

## LA FAMILIA, EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Francisco Robaina Palmés

Profesor Titular de la ULPGC

Alicia Soledad Robaina Espino

Mediadora Familiar y Grado en Trabajo Social

Francisco Domingo Robaina Espino

Mediador Familiar y Licenciado en Derecho

### Resumen

En el presente artículo, comenzamos centrandó nuestra exposición en la familia (concepto, clasificación y funciones), desde la perspectiva de la influencia que la familia ejerce en la sociedad. A continuación, se expondrán las fases y clasificación del conflicto, incidiendo en el conflicto familiar a la hora de abordar la mediación familiar, y cómo la mediación influye y mejora la comunicación y las relaciones en el contexto familiar a pesar de existir un conflicto. Para finalizar, hablamos sobre la mediación y los modelos de mediación familiar y concluimos con una serie de observaciones sobre las características y beneficios de la mediación para la resolución de conflictos familiares.

**Palabras clave:** Familia. Tipos de familia. El conflicto. Mediación familiar. Modelos de mediación familiar.

### Abstract

In this article, we start our discussion focusing on the family (concept, classification and functions), from the perspective of the influence that the family exerts on society. Then, we go through the phases and classification of the conflict, focusing on the family conflict when dealing with family mediation, and how mediation influences and improves communication and relationships in the family context despite the existence of a conflict. Finally, we talk about mediation and family mediation models and conclude with a set of observations about the characteristics and benefits of family mediation for the resolution of family conflicts.

**Keywords:** Family. Types of family. The conflict. Family Mediation. Models of family mediation.

## **1. LA FAMILIA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y FUNCIONES**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

La familia es uno de los pilares fundamentales de nuestra sociedad. Es una de las instituciones más antiguas de nuestra historia.

López y Escudero (2003), señala:

Si alguna vez nos propusiésemos contar las veces que utilizamos la palabra familia o sus derivados como familiar, familiarizado, y sin necesidad de ser exhaustivos, nos daríamos cuenta de que la palabra familia está muy presente en el discurso cotidiano. Hablamos de una empresa familiar, unos amigos que son como de la familia o una tertulia en la que nos sentimos en familia. La usamos para referirnos a aquello que es cercano, conocido, afectivamente importante, aquello en lo que nos sentimos cómodos o que nos une con lazos que consideramos sólidos y duraderos. Por otro lado, parece que todos tenemos una familia, aún cuando vivamos solos o nos hayamos criado en una casa de acogida. Nuestros amigos, nuestros vecinos o nuestros parientes se convierten en nuestra familia, haya o no lazos sanguíneos o legales (p. 19).

Resulta que la palabra familia no sólo forma parte de nuestro lenguaje cotidiano, sino que también forma parte de nuestras historias de vida. En la práctica cotidiana, no resulta fácil llegar a establecer un consenso. López y Escudero (2003) dan cuenta de ello poniendo como ejemplo la primera conferencia sobre la familia celebrada en la Casa Blanca en el año 1980. En la misma se llevó semanas para acercar posturas a la hora de empezar a hablarse de familia. A pesar de los esfuerzos, no hubo consenso entre los participantes.

### **1.2. CONCEPTO DE FAMILIA**

Se ha pasado de una concepción única y tradicional a una concepción con múltiples acepciones, según el marco de referencia desde el que se pronuncie su definición.

En este sentido, García (2006) afirma:

Ciertamente, no se puede hablar de un concepto de familia válido para todos los tiempos, y más que de familia hay que hablar de familias para referirnos a los modelos con arreglo a los cuáles los grupos humanos se han organizado históricamente. (p. 21)

En general, la familia “es la célula básica del cuerpo social, la más universal de las instituciones, el agente de socialización por excelencia; es la portadora de un patrimonio cultural que deja en todos nosotros su sello” (Rondón, 2011, p.82). Acercase a una visión ampliada y universal del concepto de familia implica tener una concepción sociológica de la misma pues, como señala García (2006), “la familia es la única institución social que, a decir de antropólogos y sociólogos, siempre ha estado presente en todas las civilizaciones” (p. 19). García (2006) da a la familia un sistema de creencias y valores fortalecidos por normas sociales internas y externas de convivencia, respeto mutuo entre sus miembros y apoyo ante las adversidades. Continúa diciendo:

Cuestión de notoria importancia es el hecho de que en la familia confluyan y se vean reflejados factores económicos, jurídicos y políticos, junto a otros religiosos, culturales y sociales. Ésta es, a nuestro entender, la razón fundamental por la que no puede hablarse, ni actualmente ni históricamente, de un modelo único de familia, ya que ésta se halla en continuo proceso de cambio a través del tiempo, dada su permeabilidad a los referidos factores que la rodean” (p. 20).

