

CAMBIO PERCEPTIVO DE LOS MEDIADORES ANTE EL CONFLICTO Y ANTE LAS PERSONAS EN CONFLICTO



Queda prohibida la copia y cualquier tipo de transmisión independientemente de la forma o medio que se utilice, bien sea electrónica o mecánica, incluyendo la realización de fotocopias, la grabación o a través de cualquier sistema de almacenamiento o recuperación de información, sin el consentimiento previo por escrito de la propiedad de los derechos de autor

Dirección: Trinidad Bernal Samper

Equipo ATYME:

Maribel López
Sacramento Barba
Francisco Iglesias

Manuel Hierro
Jose Ángel Galán
Ana Belén De Miguel

Apoyo metodológico: Marisol Blanco

Diseño de la portada: Jorge Senabre

Copyright © 2012
Todos los derechos reservados ISBN 0000 2012
Deposito legal M-6364-2012 Impreso en España

CAMBIO PERCEPTIVO DE LOS MEDIADORES ANTE EL CONFLICTO Y ANTE LAS PERSONAS EN CONFLICTO



PARTICIPANTES MEDIADORES

¿CÓMO INTERPRETAN LA RUPTURA LOS MEDIADORES?

La información de los profesionales mediadores nos ha brindado la oportunidad de conocer cómo interpretan la situación por la que pasan las personas con las que trabajan. Todos los profesionales de la mediación participantes en el estudio manifiestan diferencias en cuanto a su apreciación del concepto de ruptura, según ha pasado el tiempo, en los tres momentos en los que se situaron en la entrevista: antes de la formación en mediación, después y en el momento actual.

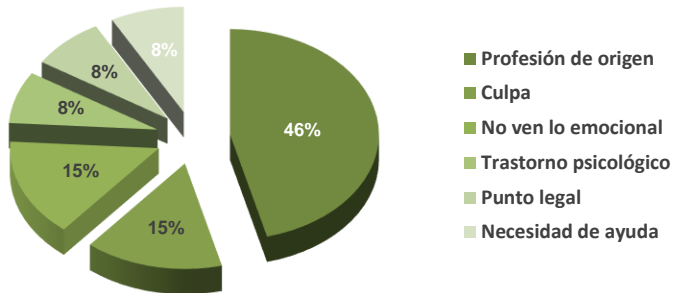
EL PROCESO DE CAMBIO EN LOS MEDIADORES

PERCEPCIÓN DE LA RUPTURA	
ANTES DE LA FORMACIÓN	Conflicto negativo (50%) Fracaso al proyecto común (25%) Factor externo (25%)
DESPUÉS DE LA FORMACIÓN	Normalización y aceptación de la separación como salida. (47%) Valor positivo a los usuarios (29%) Tolerancia (24%)
EN LA ACTUALIDAD	Realismo (47%) Respeto (29%) Flexibilidad mental (24%) Comprensión y autenticidad (26%)

TABLA XII Percepción de los mediadores de la ruptura. Antes de la formación, después y en la actualidad.

De las manifestaciones recogidas (Anexo XIII), podemos observar antes de la formación en mediación, los profesionales de la mediación manifiestan una interpretación muy negativa de la ruptura, interpretación muy influida por su profesión de origen, uniendo ruptura con conflicto, como un fracaso al proyecto común, y muy estigmatizado socialmente.

INFLUENCIA DE LA PROFESIÓN DE ORIGEN



Estos profesionales consideran a la ruptura como algo exclusivamente legal, desde el punto de vista de los mediadores abogados, y como un problema psicológico necesitado de ayuda, desde el punto de vista de los profesionales de la psicología. Las expresiones verbales de los mediadores reflejan este aspecto negativo: *“Para mí, antes de formarme en mediación, la ruptura era parte del conflicto”, “...tenía la idea de que era como el fracaso, el fracaso de un proyecto común,” “Creía que, cuando las personas pensaban en separarse es que necesitaban terapia de pareja”, “...tenía una visión bastante sesgada y además la entendía como unida a culpabilidad, a una actitud egoísta por no pensar en los hijos, los que pierden son los hijos”.... “Personalmente es un fracaso, socialmente un estigma y familiarmente una pérdida”.*

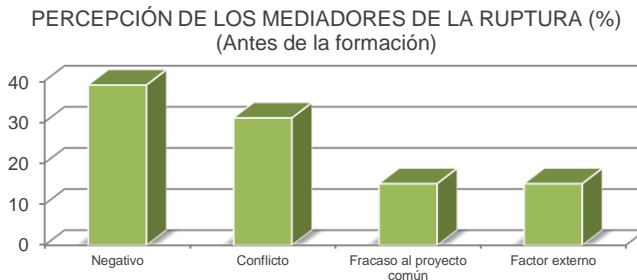
PERCEPCIÓN DE LA RUPTURA

(Antes de la formación)

“Mi percepción de la ruptura estaba más en el mundo de lo legal, era una percepción totalmente de hecho”

“Pensaba que se trataba de un trastorno mental transitorio, un flux mental”

La percepción, que los mediadores dicen predominaba antes de iniciarse en la actividad formativa como mediadores, sobre la ruptura estaba enmarcada en una apreciación negativa de este acontecimiento, algo de lo que era mejor no hablar y que por supuesto nada recomendable, algo que uno no desea ni a su peor enemigo. El grupo de mediadores comentan diferentes casuísticas de familiares o personas cercanas a sus vidas y lo narran desde una visión del pasado reciente lleno de tristeza y vergüenza que impulsaba a la ocultación y al secretismo.



La relación con el conflicto era clara y algo que hay que evitar o de los que hay que huir. Desde el punto de vista de los profesionales del derecho no era considerado como un acontecimiento emocional, solo legal que había que regular y desde un plano más psicológico la emoción, aunque se reconocía estaba vista como una desviación de la cordura, como algo que funcionaba mal o un fracaso del proyecto común de dos personas por culpa de una de ellas.

