

## PRESENTACIÓN

La Mediación como método de resolución de Conflictos está cada vez más presente en la Sociedad. Con la reciente Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles han proliferado las acciones formativas, se puede decir que hoy en día existe una gran demanda de profesionales que quieren ser futuros mediadores. Sin embargo no se ha consolidado

entre los ciudadanos, divulgarla y promocionarla son acciones fundamentales para que se acuda a MEDIACIÓN. Si se tiene en cuenta que la voluntariedad es un requisito necesario para que se vaya a mediación, es decir que las personas acepten libremente escoger este método para resolver sus discrepancias, será necesario que se conozca. Porque la mejor forma de

### MEDIACIÓN



**EN RUPTURA DE PAREJA**



**INTERGENERACIONAL**



**EN HERENCIAS**



**COMUNITARIA**



**MERCANTIL**



**SANITARIA**

ACEPTAR IR A MEDIACION ES CONOCERLA. LA FUNDACION ATYME haciéndose eco de esta línea de actuación desde la experiencia consolidada en los veintitrés años de recorrido de experiencia profesional ha creado un VIDEO DIVULGATIVO de los algunos de los campos donde se puede aplicar la mediación y que se trabajan desde dicha institución.

Se ha pretendido de una forma cercana y sencilla a través de escenas cortas de la vida cotidiana hacer llegar el mensaje de que LA MEDIACIÓN ES UN METODO ÚTIL DE RESOLVER CONFLICTOS.

Si quieres conocernos visita nuestra página web  
[www.fundacionatyme.es](http://www.fundacionatyme.es)

### INDICE

MEDIACIÓN Y EMPRESA FAMILIAR	Pag. 2	RESOLVER LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DEL DERECHO DE FAMILIA.	Pag. 9
MEDIACIÓN HIPOTECARIA	Pag. 4	CAMBIO DE CHIP DESDE LA PROFESIÓN DE ORIGEN A LA DEMEDIADOR	Pag. 10
MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL	Pag. 7	MEDIACIÓN ¿MODA O NECESIDAD?	Pag. 14
EL INTERÉS DE LOS HIJOS, LA RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES Y MADRES, Y LA MEDIACIÓN COMO FORMULA PARA			

## MEDIACIÓN Y EMPRESA FAMILIAR

La mediación es una forma peculiar de trabajar los conflictos, no es solo una fórmula pacífica más sino que incorpora una manera respetuosa de tratar a las personas, donde se tienen en cuenta los intereses de todos los implicados, existe una igualdad en el trato y se potencia el papel activo de los interesados en la creación del sistema usado, ya que el proceso de mediación se diseña con ellos y no para ellos. Podemos decir que el verdadero secreto de la mediación está en la participación de las personas, son ellas las que crean sus propias opciones para salir de la situación y tienen en cuenta las consecuencias de esa implicación.

De igual manera, cuando hablamos de conseguir acuerdos en mediación, no se trata de firmar cualquier acuerdo, sino que la forma en la que se trabaja ayuda a reflexionar sobre las opciones, equilibrando la razón y la emoción y donde los medios justifican el fin, son acuerdos surgidos desde la voluntad de los participantes, acuerdos queridos, consensuados y sintiéndose las personas responsable de ellos, lo que garantiza su cumplimiento.

Esta estrecha relación entre el objetivo y el método nos lleva a plantearnos que la intervención del tercero no puede ser cualquier intervención, que tiene que estar guiada por ese protagonismo de los implicados, enfocado su actuación a conseguir que éstos luzcan su papel principal en la obra, lo cual conlleva un cambio en la intervención del tercero tanto profesional como personal (Bernal, 2012).