Teniendo en cuenta la opinión dada por García (2006) y, tras una revisión bibliográfica sobre el concepto, se podría decir que la aportada por Rondón (2011), a través de su trabajo de investigación sobre las nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación, permite tener una respuesta a la cuestión inicial de partida. Para el autor, la familia es:

(...) la institución basada en lazos de relación del matrimonio, descendencia o adopción constituida por padres, no necesariamente casados, y sus hijos, unidos y fortalecidos por el amor y el respeto mutuo. Haciendo el concepto más elástico, la concebimos como el conjunto de personas que comparten unas necesidades afectivas y unas funciones compartidas y negociadas (...) (p. 82).

Desglosando dicha definición, se puede sustraer la idea de que la familia puede ser entendida como el principal núcleo fundador donde empieza a surgir las primeras relaciones sociales entre individuos, no necesariamente fundadas en una relación de sangre. En dicha definición, llama la atención que el matrimonio ya no juega un papel importante a la hora de formar una familia. A este respecto, García (2006) afirma:

La nueva concepción familiar postmoderna deja atrás muchos años de acuerdos tácitos derivados de la simple concepción del matrimonio. También el matrimonio, institución por excelencia constitutiva de la familia, ha venido siendo objeto de revisión, sometiéndose a importantes transformaciones en los últimos años por causa directa de nuevas leyes. (p. 21-22)

La familia es una célula social esencial que se erige como principal núcleo institucional donde se establecen las primeras relaciones interpersonales entre los sujetos que la componen, en donde se imprime el carácter básico de socialización de sus miembros mediante el establecimiento de consensuadas y razonadas normas de convivencia, en donde se establecen vínculos emocionales, personales y sociales y en donde se aprende a tener identidad propia (Fernández, 2009).

De acuerdo con Rodrigo y Palacios (2005):

La familia es una unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se quiere duradero y en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia. Un bien social al que hay que proteger y cuidar (p. 33).

La familia, en un entorno social amplio ha de autoregularse constantemente para adaptarse a los nuevos cambios que puedan estar ocurriendo en ese contexto. Una labor nada fácil, cuando entra en juego necesidades e intereses dispares dentro de la unidad familiar. En este proceso, la familia se convierte en una institución social fuerte y saludable, desplegando sus más altas capacidades resilientes. Sin embargo, ante situaciones de baja cohesión y adaptabilidad, la familia se vuelve disfuncional (De Bofarull, 2013).

### **1.3. CLASIFICACIÓN DE LA FAMILIA**

Definido el concepto de familia como punto de partida, la siguiente clasificación trata de recoger la visión plural de modelos de familias que coexisten en la actualidad. Dicha clasificación fue establecida por Quintero (cómo se citó en Rondón, 2011, p. 83).

### **1.3.1. FAMILIA EXTENSA**

Para Quintero (citado en Rondón, 2011) “es la ampliación de las relaciones de consanguinidad y de alianza desde el núcleo a los colaterales por consanguinidad y afinidad, parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales repartidos entre tres y hasta cuatro generaciones” (p. 83).

### **1.3.2. FAMILIA FUNCIONAL O FLEXIBLE**

Es aquella que queda caracterizada por el logro de satisfacción de las necesidades básicas de los individuos que la conforman y en la que, por encima de todo, se establecen unos límites claros, flexibles y permeables entre sus miembros. Bajo esta categoría, se podría incluir la concepción moderna de aquellas familias que, no habiéndose casado, viven como parejas de hecho.

### **1.3.3. FAMILIA NUCLEAR O NUCLEAR-CONYUGAL**

Es aquella que está constituida por el hombre y la mujer, o dos mujeres u hombres, los hijos, unidos por lazos de consanguinidad. Conviven en el mismo hogar y desarrollan sentimientos de afecto, intimidad e identificación recíprocos. Este tipo de familia se diferencia de la familia extensa en la reducción del número de miembros. Normalmente, de 1-2 hijas/os.

### **1.3.4. FAMILIA HOMOPARENTAL**

Es aquella que surge de la relación estable de hecho o matrimonial entre dos personas del mismo sexo, que tienen hijos por intercambios de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o procreación asistida. Reivindica una sexualidad no procreadora entre la pareja.

### **1.3.5. FAMILIA BICULTURAL O TRANSNACIONAL**

Es aquella que está formada por personas de origen étnico diferente y /o nacionalidad. En este caso, los dos miembros procedentes de distintas culturas o de origen cultural diferenciado, a la cultura dominante o mayoritaria en el país de asentamiento; en ambos casos (multiculturales) o en uno de ellos (biculturales). También pueden considerarse como multiculturales las familias con un progenitor de otra cultura por razón de adopción o unión anterior.

