

LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR

Es un placer escribir unas páginas para el kiosco de mediación sobre la formación del mediador, que es lo que me han solicitado y colaborar en la interesante labor que está realizando para divulgar la mediación.

Para este cometido voy a hacer una breve introducción de algunos elementos que han condicionado la formación en esta materia y presentar unos aspectos que creo interesantes tener en cuenta para la formación del mediador y en los que sustento el Modelo de Competencia en el que llevo trabajando más de un cuarto de siglo (Bernal, 2017).

ELEMENTOS QUE HAN CONDICIONADO LA FORMACIÓN

La mediación es un redescubrimiento que emerge envuelto en un contexto profesionalizado y aunque el mediador se ha ido introduciéndose en nuestro vocabulario de manera habitual, otra cosa es qué se entiende por tal en el desarrollo de la profesionalización creciente de este nuevo rol (Mayer, 2008). Clarificar qué es o no mediación ha originado más controversias que puntos de acuerdo y existen muchos interrogantes sobre qué es y en qué se convierte cuando se emplea en nuevos contextos sociales y la utilizan diferentes personas con distintas formaciones y experiencias.

Hoy en día nadie duda del enfoque interdisciplinar de la mediación, lo que ha influido en el contenido de los programas para mediadores ya que las distintas disciplinas han querido incorporar sus materias a la formación del futuro mediador para mostrar la importancia de tener en cuenta a



esas profesiones como candidatos perfectos para la actividad mediadora. De esta manera, el peso excesivo de los contenidos es lo que prima en muchos de estos programas, relegando el trabajo con la persona del mediador, cuando la realidad es que este último aspecto tiene una clara relevancia para la eficacia de la mediación (Bernal y colb., 2012).

Si a esto se le añade la necesidad de contar con un grupo numeroso para que la formación sea rentable, disponemos de un cóctel perfecto que pone en peligro realizar una formación integral y práctica, donde se combinen los contenidos, la pedagogía y la preparación personal del mediador.

Otro elemento importante y que está directamente relacionado con la formación es la necesidad bien intencionada de acreditación, con el fin de proporcionar calidad a los ciudadanos que recurran a ella. Se establece así la formación acreditada en mediación, siendo competentes para ofrecer esta formación, principalmente, las universidades, entidades donde existen grandes docentes, que indudablemente tienen mucho que aportar a los futuros mediadores, una aportación teórica y reflexiva de los contenidos que necesitarán los mediadores, aunque con alguna dificultad para completar aquellos aspectos prácticos y vivenciales que también requieren estos profesionales.

Además de las universidades, también los diferentes Colegios Profesionales desean dejar claro su peso en todo lo que tenga que ver con formación y acreditación de sus colegiados, surgiendo cierto enfrentamiento en la defensa de una u otra profesión, desluciendo el interesante aporte de la diversidad y podría ocurrir que vayamos a necesitar mediadores que intervengan en esta complicada situación y ayuden a restablecer un cierto equilibrio entre la razón y la emoción necesario para idear fórmulas creativas que contemplen los diferentes intereses y reduzcan los temores de perder si otros intervienen.

La escasa y confusa aportación del Ministerio de Justicia y las dudas sobre el lugar idóneo donde situar a la mediación ha completado un panorama rocambolesco, volviendo a plantear interrogantes sobre la formación y acreditación del mediador: ¿Cómo tiene que perfilarse la formación para mediadores? ¿Qué número de horas se necesita? ¿Qué equilibrio debe existir entre teoría y práctica? ¿Se pueden denominar mediador los docentes de las distintas materias que intervienen en la formación de mediadores y que no han realizado ninguna mediación? Interrogantes solo esbozados, al ser el siguiente punto es el objeto de este documento.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR

La mediación es una manera respetuosa de trabajar los conflictos que tiene dos características diferenciales: **la voluntariedad**, es un proceso que requiere la aceptación de los interesados y sin ese requisito no se puede hablar de mediación y **la autodeterminación**, es un proceso en el que se precisa la participación activa de las personas, tomando las riendas de sus decisiones y responsabilizándose de su cumplimiento, pasando a ser los auténticos protagonistas. En torno a estas dos características se diseña la formación del mediador.

Para que se cumplan estas características necesitamos al mediador, ya que para que se acepte la mediación y las personas participen, se precisa un mediador competente. La formación del mediador es importante porque está directamente relacionada con la credibilidad que se requiere para que las partes confíen en él y acepten participar en el proceso. La credibilidad depende de la competencia del mediador, de su preparación profesional y personal.

