



TEMARIO PSICOLOGO AYT
ORIHUELA 2017/18

Tema 17.- La Mediación Familiar.

TeleOposiciones Formación Temarios

TEMA 4. Mediación familiar

ESQUEMA

1. ORÍGENES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN
2. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN
3. MODELOS DE MEDIACIÓN
 - 3.1. *Modelo Tradicional – Lineal de Harvard*
 - 3.2. *Modelo Transformativo de Bush y Folguer*
 - 3.3. *Modelo Circular Narrativo de Cobb*
4. EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN: ETAPAS
 - 4.1. *Etapa 1. Introducción – creación de estructura y confianza*
 - 4.2. *Etapa 2. Planteamiento de hechos y aislamiento de problemas*
 - 4.3. *Etapa 3. Creación de opciones y alternativas*
 - 4.4. *Etapa 4. Negociación y toma de decisiones*
 - 4.5. *Etapa 5. Esclarecimiento y redacción de un plan*
 - 4.6. *Etapa 6. Revisión y proceso legal*
 - 4.7. *Etapa 7. Puesta en práctica, análisis y revisión*
5. EL MEDIADOR FAMILIAR
 - 5.1. *Roles y funciones*
 - 5.2. *Perfil aptitudinal y actitudinal*
6. VALORACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMO TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
 - 6.1. *Ventajas*
 - 6.2. *Desventajas y limitaciones*

INTRODUCCIÓN.

La mediación como técnica formal de solución pacífica de conflictos es de reciente creación en nuestro país, aunque históricamente haya existido siempre bajo denominaciones diferentes. En el campo de la familia surgió como estrategia de ayuda en casos de separaciones matrimoniales y sus consecuencias en relación con la custodia y crianza de los hijos. En la actualidad se trabajan otros ámbitos como los relacionados con el maltrato doméstico o las relaciones interpersonales o intergeneracionales.

1. ORÍGENES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN

La mediación, aunque no se la haya denominado con este término, es una de las formas más antiguas de solución de conflictos, problemas y disputas.

En las culturas china y japonesa, la mediación tiene una larga y antigua tradición. En muchos países de África, las asambleas o juntas de vecindario presididas por una personalidad o autoridad respetada, ha constituido un mecanismo formal de solución de conflictos muy próximos a la mediación.

Los antecedentes más inmediatos de la mediación como técnica de solución de conflictos los encontramos en el mundo empresarial. Como técnica e institución orientada a la resolución alternativa de disputas y de conflictos nació en Estados Unidos en la década de los 60 (siglo XX).

A Europa llegó en los años 70 y desde entonces se ha practicado de una forma u otra en distintos países. La implantación de la mediación familiar en Europa se lleva a cabo a partir de la Recomendación 1/1998 del Comité de Ministros del Consejo de Europa en el que recomendó a los gobiernos de los Estados miembros introducir la mediación familiar, promoverla o, en su caso reforzarla, adoptando y fortaleciendo las medidas necesarias.

En Inglaterra se inició a finales de la década de los 70 en el campo del derecho; su desarrollo se hizo desde el sector público y desde el privado. En ambos casos la mediación está casi exclusivamente en manos de los trabajadores sociales.

En Francia se inició en el campo del derecho público y pasó posteriormente al del privado.

En España la mediación más significativa han sido en temas relacionados con la justicia juvenil y separaciones matrimoniales.

En la actualidad la mediación se está empleando cada vez más para resolver conflictos en las familias, las comunidades, en el trabajo, en niveles gubernamentales y en las relaciones internacionales.

2. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

Folberg y Taylor, lo definen como *“el proceso mediante el cual los participantes, junto con la presencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”*.

La mediación es una forma pacífica de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera, el mediador, que ha de ser imparcial y neutral; precisa la responsabilidad de los participantes en la toma de decisiones; proporciona foros de expresión de los puntos de vista de los “contendientes”, facilita la comprensión de la causa esencial del conflicto y lo hace más manejable cuando no pueden ser solucionados totalmente.