Resulta sorprendente observar cómo el grupo completo de mediadores experimenta un cambio positivo de la percepción de la ruptura después de la formación, entendiéndola no como un fracaso sino como una posibilidad de salir de una situación mala, una elección a la que las personas tenían derecho, una solución, dando un valor positivo a las personas que toman esta decisión y carentes de culpa. Se podría decir que se aprecia una idea más tolerante de la ruptura, algo que le puede pasar a cualquiera, una situación normal. De la misma manera que se advierten cambios en su forma de entender la ruptura, los mediadores describen cambios que afectan a sus relaciones personales,

mostrando una actitud más abierta ante la vida, una nueva visión de las cosas donde la tolerancia surge y se instala en sus vidas.

PERCEPCIÓN DE LA RUPTURA

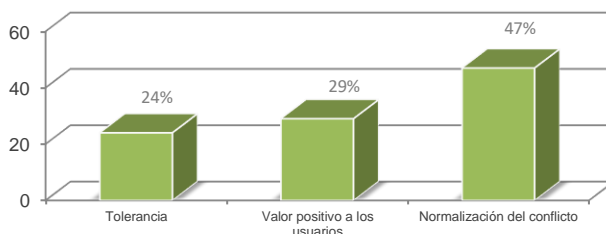
(Después de la formación)

“... con la formación cambié mi forma de ver la ruptura, de pensar en lo peor a pensar que era una solución”

“... optimismo y fe ciega en la mediación”

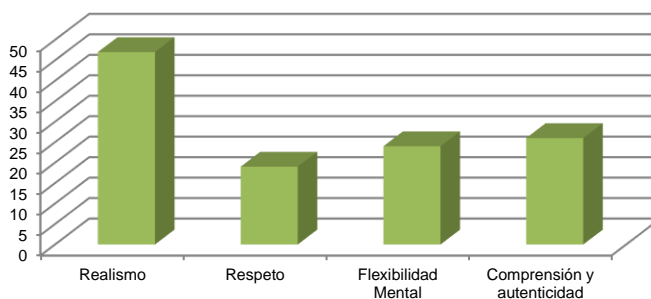
Al mismo tiempo que el grupo de profesionales experimentan un cambio personal y de actitud, manifiestan que su vida profesional está influenciada por este cambio de perspectiva. El diferente punto de mira hace que se centren más en la importancia de las emociones del proceso de ruptura. Entienden que las emociones experimentadas en esta situación están contextualizadas y pueden contemplarlas dentro de un proceso normalizado por el que las personas pueden pasar. Empiezan a ver a las personas que están en el proceso de ruptura como personas que sufren, concediéndoles un valor positivo y de un gran valor e intentan que vean las cosas con los nuevos ojos del mediador con el fin de que sufran menos, pasando a considerar que la mediación es la mejor de las maneras de abordar la ruptura, quedando prendados por el efecto positivo de la mediación y por el mensaje de tolerancia, expresándolo de la siguiente manera: *“...con la formación cambié mi forma de ver la ruptura, de pensar en lo peor a pensar que era una solución, a querer convencer a los sufrientes de que si lo vieran como yo, seguramente sufrirían la mitad y que esto es la solución, y que están equivocados como yo al principio,”“...mi segunda fase es muy optimista y muy dialéctica, es una fase totalmente irreal...”“ ... optimismo y fe ciega en la mediación.”*

PERCEPCIÓN DE LOS MEDIADORES DE LA RUPTURA (%)
(Después de la formación)



Situándonos **en el momento actual**, observamos cómo los profesionales mediadores cambian su percepción de la ruptura.

INTERPRETACIÓN DE LA RUPTURA EN EL MOMENTO ACTUAL
(En el momento actual)



Después de ejercer como mediador varios años, las manifestaciones de estos profesionales nos indican que la visión optimista con la que ven la ruptura en el momento anterior, se cambia por una mirada más serena, asentada en la realidad indicadora de respeto, comprensión, autenticidad, reconociendo el dolor y el sufrimiento de las personas que abordan esta situación y se encuentran más preparados para acompañarlas en el proceso porque comprenden como se sienten y no temen el conflicto sino que se encuentran preparados para abordarlo porque desarrollan un proceso empático y muestran respeto por las personas y por su decisión, tal y como indican las siguientes

expresiones verbales: *“Comprendes más las emociones de los otros, ya no es teoría, vivencias las tuyas y tienes una nueva realidad más empática, más vivencial...”*; *“...he pasado del optimismo y fe ciega en mediación a verla de una forma más realista, por lo que la ruptura la considero como una de las maneras de solucionar esta situación”, “yo nunca quise ver la separación como algo normal y ahora, estoy convencida de que la ruptura es una solución, si es lo que han decidido”*.

PERCEPCIÓN DE LA RUPTURA

(En el momento actual)

“... no se trata de convencerles, es una cuestión de tolerancia y respeto”.

“... comprendes más las emociones de los otros, ya no es teoría, vivencias las tuyas y tienes una nueva realidad más empática, más vivencial...”

¿Han observado, los mediadores, diferencias en las parejas que han usado la mediación, con el paso del tiempo?

El grupo de profesionales de la mediación nos manifiestan, que a lo largo de su trayectoria profesional con parejas que usan la mediación, han encontrado diferencias en relación a las que se separaron hace 15-20 años y las que lo han hecho más recientemente en los siguientes aspectos: en **primer lugar**, la **diferente información** con la que vienen a mediación. Los profesionales de la mediación informan que las parejas que acuden a mediación tienen más información sobre la mediación y sobre los temas de ruptura, conforme avanzan los años, es decir, las parejas vienen actualmente con más información que las que usaron la mediación hace años. Eso hace que ahora es más probable que

acudan juntos a la primera sesión de mediación, cosa que antes era poco probable, algo que redundaba en una mayor posibilidad de aceptar la mediación.

