



## La figura de la mediación en los conflictos interpersonales

Últimamente a menudo aparece en el periódico el término mediación. Pero, ¿qué es exactamente la mediación? En el diccionario general de Fabra hallamos: “*Acción de quien interviene entre dos o más personas para ponerlas de acuerdo*”.

La mediación ha sido siempre muy importante en las relaciones industriales y en las negociaciones internacionales. La idea no es nueva. La mediación documentada más antigua que se conserva es de hace cuatro mil años en Mesopotamia, cuando un gobernador sumerio pudo evitar una guerra por el litigio sobre unos territorios.

En la Biblia también encontramos diversos casos de mediación y arbitraje. El ejemplo más conocido es el del rey Salomón que puso como prioridad el bienestar del niño y dio la custodia a la primera madre que dijo que no quería que partieran el niño por la mitad y lo dio a la otra madre.

Si repasamos la historia de nuestro país, nos daremos cuenta que la conciliación ya busca la pacificación sin sacrificio de intereses e intenta evitar el inicio del pleito. De alguna manera la mediación ha existido siempre, pero actualmente el entorno ha cambiado como resultado de los cambios sociales y de la comprobación de que el sistema judicial está colapsado, desprestigiado y en plena crisis de identidad. Todos sabemos del amontonamiento de los expedientes en el sistema judicial. Todos conocemos procesos que se archivan sin los resultados deseados. Ésta es una de las causas del éxito de la mediación en muchos países. De ahí que en todos los medios de comunicación surja el término mediación aplicado a todos los ámbitos de nuestra sociedad.

### 1. Ventajas de la mediación

La mediación permite que las dos partes reestablezcan el diálogo y se apropien de una manera autónoma, de los sistemas de gestión de sus propios conflictos. Buscando como prioridad llegar a acuerdos el mediador consigue reducir el nivel de agresividad, tensión y desgaste emocional. En esta situación, el sistema alternativo de resolución de conflictos atrae la atención por su nueva aproximación socio-jurídica. Las investigaciones



sobre mediación que se han llevado a cabo en otros países han demostrado que este sistema es un método más ágil, flexible y efectivo que los otros mecanismos judiciales porque:

- Consigue todas las ventajas que hemos nombrado antes, además del hecho de que los interesados están satisfechos de haber participado y aprendido nuevas herramientas de solución de problemas que pueden aplicar en sus relaciones personales y laborales;
- Los acuerdos son más duraderos en el tiempo, prevén o impiden futuras disputas, con la consiguiente inseguridad psicológica;
- Finalmente con la mediación familiar se rehuye sobre todo el síndrome de ganador-perdedor para pasar a la de ganador-ganador.

El Consejo de Europa, en septiembre de 1987, en el nº 3 del artículo 40 de las Reglas de Beijing, ya recomienda recurrir a alternativas de resolución de conflictos para evitar los procedimientos judiciales y pide la colaboración de otros profesionales ajenos a la justicia.

Europa tiene un Comité para la resolución de los conflictos (CCCRT *Committee for Conflict Resolution and Training in Europe*), asociaciones como ENCORE (*European Networking for Conflict Resolution in Education*) y PFI (*Parents Forever International*), que están establecidas en la mayoría de países europeos, además de otras innumerables asociaciones y centros de mediación.

## 2. Mediación en los países occidentales

Examinemos un poco la historia actual de la Mediación Familiar en el mundo occidental. En el desarrollo de la mediación familiar han intervenido muchos factores:

- Primero, algunos antropólogos como Laura Nader estudiaron cómo diferentes culturas y sociedades de diversas partes del mundo resolvían las disputas entre partes que habían de continuar viéndose y tratándose. Sus investigaciones han colaborado a desarrollar el procedimiento apropiado de la mediación;
- Segundo, los movimientos de los derechos civiles en contra de la guerra del Vietnam, influidos por ideas religiosas y políticas de los años 70, cuestionaron muchos sistemas de vivir, muchos sistemas de organización social y también de resolución de conflictos, ideas que se extendieron a otros países occidentales;
- Tercero, los cambios sociales, sobre todo dentro de las estructuras familiares, han hecho surgir muchos tipos de familias. Hoy en día no podemos hablar de familia sino de familias. Estas nuevas unidades familiares



han supuesto la aparición de muchos conflictos nuevos. Un ejemplo sería los conflictos en las relaciones de las familias polinucleares: relaciones entre el nuevo compañero de uno de los padres y los hijos del otro, o las relaciones con los nuevos abuelos, o las relaciones entre los hermanastros de distintos padres...