Los objetivos más generales están referidos a:

1. La planificación de convenios para el futuro que los participantes puedan aceptar y cumplir.
2. La preparación de los participantes para que sean conscientes y acepten las consecuencias de sus propias decisiones.
3. La reducción de la ansiedad y de cualquier otro efecto negativo derivado del conflicto.

Las características derivan de los objetivos finales que persigue. Es interactiva y no interpersonal, es una intervención a corto plazo, las historias personales importan menos que las partes implicadas puedan resolver el conflicto y así diseñar un plan de actuación, más importante el presente y el futuro que el pasado, es imprescindible la confianza, colaboración y seriedad de las partes, orientada a la solución del problema no al análisis de las causas internas ni al cambio de personalidad de los implicados. Atiende a las necesidades, facilita la comunicación, propicia la exploración de alternativas y ofrece un modelo para la resolución posterior de conflictos.

En cualquier caso conviene tener en cuenta las siguientes reflexiones-proposiciones de Schvarstein:

1. La comunidad es el ámbito privilegiado para la utilización de la mediación como técnica para conducir disputas.

La necesidad de una convivencia saludable entre los miembros de la comunidad promueve actitudes de cooperación para la conducción de las disputas. La participación activa de las partes implicadas (vecinos) genera significados y valores compartidos que hace que disminuyan los conflictos a la vez que facilita la solución de los existentes.

2. La mediación como proceso de educación informal, tiene un altísimo potencial educativo.

La mediación favorece la emisión de conductas autónomas y comportamientos ajustados a las normas consensuadas, desarrolla la responsabilidad de los propios actos y disputas. Restituye al sujeto la conducción del proceso de solución de las disputas y de los problemas y de los efectos derivados de las mismas.

3. La resolución de disputas en el ámbito del Poder Judicial suele ser una conducta moral. La opción por la mediación fuera de dicho ámbito es una conducta ética.

La moral remite a la Ley y a la organización social, la ética es asunto entre cada uno y los demás. En los tribunales se dirimen las disputas con arreglo a la ley que interpreta el juez; Fuera del ámbito judicial, la mediación se convierte en una práctica que instruye, en una crítica radical al sistema; la mediación posibilita incrementar el número de alternativas.

4. La mediación no es una privatización de la justicia.

La mediación fuera del ámbito judicial abre la posibilidad del contacto con el otro, de alguna forma de relación interpersonal, de las presencias corporales, de las actitudes y creencias del otro.

5. La mediación, como técnica, no es una panacea universal.

Su carácter de técnica aplicada en contextos concretos y por personas que tienen su propia conceptualización del conflicto y de la técnica limitan la neutralidad exigida y exigible. La mediación como proceso social tiene serias dificultades y es altamente improbable ya que:

- a) es improbable que alguien que está enfrentado con otro quiera sentarse a conversar acerca de otras formas posibles de resolución de su disputa, diferentes de las que él ha imaginado y ensayado.
- b) es improbable que la gente modifique conductas muy arraigadas en un ámbito de impacto tan acotado temporalmente como el que se establece en la mediación;
- c) es improbable que se obtenga el resultado deseado, por más que sea lo que todos los actores están buscando.

6. Las organizaciones que se estructuran jerárquicamente no constituyen ámbitos propicios para la utilización de la mediación.

Las razones parecen obvias ya que las organizaciones determinan conversaciones verticales superior-subordinado. La neutralidad y la imparcialidad son muy difíciles de conseguir en estos contextos.

En el ámbito familiar, la mediación se ha mostrado especialmente eficaz sobre todo en el diseño de mecanismos tendentes a evitar la ruptura familiar o a que ésta se lleve a cabo con el menor dolor posible para todos los implicados.

Cuando hablamos de **mediación familiar**, nos referimos a la mediación entre hermanos, entre padres e hijos y más concretamente a la un divorcio.

En el Congreso Europeo sobre Mediación se definió en materia de divorcio o separación como el “*proceso de resolución de conflictos familiares: las parejas casadas o no, piden o aceptan la intervención confidencial de una tercera persona, neutra y cualificada, llamada mediador familiar. El papel del mediador consiste en llevarles a encontrar por sí mismos un acuerdo duradero y mutuamente aceptable, considerando las necesidades de cada miembro de la familia y especialmente las de los niños, dentro de un espíritu de responsabilidad compartida y de igualdad de las padres*”.