INFORMACIÓN SOBRE MEDIACIÓN	
PAREJAS DE ANTES	PAREJAS DE AHORA
Menos información de Mediación	Más información de Mediación
Vienen solos a Mediación	Vienen juntos a Mediación

TABLA XIII. Conocimiento de los usuarios de la mediación

En **segundo lugar**, los profesionales mediadores dicen que se aprecia un **diferente concepto de familia, pareja y ruptura**, entre las parejas que usaron la mediación hace años (LD) y las que lo han hecho en los últimos años (CD), en que para los primeros están unidos, por lo que, si la pareja se rompe, también lo hace la familia. Desde esta concepción, la ruptura es lo peor que puede pasarle a una persona, la causante de la destrucción familiar y de los problemas de los hijos, llevando aparejado la pérdida del contacto y atribuciones respecto a los hijos de uno de los padres, generalmente el padre. Mientras que los del segundo grupo, parejas que se ha separado más recientemente (CD), suelen separar más fácilmente el binomio familia-pareja, tienen una visión menos dramática de la ruptura, menos culpabilizadora y se esfuerzan en mantener las relaciones en un ambiente de cierta cordialidad para favorecer el mantenimiento de las relaciones de los dos padres con los hijos, aunque su relación de pareja haya concluido.

En este apartado los mediadores han observado diferencias en lo referente al **mundo emocional de los dos sexos** en que no hay tanta distancia como antes la había. El mundo emocional del hombre y de la mujer estaba claramente delimitado y aspectos “consentidos” y hasta bien vistos para los hombres estaban vedados o eran motivo de reprobación social para las mujeres. Las parejas que se han separado más recientemente, a diferencia de las de hace varios años, tienen un mayor equilibrio en lo que respecta a motivar la ruptura

por la existencia de otra relación, mientras que era poco pensable hace varios años el que fuera motivo en las mujeres.

CONCEPTO FAMILIA, PAREJA Y RUPTURA	
PAREJAS DE ANTES	PAREJAS DE AHORA
Ruptura de pareja= familia=Pérdida de hijos	Ruptura de Pareja se rompe = Familia continúa = Responsabilidad compartida de los hijos
Dificultad para decidir	Decisión más clara y vista como solución
Hay más parejas casadas de mediana edad	Hay un incremento de personas mayores, de parejas de hecho y de divorciados
Relación entre separarse y quedarse embarazada	Descenso de parejas que se casaron embarazadas
Periodo largo entre pensar en separarse y tomar la decisión (duración del conflicto)	Periodo menos largo, (menor tiempo en conflicto)
Dureza, dramatismo y más coste	Dolor y superación, le cuesta pero entienden que ocurra
Distancia entre el mundo emocional de hombre y mujeres: los hombre “no disculpan” la infidelidad, no se separan si no tienen otra relación, tener otra relación era una cuestión de hombres. solicitan sólo información en relación a los hijos	Mundo emocional más cercano: Ambos “disculpan” la infidelidad, los hombres se separan aunque no exista otra relación, ha aumentado el número de mujeres que tienen relación con una tercera persona. solicitan más información relacionada con la pareja (más empatía)
Temor a efectos negativos de la separación sobre los hijos	Temor a perder la cotidianidad con los hijos (petición de custodia compartida)
Separación como problema.	Separación como solución: cada vez se ven más cosas positivas en la separación.

TABLA XIV. Diferencias encontradas por los mediadores entre las parejas de antes y de ahora en los conceptos de familia, pareja y ruptura

En ese mismo orden de cosas, mientras que las mujeres perdonaban las infidelidades, en las parejas de hace años, la infidelidad femenina difícilmente podía ser olvidada por el hombre, mientras que en las parejas que se separan más recientemente ambos sexos, en función de sus características, no por el sexo, pueden por igual seguir con la relación aunque haya existido infidelidad. Además, los mediadores informan que actualmente los hombres también se separan sin necesitar la existencia de una nueva relación, algo impensable en las parejas de hace años. Finalmente, el cambio en el terreno emocional también se observa en que las parejas que se separan más recientemente incorporan una nueva preocupación, unida al hecho de separarse, que son las emociones propias y las del otro, cómo puede encontrarse el otro, demandando más información en lo referente a pareja, lo que parece indicarnos un aumento de la empatía, mientras que las parejas de antes, la información solicitada se refería a los hijos.

En tercer lugar, los cambios observados en relación al proceso de mediación, según las manifestaciones proporcionadas por los profesionales mediadores, informan que las negociaciones de proceso de mediación, de las parejas de LD, presentaban un mayor dramatismo interpretativo de la ruptura, escasa información de lo que es mediación e ideas muy claras sobre los roles parentales establecidos, por lo que había menos motivo de discrepancia respecto a los hijos y esto hacía que el proceso fuera más fácil, aunque su carga emocional fuera alta.

Mientras que las parejas de CD presentan menor dramatismo interpretativo, una mayor capacidad negociadora, más información sobre mediación y más movilidad en cuanto a los roles parentales, que hacen más difícil y largo el proceso de mediación.

De hecho, en relación a los asuntos a negociar, la posibilidad legal de la custodia compartida hace que un gran número de parejas la solicite y, su relación con la pensión de alimentos y el uso del domicilio, complica su resolución. Otros aspectos distintivos entre las parejas de antes y ahora son: la liquidación de la sociedad de gananciales, donde se puede observar una mayor

predisposición, en las parejas de ahora, a liquidar lo antes posible e igualmente pasa con la pensión por desequilibrio económico, donde ni si quiera se solicita y si se hace se ajusta a la realidad de la pareja, equilibrando la cantidad y limitando el tiempo.