### **1.3.6. FAMILIA MIXTA SIMPLE**

Es aquella familia nuclear que ha sido alejada de su hábitat habitual por situaciones de desplazamiento forzado y que se encuentran en un proceso de duelo durante el cual se une a otra tipología familiar. Se constituyen con la unión obligada para la supervivencia, de dos familias. Su comunicación es esporádica o temporal, aunque continua gracias a las nuevas tecnologías.

### **1.3.7. FAMILIA MIXTA COMPLEJA**

Es aquella familia nuclear que, presentando las mismas características que la mixta simple, se diferencia de aquella en el número de familias que se asocian. Normalmente, más de dos.

### **1.3.8. FAMILIA MONOPARENTAL**

Es aquella formada por un solo progenitor y su hijo nacido, adoptado, etc. Las causas que llevan a este tipo de formación familiar son muy diversas, si bien se podría mencionar aquí las situaciones de separación, divorcio, abandono, viudez, alejamiento por motivos forzosos (trabajo, inmigración, ingreso en prisión, etc.) de uno de los padres, etc.

### **1.3.9. FAMILIA RECONSTITUIDA**

Es aquella que está conformada por la unión de cónyuges, donde uno o ambos provienen de separaciones y divorcios de anteriores vínculos legales o de hecho, que aportan hijos y tienen a su vez hijos en su nueva unión. García (2006) afirma que “esta será la forma del futuro que romperá definitivamente los esquemas de la familia tradicional” (p. 31).

## **2. EL CONFLICTO**

El ser humano es una especie gregaria, que desde sus orígenes vive y convive agrupándose con otros, formando comunidades para protegerse, repartir las tareas y mejorar sus posibilidades de supervivencia. Esta peculiaridad hace que, más temprano que tarde, surjan diferencias entre los miembros de dicha comunidad, y estalle un conflicto, cuya solución varía en función de las singulares características de cada sociedad. Pero, ¿en qué consiste exactamente? ¿Cómo evoluciona el conflicto? ¿Cuáles son sus características? En las siguientes páginas trataremos de dar respuesta a estas incógnitas.

## 2.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Comencemos por la definición que contempla el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua en su vigesimosegunda edición. En su primera acepción lo define como: “Combate, lucha, pelea. *U. t. en sent. fig.*”; sin embargo, a los efectos que nos interesa en el marco de la mediación familiar, se adapta mejor la cuarta acepción: “Problema, cuestión, materia de discusión” (R.A.E., 2001).

Acotando aún más, debemos descartar el análisis de los conflictos unipersonales, es decir, aquellos conflictos que tiene una persona consigo misma, en su fuero interno, pues el análisis de los mismos corresponde a los campos de la filosofía o la moral.

Vinyamata (2009) define el conflicto como aquella:

Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentran en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos (p. 278).

Es decir, estos intereses contrapuestos, que entre sí son al menos aparentemente antagónicos, generan en los individuos que participan del conflicto, un enfrentamiento por la satisfacción de sus respectivas necesidades, lo que puede desembocar en un comportamiento violento, o no. Es inherente al ser humano, en su lucha por la supervivencia, que más pronto que tarde acabe teniendo algún conflicto con otros por la divergencia de intereses.

Por su parte, De Diego y Guillén (2012) lo definen así:

- Los conflictos son situaciones.
- En las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo.
- Porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles.
- Donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos.
- Y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (p. 36).

Y a continuación añaden que “No hay forma de suprimir los conflictos. (...) Lo que ocurre es que hay que adoptar un enfoque de solución de problemas y no el enfoque tradicional de la confrontación y la competitividad” (p. 36).

En similares términos lo define Suares (1996):

- Un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer relativamente estacionario.
- Que se da entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos pequeños, grandes grupos; la interacción puede darse entre dos personas, entre dos grupos, entre una persona y un grupo, etc.
- En el que predominan las interacciones antagónicas sobre las interacciones atrayentes o atractoras.
- Interacciones en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totalmente con sus acciones, sus pensamientos, sus afectos y sus discursos.
- Que algunas veces, pero no necesariamente, pueden ser procesos conflictivos agresivos.
- Que se caracteriza por ser un proceso co-construido por las partes.
- Y que puede ser conducido por ellas o por un tercero (p. 78).

Como podemos observar, pese a que cada autor hace más hincapié en unos aspectos u otros, existen características comunes que nos permiten hacernos una idea clara de lo que supone el conflicto.

## 2.2. FASES DEL CONFLICTO

El conflicto no es eterno e inmutable. Como vimos al analizar las diferentes definiciones de conflicto, los sentimientos y las emociones juegan un papel fundamental en el desarrollo de éste, por lo que este va evolucionando en función del estado emocional en que se encuentren los actores del conflicto.