Según el comité Nacional de Francia (2000), “*la mediación familiar pretende restaurar la comunicación y preservar las relaciones entre los miembros de la familia, si no es posible, prevenir las consecuencias de una eventual disociación del grupo familiar. Se basa en un proceso voluntario de las familias. El mediador familiar, contribuye, en encuentros confidenciales, a crear un espacio de relaciones y de diálogo y escucha para:*

- *permitir a todos asumirse a sí mismos, recuperar derechos, obligaciones y responsabilidades.*
- *Construir juntos acuerdos que respondan a las necesidades de la familia”.*

Las definiciones aportadas y el trabajo de los mediadores se asientan en principios o proposiciones:

1. Las personas tratan de eludir lo doloroso, negativo y destructivo y se orientan hacia lo placentero, positivo y ventajoso.
2. Las personas toman decisiones más completas, mejores cuando tienen conciencia de los sentimientos ocasionados por los conflictos, y se enfrentan a ellos de manera efectiva.
3. Las partes implicadas pueden tomar mejores decisiones acerca de sus propias vidas que cualquier autoridad externa.
4. Los participantes en un convenio están más inclinados a ajustarse a sus términos si sienten responsabilidad por el resultado.
5. La historia pasada de los participantes sólo es importante como base para detectar las necesidades, intenciones, habilidades y reacciones futuras a las decisiones.
6. Cuanto mayor estén reflejadas las necesidades, habilidades, etc. en el convenio, más probabilidad que éste dure.
7. El posible cambio en el convenio de lo acordado, debe estar reflejado en el proceso de mediación.
8. El proceso de mediación es básicamente el mismo para todos los participantes y situaciones.

3. MODELOS DE MEDIACIÓN

Los modelos de mediación responden a líneas de pensamiento diverso: los más conocidos son tres:

3.1. Modelo Tradicional- Lineal de Harvard (centrado en el proceso)

Entiende la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, basado en el enfoque teórico de resolución de problemas, la comunicación es lineal, la función del mediador es facilitar la comunicación y orientar el proceso. El objetivo final es lograr el acuerdo a través del trabajo colaborativo que el mediador ha de orientar y reorientar controlando las interacciones. El modelo se centra más en el acuerdo, en el contenido de la comunicación que en las relaciones entre las partes, que no intenta modificar.

3.2. Modelo Transformativo de Bush y Folger: (centrado en las relaciones)

Se centra más en la comunicación y en las relaciones entre las partes que en el conflicto. El objetivo es potenciar la capacidad de las personas para que puedan crecer moralmente y revalorizarse, se basa en las

relaciones humanas. Es un modelo diferente del anterior ya que no se centra en el logro del acuerdo, sino en la transformación de las relaciones de las que se derivará el acuerdo.

3.3. Modelo Circular Narrativo de S. Cobb

Se centra en el tipo de narración (comunicación) de los participantes; dicha comunicación incluye elementos verbales (contenidos de la narración) y para –verbales (corporales, gestuales, etc.) el objetivo es llegar al acuerdo, potenciando la comunicación y la interacción de las partes.

Los presupuestos en los que se basa se fundamentan en los estudios de M. White:

- Para analizar cualquier historia es necesario conocer los significados que las personas atribuyen a los hechos y actitudes de los otros, el contexto cultural, los valores, los mitos, etc.
- Para llegar a un acuerdo las personas necesitan transformar las historias conflictivas en otras más aceptables que les permitan salir de su posición.
- Las historias que las personas cuentan sobre sí mismas y las que otros cuentan sobre nosotros se relacionan con nuestra identidad.

Los conflictos son las propias historias o “narrativa” en la mediación se pretende cambiar la narrativa por otras que posibiliten el cambio. Es un modelo de acción multidisciplinar.

Con independencia del modelo en el que el mediador contextualice su trabajo, ha de tener en cuenta los conceptos básicos del proceso: *conflicto, comunicación, neutralidad, neutralidad-imparcialidad, neutralidad-equidistancia*.