PROCESO DE NEGOCIACIÓN	
PAREJAS DE ANTES	PAREJAS DE AHORA
Pocas sesiones de negociación	Mayor número de sesiones de negociación
Más simplicidad a la hora de conseguir acuerdos porque los roles estaban más definidos	Roles más flexibles, más dificultad para alcanzar acuerdos
Negociaciones enturbiadas por la dureza y dramatismo pero más fácil de llevar para el mediador, los temas a tratar son más desconocidos por las partes	Tienen mucha información, por lo que las negociaciones son más difíciles, más largas e influencia de la familia extensa en los acuerdos por la necesidad de ayuda diaria
Grandes problemas para liquidar, casa e hijos estaban unidos y el uso no solía tener límites	La liquidación se plantea con menor dificultad, lo que hace que el uso sea provisional
La pensión de alimentos era como un pase de factura para el que se va	La pensión de alimentos es una aportación del padre y de la madre para los hijos
Respecto al documento de acuerdo, se quedaba con el documento inicial y casi no existían las renegociaciones	Ahora hay muchas más renegociaciones, ya que el documento de acuerdo se adapta a las situaciones cambiantes de las personas
Aumento de parejas que no llevan el documento de acuerdo al juzgado hasta que se cumpliese el plazo para divorciarse sin separarse previamente	Hasta hace poco los documentos de acuerdos se llevan al juzgado para divorciarse directamente. Ahora, con la crisis aumentado el no llevarlo al juzgado

TABLA XV. Diferencias encontradas por los mediadores entre las parejas de antes y de ahora en la negociación

¿Qué priorizan los mediadores, del proceso de mediación, y qué aconsejan a los mediadores que empiezan?

En base a su experiencia profesional, los mediadores destacan como aspectos importantes el saber transmitir con claridad lo que es mediación a las personas que acuden a mediación. Es algo que parece fácil pero que suele presentar alguna complicación por la situación con la que las personas vienen a mediación, donde resulta difícil escuchar lo que se le tiene que decir porque la intensidad emocional con la que se presentan en mediación disminuye su capacidad atencional en unos momentos en que resulta importante conocer qué es mediación para que puedan aceptar participar en el proceso.

ASPECTOS DESTACADOS POR LOS PROFESIONALES MEDIADORES

- Transmitir con claridad que es *mediación*
- Resaltar el protagonismo de las partes
- Cambiar la percepción del conflicto

TABLA XVI Aspectos destacados por los mediadores en el proceso de mediación

Otro aspecto que los mediadores consideran importante destacar es saber transmitir el protagonismo a las partes para que decidan sobre sus propios asuntos, evitando el consejo y el asesoramiento. Esto, que es fácil decirlo, es muy difícil hacerlo, ya que cuanto mayor es la experiencia profesional de origen más difícil es evitar ofrecer la solución al problema, lo que el profesional cree que es la mejor solución para salir del conflicto. Por eso, una de los consejos de los mediadores es evitar el intervenir. El tercer aspecto señalado por los mediadores, es el saber situar a las personas, que vienen enfrentadas, de manera que puedan percibirse en el mismo lado de la mesa y dirijan la mirada hacia un objetivo común, cambiando su percepción del conflicto.

De las sugerencias ofrecidas por el grupo de profesionales de la mediación entrevistados, después de las reflexiones llevadas a cabo en esta sesión de trabajo y fruto de su experiencia profesional, todo el grupo destaca la

importancia de la formación continuada en mediación, una formación que cuide la parte personal del mediador. También destacan el desgaste que esta actividad profesional produce y la necesidad de cuidar el aspecto emocional del mediador, ya que de la misma forma que los mediadores percibimos el estado emocional en que se encuentran las parejas, éstas perciben también cómo nos encontramos los mediadores.

CONSEJOS A UN MEDIADOR QUE EMPIEZA



Además del valor prioritario dado a la formación, los aspectos más valorados como necesarios para el mediador con: la **flexibilidad mental**, importante para comprender cómo se sienten las personas, el valor que les dan a su forma peculiar de entender las situaciones, la capacidad de escucharlos, de entender su verdad, la lógica de sus deducciones, sin asombros ni suspicacias, es decir, todos aquellos procesos que componen la empatía. El **no implicarse en la historia** de personas que experimentan emociones intensas situacionales, ya que la historia la conforman dos versiones distintas y para mantener la imparcialidad es necesario no decantarse hacia ningún lado. Finalmente, este grupo de profesionales destaca, como sugerencia a los mediadores que empiezan, el uso de la **sinceridad**, entendiendo como tal, el ser auténtico a la hora de transmitir lo que se quiere transmitir a las parejas, lo que tiene que decirle, porque si el mediador lo cree, las personas también lo hacen.

REFLEXIONES, COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

“No son las cosas las que nos afectan sino la manera en la que las interpretamos”

Ellis y Grieger 1981

El conocimiento científico no puede basarse solo en la razón, sino que es una combinación de la razón y de la emoción (Tiezzi, 2006), desde esta perspectiva, este trabajo muestra nuestra inclinación por un enfoque basado en las personas, en la importancia que ellas dan a los hechos, en su percepción subjetiva, en definitiva en “su realidad”, porque partiendo de esa realidad podemos comprenderlas mejor. Un enfoque basado en nuestra práctica profesional y orientado a un deseo de ampliar la comprensión de lo que acontece a las personas en esta situación emocional para que el acompañamiento sea más efectivo y productivo, tanto desde el punto de vista de alcanzar acuerdos consensuados como de reducir el impacto emocional de lo acontecido. Este mayor conocimiento de las personas con las que trabajamos, unido con la necesidad del autoconocimiento, propicia el desarrollo de la comprensión sobre la evaluación necesaria para conseguir la confianza de las personas en el mediador y en el proceso de mediación. Una confianza que revierte en los propios interesados y que propicia su participación activa en el proceso, haciendo que cambie la intervención de los profesionales mediadores (Bernal, 2012).

El contexto en el que está situado el trabajo es el mundo de las relaciones de pareja, un mundo interesante y complejo, que se complica aún más cuando, una de las partes, en general, decide dar por finalizada la relación y la otra se resiste a ello. Aquí las emociones surgen con gran virulencia, incluso en aquellas parejas en las que las emociones parecían que ya se hubieran apagado y es entonces cuando acuden a mediación, entran en contacto con el mediador, que les acompaña en todo el proceso hasta alcanzar acuerdos que les parezcan aceptables. Más de 20 años trabajando en mediación nos ha proporcionado una mirada larga y profunda del proceso interactivo de la pareja, que nos ha llevado a reflexionar sobre los cambios ocurridos en el transcurso de estos años en nuestro panorama social y cómo esos cambios han introducido modificaciones

en la manera en que las parejas abordan esta situación difícil que es la ruptura. Nuestra reflexión se ha extendido a los mediadores y cómo el paso del tiempo, la experiencia acumulada y el contacto constante con parejas que terminan su relación, han hecho mella en comprender el mundo de la ruptura, motivando cambios en la práctica profesional.