- Cuarto, Lon Fuller, en Harvard, después de hacer mucha investigación teórica sobre las distintas modalidades de los mecanismos de disputa, ayudó a estructurar y sistematizar el proceso de la mediación;

- Quinto, empieza a emerger el sentido del derecho de las víctimas, a menudo olvidado o relegado a segundo término. Los perjudicados no se sentían defendidos por la justicia tradicional. El concepto del derecho a la reparación y a la reconciliación, en el cual inciden las emociones, elemento esencial para la reintegración de la personalidad y la satisfacción moral de la víctima, habitualmente se tenían poco en cuenta;

- Sexto, y tal vez este aspecto es el menos importante, ha aglomeración en las administraciones de Justicia. El coste y retraso en los procesos judiciales movilizaron a jueces y abogados a recurrir a alternativas de resolución de conflictos para intentar evitar la espera de una resolución dada.

Pero recordemos que, ya en 1945, las Naciones Unidas especifican la mediación como una de las mejores alternativas utilizadas por los estados para conseguir la paz, artículo 33. En la ONU hay mediadores propios, empezando por su secretario general. Los estados pueden escoger el mediador de la ONU o ajeno a ella, que estimen más idóneo para resolver un conflicto.

Así pues, las primeras experiencias de mediación, en la modalidad actual (hablamos de modalidad actual porque como hemos dicho la tradición es muy antigua), se llevaron a cabo en los EUA durante los años 70. Al sufrir aglomeraciones en las administraciones de justicia, las Asociaciones de Vecinos crean los primeros Centros de Mediación (*Neighborhood Justice Centers*) para poder solventar los pequeños litigios del barrio. Estas experiencias dieron como resultado una disminución en las tensiones vecinales y familiares e hicieron posible una mejor relación colectiva entre los miembros de cada comunidad o familia. Por otra parte, la rapidez y el poco coste del proceso también fueron elementos fundamentales a tener en cuenta. La publicidad que se dio a estas experiencias hizo que la idea se extendiera rápidamente por todos los Estados Unidos. Hoy en día en todos los estados de los EUA existen gran cantidad de asociaciones y centros de mediación profesionalizados. Las universidades de derecho, públicas o privadas imparten también estudios y prácticas de mediación.

En Europa, en Inglaterra es donde existe una más prolongada tradición de

***La mediación  
es una justicia  
negociada  
donde la pareja  
tiene total  
autonomía  
personal y  
controla el  
proceso***

mediación ya que pudo adaptar los programas americanos. Asimismo Inglaterra transmitió sus conocimientos a los países de la Commonwealth, como la India y Sudáfrica entre otras, donde la tradición daba el papel de mediador a las personas más ancianas. Lo mismo ha sucedido en Francia, donde después de seguir cursos de formación en el Quebec canadiense y hacer venir profesores de allí, han analizado y adaptado estas experiencias. Ahora ellos divulgan e imparten cursos de mediación en España e Italia.

Los Estados Unidos han extendido de la misma manera su influencia por Sudamérica y especialmente por América Central, donde no sólo disponen de Centros Públicos de Mediación sino que incluso impulsan publicaciones especializadas en el tema.

### **3. La mediación familiar**

La mediación familiar es un proceso voluntario y estructurado en que una tercera parte neutral, que es el mediador, ayuda a arreglar los conflictos de forma amistosa; reduciendo las agresividades, aclarando las pretensiones respectivas y restableciendo el diálogo, buscando soluciones aceptables para las dos partes, y permitiendo que éstas se apropien de sus propias decisiones parentales.

