateix per a tots els participants i situacions.

3. MODELS DE MEDIACIÓ

Els models de mediació responen a línies de pensament divers: els més coneguts són tres i estan molt ben exposats per Martínez i Alvarez (2002):

3.1. Model Tradicional- Lineal d'Harvard (centrat en el procés) Entén la mediació com una negociació col.laborativa assistida per un tercer, basat en l'enfocament teòric de resolució de problemes, la comunicació és lineal, la funció del mediador és facilitar la comunicació i orientar el procés. L'objectiu final és assolir l'acord a través del treball col.laboratiu que el mediador ha d'orientar i reorientar controlant les interaccions. El model se centra més en l'acord, en el contingut de la comunicació que en les relacions entre les parts, que no intenta modificar.

És part del Programa sobre negociació de l'Escola de Lleis Harvard on es construeixen teories i es fa formació i entrenament. El Projecte ha ajudat a desenvolupar idees com el procediment de mediació de text únic, utilitzat pels Estats Units en les negociacions de pau en l'Orient Mitjà (Camp David, 1978). Els llibres de Fisher, Ury i Patton estan en aquesta línia⁵.

3.2 Model *Transformatiu de Bush i Folger: (centrat en les relacions) Se centra més en la comunicació i en les relacions entre les parts que en el conflicte. L'objectiu és potenciar la capacitat de les persones perquè puguin créixer moralment i revaloritzar-se, es basa en les relacions humanes. És un model diferent de l'anterior ja que no se centra en l'assoliment de l'acord, sinó en la transformació de les relacions de les quals es derivarà l'acord.

3.3. Model Circular Narratiu de S. Cobb Se centra en el tipus de narració (comunicació) dels participants; aquesta comunicació inclou elements verbals (continguts de la narració) i per a –verbals (corporals, gestuals, etc.) l'objectiu és arribar a l'acord, potenciant la comunicació i la interacció de les parts. Els pressupostos en els quals es basa es fonamenten en els estudis de M. White:

- Per a analitzar qualsevol història és necessari conèixer els significats que les persones atribueixen als fets i actituds dels altres, el context cultural, els valors, els mites, etc.

⁵ Llibres com:

FISHER, R. , URY, W. I PATTON, B (1998): *Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder.* Barcelona : Gestión 2000

URY, W (1998): *Supere el No. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles.* Barcelona : Gestión 2000

Aquests llibres són obres molt consultades per negociadors, mediadors i sindicalistes perquè aporten moltes idees útils en les negociacions. Una d'aquestes idees per exemple és l'elaboració d'un pla alternatiu per si fracassa el pla A de negociació.

- Per a arribar a un acord les persones necessiten transformar les històries conflictives en altres més acceptables que els permetin sortir de la seva posició.
- Les històries que les persones conten sobre si mateixes i les quals uns altres conten sobre nosaltres es relacionen amb la nostra identitat.
- Els conflictes són les pròpies històries o “narrativa” en la mediació es pretén canviar la narrativa per unes altres que possibilitin el canvi.

Amb independència del model en el qual el mediador contextualitzi el seu treball⁶, ha de tenir en compte els conceptes bàsics del procés: conflicte, comunicació, neutralitat, neutralitat-imparcialitat, neutralitat-equidistància..

Aquest procés és conduït per una tercera persona –aliena al conflicte- que ha de ser objectiva i imparcial. La comunicació és l'element clau de la mediació; generalment el conflicte conté elements comunicacionals, es desenvolupa, es condueix en la comunicació i, si s'assoleix un acord, aquest també és un acte comunicacional. El concepte neutralitat és, possiblement, el més repetit alhora que el més polèmic en escrits i dissertacions referides a la mediació. S'han fet propostes per a canviar-lo pel de imparcialitat, que s'entén com la no pren de partit per cap de les parts, no estar a favor d'un o d'un altre, el que implica ignorar els seus propis prejudicis, valors, creences, etc. L'equidistància consisteix en l'habilitat del mediador per a ajudar a les parts que comuniquin el seu cas; estar a la mateixa distància, donar les mateixes possibilitats a les parts són frases que defineixen el contingut d'equidistància.

4. ETAPES DEL PROCÉS DE LA MEDIACIÓ.

Destaquem el model que presenten **Folberg i Taylor** per la rigurositat del mateix i perquè ve avalat per la pràctica reeixida de molts anys de treball en mediació familiar. Diferencien set etapes indicant en cadascuna: metes, tasca i metodologia.