Para comprender una situación tan compleja como la ruptura y la intervención mediadora en ella, nos hemos acercado con sumo cuidado y mucho respeto, preguntando a personas usuarias de la mediación y a profesionales que trabajamos como mediadores para que nos den sus percepciones de cómo han vivido esta situación difícil, en el caso de los primeros y cómo han interpretado e interpretan esta situación los mediadores desde su práctica profesional. Las preguntas se han realizado en un ambiente relajado y propicio para el diálogo y donde ha sido evidente la gratitud de todos los participantes por su contacto con el mundo de la mediación desde la doble perspectiva de usuarios y mediadores. De las preguntas que nos hemos hecho en esta investigación nos planteamos varios objetivos: 1.- Conocer el impacto y la repercusión de la ruptura en parejas que han usado la mediación en tiempos distintos, 2.- Conocer la percepción de los profesionales de la mediación y el impacto en su actuación profesional, 3.- Conocer la valoración de la mediación y sugerencias de usuarios y mediadores para una mejora social. Del análisis realizado de los dos grupos de participantes vamos a compartir algunas reflexiones y comentarios, que no están cerrados y que deseamos seguir desarrollando en un futuro próximo:

¿Cuál ha sido el impacto de la ruptura en las personas que han utilizado el programa de mediación y cuáles sus repercusiones?

La ruptura, tal y como aparece en la literatura científica, es un estresor de los más duros de abordar de la vida de las personas (Kaslow, 1986) y los usuarios que han participado en este estudio, tanto los que se separaron hace años como los que lo han hecho más recientemente, manifiestan que este acontecimiento significó un cambio en sus vidas, un hito vivido con emociones intensas y que supuso un antes y un después en sus vidas. Junto con este

reconocimiento de impacto negativo expresado con emociones de tristeza, duda, culpa, temor, ansiedad, también mencionan emociones positivas de liberación, alivio y tranquilidad, que muestran la ambivalencia emocional ante el acontecimiento de ruptura. Sin embargo, este evento se inscribe dentro de la categoría de las llamadas crisis de desarrollo, es decir que es una situación que puede producirse en el desarrollo de la vida de las personas y que superada adecuadamente facilita el crecimiento (Pittman, 1990). Desde esta óptica, creemos que según la manera en que se interprete este acontecimiento, así será el impacto emocional resultante, cuando en realidad la idea errónea extendida es que los acontecimientos y las personas generan nuestras emociones, porque no somos conscientes del papel que juega la propia interpretación en la generación de las emociones, al pasar con mucha rapidez, ni nos damos cuenta de que somos nosotros los que las generamos mediante lo que nos decimos a nosotros mismos acerca de las cosas y de las personas (Ellis y Grieger, 1981). Por eso el mundo de las emociones en su triple vertiente nos ha ofrecido un panorama para conocer cómo las personas abordan la situación de ruptura y nos brinda la oportunidad de comprenderlos mejor, relacionando la emoción que dicen sentir, los autodiálogos que pasan por su cabeza y lo que nos dicen que hacen en esa situación. A través de las manifestaciones de las personas entrevistadas hemos visto que, aunque el impacto de la ruptura es interpretado en general de forma negativa, apreciamos diferencias entre las personas que se separaron hace años de las que lo hicieron más recientemente. Las primeras lo vivieron con un mayor dramatismo, permaneciendo más tiempo con la duda de dar este paso o no, manteniendo el conflicto con el consiguiente efecto en sus vidas y en las de todos los miembros de la familia, y las personas que se separaron más recientemente, aunque el impacto también lo valoraron de manera negativa, salieron con menos dificultad de esta situación difícil.

Aunque el acontecimiento “dejar la relación” ha tenido un fuerte impacto emocional, las personas entrevistadas informan que la repercusión a **nivel personal** ha resultado beneficiosa influyendo positivamente en sus vidas, mejorando su calidad de vida, aunque las personas que se han separado hace años presentan dudas respecto a la decisión tomada en su día, dudas menos manifestadas por las personas que su separación se ha realizado más recientemente. Este doble efecto de calidad de vida y dudas en la decisión

distingue a los dos grupos, observando un significado diferente en la mejora de la calidad de vida mencionada, en las de LD la repercusión positiva se traduce en una vida más tranquila, en un menor sufrimiento, junto con sentimientos de soledad, mientras que las personas que se separaron más recientemente, la repercusión positiva se experimenta con plenitud porque no aparece la duda respecto a la decisión tomada.

En cuanto a las repercusiones en el **área social** si podemos observar diferencias claras entre un grupo y otro, las personas del grupo de LD manifiestan que el peso del contexto social ha sido un agravante para llevar a cabo la decisión de separarse, que la vida sin pareja ha supuesto inconvenientes difíciles porque se han sentido estigmatizadas, con muchas dificultades para mantener la decisión, mientras que las de CD no presentan este tipo de dificultad y en los casos que aparece es mucho menor la intensidad y el número de personas que les ha ocurrido. En las entrevistas individuales, las diferencias están en la misma línea presentada por los grupos de referencia, las que se han separado hace más tiempo no han tenido ningún apoyo en los momentos difíciles por los que han pasado y sus intentos de salir adelante se han visto boicoteados por la mirada social imperante.