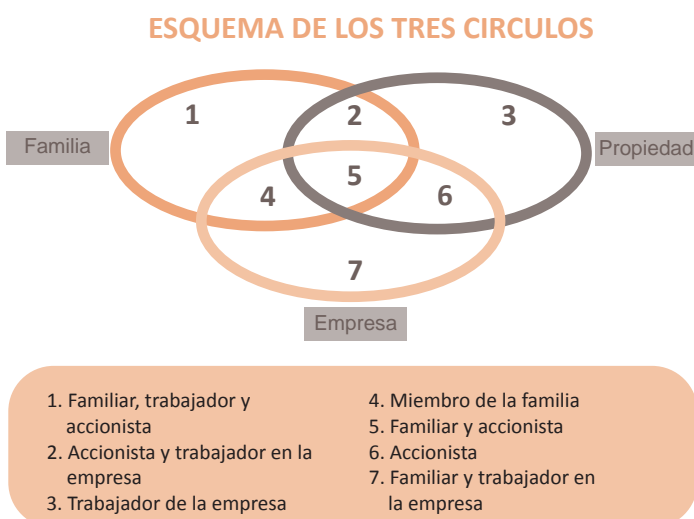
### La empresa familiar

Uno de los contextos donde la mediación puede utilizarse con éxito es en los conflictos que surgen en la empresa familiar. La empresa familiar está fuertemente influenciada en sus decisiones por una o más familias y esa es su gran ventaja y su gran inconveniente y dependerá de la relación que exista entre ambas lo que hará que la balanza se incline hacia uno u otro lado. Son sistemas distintos con objetivos diferentes, en una predomina el sentimiento, en la otra la razón y las dos deben utilizar su capacidad reflexiva para negociar y consensuar aquellos puntos en los que discrepen, aunando las expectativas de la primera y las necesidades de la segunda.

En una empresa familiar, en una misma etapa temporal, se desarrollan dos procesos: el ciclo de vida de la familia y el desarrollo de la empresa. Dos sistemas con funciones y objetivos diferentes, pero organizados y potenciados por las mismas personas. Los papeles son muy

diferentes en uno y otro sistema, mientras en las empresas se está para contribuir a lograr el objetivo de la empresa, en la familia la persona es un fin en sí misma. Se pertenece a la familia por nacimiento o por matrimonio y se sale por defunción o por divorcio, lo que puede generar múltiples conflictos.

La complejidad de la relación familia-empresa-propiedad puede visualizarse en el modelo de los tres círculos, que nos ofrece una manera de entender la interacción y la distintividad, entendiendo, según el lugar que ocupen, los conflictos interpersonales o de intereses según el escenario en que se encuentre el actor.



Por un lado tenemos a las personas que pertenecen a la familia por lazos de sangre o por consanguinidad, las que entran en ella por nacimiento o por matrimonio y que salen por muerte o divorcio. También están las personas que tienen acciones en la empresa y que pueden ser a la vez familiares o no. Las que pueden ser accionistas sin otro lazo y trabajadores de la empresa, bien siendo a la vez familiares o no y accionista o no. Estas posiciones pueden cambiar con el paso del tiempo en función de las circunstancias de cada uno de los protagonistas.

Confundir familia y empresa es un error, al igual que pensar que una exitosa gestión empresarial es suficiente para garantizar un buen gobierno en la familia empresarial. El éxito en una empresa familiar reside en la adecuada gestión de sus órganos de gobierno, que en definitiva son los custodios de los tres círculos empresa, familia y propiedad.

### Errores habituales en la empresa familiar

La empresa familiar es un campo donde pueden cometer errores que podrían hipotecar su futuro y/o crear ten-

siones entre los miembros de la familia. La mejor forma de evitar estos errores es conocerlos de antemano y ver la solución más adecuada para cada caso. En general, las empresas familiares tienen como expectativas principales el que pase la propiedad de generación en generación, el introducir los valores de la familia en la empresa y el que los descendientes puedan llegar a dirigirla. Sin embargo, hacer efectivas estas expectativas de manera rígida puede ocasionar dificultades que cuestan muy caras a la empresa y a la familia. A veces, el deseo de que el hijo siga los pasos del padre empresario conduce a situaciones de riesgo grave para la empresa porque no se respeten los intereses del hijo o porque no se tengan en cuenta sus aptitudes. En alguna ocasión, la idea equivocada de que el hijo mayor sea el que tome las riendas de la empresa, suele acompañar a dificultades en la empresa y en la familia, ya que puede no ser la mejor opción al existir otros hijos o hijas que poseen aptitudes más idóneas para esta dirección.

Otras veces, el conflicto surge por diferentes maneras de entender la marcha que debe seguir la empresa y el choque entre la experiencia de los mayores sin formación especializada y la inexperiencia de los hijos jóvenes con formación especializada, produciendo un choque de percepciones diferentes sobre por dónde debe caminar la empresa. A veces, las dificultades surgen porque los hijos creen que, por el mero hecho de ser hijos del dueño, tienen autoridad para dirigir, decidir, organizar la empresa y para coger ya sea en metálico o en especies beneficios de la empresa, dando una imagen negativa a los empleados de la misma.