Etapa 1. Introducció – creació d'estructura i confiança En aquesta etapa s'estableixen l'estructura i els criteris, es treballa per a obtenir la confiança,

⁶ Molts mediadors són eclèctics, és a dir, combinen aspectes dels tres models: en ocasions son molt pragmàtics, en ocasions intenten canviar el sistema de relacions o reelaborar el discurs conflictiu en un altre menys traumàtic.

col·laboració i participació activa dels participants; també s'avaluen les actituds de les parts cap a la mediació i la seva disposició general per a seguir el procés; es recapta informació sobre les parts en relació amb: - Percepció del conflicte i situació del mateix, metes i expectatives. - Motivació de les parts implicades per a utilitzar la mediació. - Antecedents immediats i esdeveniments que van donar lloc a la mediació. - Estils d'interacció i comunicació dels participants. - Estat emocional de les parts en conflictes. - Mesures per a processos legals i intervenció d'altres participants. - Problema presentat en oposició a l'ordre del dia ocult. - Protecció i aspectes de seguretat per a cada participant i els seus dependents.

La metodologia és sempre flexible, activa, col·laborativa i interactiva. Com instruments es poden emprar informes inicials, protocols, models de contracte.

Etapa 2. Plantejament de fets i aïllament de problemes La finalitat última de l'etapa és aconseguir aïllar els fets importants i els veritables problemes; el mediador ha d'ajudar als participants que comprenguin els seus conflictes interactius i interpersonals i els seus acords, tant els manifestos com els ocults, a través de criteris com: - Ubicació del conflicte. - Durada del conflicte. - Intensitat dels sentiments sobre conflicte. - Rigidesa de les posicions. L'instrument amb el qual treballa el mediador sol ser un plec de treball en el qual s'inclouen les àrees del conflicte. L'etapa finalitza quan el mediador sap “ en quin punt es troben les desavinences i conflictes, quins són els conflictes ocults, i què és el que cada participant desitja, així com els aspectes en els quals no va a *transigir en forma alguna.

Etapa 3. Creació d'opcions i d'alternatives Aquesta etapa s'inicia amb la revisió del problema i la proposta de recerca d'alternatives per a solucionar-lo en funció d'alguns criteris que convenen a les parts. Per ex. : - Necessitats de les parts implicades i de totes aquelles altres persones que poden veure's afectades per les decisions que es prenguin. - Prediccions de futur en funció d'altres esdeveniments viscuts amb anterioritat. - Conseqüències derivades de les opcions que es prenguin en camps com l'econòmic , el social, el personal. - Normes legals i financeres, obstacles i limitacions. - Noves situacions que és possible preveure. - Canvis predictibles en qualsevol dels criteris. Els objectius finals són aconseguir que les parts expressin verbalment les opcions que

coneixen i desitgen i proposar altres que puguin ser alternatives a les anteriors. Metodologia (tempesta d'idees).

Etapa 4. Negociació i presa de decisions Aquest és un moment clau en el procés de la mediació ja que és quan les parts, després d'examinar la realitat del problema i les conseqüències de les seves opcions, han de decidir què fer. El treball del mediador és anar replantejant la negociació de forma que ambdues parts puguin expressar-se lliurement i que cap de les dues aparegui com guanyadora o perdedora. Són moltes les estratègies que han demostrat la seva eficàcia en aquesta fase: la tècnica del reflex, prioritzar les opcions, la confrontació directa participant, el reforç verbal positiu.

Etapa 5. Esclariment i redacció d'un pla En la cinquena etapa s'esclareixen els termes de les decisions preses i es redacta, de forma clara i precisa, el conveni o pla d'acció en el qual apareixen especificades les intencions de les parts, les seves decisions, la seva conducta futura, política de revisió i procediments a aplicar si fos necessària una nova redacció del conveni

Etapa 6. Revisió i procés legal Tant aquesta etapa com la següent excedeixen els límits de la mediació, ja que el control i la responsabilitat ja no estan en mans dels participants i del mediador, sinó en forces externes al procés de mediació en si mateix. “ La revisió i el procés legal actuen com guardians de les etapes anteriors”.