La literatura científica ha aceptado los términos de escalada, estancamiento y desescalada como las principales fases por las que pasa el conflicto. Tales términos fueron acuñados por Rubin, J., D. Pruitt y S. Hee en su obra de 1986: “*Social conflict: escalation, stalemate and settlement*”. A partir de los mismos, Alzate (1998. p.52), en cita de Redorta (2007, p. 72) lo compara con una obra de teatro, en la que en el primer acto el conflicto aumenta y se intensifica, en el segundo acto se produce el clímax y el estancamiento y en el tercer acto el conflicto va descendiendo de intensidad hasta su resolución.



Llamamos **escalada** (escalation), según Entelman (2009) a un “movimiento hacia niveles de mayor intensidad de la conducta conflictiva de cualquiera de los actores” (p.177). Esto provoca un aumento de la virulencia de los ataques mutuos, un aumento de la competitividad entre los actores, que a medida que uno aumenta sus pretensiones, así aumentan las del otro. A medida que la comunicación se va enrareciendo, se multiplican los problemas; el conflicto pudo empezar por un problema puntual y a consecuencia del desencadenamiento de éste, aparezcan nuevos temas de controversia.

Durante esta fase la desconfianza mutua es creciente. En palabras de Redorta (2007): “En la fase de escalada y competición la confianza se reduce al mínimo y debe considerarse un proceso donde dicha confianza se destruye sistemáticamente, lo cual influye en la percepción respecto de la actuación de la otra parte” (p. 75).

El **estancamiento** (stalemate) es, según Redorta (2007) “un punto crítico del proceso en el que se pasa de actividades competitivas a cooperativas y se reconoce al otro. Sin embargo, un estancamiento puede significar una pausa temporal en la escalada y el conflicto puede seguir escalándose después” (p. 74). Los actores, ante el fracaso de la satisfacción de sus pretensiones en la escalada, han decidido no continuar escalándolo. Podríamos decir que el conflicto ha llegado a su punto álgido, pero aún no están en condiciones de producir la desescalada. Rubin, Pruitt y Hee (1986), citados por Redorta (2007) al estancamiento se llega por cuatro causas fundamentales:

- Fracaso de las tácticas competitivas.
- Agotamiento de recursos.
- Pérdida de soporte social.
- Costes inaceptables (p.74)

Finalmente, en la **desescalada** (settlement), los actores toman conciencia de que necesitan colaborar mutuamente para llegar a una solución y se reducen las tensiones y la destructividad del conflicto. De esta forma, “el proceso de desescalada será un proceso de reconstrucción de confianza mutua, al menos a cierto nivel, y se produce un avance hacia una nueva relación de poder entre las partes” (Redorta, 2007. p. 76)

Alzate (1998) citado por Redorta (2007), concluye que la técnica de desescalada requiere esencialmente cuatro pasos y los define de la siguiente manera: incremento de la interacción, construcción de momentos o espacios de pausa en el conflicto con el inicio de pequeñas concesiones mutuas, la generación de objetivos comunes superiores y las concesiones unilaterales (p. 75)

En la mayoría de los casos, para que se produzca la desescalada es necesaria la intervención de un tercero, pues es difícil que entre ellos puedan llegar a ese estado. Entelman (2009) lo describe así:

(...) En efecto, salvo que exista entre las partes un muy buen nivel de comunicación, dentro de un marco que dé posibilidad a un compromiso de tregua o de desescalada, uno de los contendientes no puede fácilmente iniciar una acción de descenso. Ella sería interpretada por su adversario como un acto de debilidad, que en general no lo motivaría a descender también a un nivel más bajo de interacción. Por el contrario, le haría vislumbrar la ventaja de aumentar considerablemente su escalamiento a fin de colocarse en condiciones óptimas para el proceso de terminación del conflicto” (p. 179).

Es de vital importancia para el mediador conocer en qué fase del conflicto se encuentran los mediados, pues le permitirá conocer el estado de ánimo de los mismos, y prever lo que puede obtener de ellos, y como producir acercamientos eficaces, así como emplear las técnicas más adecuadas para el momento en que se encuentren.

### **2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS**

Al clasificar los conflictos nos encontramos con la dificultad de que su amplio espectro hace que se convierta en una misión casi imposible. Pese a ello, numerosos autores han intentado hacer una aproximación a la hora de encuadrar los diferentes tipos de conflictos. Sin embargo, no ha sido posible hallar un criterio que permita hacer una clasificación única.

Muchos autores han optado por hacer clasificaciones de criterio único, es decir, establecen un criterio de selección, y los que lo cumplen están incluidos, y los que no, quedan asignados a la contraria.