El *conflicto* en la línea de diferencia, incompatibilidad, antagonismo, es la que se trabaja en mediación por lo que se puede definir como: un proceso interaccional que se da entre dos partes (persona-persona, persona-grupo, grupo-grupo), en el que predominan las interacciones antagónicas (en ocasiones agresivas), dicho proceso es conducido por una tercera persona –ajena al conflicto- que ha de ser objetiva e imparcial.

La *comunicación* es el elemento clave de la mediación; generalmente el conflicto contiene elementos comunicacionales, se desarrolla, se conduce en la comunicación y, si se logra un acuerdo, éste también es un acto comunicacional.

El concepto *neutralidad* es, posiblemente, el más repetido a la vez que el más polémico en escritos y disertaciones referidas a la mediación. Se han hecho propuestas para cambiarlo por el de *imparcialidad*, que se entiende como la no toma de partido por ninguna de las partes, no estar a favor de uno o de otro, lo que implica ignorar sus propios prejuicios, valores, creencias, etc. **La equidistancia** consiste en la habilidad del mediador para ayudar a las partes a que comuniquen su caso; estar a la misma distancia, dar las mismas posibilidades a las partes son frases que definen el contenido de equidistancia.

4. EL PROCESO DE LA MEDIACION. ETAPAS

Destacamos el modelo que presentan Floberg y Taylor por la rigurosidad del mismo y porque viene avalado por la práctica exitosa de muchos años de trabajo en mediación familiar. Diferencian siete etapas indicando en cada una: metas, tarea y metodología.

Etapa 1. Introducción – creación de estructura y confianza

En esta etapa se establecen la estructura y los criterios, se trabaja para obtener la confianza, colaboración y participación activa de los participantes; también se evalúan las actitudes de las partes hacia la mediación y su disposición general para seguir el proceso; se recaba información sobre las partes en relación con:

- Percepción del conflicto y situación del mismo, metas y expectativas.
- Motivación de las partes implicadas para utilizar la mediación.
- Antecedentes inmediatos y acontecimientos que dieron lugar a la mediación.
- Estilos de interacción y comunicación de los participantes.
- Estado emocional de las partes en conflictos.
- Medidas para procesos legales e intervención de otros participantes.
- Problema presentado en oposición al orden del día oculto.
- Protección y aspectos de seguridad para cada participante y sus dependientes.

La metodología es siempre flexible, activa, colaborativa e interactiva. Como instrumentos se pueden emplear informes iniciales, protocolos, modelos de contrato.

Etapa 2. Planteamiento de hechos y aislamiento de problemas

La finalidad última de la etapa es conseguir aislar los hechos importantes y los verdaderos problemas; el mediador tiene que ayudar a los participantes a que comprendan sus conflictos interactivos e interpersonales y sus acuerdos, tanto los manifiestos como los ocultos, a través de criterios como:

- Ubicación del conflicto.
- Duración del conflicto.
- Intensidad de los sentimientos acerca del conflicto.
- Rigidez de las posiciones.

El instrumento con el que trabaja el mediador suele ser un *pliego de trabajo* en el que se incluyen las áreas del conflicto. La etapa finaliza cuando el mediador sabe “ en qué punto se encuentran las desavenencias y conflictos, cuáles son los conflictos ocultos, y qué es lo que cada participante desea, así como los aspectos en los cuales no va a transigir en forma alguna.

Etapa 3. Creación de opciones y de alternativas

Esta etapa se inicia con la revisión del problema y la propuesta de búsqueda de alternativas para solucionarlo en función de algunos criterios que convienen a las partes. Por ej. :

- Necesidades de las partes implicadas y de todas aquellas otras personas que pueden verse afectadas por las decisiones que se tomen.
- Predicciones de futuro en función de otros acontecimientos vividos con anterioridad.
- Consecuencias derivadas de las opciones que se tomen en campos como el económico , el social, el personal.
- Normas legales y financieras, obstáculos y limitaciones.
- Nuevas situaciones que es posible prever.
- Cambios predecibles en cualquiera de los criterios.