Etapa 7. Posada en pràctica, anàlisi i revisió En aquest moment les parts, sense la intervenció activa i contínua del mediador, posen en pràctica l'acordat en el conveni. Generalment sorgeixen dificultats, llavors cal recórrer a la revisió, a la intervenció del mediador i al seguiment de l'engegada del procés

Des de contextos educatius **Theault**⁷ ha elaborat una proposta de procés de mediació basant-se en el que ella considera conceptes essencials de la mediació:

- La comunicació com condició sense la qual és impossible avançar.
- La noció d'equitat per a la recerca d'acord entre les parts de forma justa.
- El concepte de mutualització pel qual poden exposar sentiments, idees, per a sortir del conflicte.

⁷A MARTÍNEZ GONZÁLEZ, M de C. I ALVAREZ GONZÁLEZ, B (2002) pp.208-209

Defensa Theault que la mediació té altres camps d'aplicació distints als del divorci i la separació com: crisi d'adolescència, relacions deteriorades entre pares i avis impedit veure als nés, problemes de comunicació en la família, dificultats de famílies reconstruïdes. La seva proposta metodològica per a portar a terme el procés de mediació consta de cinc fases:

1. La Indicació: es defineix i situa el context del desacord; s'explica el procés i es creen les condicions de confiança i empatia perquè la mediació pugui portar-se a terme.

2. identificació dels punts d'acord i dels quals han de negociar-se. El treball del mediador consisteix en:

- Identificar els punts d'acord entre les parts.
- - Identificar el tipus de conflicte que els enfronta.
- - Clarificar el posicionament de les parts i de tercers (avis, nous cònjuges, etc.) en els temes que constitueixen el conflicte. -
Proposar un contracte de mediació en el qual s'especifiquin els objectius i els temes que es tractaran per a trobar l'acord.

3. Obertura de les negociacions: Cadascuna de les parts exposa els seus punts de vista, expectatives i arguments.

4. Acords i redacció de el "projecte d'enteniment": es formalitzen els acords i es redacta el document que posteriorment es convertirà en document jurídic després de les conclusions tramitades per un jutge.

5. Acollida dels nens en les conclusions: És el moment en el qual els pares comenten amb els seus fills les conclusions a les quals han arribat i les conseqüències que de les mateixes es deriven. El treball del mediador se centra a aconseguir que els pares tornin a parlar-se amb respecte, complint amb la seva missió i que els nens tenen la possibilitat de relacionar-se amb un i altres sense temors.

5. FUNCIONS I PERFIL DEL MEDIADOR FAMILIAR

5.1. Rols i funcions Com tècnic en el procés de mediació, és la persona imparcial que intervé en la negociació entre dues o més parts ajudant-los a arribar a un acord que les satisfaci i solucioni el conflicte sense necessitat que s'arribi als tribunals. Funcions: la més general ajudar a les parts a resoldre el conflicte i signar l'acord. Funcions específiques: facilitar la comunicació, ajudar

a identificar i clarificar el conflicte, millorar la relació posterior de les parts que, possiblement haurien de mantenir relacions entre si en funció de les necessitats dels fills. Alguns mediadors són partidaris d'un concepte més obert de la mediació i consideren que, en ocasions, ha d'assumir un paper més actiu que el de moderador de la negociació creant ponts oferint solucions sense imposar-les no si més no mitjançant la persuasió; el cas de repartiment de béns per una separació és un clar exemple del que estem dient. Per altra banda sabem que la tècnica de la mediació no sempre aconsegueix el seu objectiu final i que hi ha conflictes que requereixen altre tipus d'intervenció. La seva funció en aquests casos és la de derivar a les parts a altres professionals i a altre tipus d'intervenció, psicoteràpia, assessoria, etc.;

5.2.Perfil aptitudinal i actitudinal Portar a terme les funcions descrites requereix, a més de formació teòrica i preparació tècnica, qualitats personals específiques que poden arribar a ser poc comunes, perquè el seu treball sigui eficaç deu: 1. Saber: preparació teòrica general i específica en mediació. 2. Ésser: qualitats o trets de personalitat. 3. Saber fer: formació tècnica en estratègies de mediació.

EI SABER és la preparació teòrica general i específica; en pocs països existeix reglamentació que reguli la formació del mediador; considerem que aquesta regulació deu incloure: - Formació general de camps diversos (psicologia, educació, ciències socials, dret, etc.) - Formació tècnica en estratègies de resolució de conflictes, comunicació i altres tècniques específiques de mediació. –

s'hauria de desenvolupar un codi ètic. **Bolaños**⁸ proposa set grans nuclis: 1. Continguts bàsics referits a: teoria, història i pràctica de mediació, teoria del conflicte, tècniques de resolució de conflictes, rols dels intervinents, redacció d'acords i convenis. 2. Normes de conducta i ètica. 3. Aspectes legals. 4. Dinàmiques interpersonals en mediació. 5. Recursos comunitaris i processos de derivació. 6. Continguts específics en mediació familiar: aspectes legals i emocionals de la separació en nens i adults, identificació de situacions de violència, interès dels fills, ètica en el context familiar, funció dels advocats. 7.