Redorta (2007, p.85) ha elaborado un gráfico con ejemplos de clasificación de tipologías de conflicto por criterio único:

**Figura 1: Ejemplos de clasificación de tipologías de conflicto**

Autor	Criterio de clasificación	Tipo de conflicto	Observaciones
Woodhouse	Relación de poder	Simétricos Asimétricos	La simetría equivale a igualdad en el poder
Abebrese	Funcionalidad	Funcional Disfuncional	Es funcional si potencia la innovación y la creatividad
Lederach	Relación de poder	Verticales Horizontales	Se refiere al conflicto entre iguales o en jerarquía
Galtung	Nivel de visibilidad	Latente Manifiesto	El conflicto latente deja de serlo al manifestarse
Deutsch	Agresividad	Constructivo Destructivo	Fuerte aparición o ausencia de agresividad
Burton	Violencia	Violentos No violentos	Ausencia o presencia de violencia
Hobbes	Interés	Apetito Aversión	Es la atracción y repulsión
Coser	Emocionalidad	Real Irreal	Es irreal si existen muchas emociones implicadas

Fuente: Redorta (2007).

Por su parte, Rondón (2012, p.109) realiza la siguiente clasificación, distinguiendo cuatro tipos:

- a) Conflictos intrapersonales: Estos ocurren dentro de la propia persona cuando entren en disputa necesidades, intereses o expectativas sobre elementos o vínculos en común.
- b) Conflictos interpersonales: Ocurren entre dos o más personas. Puede ser por parte de una, o de todas a la vez, debido a recursos escasos, necesidades psicológicas o valores diferentes o contrapuestos.
- c) Conflictos intragrupal: Se dan entre individuos pertenecientes al mismo grupo. Sucede en las familias cuando los intereses de los padres y de los hijos son diferentes, por ej. los conflictos intergeneracionales entre adolescentes y padres
- d) Conflictos intergrupales: Ocurre entre grupos de diferente entidad, tamaño, intereses. En las familias se suele producir entre las familias extensas de los cónyuges.

Como vemos, no parece posible establecer un criterio único que aúne todas las posibilidades en cuanto a la clasificación de los conflictos, pero cada una de ellas nos aporta una visión en función del elemento que quiere dársele mayor relevancia como criterio diferenciador.

### **3. MEDIACIÓN FAMILIAR**

En situación de conflictos en la familia, es necesario informar, que existen alternativas, abriendo espacios de diálogo, la mediación familiar es un espacio eficaz para que las personas encuentren soluciones al conflicto familiar, con el diálogo.

#### **3.1. DEFINICIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

Numerosos autores han tratado de definir el concepto de mediación. Lo mismo sucede a la hora de definir la mediación familiar. Sin embargo, para evitar ser demasiado reiterativos, nos quedaremos en esta ocasión con la definición que hace la Ley Canaria 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar, modificada por la Ley 3/2005, de 23 de junio en su artículo 2:

La mediación familiar es un procedimiento extrajudicial y voluntario en el cual un tercero, debidamente acreditado, denominado mediador familiar, informa, orienta y asiste, sin facultad decisoria propia, a los familiares en conflicto, con el fin de facilitar vías de diálogo y la búsqueda por éstos de acuerdos justos, duraderos y estables y al objeto de evitar el planteamiento de procedimientos judiciales contenciosos, o poner fin a los ya iniciados o bien reducir el alcance de los mismos.

#### **3.2. FASES DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

Suares (2002, p. 243-276) ha analizado las fases por las que pasa todo proceso de mediación familiar. Las clasifica en tres: premediación, mediación propiamente dicha y posmediación.

##### **Premediación:**

En esta etapa no ha empezado la mediación propiamente dicha, pero sí el proceso. Se trata de la primera toma de contacto con los mediados. Puede hacerse tanto en persona como de forma telefónica, y los objetivos a lograr en la misma son:

1. Informar sobre el proceso de mediación (voluntariedad, confidencialidad, etc.)
2. Invitar al otro participante, si no estuviera presente
3. Presentar el contenido del problema. Principalmente para asegurarse de la viabilidad de la mediación como solución al conflicto (por ejemplo, no se puede mediar en casos de violencia de género).

### **Mediación propiamente dicha:**

Esta fase es la más importante, pues es donde los mediados exponen su problema, y los mediadores despliegan todo su arsenal de recursos para intentar ir más allá de las posiciones de los mediados, y se produce la generación de opciones. Se debaten las alternativas presentadas y si todo ha ido bien, cristalizará en la firma de un acuerdo final.