La participación de las personas, pieza fundamental de la mediación, precisa un cambio en la manera de trabajar en mediación, es decir, un cambio de mentalidad del mediador que le lleve a una actuación diferente al papel propio de su profesión de origen y que, a

su vez, conduzca a la participación activa de las personas. El mediador no defiende ni evalúa, no tiene el rol de experto asesor, las partes, cuyo papel tradicional se limita a dejarse llevar, tanto por los profesionales como por su situación emocional, adquieren un rol principal, tomando parte activa en todo el proceso, gestionando sus emociones y eligiendo sus acuerdos. El cambio que experimenta el profesional mediador, al ser las partes las protagonistas, es uno de los mayores retos para los mediadores, y cuanto mayor es la experiencia del profesional, mayor es la dificultad para ejercer su nuevo papel (Bernal, 2012).

Desde este planteamiento, la relevancia de las partes en mediación no quiere decir que el rol del tercero no sea importante, pienso que es un factor significativo para que el proceso se desarrolle adecuadamente y sea eficaz, por eso hace falta una buena preparación de los mediadores en el terreno profesional y personal, dando un giro a su actuación para ejercer este nuevo rol.

Un aspecto a tener en cuenta para la formación del mediador es conocer el paisaje en el que actuamos. El mediador se mueve en un contexto conflictivo, donde las personas que acuden a la mediación presentan una serie de sentimientos de inseguridad, incapacidad, confusión y ausencia de participación en la situación conflictiva que les conduce a centrarse en el pasado, lo negativo y lo imposible. En estas condiciones no es extraño que la comunicación sea inadecuada, no se entienda al otro y resulte complicado conseguir acuerdos (Bernal, 2012)

Por ello, en cuanto al contenido, el mediador necesita **conocer el conflicto**, su estructura y cómo crece, para saber mejor lo que puede estar bajo de lo que las personas dicen o expresan con su comportamiento, es decir, qué es lo que hace que las personas perciban incompatibilidad entre los propios objetivos y los de la otra parte; el poder de la activación emocional que les mueve a adaptar la realidad a sus emociones, percibiendo de manera desvirtuada, aunque para ellos

sea la realidad "objetiva", legitimando, de esta manera, su percepción del otro y de los hechos; y finalmente, cómo expresan el conflicto, justificando la forma inadecuada, bajo el convencimiento de llevar la razón y atribuirle al otro la culpa.

De igual manera, es conveniente que el mediador entienda la **resistencia** de las personas en conflicto, como un hecho natural y saber que, en general, sí quieren llegar a un acuerdo, aunque la forma en que se comportan, inducidos por la intensidad de sus emociones, hace difícil creerlo, y lo que puede suceder es que no sepan cómo o desconozcan el beneficio de la mediación.

El mediador también necesita conocer **aspectos legales y emocionales** que tienen que ver con la materia objeto de la mediación. La formación de contenidos legales y emocionales concretos reviste al mediador de un halo de credibilidad y también sirve para dar herramientas a las personas, de manera que se sientan preparadas para ejercer como negociadores y consensuar sus propios acuerdos.

En el fondo se trata de poder ofrecer una imagen creíble, en la que se pueda confiar y, a la vez, comprender en qué situación vienen las personas y minimizar las formas no adaptativas de presentarse a sí mismo, al otro, y a su versión de los hechos, intentando no extraer conclusiones precipitadas y evitar el juicio crítico. La presentación del mediador y la forma "comprensiva" de percibir a la persona y/o a la situación, hace que ésta se sienta bien en la interacción, abriendo un proceso de percepción positiva del mediador que va a influir en todo el proceso, favoreciendo su intervención y la aceptación de la mediación.

Además de tener en cuenta los contenidos, la formación debe contemplar la manera de ofrecer esos contenidos. No puede reducirse a la mera transmisión unidireccional, ya que los que acuden a formarse en mediación son profesionales que tienen que remodelar aspectos de su profesión de origen para introducirse en la filosofía de la mediación, por lo que el enfoque debe basarse en la interacción de conocimientos,

en la adaptación de sus propios conocimientos al servicio de la mediación y cambiar la situación de poder, que da el rol profesional de origen, por la de transmisor de la información y la escucha que las personas necesitan.