⁸ MARTÍNEZ GONZÁLEZ, M de C. I ALVAREZ GONZÁLEZ, B (2002), pp.211-212

Continguts pràctics: simulació, observació, co –mediació supervisada. Els mediadors familiars espanyols poden rebre dos tipus de formació que són complementàries; una de caràcter molt general i més aviat teòric sobre temes de mediació vàlid a camps professionals múltiples i altre més pràctic orientat a camps professionals molt concrets.

L'ÉSSER de mediador fa referència a les seves qualitats personals:

- La capacitat per a motivar
- - L'habilitat per a generar confiança
- - El mediador ha de ser una persona de ment oberta, equilibrada i realista.
- - La flexibilitat en les idees.
- - La paciència com actitud general.
- La neutralitat o imparcialitat.

Des de les teories denominades de Relació d'Ajuda, es destaquen com qualitats específiques: l'acceptació positiva incondicional, implica obertura de la ment, flexibilitat per a acceptar diferències individuals i reorientar-les en funció dels objectius finals ; la comprensió empàtica, suposa posar-se en el lloc de l'altre, captar no només el sentit objectiu del que diu, sinó el subjectiu i personal, el significat que en la seva vida té el que comunica ; la congruència, significa la capacitat per a harmonitzar les paraules amb els fets i amb els principis; el respecte, a les persones, als seus conflictes i a les decisions que prenguin respecte de la solució del problema.

SABER FER ens referim a la formació tècnica en estratègies de mediació i a la necessitat d'experiència supervisada. El mediador necessita saber què, com i quan utilitzar estratègies que facilitin la comunicació i ajudin a resoldre el conflicte; per aquest motiu creiem que ha de ser entrenat en tècniques de comunicació i de resolució de conflictes: escolta activa, reformulació, preguntes, obrir i tancar temes, resums, responsabilització, col·locació del límit, ús de l'humor, legitimació, equidistància funcional, formulació i verificació d'hipòtesi, reconeixement de les pròpies emocions, doble lectura permanent del que ocorre dintre i fora del mediador.

6. L'EFICÀCIA DE LA MEDIACIÓ

L'eficàcia de la mediació depèn de molts factors com els derivats del conflicte, les característiques i formació del mediador, del context en el qual es desenvolupi, de la conceptualització que es faci del constructe. No obstant, els avantatges superen de bon tros als desavantatges.

A) Avantatges.

- Representa un sensible alleugeriment per als tribunals que molts problemes se solucionen abans d'arribar al sistema formal judicial.
- Suposa un considerable estalvi de temps en la conducció i solució del conflicte.
- Implica estalvi econòmic ja que qualsevol procés de mediació és menys car que el procés judicial.
- Evita que hagi guanyadors i perdedors .
- Augmenta la creativitat.
- Propicia el protagonisme de les parts.
- Assoleix que els efectes de la mediació o els acords presos es mantinguin en el temps.
- Provoca transferència d'aprenentatge.
- El caràcter privat de les reunions permet que se sentin més còmodes i que tota la informació sigui confidencial i secreta.
- La naturalesa de la tècnica basat en el diàleg i en el tipus de relació que mantenen les parts facilita que la solució del conflicte es faci sense que suposi ruptura.
- La flexibilitat i voluntarietat de la mediació és altra dels grans avantatges.

B) Desavantatges.

- La diferència de poder que pot donar-se entre les parts, pot induir a acords injusts per a la més feble; això no ocurriria en els tribunals.
- No es “dictar sentència” el que impedeix que es desenvolupi jurisprudència i que es legisli amb la rapidesa necessària per a assolir un ordenament jurídic flexible.

- Els infractors de la llei que se sotmetin a la mediació podrien quedar impunes pels acords signats entre víctimes i agressors.
- Tampoc l'estalvi econòmic que en principi suposa la mediació sobre el procés judicial es lliura de crítica. En ocasions, les parts han de recórrer a un advocat a la recerca d'assessorament.
- Amb freqüència les dones arriben a pitjors acords amb la mediació que amb el sistema judicial (casos de diners, violència, pensió alimentosa dels fills a càrrec).
- Els acords solen ser desavantatjats quan només una de les parts vol arribar a ells.
- Possibles confusions amb la teràpia familiar.
- Els aspectes més conflictius es refereixen a la posició d'imparcialitat i de neutralitat dels mediadors.