Por motivos clarificadores Suárez la divide en tres fases: Inicio, Opciones y Acuerdo. En la fase de Inicio, “el mediador realiza un discurso inicial en el cual se establecen las características principales de la mediación y el dispositivo que se utilizará” (rol del mediador, confidencialidad, voluntariedad, etc.). Asimismo, se establecen las reglas que van a regir el proceso de mediación, principalmente que sólo hablará uno por vez, y la interdicción de las agresiones verbales o físicas. A continuación se procederá a la firma del convenio de confidencialidad. Llegados a este punto, empezamos realmente a trabajar a través de la exploración del problema y la redefinición del mismo, pues como suele decirse en derecho “las cosas son lo que son, no lo que las partes dicen que son” y es necesario ahondar en los relatos para asegurarse que la realidad coincide con su discurso. También se explorarán los objetivos y posibles soluciones, con especial interés en averiguar cuáles han sido las soluciones intentadas sin éxito, para no volver a incidir en ellas. Por último se procederá a la construcción de la agenda, pues es poco probable, especialmente en mediación familiar que haya un único problema, y sean varios, de tipo económico, de horarios, de rutinas, etc. que precisen de varias sesiones para ir adentrándonos en ellos.

En la fase de Opciones, hay que intentar separar a las personas del problema, concentrarse en los intereses, no en las posiciones y generar opciones (como establece el modelo de Harvard). Para ello se atenderá primero a las opciones que ofrecen las partes y posteriormente, a través de un “brainstorming” a las que generen durante el proceso de mediación. Se irán descartando las que no satisfagan a alguno de los mediados, hasta que finalmente lleguen a un consenso.

Esto nos lleva a la fase de Acuerdo, donde se elabora, redacta y firma un acuerdo final, donde quede reflejada la solución final, o al menos, los acuerdos puntuales que hayan podido lograr en diferentes aspectos.

### **Posmediación:**

No hay que dejar de lado llevar un seguimiento de los casos una vez finalizados. Suárez (2002) lo expresa en estos términos:

Se deben realizar en todos los casos, aun en los que no llegaron a un acuerdo. Nos hemos sorprendido varias veces, después de mediaciones supuestamente fracasadas, de que no habían sido tales, ya que aunque las partes abandonaron el proceso, lo vivido en él cambió la relación entre ellas y amigablemente negociaron solas (p. 275).

Suárez (2002) continúa señalando que es interesante verificar:

1. Si el acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o en parte.
2. Cuáles han sido los motivos por los que no se cumplió algo de lo pactado.
3. Si ha habido modificaciones, como han sido negociadas.
4. Si ha fracasado el acuerdo, cuál ha sido, a criterio de ellos, la razón (p. 275).

### **3.3. MODELOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

#### **3.3.1. MODELO TRADICIONAL-LINEAL DE HARVARD**

Este modelo fue gestado en la Universidad de Harvard por Fisher, Ury y Patton y ha tenido un gran éxito desde su creación, convirtiéndose en un referente en la gestión de la resolución de conflictos a través de la negociación.

Este modelo pone el acento en el conflicto, al que considera como un problema que hay que superar, porque obstaculiza el llegar a una solución. De Diego y Guillén (2012) enumeran sus características esenciales:

- Entiende la comunicación en un sentido lineal.
- Las dos partes se expresan.
- El mediador ha de facilitar la comunicación.
- Importancia de la comunicación verbal.
- Entiende el desacuerdo como causa del conflicto, sin considerar sus orígenes en múltiples causas.
- Trabaja sobre intereses, necesidades, etc., sin intentar modificar la relación entre las partes.
- Su método propone la aireación del conflicto, permitiendo que afloren las emociones para poder avanzar.
- El éxito se alcanza cuando se llega a un acuerdo (p. 59).

Este modelo se basa en conseguir el MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado), o BATNA (Best Alternative to Negotiated Agreement), es decir, cada parte busca su mejor alternativa posible, teniendo también en

cuenta la de la otra parte, y trabajando con las zonas grises entre ambos intervalos llevar a cabo una negociación exitosa.

La principal crítica a este modelo es que al no modificar la relación entre los mediados, sino centrarse en la superación del problema concreto, los acuerdos finales pueden no ser tan fuertes. Por eso este modelo parece más indicado para resolver cuestiones mercantiles que familiares, donde la relación entre sus miembros es de importancia capital.

### **3.3.2. MODELO TRANSFORMATIVO**

Este modelo, desarrollado por Bush y Folger, parte de una premisa totalmente diferente. Lo que busca es transformar a las partes, y una vez conseguido, la solución al conflicto será la consecuencia natural de aquella transformación.

En este caso, el acento está en el cambio producido en los sujetos gracias a la mediación, especialmente a través de dos elementos básicos: la revalorización y el reconocimiento.

De Diego y Guillén (2012, p. 57-58) aclaran que una parte resulta revalorizada “cuando alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de lo que importa y por qué”, así como que “la revalorización de las partes comprende claramente cuáles son sus metas y sus intereses (...), por qué persigue esas metas, y que éstas son importantes y merecen consideración”. Finalmente, “se incrementa la revalorización de las partes cada vez que éstas acrecientan o aumentan sus propias habilidades en la resolución de conflictos siendo conscientes de sus propios recursos”.