La repercusión de la ruptura en **los hijos**, pese a ser una de las preocupaciones manifestadas por una mayoría de las personas que se han separado recientemente, el 81% dice tener una relación excelente con sus hijos, no viendo cumplidos sus temores y apreciando una gran madurez en ellos y adaptados perfectamente a la nueva vida. De igual manera, el 72% de los de LD también hacen manifestaciones en el mismo sentido, aunque la ruptura haya sido más complicada. En las personas entrevistadas individualmente, las que se separaron hace años, y las que lo han hecho más recientemente, con independencia del mayor o menor coste emocional, expresan que la relación con los hijos ha mantenido la calidad o, en algunos casos la ha mejorado. En definitiva, las personas que han usado la mediación en tiempos distintos nos informan que la ruptura ha constituido un acontecimiento duro y difícil aunque la repercusión en sus vidas y en sus hijos ha resultado positiva. Las diferencias

entre los dos grupos de estudio nos aportan información sobre aspectos que parecen amortiguar ese impacto de la ruptura:

El momento social en el que se produce la ruptura. - las diferencias presentadas por los dos grupos de LD y CD nos dan información de que según sea el momento en el que tiene lugar la ruptura, así se interpretan y así la viven las personas entrevistadas. Si hace años la ruptura era considerada como mala, perjudicial y socialmente mal vista, los que pasaban por esta situación tenían una dificultad mayor que se les añadía al coste emocional que toda ruptura conlleva. Así lo manifiestan las personas de la muestra que se separaron hace años y que nos informan de su sufrimiento por no poder contar con el apoyo de nadie, viéndose cuestionadas por una sociedad que penaliza el hecho de decidir dejar la convivencia. Ni la familia, ni los amigos, ni los hijos, ni tampoco la Ley comprendían esta decisión y la ocultación del acontecimiento enturbiaba más el panorama de las personas que entraban en el “túnel” del divorcio: *“era una situación machacante... quería separarme, pero no tenía fuerzas. No me sentía apoyada por nadie, ni por mi propia familia, ni por mi madre... nadie me animaba a decir adelante.... Lo pasé muy mal, fue muy difícil pero lo peor fue el no tener apoyo de nadie, pensaba que estaba haciendo una barbaridad, me sentía cuestionada por todos”*.

Los mediadores también nos informan, que las parejas que se separaron hace más tiempo, presentaban diferencias con las que lo han hecho más recientemente en línea con este influjo social, las primeras mantenían el binomio familia y pareja, por lo que si la pareja se rompía, la familia también y la ruptura era interpretada como lo peor que le puede ocurrir a uno con el consiguiente efecto dañino en los hijos. Estas parejas también presentaban más dificultades para la toma de decisión, hecho confirmado, tanto por la información obtenida cuando las parejas vinieron a separarse a mediación, como por la ofrecida en las entrevistas objeto de esta investigación, donde las personas de LD necesitan más tiempo para tomar la decisión, lo cual hace que se mantengan en conflicto mucho tiempo, con el resultante desgaste emocional y el efecto en todo el sistema familiar. Las parejas que se han separado más recientemente se han encontrado con un contexto social más permisivo donde la decisión de separarse no estaba penalizada y han podido tomar la decisión con menos presión,

empezando a diferenciar pareja y familia y donde la ruptura se ve como una solución a las dificultades de relación, a un derecho de la persona a ser feliz sin darle valor de fracaso del proyecto de vida, manifestaciones apoyadas también por las informaciones de los mediadores.

Calidad de las emociones. - La relación entre emoción, cognición y conducta, y la manera de acompañarse unas emociones con otras, dan un perfil emocional distinto entre un grupo y otro. La emoción que más mencionan las personas entrevistadas de los dos grupos es la tristeza, pero no es igual en los dos, ya que la tristeza puede ser adaptativa o desadaptativa y depende del contexto y del contenido de la tristeza, por eso, no tiene el mismo significado en un grupo que en otro. No es lo mismo la tristeza y la depresión, que es lo que se puede observar en el grupo de LD, la tristeza, que aparece tanto en el conjunto de emociones positivas y negativas, como entre las de signo negativo, lo que se observa es dolor, el sentirse herido o destrozado, acompañado de cogniciones de desesperanza, soledad y asombro negativo ante la noticia, que dan como resultado un mantenimiento de la tristeza al no asumir la pérdida, que lo que hacen es prolongar el sufrimiento. Finalmente se completa con una retirada pasiva, de abandono y conductas de lamentaciones, lloros y quejas: *“no voy a poder vivir sin ella”, “la vida no tiene sentido”, “quiero morirme para no sufrir”,* seguidas por conductas de lloros y lamentaciones que realimentan la emoción. Estas cogniciones no se parecen a las que presentan las personas del grupo de CD y que también acompañan a la misma emoción de tristeza, si se tienen en cuenta las emociones negativas: *“Se me cae el cielo encima pero tengo que ir para adelante”, “Te tienes que hacer la fuerte”, “Esto es muy duro pero seguro que saldré adelante”,* seguidas por conductas tendentes a buscar alternativas para encontrarse bien, consensuar con el otro padre o madre lo relativo a sus hijos e ir a mediación.

Otro aspecto interesante a destacar en el tema emocional es el diferente acompañamiento que tiene la tristeza, con otras emociones que le dan un matiz distinto a cada uno de los grupos. En las personas de LD, la **tristeza** va acompañada por la **duda** y por cogniciones de temor a romper el esquema de vida y de familia ideal, dudas sobre la decisión que afianzan el sufrimiento al estar sumidas en un conflicto que dura, en ocasiones, varios años y por la