La mediación familiar ha existido siempre en las relaciones privadas para aclarar, desdramatizar y buscar soluciones que permitan resolver las diferencias entre la pareja. Antes el mediador era un familiar o un amigo, o se buscaba la ayuda de un abogado, un psicólogo o un sacerdote. La única diferencia recae en que ahora es un proceso estructurado, sistematizado y profesionalizado.

Actualmente gran número de separaciones, divorcios, problemas intergeneracionales, herencias, acaban con una gran tensión y con una gran erosión personal para cada miembro de la familia, a pesar de que ya se han retirado el concepto de culpa y las acusaciones mutuas. La mediación contribuye a hacer colaborar a ambas partes de la pareja, reducir el nivel belicoso, alcanzar acuerdos consensuados, situar las decisiones parentales, facilitar el acercamiento de los padres y organizar nuevas relaciones futuras en el entorno familiar buscando, por encima de todo, la protección y el bienestar de los niños.

La mediación, en lugar de seguir la vía judicial, es una justicia negociada donde la pareja tiene total autonomía personal y controla totalmente el proceso. Estimula la solidaridad utilizada desde el principio de la convivencia



en lugar de *desenterrar el hacha de guerra* que representa la vía litigiosa, que fija las partes en posiciones crónicas adversarias y contribuye a crear más divergencias y odios. Otro detalle es que la mediación evita la degradación de la intimidad al no haber de ventilar todos los detalles personales: de este modo es más fácil estabilizar la personalidad en unos momentos de cambio personal. Todas las parejas que han utilizado la mediación creen que ésta les ha permitido tomar sus propias decisiones respecto a la familia en lugar de seguir las indicadas por el juez. Por último también habría que añadir que la mediación es un sistema compensador hacia la discriminación económica que se da muy a menudo hacia las mujeres y los niños.

***La mediación  
representa la  
cultura de la  
participación del  
futuro ciudadano  
en la sociedad***

Como nos hemos referido anteriormente, con las mutaciones sociales, la familia tradicional no se ha extinguido sino que se ha transformado adaptándose a los cambios, producidos sobre todo por la revolución personal y profesional de la mujer. Nunca en la historia moderna, excepto en algunas culturas matriarcales, la mujer había protagonizado esta transformación, ni tan sólo la Revolución Cultural China se atrevió a cambiar el rol de la mujer. Hoy en día las familias monoparentales, recompuestas o en unión libre, tienen el reto de afrontar nuevos conflictos por sus nuevas estructuras. La mediación es una magnífica herramienta para desarmar la cultura del litigio. Representa también la cultura de la prevención de dificultades y la cultura de la participación del futuro ciudadano en la sociedad.

#### **4. Preparación para una mediación**

Antes de intentar empezar una mediación debemos estudiar en profundidad toda la información de que disponemos para comprobar si conocemos todos los aspectos del conflicto. Debemos analizar la situación de la pareja. Si están en la fase de pre-separación, si ya han acordado separarse, o si ya han

resuelto ir a mediación. En el caso que ya hayan determinado ir a mediación, tenemos que verificar el porqué van y el tipo de caso de que se trata. Miraremos también qué clase de personas son y qué historia llevan consigo. Profundizaremos asimismo sobre la situación de la pareja y cuáles son los intereses y objetivos de cada parte, así como los mínimos que pretenden, qué puntos fuertes tiene cada una y qué alternativas hay. En el caso que no se alcanzaran estos propósitos nos preguntaremos cuáles serían las consecuencias. Es recomendable que solicitéis a cada padre que haga una descripción de cada hijo para saber qué visión tiene de ellos sobre todo si la situación está equilibrada y, por ejemplo, si una parte está deprimida o demasiado sumisa para tomar decisiones, ya que en este caso deberíamos posponer la mediación. Debemos tener cuidado en ver si lo único que le interesa a un cónyuge es hundir al otro o preparar una futura jugada en lugar de buscar y participar en los acuerdos. No estará de más prevenir todas estas cuestiones.