Una fuente de conflicto que en la actualidad va tomando un papel creciente es cuando se produce un acontecimiento que modifica la estructura familiar existente y por ser una situación no esperada, trastoca el mundo familiar y tiene sus consecuencias en el mundo empresarial, como es los nuevos matrimonios de algunos de los integrantes de la empresa familiar, que pasan a influenciar la marcha empresarial a través de la incidencia indirecta en las parejas, siendo especialmente



complicado cuando el dueño de la empresa, padre de personas que están también como trabajadores en la empresa, realiza un nuevo matrimonio, complicándose más, si la nueva pareja tiene hijos y si los incorpora a la empresa.

Otra fuente de conflictos puede originarse si no se tiene previsto el testamento, es decir, la continuidad de la empresa de generación en generación y queda sin preparar, tanto a los herederos de las acciones, como a los sucesores en la dirección, para que la transición sea una verdadera escuela que asegure su madurez profesional y su liderazgo empresarial y familiar. De igual manera, no documentar los acuerdos, pensando que es una muestra de desconfianza también es un error que suele pagarse caro.

Todas estas situaciones suponen diferentes maneras de percibir los cambios, estableciendo distintas atribuciones que dan lugar a malos entendidos y a una falta de comunicación entre los miembros de la familia, a la vez que se mezclan aspectos que deben resolverse en el ámbito interno de la empresa, confundiéndose los diferentes papeles ejercidos, desemparejando la razón y la emoción. Por eso resulta interesante anticiparse a las situaciones conflictivas, conocer los posibles problemas que puedan surgir en la empresa familiar y trabajar de manera preventiva, fomentando un ambiente propicio para el diálogo y estableciendo unas reglas que guíen la comunicación y los comportamientos de sus miembros. Existen varios instrumentos para ello como son: el protocolo familiar, el consejo de familia y las reuniones familiares.

**El Protocolo**, es el documento donde ponen por escrito las normas por lo que se va a regir la relación de la familia para que todos conozcan y sepan a qué atenerse para evitar los conflictos, aunque lo importante no es tanto el documento en sí sino el proceso por el que se llega a él.

**El Consejo de familia**, es el foro donde se reúnen los miembros directos de la familia para elaborar y consensuar las reglas que deben seguir todos los miembros de esa familiar, tanto en sus relaciones entre sí como con la empresa familiar.

**Las reuniones familiares**, son reuniones formales con todos los miembros de varias generaciones con el objeto de dar información sobre la empresa para sensibilizar positivamente a sus miembros y que aprendan a querer y respetar a la empresa a través de ese conocimiento.

## La mediación en la empresa familiar

Cuando las medidas preventivas no son efectivas y el conflicto surge, la mediación es una fórmula útil para trabajar las diferencias surgidas en la Empresa Familiar a través de un buen encaje entre razón y emoción, proporciona un adecuado desarrollo entre ambas, convirtiéndose en un objetivo prioritario que garantiza la satisfacción de los integrantes de la familiar y la continuidad de la empresa.

Los aspectos que favorecen el uso de la mediación se dan claramente en la empresa familiar: en primer lugar, resolver los conflictos de manera pacífica es beneficioso en estos contextos ya que las relaciones entre sus miembros conviene que continúen, en segundo lugar, el litigio y la duración del conflicto les puede afectar económica y emocionalmente, en tercer lugar, la participación y la privacidad de la mediación beneficia a las dos entidades.

La manera de trabajar en mediación está basada en una fórmula diferente de ganar uno a expensas del otro, diferente de quién tiene razón y quién está equivocado. La interacción se basa en comprender a las personas, no juzgarlas, admitir la propia responsabilidad en el conflicto y encontrar una salida que satisfaga a ambas partes y no esté basada en la razón o la verdad. De manera que, si las emociones de las personas que están en conflicto les hacen centrarse en el pasado, en lo negativo y en lo imposible, en el proceso mediador tratamos de cambiar esta



situación haciendo que las partes se centren en el presente, en lo positivo y en lo posible mediante la disminución de la intensidad emocional, mejora en la comunicación y cambios en la manera de comprender el punto de vista del otro (Bernal, 20013).