Los objetivos finales son conseguir que las partes expresen verbalmente las opciones que conocen y desean y proponer otras que puedan ser alternativas a las anteriores. Metodología (tormenta de ideas).

Etapa 4. Negociación y toma de decisiones

Este es un momento clave en el proceso de la mediación ya que es cuando las partes, después de examinar la realidad del problema y las consecuencias de sus opciones, han de decidir qué hacer. El trabajo del mediador es ir replanteando la negociación de forma que ambas partes puedan expresarse libremente y que ninguna de las dos aparezca como ganadora o perdedora.

Son muchas las estrategias que han demostrado su eficacia en esta fase: la técnica del reflejo, priorizar las opciones, la confrontación directa participante, el refuerzo verbal positivo.

Etapa 5. Esclarecimiento y redacción de un plan

En la quinta etapa se esclarecen los términos de las decisiones tomadas y se redacta, de forma clara y precisa, el convenio o plan de acción en el que aparecen especificadas las intenciones de las partes, sus decisiones, su conducta futura, política de revisión y procedimientos a aplicar si fuera necesaria una nueva redacción del convenio

Etapa 6. Revisión y proceso legal

Tanto esta etapa como la siguiente exceden los límites de la mediación, ya que el control y la responsabilidad ya no están en manos de los participantes y del mediador, sino en fuerzas externas al proceso de mediación en sí mismo. “ La revisión y el proceso legal actúan como guardianes de las etapas anteriores”.

Etapa 7. Puesta en práctica, análisis y revisión

En este momento las partes, sin la intervención activa y continua del mediador, ponen en práctica lo acordado en el convenio. Generalmente surgen dificultades, entonces hay que recurrir a la revisión, a la intervención del mediador y al seguimiento de la puesta en marcha del proceso.

Desde contextos educativos Theault ha elaborado una propuesta de proceso de mediación basándose en lo que ella considera conceptos esenciales de la mediación:

- La *comunicación* como condición sin la cual es imposible avanzar.
- La noción de *equidad* para la búsqueda de acuerdo entre las partes de forma justa.
- El concepto de *mutualización* por el que pueden exponer sentimientos, ideas, para salir del conflicto.
- El constructo *negociación* o búsqueda de acuerdo entre las partes sobre la base de que sólo es posible que toda negociación implica concesiones.
- El concepto de *circularidad* por el que los conflictos se tratan por el mecanismo de retracción que permite volver a estadios anteriores (causas-efectos) e introducir los cambios pertinentes.
- *El interés del niño* en relación con los padres, de forma que los objetivos implique a todos.
- El convencimiento por parte del mediador de que las partes implicadas en el conflicto poseen las *competencias y las capacidades* precisas para formular alternativas y solucionar los problemas.

Defiende Theault que la mediación tiene otros campos de aplicación distintos a los del divorcio y la separación como: crisis de adolescencia, relaciones deterioradas entre padres y abuelos impidiendo ver a los nietos, problemas de comunicación en la familia, dificultades de familias reconstruidas. Su propuesta metodológica para llevar a cabo el proceso de mediación consta de cinco fases:

1. La Indicación: se define y sitúa el contexto del desacuerdo; se explica el proceso y se crean las condiciones de confianza y empatía para que la mediación pueda llevarse a cabo.

2. identificación de los puntos de acuerdo y de los que han de negociarse. El trabajo del mediador consiste en:

- Identificar los puntos de acuerdo entre las partes.
- Identificar el tipo de conflicto que les enfrenta.
- Clarificar el posicionamiento de las partes y de terceros (abuelos, nuevos cónyuges, etc.) en los temas que constituyen el conflicto.
- Proponer un contrato de mediación en el que se especifiquen los objetivos y los temas que se tratarán para encontrar el acuerdo.

3. Apertura de las negociaciones: Cada una de las partes expone sus puntos de vista, expectativas y argumentos.

4. Acuerdos y redacción del “proyecto de entendimiento”: se formalizan los acuerdos y se redacta el documento que posteriormente se convertirá en documento jurídico después de las conclusiones tramitadas por un juez.