## 5. Fases de la mediación

Existen muchos tipos de mediación dependiendo, en primer lugar, de si es una mediación formal o informal. También de si es una mediación parcial que sólo trata del bienestar de los niños o de una mediación global que trata de todos los problemas de la pareja, incluidos los aspectos financieros. Aquí hablaremos de la mediación formal que está estructurada en doce pasos:

1. Contactaremos con la pareja por teléfono o por escrito;
2. Se hará una entrevista conjunta y se explicará qué es la mediación y sus ventajas, las fases que seguiremos y la estructura de trabajo para crear un clima de confianza y romper la tensión del encuentro con la pareja. Pediremos que se pongan de acuerdo sobre quién empieza la explicación de los temas de conflicto;
3. En esta etapa recogeremos toda la información que dé cada miembro de la pareja y también de los objetivos que tienen cada uno;
4. Después se hará un resumen de todos los puntos de acuerdos y desacuerdos que se quieren tratar durante la mediación;
5. Seguidamente y empezando por el tema que crean más importante, haremos que cada parte de la pareja diga cual cree que sería la mejor solución para esta cuestión. Insinuaremos que tal vez las antiguas soluciones ahora ya no son las más idóneas;
6. Intentaremos descubrir cuáles son los intereses que se esconden de una manera consciente o no;
7. Enseguida pediremos que den múltiples opciones para resolver este punto. Si viéramos que no tienen ideas o que tienen muy pocas, para evitar el quedar estancados con los consecuentes sentimientos de fracaso



podemos resumir lo que se ha dicho hasta ahora, podemos sugerir unas cuantas como si estuviéramos hablando para nosotros mismos, pero en ningún caso una sola idea;

8. Para cada tema repetiremos el mismo proceso y negociaremos cada una de las distintas soluciones;

9. Al terminar habrá el regateo final de todos los temas tratados durante la mediación;

10. Llegado este punto, y ante un calendario, distribuiremos las decisiones y cuestionaremos como creen que deberíamos hacer un seguimiento sobre los acuerdos tomados;

11. Finalmente el mediador redactará los acuerdos en un formulario preparado, indicando con toda claridad cada punto acordado, cuándo, dónde, cuánto... y cómo se revisará el cumplimiento de los compromisos. Habitualmente los acuerdos se revisan anualmente porque la situación personal de cada uno puede cambiar mucho y también porque las necesidades emocionales de los niños pueden ser muy diferentes según su etapa de crecimiento. A veces puede haber una revisión si una de las partes lo pide antes del término que se había previsto;

12. Ambas partes leerán el texto con el mediador y lo firmarán los tres, con la fecha del día. Se harán copias.

## 6. Temas a tratar en mediación familiar

Hay muchas cuestiones a considerar en los casos de separación y divorcio. En este apartado hablaremos de la mediación global que no sólo trata del bienestar de los niños sino también de las relaciones con el resto de la familia así como de sus aspectos financieros.

- Custodia de uno de los padres o compartida.
- Número de días en casa del padre-madre, fines de semana. Creemos que los hijos tienen derecho a ser escuchados y a expresar su opinión.
- Derechos de visita. Tenemos que vigilar que haya un contacto permanente con ambos padres. La frecuencia cambiará según la edad, las actividades y el desarrollo emocional de los niños.
- Vacaciones de verano, de Semana Santa, de Navidad, días especiales como aniversarios y santos familiares, y otros días festivos.
- Decisiones educativas, escuela, otras actividades como las aficiones o los deportes.
- Decisiones médicas, especialmente según su estado de salud.
- Cómo se calcularán las pensiones alimenticias, variable según el número de días que cada uno tenga los niños.
- Derecho de visitas de los abuelos y otros familiares.

- Qué límite de tiempo tendrán todas estas disposiciones y cómo se llevarán a cabo. Serán revisables según las necesidades de los niños.
- Repartición del patrimonio, muebles, coche, aparatos, álbumes de fotos, bancos, deudas, hipotecas...
- Decisiones religiosas.