En cuanto al reconocimiento, los mismos autores aseveran que:

(...) las partes llegan al reconocimiento cuando eligen abrirse más, estar más atentas, empáticas y sensibles a la situación del otro.

El mediador debe reconocer a las partes y educarlas en el reconocimiento de la otra parte. Cada una de las partes otorga reconocimiento cuando comprende que tiene la capacidad de considerar y reconocer las situación de la otra parte y es capaz de ponerse en su lugar de modo empático” (...) (p. 58).

El principal problema al que se enfrenta este modelo es que llegar a un cambio tan profundo en los mediados es algo que lleva demasiado tiempo, por lo que con las limitaciones temporales de la mediación, no se puede garantizar que llegue a producirse.

### **3.3.3. MODELO CIRCULAR NARRATIVO**

La precursora de este modelo es la profesora de la Universidad de California, Sara Cobb. Se denomina circular, porque considera que tanto la comunicación como la causalidad son circulares, y narrativo porque pone énfasis en las narrativas de los mediados.

Rondón (2012) lo define de la siguiente forma:

(...) pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas. Para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, motivo por el cual llegan a la mediación, de tal manera que quedan mejor posicionadas y puedan salir de sus planteamientos iniciales. El rol del mediador consiste en ayudar a cambiar los estilos de comunicación, de modo que las partes interactúen de manera diferente y por lo tanto se produzcan cambios que permitan llegar a los acuerdos (p. 187).

Se trata de un modelo bastante completo, pues el uso de las narrativas permite un acercamiento de las partes, y una mejor forma de entender su mundo.

### **3.3.4. MODELO GRUPAL NARRATIVO**

La precursora de este modelo es Liliana Perrone. Pone énfasis en la flexibilidad necesaria para afrontar con éxito un proceso de mediación. Romero (2009) nos explica que este modelo es originario de la terapia familiar sistémica, las teorías de la comunicación, la teoría de sistemas y los aportes de la teoría narrativa; además, es:

**Grupal:** porque para haber conflicto debe haber un mínimo de dos personas, esta díada alimenta el conflicto ya sea directa como indirectamente.

**Narrativo:** porque hace referencia a la manera de pensar o de hablar de los miembros de ese grupo respecto a los procesos interpersonales en que viven; esta narrativa es un producto grupal; por tanto, las operaciones que tienden a cambiar estas narrativas deben implementarse sobre los actores.

Este modelo integra dos maneras de ver el conflicto:

- a) Desde una perspectiva Sistémica: Define el conflicto como la manifestación de la interacción, co-dirigido y co-actuado por un mínimo de dos personas.
- b) Desde una perspectiva lingüística: Se trata de una manera de hablar y/o pensar respecto al proceso interpersonal, como un relato, una narrativa.



Con este modelo las partes han construido su percepción de la realidad en base a sus narrativas, y muchas veces estas son incompatibles. El mediador deberá utilizar las narrativas para transformar estos relatos en compatibles al menos hasta llegar a una realidad común mínima a partir de la cual puedan seguir avanzando.

Romero continúa diciendo que este modelo se compone de dos registros, que aunque se tratan por separado, en la práctica se entrelazan simultáneamente:

- 1) Registro de cambio en la construcción de la realidad: Mensajes diferenciados con cierta semejanza; crear duda y cuestionamiento de los argumentos para propiciar la apertura.
  - a) Explorar la construcción de la realidad de cada uno y puesta en relieve de los relatos dominantes: su objetivo es recabar información, solicitándoseles que expliquen su posición para buscar elementos diferenciadores.
  - b) Exploración del sistema de creencias: porque condiciona la forma en que pueden ver el mundo.
  - c) Intervenir para hallar relatos alternativos: buscando diferencias con los relatos iniciales y hacer hincapié.
  - d) Intervenir, crear relatos comunes con vistas a la posterior toma de decisiones.
- 2) Registro de ayuda a la negociación:
  - a) Explorar necesidades.
  - b) Explorar posibilidades.
  - c) Toma de decisiones y reglas.
  - d) Redacción de Acuerdo de Mediación.

### **3.3.5. MODELO CENTRADO EN SOLUCIONES**

El modelo de mediación familiar centrado en soluciones es heredero de la terapia centrada en soluciones del campo de la psicología.

Sus principales objetivos son:

- Centrarnos en el futuro y no en el pasado.
- Lograr la resolución del conflicto y los acuerdos mediante la búsqueda de soluciones consensuadas y actuadas por las partes en litigio.
- Promover el cambio del problema a la solución.

Existen dos aspectos relevantes en este modelo:

En primer lugar, los *estilos de comunicación relacional*, que se establecen desde el primer contacto entre mediadores y mediados. Estos son catalogados como **visitante** pues no reconoce que tiene un problema, viene “de visita” por iniciativa del otro, pero no motu proprio; **demandante** pues viene presentando una “queja”, normalmente es el promotor, tiene claro lo que quiere del otro; y **trabajador**, pues quiere hacer algo para resolver el problema y viene motivado a “trabajar” para solucionarlo.