5. Acogida de los niños en las conclusiones: Es el momento en el que los padres comentan con sus hijos las conclusiones a las que han llegado y las consecuencias que de las mismas se derivan.

El trabajo del mediador se centra en conseguir que los padres vuelvan a hablarse con respeto, cumpliendo con su misión y que los niños tienen la posibilidad de relacionarse con uno y otros sin temores.

5. EL MEDIADOR FAMILIAR

5.1. Roles y funciones

Como técnico en el proceso de mediación, es la persona imparcial que interviene en la negociación entre dos o más partes ayudándoles a alcanzar un acuerdo que las satisfaga y solucione el conflicto sin necesidad de que se llegue a los tribunales.

Funciones: *la más general ayudar a las partes a resolver el conflicto y firmar el acuerdo.*

Funciones específicas: facilitar la comunicación, ayudar a identificar y clarificar el conflicto, mejorar la relación posterior de las partes que, posiblemente tendrán que mantener relaciones entre sí en función de las necesidades de los hijos. Algunos mediadores son partidarios de un concepto más abierto de la mediación y consideran que, en ocasiones, tiene que asumir un papel más activo que el de mero moderador de la negociación creando puentes ofreciendo soluciones sin imponerlas no siquiera mediante la persuasión; el caso de reparto de bienes por una separación es un claro ejemplo de lo que estamos diciendo.

Por otra parte sabemos que la técnica de la mediación no siempre consigue su objetivo final y que hay conflictos que requieren otro tipo de intervención. Su función en tales casos es la de derivar a las partes a otros profesionales y a otro tipo de intervención, psicoterapia, asesoría, etc.;

5.2. Perfil aptitudinal y actitudinal

Llevar a cabo las funciones descritas requiere, además de formación teórica y preparación técnica, cualidades personales específicas que pueden llegar a ser poco comunes, para que su trabajo sea eficaz debe:

1. **Saber:** preparación teórica general y específica en mediación.
2. **Ser:** cualidades o rasgos de personalidad.
3. **Saber hacer:** formación técnica en estrategias de mediación.

EI SABER es la preparación teórica general y específica; en pocos países existe reglamentación que regule la formación del mediador; consideramos que dicha regulación debe incluir:

- Formación general de campos diversos (psicología, educación, ciencias sociales, derecho, etc.)
- Formación técnica en estrategias de resolución de conflictos, comunicación y otras técnicas específicas de mediación.
- Desarrollo código ético.

Bañuelos propone siete grandes núcleos:

1. Contenidos básicos referidos a: teoría, historia y práctica de mediación, teoría del conflicto, técnicas de resolución de conflictos, roles de los intervinientes, redacción de acuerdos y convenios.
2. Normas de conducta y ética.
3. Aspectos legales.
4. Dinámicas interpersonales en mediación.
5. Recursos comunitarios y procesos de derivación.
6. Contenidos específicos en mediación familiar: aspectos legales y emocionales de la separación en niños y adultos, identificación de situaciones de violencia, interés de los hijos, ética en el contexto familiar, función de los abogados.
7. Contenidos prácticos: simulación, observación, co–mediación supervisada.

Los mediadores familiares españoles pueden recibir dos tipos de formación que son complementarias; una de carácter muy general y más bien teórico sobre temas de mediación válido a campos profesionales múltiples y otro más práctico orientado a campos profesionales muy concretos.

EL SER de mediador hace referencia a sus cualidades personales:

- La capacidad para motivar
- La habilidad para generar confianza
- El mediador ha de ser una persona de mente abierta, equilibrada y realista.
- La flexibilidad en las ideas.
- La paciencia como actitud general.
- La neutralidad o imparcialidad.

Desde las teorías denominadas de Relación de Ayuda, se destacan como **cualidades específicas**:

- ▶ *la aceptación positiva incondicional*, implica apertura de la mente, flexibilidad para aceptar diferencias individuales y reorientarlas en función de los objetivos finales.
- ▶ *la comprensión empática*, supone ponerse en el lugar del otro, captar no sólo el sentido objetivo de lo que dice, sino el subjetivo y personal, el significado que en su vida tiene lo que comunica.
- ▶ *la congruencia*, significa la capacidad para armonizar las palabras con los hechos y con los principios
- ▶ *el respeto*, a las personas, a sus conflictos y a las decisiones que tomen respeto de la solución del problema.