## **7. Diferencia entre la mediación familiar y la terapia familiar**

A menudo la gente entiende y confunde la mediación familiar con la terapia familiar. Expondré los rasgos que más las diferencian:

### **7.1. Mediación familiar**

- Normalmente dura unas cinco sesiones estructuradas.
- Ha de implicar a ambas partes.
- Se persigue llegar a acuerdos sin imponer ninguna autoridad ni ninguna solución,.
  - Se alienta la comunicación directa y abierta entre ambas partes.
  - Lo que se pretende es facilitar la lealtad y la cooperación para alcanzar soluciones de orden práctico.
  - No es obligatorio que participen en ella los niños.
  - Se estudia la situación actual y también la futura.
  - Se analizan las cuestiones económicas.
  - Son necesarios los conocimientos jurídicos para llegar a acuerdos aceptables legalmente.

### **7.2. Terapia familiar**

- A veces sólo la sigue un solo padre.
- Es obligatorio que asistan los niños desde el principio.
- Lo que se pretende es mejorar la dinámica familiar, la comunicación y la cooperación.
  - La terapia no tiene duración específica y normalmente es más larga.
  - Relaciona el presente con el futuro.
  - No se precisan conocimientos jurídicos.
  - La información que se busca no sigue un proceso estructurado.
  - La familia busca la autoridad del terapeuta.
  - Da apoyo a la pareja que considera la posibilidad de divorciarse.
  - Da apoyo a la pareja ya divorciada.



### 7.3. Caso de mediación

Y ahora, para terminar, querría explicaros un ejemplo de mediación familiar. Al oír este término todos piensan primero en un problema de pareja, con o sin divorcio. Pero hay muchos otros conflictos familiares. Suponiendo que habéis leído muchos ejemplos de mediaciones de divorcio he pensado en un problema familiar diferente. El caso del que os hablaré es el de un conflicto entre una madre y su hijo, conflicto de convivencia y de una falta total de comunicación con inicios de agresión física.

Hacía un año que los padres se habían separado. La madre tomó la determinación de solicitar la separación cuando descubrió que el padre ya hacía tiempo que se relacionaba con otra mujer. Los dos hijos, mayores de edad, se quedaron con la madre porque el padre demostró que no tenía recursos. Tampoco pasaba ninguna pensión alimenticia. El joven culpabilizaba a la madre de la separación como persona insoportable que causó la huida del padre. Hacía la vida intolerable a la madre y al otro hermano; pretendía ir con su padre. No quería salir de casa, no quería continuar los estudios y se ponía muy agresivo con las visitas de los amigos del hermano o de la madre.

En este caso la primera dificultad fue conseguir que el hijo asistiera a la mediación. Finalmente y sobre todo porque no tenía ninguna referencia de la mediación, lleno de curiosidad, accedió a una primera y única sesión con la madre, que programamos con disponibilidad de tiempo. El joven estaba muy a la defensiva y poco colaborador. Después de la explicación de en qué consistía el proceso fue bajando sus defensas, que se eliminaron cuando vio que yo no aceptaba las agresividades verbales y descalificaciones de la madre sino que las reformulaba. Posteriormente asintió cuando hice lo mismo respecto a sus acusaciones.

En el momento de buscar posibles opciones a cada problema se animó al verse con la libertad de expresar todas las soluciones en las que él ya había pensado y que se le escuchara activamente. En la valoración de cada idea fue él mismo quien confrontó la idoneidad y la realidad de cada posibilidad. Elaboraron conjuntamente un calendario de repartición y responsabilidad de tareas durante quince días, con el acuerdo de un aumento de salario semanal para poder hacer más visitas al padre cada fin de semana (ha de tomar el tren ya que el padre vive a 200 Km.). El hijo se comprometió a volver a clase y la madre dijo que durante quince días no habría visitas en casa (novio de la madre y novia del hermano). La madre, persona excesivamente organizada, accedió a no exigir al hijo su ritmo y a que hiciera las cosas según su manera de hacerlas. De alguna manera se

comprometió a valorar los cambios de su hijo y a intentar no dar importancia a asuntos secundarios.