7.ALGUNES CONSIDERACIONS SOBRE LA MEDIACIÓ FAMILIAR A CATALUNYA

S'han complert 4 anys de la entrada en vigor de la Llei de Mediació Familiar de Catalunya, Llei 1/2001 de 15 de març i , el resultat a dia d'avui no ha estat el desitjat per als que realment pensem que la Mediació té molt a aportar a la societat.

. El procés va començar l'any 2000 en les primeres reunions que va convocar el departament de Justícia amb representants dels 5 col·legis professionals contemplats a la llei : Advocats, Pedagogs, Educadors Socials, Psicòlegs i Treballadors Socials.

En aquell moment, a partir de l'encàrrec de consensuar els requisits que es demanarien als futurs mediadors familiars, es van arribar a discussions sobre la mediació (comunicació versus conflicte) i sobre la necessitat de crear un únic servei de mediació que aplegués les diferents disciplines, però la proposta no va prosperar íntegrament. De moment, només tres col·legis (treballadors socials, pedagogs i educadors socials) en opinió de **Rosa Carrasco**⁹ estan

⁹ A : CARRASCO, ROSA (2004): *APSM. Taula Set. 04. Document de treball. Barcelona: Centre de Mediació Familiar. (Format Word)*

treballant des d'un únic servei per intentar un desenvolupament de la Mediació basat en el diàleg, sembla que el col·legi d'advocats està més pel tema del conflicte i té la mediació com un imperatiu legal que ha de fer-se en darrer terme, quan hauria de ser en primer terme en moltes ocasions.

Per tant, per què no ha arrelat la Mediació Familiar a Catalunya segons **Rosa Carrasco**?

1. Perquè la Llei de Mediació Familiar no va ser pensada per atendre les necessitats de les persones si no per intentar cobrir mancances del sistema judicial.
2. Perquè el model de mediació que es pretén desenvolupar té com objectiu principal la consecució d'acords escrits entre les parts, per sobre dels aspectes comunicacionals i relacionals.
3. Perquè alguns professionals implicats en el desenvolupament de la Llei, paradoxalment, han viscut la mediació com una amenaça per als seus interessos corporatius.
4. Perquè no s'han posat els mitjans necessaris per facilitar a la població l'accés a la mediació i per facilitar als professionals vies de derivació a mediació com un recurs més al seu abast.
5. Perquè els mediadors no s'han sentit còmodes aplicant la Llei. Recordem que:
 - Hi ha més de 1300 mediadors habilitats i són molt pocs els que han tingut oportunitat d'exercir.
 - Els mediadors treballen pressionats per arribar a acords en un número insuficient de sessions.
 - Les persones arriben a mediació sense saber on van.

- Amb certa freqüència les persones que han iniciat una mediació, i posteriorment han fet la recomanada consulta a l'advocat, no tornen a la següent sessió de mediació, probablement això es degut a que no queda prou clar quin tipus de connexió es pot establir entre advocat i mediador.
- I a sobre, és difícil que el mediador pugui cobrar quan, un cop acabada la mediació se'n assabenta que al seu "client" li han denegat l'assistència jurídica gratuïta.

Què proposa Rosa Carrasco¹⁰ per continuar avançant?

Treballar conjuntament en una redefinició del model de Mediació Familiar que s'està aplicant a Catalunya, i això inclou:

1. Ampliar l'àmbit d'aplicació de la mediació a d'altres situacions de crisi familiar, no només a separacions i divorcis.(Recordem que la reclamació d'aliments entre parents s'anomena en la llei però no queda prou desenvolupada.)
2. Prioritzar el criteri del professional de la mediació per sobre de la rigidesa normativa en relació al número de sessions, possibilita de co-mediació, temes a tractar en cada sessió, participació dels fills...
3. Oferir la mediació com un recurs que complementa el treball de molts professionals: mestres, metges, advocats, psicòlegs, professionals dels Serveis Socials...i articular els corresponents circuits per a una derivació i coordinació àgil.