La formación también tiene que promover la reflexión de los conocimientos anteriores y los recientemente adquiridos desde la nueva situación y poner en práctica esos conocimientos reformulados. Por eso, se necesita una formación específica en mediación que sea eminentemente práctica y, aunque los mediadores conozcan diferentes teorías explicativas de la mediación, estaría bien que se adscribiesen a un modelo que les garantice una metodología de trabajo coherente con su elección personal (Bernal, 1998; 2017).

En relación a los contenidos, tener un buen conocimiento del conflicto no es suficiente, el mediador necesita, también, manejarlo. El miedo al conflicto le resta posibilidades de abordarlo ya que, cuanto más miedo le dé el conflicto abierto, menos tolerancia tendrá a las disputas y más dificultad tendrá para abordarlo. Por eso, en la formación del mediador, además de tener en cuenta los contenidos y la manera en las que se dan esos contenidos, ocupa un lugar destacado el **aprendizaje emocional del propio mediador**.

El conocimiento de las propias emociones proporciona la base para conocer y manejar las emociones de los otros. Este conocimiento no significa que vayan a ser tratadas, como ocurre en un proceso psicoterapéutico, sino que el identificarlas y saber que pueden estar enmascaradas con otras, como el miedo que hay bajo el enfado, sirve para conocer mejor a las personas y poder responder de forma no reactiva ante el comportamiento inadecuado producto de dicha emoción. Cuando las emociones negativas son muy intensas, los mediadores deben saber reconocer los signos que las delatan y, además de reconocerlas, hay que saber qué hacer con ellas para que puedan mantenerse intercambios racionales a cerca de las cuestiones

importantes, ya que si no se controlan a tiempo, los sentimientos expresados abiertamente o silenciados, harán peligrar los acuerdos, por lo que saber cómo las emociones adquieren diferencias en base a cómo se desarrolla el conflicto, cómo se negocia y cómo se llega al acuerdo les resulta de mucha utilidad.

El conocimiento de las emociones de los otros y la preparación emocional del mediador pasan a ser uno de los pilares de la formación, junto con todas aquellas habilidades que se desprenden de este bagaje emocional, es decir, recibir entrenamiento personal en donde se trabaje con sus creencias, prejuicios, distorsiones cognitivas y aprenda a utilizar sus emociones, de manera que la razón la ponga a su servicio y así enriquezcan su vida personal y su trabajo profesional (Bernal, 2000-2017).

En general, una formación centrada en contenidos garantiza la realización de un buen proceso, pero no herramientas personales que ayuden a comprender las repuestas emocionales de las personas y a conocer y controlar las propias, ya que uno de los principales obstáculos para trabajar exitosamente en mediación son las propias emociones del mediador. Las emociones de los mediadores pueden dificultar el uso de la mediación en algún caso, bien porque no sepa preparar ese caso, bien porque emocionalmente el mediador no esté preparado para abordarlo (Bernal, 2012).

En definitiva, la formación del mediador tiene que contemplarse, no solo desde los conocimientos, sino desde la contextualización de esos conocimientos, es decir, teniendo en cuenta los dos aspectos destacados en mediación: el contexto emocional en el que se trabaja y el cambio que experimenta el profesional mediador, al ser las partes las protagonistas. Ese cambio de chip de los profesionales conduce a un acercamiento comprensivo del comportamiento de las personas, a un enfoque positivo de los problemas que generan una filosofía pacífica de entender la vida.

Para aceptar la mediación y participar en el proceso, las personas tienen que confiar en el mediador y para conseguir la confianza se necesita un proceso formativo integral y actualizado que le lleve a cambiar la manera de ver el conflicto y a las personas inmersas en él, comprenderlas en lugar de evaluarlas, porque cuanto mayor sea el sentimiento de sentirse comprendido mayor será la confianza que genere el mediador.

Trinidad Bernal Samper
Directora del Centro de Resolución de
Conflictos APSIDE y de la Fundación
ATYME

Referencias bibliográficas

Bernal, T., 2012. *La mediación en escena*. Editorial EOS. Madrid

Bernal, T., 2000-2017. *Seminario de crecimiento personal para mediadores*, Centro Ápside. Madrid.

Bernal, T., 1998; 2017. *La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Primera edición de Colex y Sexta edición. Editorial Tirant lo Blanch

Bernal y colb., 2012).). *Cambio social, respuesta emocional ante la ruptura de pareja y valor de la Mediación*. Edit. Atyme. Madrid.

Mayer, 2008. *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona. Gedisa.