En una segunda sesión de control el hijo propuso buscar un trabajo para poder pagar parte de los gastos del tren y derivados. El hecho de hacer el viaje solo hizo que conociera gente, vio que era capaz de manejarse solo lo cual hizo aumentar su autoestima y seguridad. Seis meses más tarde el joven se percató que se hallaba más en familia en casa, con su madre y su hermano que en casa de la compañera de su padre que, con sus tres hijos, ya formaban una nueva familia.

Como puede apreciarse en esta situación conflictiva, la mediación se demostró como herramienta muy útil para mejorar y resolver la incomunicación dentro de esta familia. El joven estaba satisfecho de haber participado y comentó que la mediación le había abierto una nueva manera de relacionarse con los demás.

## **8. Conclusión**

En los procesos de separación y divorcio somos partidarios de que los hijos sean informados por ambos padres a la vez, y con la mayor claridad posible, de todos los hechos y los pasos a seguir, y evitar que no reciban por sorpresa o por otras personas del entorno una explicación mal informada o tergiversada que podría causar daños emocionales importantes en su crecimiento personal. De este modo evitaremos problemas básicos de comunicación y solidaridad que podrían derivar en un agravamiento del conflicto.

La familia debe continuar con los valores de igualdad, justicia y cooperación que se han inculcado durante toda la vida en común y mantenerlos para buscar soluciones idóneas para el bienestar de la pareja y sobre todo de los niños. Es muy importante cerrar el episodio doloroso del divorcio con todos sus sentimientos y sufrimientos para poder organizar y poner en orden la vida en el futuro.

Esperemos que en el futuro la sociedad, en todos sus estamentos, evite la judicialización de los conflictos y que la cultura del uso de la mediación venza las reticencias de las mentalidades de algunos profesionales y de sus usuarios. Esperemos asimismo que la mediación sea utilizada como una de las mejores y más apropiadas alternativas de resolución de conflictos.

Catherine Perelló Scherdel  
Instituto de Mediación de Barcelona



---

## La figura de la mediación en los conflictos interpersonales

---

### La figura de la mediación en los conflictos interpersonales

*En todos los medios de comunicación aparece repetidamente el término mediación. La intervención de un tercero neutral, a pesar de que se ha utilizado siempre en todas las culturas para resolver los conflictos, especialmente entre dos partes que deben continuar su relación, se ha profesionalizado y sistematizado, convirtiéndose en una herramienta muy útil, de bajo coste emocional y pecuniario, promoviendo que los protagonistas sean actores, que tomen sus propias decisiones y se apropien de la resolución de sus conflictos.*

*La mediación familiar se utiliza para desdramatizar y rebajar el nivel de erosión personal, ayuda a que la pareja se comunique, buscando acuerdos consensuados y facilitando nuevas organizaciones futuras y duraderas.*

*Esperamos que en un futuro nuestra sociedad supere las reticencias de algunos profesionales y se utilice como la mejor alternativa a la resolución de conflictos.*

---

### The figure of mediation in interpersonal conflicts

*In every mass media appears repeatedly the term of mediation. The intervention of a third neutral person or arbitrator has always been used in every culture to solve conflicts, specially between two parts when they have to continue their relation. However, nowadays this intervention has suffered a process of professionalization and systematization, becoming a very useful tool with a low emotional and pecuniary cost. Moreover, the existence of an arbitrator promotes an active role of the parts in conflict, making them take their own decisions and appropriate the resolution of their conflicts.*

*Family mediation is used to lessen and lower the tension of personal erosion. It helps couples to communicate, looking for agreed accords and making easy the building of future new and lasting organisations.*

*We hope that some time in the future, our society will overcome the reticence of some professionals towards mediation. Then, it will be used as the best alternative to solve conflicts.*

---

**Autor:** Catherine Perelló Scherdel

**Artículo:** La figura de la mediación en los conflictos interpersonales

**Referencia:** Educación Social núm. 8 pp. 67 - 77

**Dirección profesional:** Balmes, 24 prl. 1a  
08007 Barcelona  
Tel. 93/317 36 46