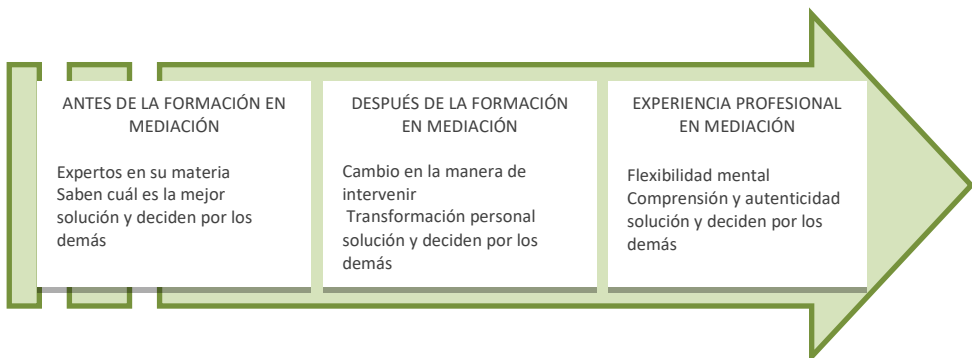
sorpresa negativa ante la decisión del otro, seguidas por conductas tendentes a centrarse y a ocuparse de los hijos para evitar pensar. A pesar de este panorama emocional negativo, la emoción **liberación, alivio y tranquilidad**, presentes en una parte de este grupo, abre una ventana para que en la actualidad, después de pasar un tiempo desde la ruptura, las personas consideren que su decisión fue acertada y se sientan tranquilas y aliviadas. En el grupo de CD, **la tristeza** parece estar mejor asumida, y seguida por autodiálogos de afrontamiento, de encontrarse con fuerzas para salir adelante, haciendo frente al dolor. Esta emoción está acompañada por el **temor** a perder el contacto con los hijos, emoción que no es de extrañar por el cambio ocurrido en la familia española, donde las relaciones entre las parejas son más igualitaria, cambiando también las relaciones entre padres varones e hijos, siendo esta más frecuente y cotidiana por lo que la ruptura podría hacer perder este logro alcanzado.

La utilización de la mediación. - Aunque hemos observado diferencias entre las personas que se han separado hace años de las que lo han hecho más recientemente, todas ellas valoran altamente la mediación, tanto en relación a su paso por ella como por los resultados obtenidos. Las ventajas más destacadas, entre los que se separaron hace años (LD), se refieren al beneficio de encontrar a una persona imparcial para disminuir el conflicto, equilibrar las emociones y ayudarles a mantener la comunicación y el contacto con los hijos, opiniones secundadas por las personas entrevistadas individualmente con frases como *“hablar con una persona imparcial ha facilitado el acuerdo, entre nosotros hubiera sido imposible”, “si hubiéramos ido antes a mediación nos hubiera reducido mucho los conflictos y el desgaste emocional” “ha sido beneficioso para mis hijos, tienen una buena relación conmigo y con su padre”, “me ayudó a establecer una comunicación que ya estaba rota y eso me parece que es importante”*. Las ventajas mencionadas por las personas que se han separado más recientemente también hacen hincapié como favorecedora del diálogo, del trato igualitario, de equilibrar emociones y disminuir el conflicto: *“La mediación ha sido una experiencia muy positiva”, “me ha aportado una nueva valoración” “ha sido fundamental porque si no llegamos a utilizar la mediación, tal y como estaban las cosas, hubiera sido un auténtico debacle”, “ la mediación ha hecho que no aparezcan situaciones de tensión que, con el alto nivel emocional, podría haber hecho cosas que luego te arrepientas”*. Estas manifestaciones de las

personas que se han separado usando la mediación nos sugieren que la mediación supone uno de los elementos amortiguadores del impacto de la ruptura en las personas.

¿Cómo perciben los mediadores la ruptura y cuál es el impacto en su actuación profesional?

Las informaciones dadas por los mediadores nos muestran que la interpretación de la situación de “dejar la convivencia” y por tanto de percibir a las personas que toman esta decisión, ha ido cambiando con el paso del tiempo en función de dos aspectos mencionados por ellos, la formación en mediación y la experiencia profesional. Comentan que la formación en mediación constituyó un antes y un después, y que no sólo cambió su concepción de la ruptura, sino que su propia vida personal también fue influida por este acontecimiento, dándole una nueva óptica al percibirla, viendo influenciada su actuación profesional por la forma de pensar sobre la situación en la que intervienen, y cómo esta reinterpretación está a su vez marcada por el contexto social.



El cambio progresivo experimentado por los mediadores sobre la forma de interpretar la ruptura, sigue un camino similar a la de los usuarios: **antes de la formación** consideraban la ruptura, como un acontecimiento negativo y dramático o como un asunto legal, estando influida por la profesión de origen y a los usuarios como personas necesitadas de ayuda, receptores pasivos del saber de los profesionales, considerándolos como personas que no están en condiciones de saber lo que quieren, y mediatizados por sus emociones; **después de la formación en mediación**, perciben la ruptura de manera positiva y desean

hacer ver a las personas que se separan esta positividad, se esfuerzan en que no sufran, quieren que entiendan la inutilidad del sufrimiento y más tarde, **en la actualidad**, con la experiencia mediadora, la ruptura la ven como solución a una situación dura y difícil, siendo más realistas, considerando a los usuarios personas valientes y con poder suficiente para resolver sus problemas y elegir cómo hacerlo. El cambio que se opera en los mediadores a través de la formación en mediación hace que su interpretación de la ruptura cambie y también lo hace su intervención profesional. La experiencia profesional consolidada aumenta su capacidad comprensiva e introduce cambios en su práctica profesional, dando a las emociones de las personas que se separan un valor situacional que no les impide hacerse cargo de sus propios acuerdos. Por lo tanto, según la manera en que los profesionales de la mediación entiendan la ruptura, así será su actuación profesional, y esa manera de actuar influirá sobre los usuarios, favoreciendo o entorpeciendo el impacto emocional (Bernal, 2008).

	PERCEPCIÓN DE LA RUPTURA	PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS QUE ROMPEN	AUTOPERCEPCIÓN
ANTES DE LA FORMACIÓN	Conflicto negativo como fracaso al proyecto común	Necesitados de ayuda	Expertos en su materia, que saben cuál es la mejor solución.
DESPUÉS DE LA FORMACIÓN	Una posible elección con solución	Autosuficientes que toman decisiones	Cambio en la manera de intervenir y transformación personal
EN LA ACTUALIDAD	Una percepción positiva	Valientes, decididos	Mayor comprensión, autenticidad y flexibilidad mental.