Entrar a trabajar los conflictos desde la óptica mediadora es una tarea complicada que requiere trabajar

*“el verdadero secreto de la mediación está en la participación de las personas”*

más con las personas para que ellas se responsabilicen de sus conflictos y de cómo resolverlos, proporcionándoles herramientas que les permitan la autogestión. El papel del mediador pasa de experto asesor a servir de acompañamiento en el camino recorrido por las partes y puedan contestarse ellas mismas sus propias preguntas.

Tal y como comenzamos este escrito, la mediación es una forma respetuosa de resolver conflictos, trata a los intervinientes como agentes morales autónomos y por tanto del mismo valor, promoviendo su autonomía. De hecho, la autodeterminación se convierte en el elemento fundamental que nos induce a pensar que la mediación es una medida que garantiza el respeto de las personas y el ejercicio de su libertad de decisión, por lo que su valor principal no es el de argumentar motivos instrumentales (menor coste psicológico, económico, rapidez...), sino que es una manera de abordar los conflictos dotada de un gran valor moral.

Trinidad Bernal Samper  
Directora de los Programas de mediación  
Fundación Atyme

## ¿MEDIACIÓN HIPOTECARIA?

*En una situación actual inundada de conflictos hipotecarios y con la sociedad pidiendo a gritos nuevos sistemas para la Resolución de Conflictos, los Mediadores que tenemos el mejor de los métodos no estamos posicionándonos en los primeros puestos, más bien estamos poniendo pegos a aplicar nuestros conocimientos, a mi entender por el respeto o quizás miedo que se le tiene al toro (entidades financieras).*

Cada semana o quizás cada día, si tengo un trato abierto con el ambiente que me rodea, me encuentro con un caso de dificultad en el pago de una hipoteca. Me cuentan el caso de un amigo cercano, o de un familiar o directamente confiesan “es mi propio caso”; sea como sea llega a mis oídos.

Quizás sea deformación profesional pero pienso: Un conflicto, dos partes, ambas con deseo de arreglarlo voluntariamente, cada una con sus posiciones inicialmente encontradas, con un abanico amplio de intereses opuestos y comunes...

Igual que si el asunto fuese de familia, mi primera intuición es decirle: con estos parámetros la mejor opción para gestionar tu conflicto sería que acudieses a un Mediador. Le parecerá bien al deudor, le parecerá bien al Banco, pero ¿no le parece bien al mediador?

Es que ¿y si llamo al banco y como tienen una actitud prepotente no quiere acudir a mediación? Y le pregunto yo, ¿en todas las mediaciones solicitadas por una parte la respuesta de la otra es: “claro inmediatamente”, “estaba esperando su llamada”? o, no será más normal que nos encontremos con respuestas del tipo: “yo ya tengo puesta una demanda”, “si ahora quiere hablar pero ha tenido tres años antes para hacerlo”, “pero cómo se le ocurre a esa persona pensar que quiera sentarme en la misma sala que ella”...

Pero es que -insisten- el banco no varía su posición sólo quiere cobrar. Y de nuevo le pregunto: acaso cuando hablas en la primera sesión, alguna parte te dijo: “tengo esta modalidad de custodia, esta pensión, este régimen de visitas, estas propiedades, pero como me cae fenomenal esto de la mediación desde este momento renuncio a todo” o “hablemos de cómo revisarlo todo”.

En esta misma semana me comentaba un familiar: “Ya ves por un problema de pago de impuestos de 30 euros al mes, hemos dejado de hablarnos”, “se ha roto la familia para siempre”, “nunca podré volver a hablar con ellos”.

Dios mío, pienso yo como Mediador con mi deformación profesional, pero si esto se arregla en dos sesiones (ni necesito llegar a tres). Pero lo cierto es que no consigo tras tres horas de conversación mover ni un ápice de su posición a mi primito. ¿Y me parece mal que un banco no acepte siempre amablemente el proceso de Mediación?

El Defensor del Pueblo en su documento “Crisis económica y deudores hipotecarios: Actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo” dice: “Se han de crear mecanismos que faciliten un acuerdo entre las partes...” Y en su recomendación 2.6 Intento de acuerdo previo como requisito de procedibilidad en las ejecuciones hipotecarias. “...sería deseable que antes de acudir al procedimiento judicial elegido se establezca la obligación de intento de conciliación previa al igual que existe en otros procesos judiciales”.

La mediación: sistema de resolución de conflictos en el que un tercero neutral ayuda a las partes implicadas o afectadas por dicho conflicto a encontrar una solución satisfactoria, es la respuesta a la solicitud del Defensor del Pueblo.