¹⁰ A : CARRASCO, ROSA (2004): *APSM. Taula Set. 04. Document de treball. Barcelona: Centre de Mediació Familiar. (Format Word)*

4. Facilitar l'accés de la mediació a la població acostant al ciutadà els punts on pot informar-se i fer sol·licitud de mediació.
5. Obrir un debat al voltant de la possibilitat d'establir de forma prescriptiva una primera sessió informativa sobre la mediació per a determinades situacions que arriben als jutjats.
6. I , per últim, posats a somiar, proposem iniciar un treball en xarxa amb departaments com Educació, Salut, Serveis Socials, Justícia... de manera que puguem aprofitar també els beneficis preventius de la mediació per intentar una transformació social més profunda.

En tot cas, el que està clar es que el camí de la Mediació a Catalunya no ha fet més que començar!

Estic molt d'acord amb aquestes reflexions de Rosa Carrasco que he extret del document intern difós als mediadors pel centre de Mediació Familiar de Catalunya (desembre 2004).

Jo voldria afegir algunes qüestions que penso que enriqueixen alguns dels ingredients assenyalats:

1. Reflexionar sobre l'ampliació de l'actual llei a conflictes comunitaris i veïnals (com per exemple es fa a Argentina).
2. Facilitar i apropar la formació continua als mediadors. Mantenir si més no viu "el xip" de mediadors. I fer-ho d'una manera descentralitzada territorialment (per delegacions territorials).
3. Crear un suport tècnic de la mediació amb especialistes amb molta experiència en processos de mediació i a nivell legal per tal de donar algunes orientacions als mediadors en casos difícils.
4. Fer un enfocament molt pragmàtic de la mediació en aspectes de tramitació, exercici professional i definició de camps a mediar per tal d'eliminar reticències possibles en la seva aplicació.
5. Fer difusió de manera progressiva i en la mesura que poguéssim respondre tots els actors principals de la mediació que les condicions que hi ha són

òptimes per tirar endavant. Penso que val més fer-ne poques i ben fetes que moltes i mal fetes.

6. El mediador s'hauria de professionalitzar un poc més i en tot cas estudiar el tema d'admissions per a no sobredimensionar massa el dèficit actual entre l'oferta de mediadors i la demanda de mediacions. El fet de no fer mediacions o fer-ne molt poques dificulta el saber fer, també el saber estar i en definitiva l'esser mateix dels professionals.

BIBLIOGRAFÍA:

DÍEZ, F i TAPIA, G (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires:Paidós

FISHER, R. , URY, W. I PATTON, B (1998). *Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona : Gestión 2000

FISHER, R. (1996). *Más allá de Maquiavelo, Herramientas para afrontar el conflicto..* Barcelona : Editorial Granica

FOLBERG, J. y TAYLOR, A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Noriega Editores

FOLGER, J.P. y BARUCH BUSH,R.A (1996).*La promesa de mediación..* Barcelona : Editorial Granica

FOLGER, Joseph P. y JONES, Tricia S(1997). *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Paidós mediación nº7. Barcelona : Paidós.

MARTÍNEZ GONZÁLEZ, M de C. I ALVAREZ GONZÁLEZ, B (2002). *Orientación Familiar*. (Cap. 5 "La Mediación Familiar" pp.191-220). Guía Didáctica. Madrid: UNED.

MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B. (1999): *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. Buenos Aires: Paidós

SUARES, M (1999):*Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

URY, W (1998):*Supere el No. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles*. Barcelona : Gestión 2000

ARTICLES , DOCUMENTACIÓ I WEBGRAFIA:

CARRASCO, ROSA (2004): *APSM. Taula Set. 04. Document de treball.*
Barcelona: Centre de Mediació Familiar. (Format Word)

Col·legi d'Advocats de Barcelona: [<http://www.togas.biz/togas32/mediacio.htm>]

Centre de Recursos de Mediació Familiar:

[<http://www.gencat.net/justicia/ciutadans/mediacio/index.htm>]

MUÑOZ PUIGRÓS, Xavier¹¹; VALL RIUS, Anna¹²: *La mediación familiar: una opción para la resolución de conflictos (El País, 7-4-2005)*

VILLAGRASA, Carlos i VALL , Anna. *La mediación familiar: una nova via per gestionar els conflictes familiars.* (publicat a *La Ley*)¹³

¹¹ Xavier Muñoz i Puiggrós, director general de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia

¹² Anna Vall, directora del Centre de Mediació Familiar de Catalunya des de juliol de 2004.

¹³ Es pot consultar al Centre de Recursos de Mediació Familiar

[<http://www.gencat.net/justicia/ciutadans/mediacio/index.htm>]