¿Cómo valoran la mediación y qué sugerencias hacen los usuarios y los mediadores?

Los criterios para evaluar el éxito de la mediación pueden referirse en función de los resultados obtenidos a corto o a largo plazo. Los resultados a corto plazo se refieren al grado de satisfacción de las personas con el proceso y

con los acuerdos obtenidos, mientras que el cumplimiento de los de acuerdos solo puede ser medido a largo plazo, un cierto tiempo después de finalizar la mediación, (Pruitt y Carnevale, 1993; Pruitt, 1990). En relación al criterio de satisfacción resulta útil distinguir la *satisfacción con el acuerdo* de la *satisfacción con el proceso* (Serrano, 2008), aunque las personas que han usado la mediación y han participado en este estudio valoran altamente su paso por la mediación y manifiestan estar muy satisfechas, tanto con el proceso en sí, como por el resultado obtenido, destacando el efecto beneficioso al descender el conflicto, equilibrar emociones, favorecer el diálogo y mantener la relación con sus hijos, tal y como indican las siguientes manifestaciones: *“Se restó la conflictividad entre nosotros y se suavizaron las emociones negativas”*, *“Para mí la mediación fue el único enclave sólido para no desmoronarme”*, *“Podimos mantener la comunicación...”*.

En lo que respecta al cumplimiento de los acuerdos, las parejas que han participado en este estudio dicen seguir manteniendo los acuerdos alcanzados en su día o los que, en una renegociación posterior, acordaron para sustituir a los acuerdos iniciales y eso que para las personas que pertenecen al grupo de LD han pasado entre 15-20 años desde que llevaron a cabo la mediación. Indudablemente, el que las personas estén satisfechas con la mediación y además que les parezca que el acuerdo es justo son buenos predictores para el mantenimiento de los acuerdos (McGillicuddy y otros, 1996).

Respecto a la valoración de la mediación, por parte de los mediadores, todo el grupo señala el beneficio obtenido en la formación en mediación, atribuyendo a ésta la capacidad para cambiar su filosofía de vida y la repercusión personal de todos los valores propuestos desde la mediación. Lo que más destacan los mediadores es el beneficio del conocimiento de las propias emociones para cambiar aspectos personales que dificultaban su relación con los demás y la repercusión de ese autoconocimiento para comprender mejor a las personas que atienden en mediación. Al mismo tiempo han aprendido a saber transmitir la información, a escuchar activamente, a impulsar la participación de las personas, evitando la intervención y poder acompañar a las personas para que puedan cambiar su percepción del conflicto.

En cuanto a **las sugerencias dadas** por usuarios y mediadores, tenemos que las personas que se han separado concuerdan en aconsejar a aquellas que van a pasar por esta experiencia que se separen sin esperar mucho tiempo, que si lo tienen claro que no lo retrasen y que lo hagan pacíficamente a través de la mediación porque a ellos les ha funcionado. La frase más repetida ha sido: *“Sepárate cuanto antes, es difícil, pero merece la pena y ve a mediación”*. Mientras que los mediadores lo que aconsejan a los profesionales que van a introducirse en el mundo de la mediación es una formación continuada en mediación y la incorporación, junto con las materias de contenido, del conocimiento personal del mediador, de su mundo emocional, de conseguir un mejor equilibrio entre la razón y la emoción, ya que la mediación puede generar un desgaste importante porque las emociones con las que trabajamos pueden condicionarnos en nuestra propia vida personal e influir en el proceso de mediación en el que estamos interviniendo (Bernal, 2012).

En función de estas reflexiones quisiéramos presentar las siguientes conclusiones:

1. La ruptura es un acontecimiento de los más duros que se le pueden presentar a los seres humanos.
2. Las emociones se relacionan con la manera de pensar y de actuar.
3. Las emociones ocupan un lugar destacado en el proceso de mediación y están influenciadas por el contexto social (socialización de las emociones).
4. Dada la estrecha relación entre el mediador y las partes, para que cambien los usuarios tienen que cambiar primero los mediadores.
5. Importancia de la formación del mediador en el aspecto emocional y en el cambio de chip, además de necesitar formación continuada.
6. El beneficio de la mediación para: disminuir la intensidad de las emociones, cambiar actitudes e ideas equivocadas sobre ruptura, pareja y familia, facilitar la continuidad de la relación con los hijos, además del hecho de conseguir acuerdos.

Quisiéramos terminar este trabajo resaltando:

El valor de las emociones en el proceso de mediación y por tanto la necesidad de tenerlas en cuenta en el proceso de formación de los futuros mediadores. La experiencia obtenida, en la formación de mediadores nos lleva a considerar que una formación centrada en contenidos garantiza la realización de un buen proceso, pero no herramientas para trabajar con situaciones interpersonales difíciles. El conocimiento y manejo de las emociones de las partes en conflicto y la preparación emocional del mediador pasan a ser uno de los pilares para la formación del mediador, junto con todas aquellas habilidades que se desprenden de este bagaje emocional (Bernal, 2000-2011; 2012).

La estrecha relación entre las partes y el mediador para el éxito de la mediación, tal y como el modelo de Competencia muestra (Bernal y colb., 1990-2011), nos da un camino para seguir estudiando los efectos de esta interacción. Las manifestaciones recogidas en esta investigación de los participantes, usuarios y mediadores nos ofrecen una valoración compartida sobre el beneficio de la mediación para las personas que están en conflicto como para los mediadores que trabajan con el conflicto.

Más de 20 años trabajando en mediación nos ha proporcionado una mirada larga y profunda del proceso interactivo de la pareja, que nos ha llevado a reflexionar sobre los cambios ocurridos en el transcurso de estos años y cómo esos cambios han influido en la manera en que las parejas abordan esta situación difícil que es la ruptura. Nuestra reflexión se ha extendido a los mediadores y cómo el paso del tiempo, la experiencia acumulada y el contacto constante con parejas que terminan su relación, han hecho mella en comprender el mundo de la ruptura, motivando cambios en la práctica profesional.

ATYME