Dicho tercero ayuda a encontrar, pero son las partes las protagonistas en la búsqueda de soluciones que se ajusten a sus necesidades. Esta definición puede ser aplicada en cualquier campo de la mediación: familiar, penal, laboral, mercantil, comunitaria, sanitaria, civil; por qué no en el Conflicto Hipotecario.

Sabemos aunque sea a groso modo lo que es un conflicto hipotecario, pues es casi imposible leer la prensa, oír en radio las noticias, ver los telediarios, sin que el tema no esté presente, desgraciadamente algunos de sus desenlaces han contribuido a toda esta vorágine mediática en medio de la situación de crisis económica.

*“Se han de crear mecanismos que faciliten un acuerdo entre las partes...”*

Hemos asistido paralelamente a un auge de la Mediación como técnica de resolución de conflictos, potenciada por medidas legislativas que la promueven como la solución a múltiples problemas, como por ejemplo colapso de los tribunales.

Coincidiendo con toda la problemática hipotecaria (desahucios, cláusulas suelo, crisis bancaria, condiciones abusivas...) parece que desde las más altas esferas políticas se está alumbrando un coctel mágico para sosegar a las masas, rescatándolas de las garras de la crisis.

Las administraciones están ofreciendo a destajo la “mediación” con los bancos, como solución barata (por no decir gratis) que elimina todos los males. Sin embargo lo que se ofrece es una intermediación o asesoramiento bajo la denominación errónea de “mediación”.

Por eso en el ambiente de conocedores y estudiosos de la Mediación, se rechaza que pueda existir la Mediación Hipotecaria. Pero:

- deja de existir la Mediación Mercantil, porque en el asunto de Iberia todos los medios hablaban de mediación cuando lo que se llevó a cabo es cualquier otro tipo de sistema de resolución de conflictos excepto Mediación ya que el “supuesto mediador” propuso una solución y el tercero “Mediador real” no proporciona soluciones.
- deja de existir Mediación por que las aseguradoras denominen Mediadores a los Agentes de Seguros,
- deja de existir mediación porque en la Administración se haga un uso perverso de la palabra, para denominar múltiples servicios de apoyo al ciudadano, sin que exista otra parte en el problema.

Claramente, sí hablamos de mediación como un procedimiento flexible, como corresponde a esta metodología,

y sin complejidad administrativa ni protocolos, con una intervención de “mediadores expertos”, y no de “profesionales expertos” o “funcionarios mediadores”.

La intermediación, centra sus esfuerzos en asesorar y proteger al ciudadano, perdiendo la neutralidad necesaria para ejercer la auténtica mediación.

*“La finalidad de la mediación es la de intentar llegar a un acuerdo extrajudicial, como alternativa más rápida, eficaz y barata”*

Para favorecer la conciliación entre acreedor y deudor hipotecario, previa a la iniciación de los procesos ejecutivos, se debe tener en cuenta que la mediación hipotecaria debe desarrollarse por profesionales con formación y experiencia acreditada suficiente.

Pues bien, en el horizonte de una previsible necesidad y urgencia de acudir a medios rápidos y extrajudiciales y el retraso en la constitución de instituciones de mediación efectivas desde el ámbito público, es donde nos permitimos poner en su conocimiento la posibilidad de acudir a la Mediación Hipotecaria privada.

## Contexto Legislativo

Cierto es que la actualidad de la situación social creada por los lanzamientos hipotecarios, es de sobra conocida y la consecuente reacción legislativa que se ha ido desarrollando por la creciente presión de la opinión pública.

Una primera respuesta fue el Código de Buenas Prácticas del RDL 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recurso, a la que las entidades financieras se fueron sumando voluntariamente; sin embargo las entidades lo utilizaron para dejar de llegar a acuerdos, antes comunes, con la excusa de que no estaban incluidos en el RD.

Ciertamente así funciona nuestro País, se legisla y se obtiene el resultado contrario al esperado, pues “los malos” se estudian todos los detalles “quien hizo la Ley hizo la trampa”.

Posteriormente y por las circunstancias excepcionales se aprobó el RDL 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios. Este decreto supondría paralizar durante dos años los lanzamientos de algunas familias, las que podrían encontrarse en una situación espe-

cial de riesgo de exclusión, según las condiciones que se especificaban.