SABER HACER nos referimos a la formación técnica en estrategias de mediación y a la necesidad de experiencia supervisada. El mediador necesita saber qué, cómo y cuándo utilizar estrategias que faciliten la comunicación y ayuden a resolver el conflicto; por este motivo creemos que ha de ser entrenado en técnicas de comunicación y de resolución de conflictos: escucha activa, reformulación, preguntas, abrir y cerrar temas, resúmenes, responsabilización, colocación del límite, uso del humor, legitimación, equidistancia funcional, formulación y verificación de hipótesis, reconocimiento de las propias emociones, doble lectura permanente de lo que ocurre dentro y fuera del mediador.

6. VALORACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMO TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La eficacia de la mediación depende de muchos factores como los derivados del conflicto, las características y formación del mediador, del contexto en el que se desarrolle, de la conceptualización que se haga del constructo. No obstante, las ventajas superan con mucho a las desventajas.

A) Ventajas.

- Representa un sensible alivio para los tribunales que muchos problemas se solucionan antes de llegar al sistema formal judicial.
- Supone un considerable ahorro de tiempo en la conducción y solución del conflicto.
- Implica ahorro económico ya que cualquier proceso de mediación es menos caro que el proceso judicial.
- Evita que haya ganadores y perdedores .
- Aumenta la creatividad.
- Propicia el protagonismo de las partes.
- Logra que los efectos de la mediación o los acuerdos tomados se mantengan en el tiempo.
- Provoca transferencia de aprendizaje.

Martínez de Murguía describe algunas más:

- El carácter privado de las reuniones permite que se sientan más cómodos y que toda la información sea confidencial y secreta.
- La naturaleza de la técnica basado en el diálogo y en el tipo de relación que mantienen las partes facilita que la solución del conflicto se haga sin que suponga ruptura.
- La flexibilidad y voluntariedad de la mediación es otra de las grandes ventajas.

Folberg y Taylor destacan como aspectos más ventajosos de la mediación:

- La capacidad de la misma para ayudar a descubrir las necesidades mutuas, conciliar sus desavenencias y aprender a trabajar juntos y colaborar.
- La mediación es un proceso de triunfo, en cuanto que ninguna de las partes pierde; el objetivo final es buscar una solución práctica que satisfaga las necesidades de ambos.
- Con la mediación se reduce la hostilidad y se promueve la cooperación, desarrolla la autoestima y el sentido de competencia de la autodirección de los procesos.

B) Desventajas y limitaciones.

- La diferencia de poder que puede darse entre las partes, puede inducir a acuerdos injustos para la más débil; esto no ocurriría en los tribunales.
- No se “dictar sentencia” lo que impide que se desarrolle jurisprudencia y que se legisle con la rapidez necesaria para lograr un ordenamiento jurídico flexible.
- La relación con la denominada conveniencia de que la mediación se imponga como paso previo obligatorio al procedimiento judicial.
- Los infractores de la ley que se sometan a la mediación podrían quedar impunes por los acuerdos firmados entre víctimas y ofensor.
- Tampoco el ahorro económico que en principio supone la mediación sobre el proceso judicial se libra de crítica. En ocasiones, las partes tienen que recurrir a un abogado en busca de asesoramiento.

Suares llega a las siguientes conclusiones:

- Con frecuencia las mujeres llegan a peores acuerdos con la mediación que con el sistema judicial (casos de dinero, violencia, pensión alimenticia de los hijos a cargo).
- Los acuerdos suelen ser desventajosos cuando sólo una de las partes quiere llegar a ellos.
- Una de las críticas más fuertes que se le han hecho a la mediación es que exceden su ámbito de competencia, ya que en “determinadas mediaciones se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables.
- En el caso de la mediación familiar se la puede confundir con la terapia familiar.
- Los aspectos más conflictivos se refieren a la posición de imparcialidad y de neutralidad de los mediadores.