El otro aspecto está relacionado con la *teoría del cambio*. Supone una evolución lineal desde la inacción hasta que ejecuta la búsqueda de movimiento, y se pasa por las siguientes fases:

1. Fase de precontemplación: el individuo no es consciente de la existencia de un problema.
2. Fase de contemplación: son conscientes de la existencia de un problema, pero no están listos para pasar a la acción.
3. Fase de preparación: esta fase combina intención y criterio de comportamiento.
4. Fase de acción: el individuo modifica su comportamiento para superar el problema.
5. Fase de mantenimiento: una vez superado, para evitar una recaída y consolidar los resultados obtenidos.

Una técnica muy empleada en este modelo es la “pregunta milagro”, pregunta de tipo circular y reflexiva orientada al futuro, donde se les pone a imaginar que un “milagro” ha ocurrido y ya no existe el problema, para que desarrollen como lo visualizan y los cambios que apreciarían si en efecto se hubiera producido dicho milagro. Esto les permite concentrarse en la solución y no en el problema, nos permite buscar las excepciones en el problema, así como promover objetivos con los que se pueda trabajar.

## CONCLUSIONES

La mediación familiar es una herramienta alternativa a la judicial para la resolución de conflictos en el ámbito familiar, que resulta cada vez más importante en una sociedad que evoluciona en ocasiones más rápido de lo que los individuos son capaces de procesar. Las conclusiones a las que hemos llegado son las siguientes:

- La mediación familiar se orienta a ayudar a cambiar la situación de conflicto que existe en el momento presente en el contexto familiar.

- En el proceso de mediación, se sufre un desgaste emocional hasta que se empieza a llegar a acuerdos por todas las partes, incluyendo al mediador/a.
- En la actual generación existe una mayor diversidad en tipos de familia y responsabilidades familiares (cambio de roles familiares conciliación de la vida familiar y laboral) que se han introducido en nuestra sociedad a una velocidad a la que muchas personas no han conseguido adaptarse. Esto provoca que los conflictos familiares vayan en aumento, y tener la alternativa de la mediación para resolución de conflictos es muy positivo para el bienestar futuro de la familia.
- Es importante que el mediador en el proceso vele por el bienestar del menor, o la persona dependiente o con diversidad funcional (cuando los haya), e intente gestionar las emociones para que el conflicto no se vuelva patológico.
- En el proceso de mediación, las personas implicadas son las protagonistas y es importante que se sientan empoderadas en sus decisiones con respecto al futuro.
- Las familias aprenden a gestionar sus emociones en las diferentes sesiones que podrán aplicar ese aprendizaje para futuros conflictos. Mejorando así sus relaciones con sus seres más queridos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao, España: Universidad del País Vasco
- De Bofarull, I. (2013). *Fortalezas y competencias de la familia. Bases para la orientación y mediación familiar*. Universidad de Cataluña, Barcelona, España: IESSF
- De Diego, R y Guillén, C. (2012). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid, España: Pirámide.
- Entelman, R. F. (2009). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona, España: Gedisa.
- Fernández, S. (2009). *Teoría y práctica de la Mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*. Universidad de Murcia, España: Editum-Ágora
- García, L. (2006) *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia*. Madrid, España: Reus
- López, S. y Escudero, V. (2003). *Familia, evaluación e intervención*. Madrid, España: CCS

- Real Academia Española (2001). Conflicto. En Diccionario de la lengua española (22ª Edición). Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=conflicto>
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona, España: Paidós Ibérica, S.A.
- Rodrigo, J. (coords.). (2005). *Familia y desarrollo humano*. Madrid, España: Alianza. M.J. y Palacios Recuperado de [http://ftpmirror.your.org/pub/familia\\_desarrollo/9/90/TOMO\\_III\\_NI%C3%91EZ\\_\(2\).pdf](http://ftpmirror.your.org/pub/familia_desarrollo/9/90/TOMO_III_NI%C3%91EZ_(2).pdf)
- Romero, F. (2009). Apuntes de clase. DL. GC 961-09 y 962-09.
- Rondón, L. (2011). *Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación: el tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares*. En UNIA (Presidencia), Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI, 79-90. Artículo presentado en el I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología, Sevilla, España. Recuperado de <http://dspace.unia.es/handle/10334/1687.pdf>
- Rondón, L. M. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia, España: Tirant lo blanch.
- Suares, M. (1996). La mediación. Conducción de disputas, comunicación y tácticas. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona, España: Paidós Ibérica, S.A.
- Vinyamata, E. (2009). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona, España: Ariel.