En este caso pregunto ¿alguien que haya leído el RD ha encontrado donde se modifican los intereses de demora en esos dos años?, ¿alguien ha pensado que pasa con el 95% de los deudores hipotecarios con problemas de pago que no cumplen los requisitos? La Mediación hipotecaria si puede dar una salida al otro 95%.

El RDL fue convalidado y se aceptó su tramitación como proyecto de ley. Paralelamente se incorporó la admisión a trámite de una Iniciativa Legislativa Popular promovida por la Plataforma de Afectados por la Hipoteca. A este incierto panorama legislativo, se sumó la sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de 14 de marzo de 2013, que básicamente obliga a establecer un mecanismo para que los jueces puedan frenar los desahucios. Lo previsible, y ya está ocurriendo, es el atasco de los procesos, con las consecuencias para todos los actores implicados.

En Andalucía se aprobó el Decreto Ley 6/2013, de 9 de abril, de medidas para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda (BOJA de 20 de mayo de 2013). Ahora en suspenso por las actuaciones del Estado.

Finalmente este proceso ha concluido con la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Sin hablar de las nuevas sentencias sobre cláusulas abusivas.

En este contexto la mediación hipotecaria se revela como cauce de solución entre los deudores hipotecarios y las entidades de crédito.

Como muestra, son los propios jueces los que ya están

instando a estas iniciativas, como han sido los casos del juzgado nº 4 de Arenys de Mar instando a Unnim SA a mediación o del juzgado de 1ª instancia nº 52 de Barcelona, enviando a mediación a Bankia.

Recientemente el 20 de mayo en Granada, se celebró el Primer Congreso Nacional sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias, en el que la coordinación judicial y la mediación fueron presentadas como las principales soluciones a tener en cuenta para

dar una salida “bastante equilibrada” al drama social. Recomendación también avalada por el propio presidente del TSJA.



La finalidad de la mediación es la de intentar llegar a un acuerdo extrajudicial, como alternativa más rápida, eficaz y barata para que las partes obtengan una resolución firme con efectos de cosa juzgada que resuelva el conflicto.

Se trata de dar una respuesta a una casuística que debe ser tratada de forma concreta, optando por un medio de resolución de conflictos flexible y con carácter personalísimo para cada caso.

La aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, viene agilizar y flexibilizar la mediación civil, dando una seguridad jurídica a los acuerdos de mediación. En los conflictos hipotecarios hay que tener en cuenta:

- las limitaciones: falta de equilibrio entre las partes y ausencia de buena voluntad.
- Olvidar a "qué tienen derecho" las partes

## MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL

El modelo de Competencia, aplicado a la ruptura de pareja (Bernal, 1991-2013), ha demostrado su utilidad facilitando la continuidad de las relaciones de los hijos con ambos padres, además de promover la autodeterminación de las personas. Estos resultados nos ha llevado, a la Fundación Atyme, a pensar que también puede ser efectivo para abordar los conflictos que surgen en las relaciones entre los hijos adultos y sus padres para que éstos sigan decidiendo sobre sus vidas, con independencia de la edad, alejándolos de la dependencia.

Al igual que nos ocurrió con la introducción de la mediación en los conflictos de ruptura de pareja, aplicar la mediación a este nuevo contexto requiere utilizar un buen programa, preparar a los profesionales que van a intervenir como mediadores así como una campaña de sensibilización a la población y a los profesionales para cambiar ideas que dificultan o impiden usar esta técnica pacífica de abordar los conflictos en una población que crece de manera rápida y que lo seguirá ha-



- La utilidad de las sesiones individuales en este tipo de mediación.
- No pensar si las partes tienen o no capacidad de representación. Si ellas se la atribuyen, es suficiente.
- Conoce la posibilidad de iniciar mediación en los procesos incurso en los Juzgados en cualquiera de sus fases, incluida subasta o lanzamiento.
- Las entidades cambian algún criterio al menos una vez al trimestre, lo que era incorrecto ayer, hoy es totalmente lícito, a lo que me obligaba el Banco de España, me autoriza el Gobierno o lo revisa Europa, siempre es culpa de otro, pero nunca es igual.
- Posiblemente el Conflicto Hipotecario sea el que más alternativas y soluciones más originales esconde.

Gerardo Ruiz-Santacruz Ramos  
Mediador y Asesor Financiero

ciendo en los próximos años: los mayores.

La mediación aplicada a las relaciones intergeneracionales pretende, a través del consenso, fortalecer los vínculos familiares, favorecer un cambio de mentalidad, sobre todo en los hijos adultos, respecto a la importancia que dan al decaimiento físico de los padres, a través de la sobreprotección y contribuyendo, sin proponérselo, a un aceleramiento del proceso de dependencia, dificultando el seguir viviendo una vida plena y autónoma. Por eso, la Fundación Atyme promueve, mediante el programa de mediación, el envejecimiento activo, un enfoque que reconoce la independencia, participación, dignidad, cuidado y autorrealización de las personas mayores para garantizar el derecho a tomar sus propias decisiones.

El programa de mediación intergeneracional está subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, constituye una fórmula para que las familias resuelvan sus desacuerdos y los mayores puedan seguir decidiendo sobre sus propias vidas. Aunque, como decíamos anteriormente, el principal problema, que hemos encontrado a la hora de atender esta serie de casuísticas utilizando el modelo de mediación, es la prevalencia de una serie de clichés negativos aprendidos sobre la vejez y que una vez aprendidos, tienen un poder causal en el sentido de que pueden convertirse en profecías que se cumplen a sí mismas.

Este programa está orientado a cambiar estas ideas que dificultan el que las personas vayan disminuyendo su

capacidad de decidir en función del aumento de su edad, descendiendo su seguridad personal al ir viendo merma una serie de facultades, relacionadas con el decaimiento físico y que, de ninguna manera, tiene por qué afectar a otros aspectos del razonamiento y emocionales conectados con su capacidad de decidir.

*“Por eso es necesario cambiar las ideas sobre la vejez, modificar estos clichés negativos, lo cual requiere una concienciación ciudadana que tendría que comenzar por los profesionales”*

En todo conflicto se puede observar la dificultad de las partes de comprender el punto de vista del otro y en aquellos donde están presentes personas mayores, hay que incorporar estas ideas preconcebidas sobre la vejez, estereotipos sociales que son lo que más obstáculos ponen para que pueda utilizarse la mediación, ya que ésta promueve la autodeterminación y, en general, los hijos creen que sus padres mayores no tienen capacidad para tomar muchas decisiones por el hecho de ser mayores y que ellos tienen la obligación moral de tomarlas por ellos.

Por eso es necesario cambiar las ideas sobre la vejez, modificar estos clichés negativos, lo cual requiere una concienciación ciudadana que tendría que comenzar por los profesionales, principalmente por aquellos que estamos en relación con las personas, modificando ideas que igualan decaimiento físico con imposibilidad de tomar decisiones e introducir un cambio de mentalidad entre la población de lo que significa persona mayor, para que los hijos no repitan el proceso aprendido de ir tomando el control, no sólo en el cuidado de éstos, sino de decidir qué vida es más apropiada para ellos, ocasionando, sin proponérselo, un descenso de la seguridad personal y de su capacidad de decidir.

Las acciones previas realizadas por la Fundación Atyme han estado encaminadas a este cambio de mentalidad, a través de charlas y cenas-coloquio para diferentes profesionales, ya que la verdadera transformación se puede producir más rápidamente, si los profesionales hacemos ese cambio y lo podemos transmitir a los ciudadanos.

En paralelo hemos utilizado el Programa de Mediación Intergeneracional en estos dos últimos años con resultados muy positivos, aunque el desconocimiento propio de la mediación es aún mayor en temas de mayores. Creemos que se necesita más sensibilización social para que se entienda el beneficio que la mediación puede ofrecer a los mayores y a sus familias en particular y a la sociedad en general.

Los objetivos del Programa de Mediación Intergeneracional son:

- Fomentar que los mayores sean protagonistas de sus cambios.

- Promover las decisiones conjuntas para favorecer el vínculo familiar.

- Separar crecimiento físico del psicológico.

- Reconocer las emociones de los mayores.

Las ventajas que se pueden encontrar las personas utilizando este programa son:

- La participación de todos los miembros del núcleo familiar en el proceso de negociación.

- La responsabilidad de los mayores en su autocuidado.

- La relación continuada con los miembros de la familia.

- La autoestima de padres e hijos.

## Temáticas atendidas

Todas las personas que han participado en el programa presentan conflictos familiares que tienen que ver con diferencias intergeneracionales, teniendo en cuenta que todos los miembros de la familia son mayores de edad.

Entre las temáticas atendidas este año tenemos las siguientes:

- Discrepancias en cómo contribuir al cuidado de los padres o de un familiar dependiente: Problemas ante las diferentes opiniones de varios miembros de la familia sobre cómo atender a los padres mayores y también entre los padres ante el cuidado de un hijo dependiente, estos problemas son mayores si se incrementa el número de personas que intervienen.

- Desacuerdos a la hora de respetar la decisión de los padres.

- Desacuerdos de los hijos relativos a las decisiones que toma uno de los padres respecto al cuidado del otro padre/madre.

- Dificultades respecto a normas de convivencia de hijos que regresan al hogar de sus padres como consecuencia de la crisis económica o por una situación de divorcio.

- Conflictos derivados de las herencias: discrepancia entre hermanos por el negocio familiar heredado, otros conflictos entre familiares por temas de herencia.

**RESULTADOS.-** El 75% de los casos atendidos alcanzan acuerdos y el 25% no. Hay que destacar que todos los que no consiguen acuerdos no acudieron a mediación todas las personas implicadas para la resolución de los conflictos planteados, así pues es imposible comenzar un proceso en el que se responsabilicen todos los implicados para la resolución de los conflictos.



# EL INTERÉS DE LOS HIJOS, LA RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES Y MADRES, Y LA MEDIACIÓN COMO FORMULA PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DEL DERECHO DE FAMILIA.

Cualquier paso que se de para pacificar un conflicto derivado de una crisis de pareja va a revertir posteriormente en los hijos y, al menos, va a poder amortiguar en parte las consecuencias que para ellos se pueden derivar de tales situaciones, ya que coincido con Pascual Ortuño, en que la conflictividad durante la ruptura de pareja puede afectar a los hijos a consecuencia de un mal divorcio..

Los procedimientos judiciales de familia, pueden ser una forma de “maltrato al menor”, como decía D. Jose Pascual Ortuño en una ponencia que nos ofreció a la Asociación española de Abogados de Familia en la XIX Jornada celebrada en Madrid en marzo de 2012.

Este magistrado tan implicado siempre en estas materias y que tiene analizado perfectamente cómo puede perjudicar a los menores la ruptura de sus padres, sobre todo si se extrema su conflictividad, evidenciaba la forma en que se pueden agravar las situaciones de los niños como consecuencia de un “mal divorcio”.

La exasperación y el odio entre las personas, y, en definitiva, el desate de las pasiones humanas, puede llevar a resultados impensables e indeseables (de esto tenemos últimamente demasiadas muestras).- Por ello, los medios de pacificación de los conflictos, los que promueven la reflexión, el diálogo y el consenso, deben ser alentados por todas las instituciones y sobre todo, en nuestro caso, por los operadores jurídicos contando también con el impulso de la propia administración.

Se hace precisa una mayor difusión de las formulas de solución extrajudicial de conflictos, así lo evidencia la falta de la acogida que se esperaba a tan acertado camino de hecho.

Incluso las medidas económicas, (tasas judiciales), aprobadas últimamente por el Gobierno, aunque no gustan a nadie, pueden facilitar esta perspectiva, y servir como aliciente para facilitar el cambio hacia estos modelos o caminos que se predicen como los que mejores resultados pueden lograr en los conflictos familiares.

Los que trabajamos a diario en la materia del derecho de familia, sabemos que es difícil, que este objetivo se consiga a corto plazo, pero también somos conscientes de la necesidad de difusión de la mediación, (y de otras formulas de solución extrajudicial de conflictos), como vía para ir logrando el bálsamo que hace falta a fin de favorecer la reflexión, suavizar las tensiones, y evitar costes económicos y personales sobre todo para los niños y jóvenes en estas difíciles situaciones .

La fórmula de la mediación intrajudicial, con la propuesta de sesiones informativas, aunque pueda haber sido en algún momento vista con suspicacia por los abogados, va ganando adeptos y va suponiendo a día de hoy la mejor propaganda a nivel profesional para la mediación y sobre todo comienza ya a dar sus resultados; pero hay aún mu-

chas cuestiones que aclarar, la económica es una de ellas, pues hasta ahora se ha venido ofreciendo un servicio gratuito gracias a la colaboración de diferentes asociaciones que ha querido colaborar así en un mejor asentamiento del servicio, entre tanto se pudieran lograr la necesaria suplencia económica. Pero esta situación no es posible mantenerla en el tiempo, y ha de dotarse de medios económicos para que la mediación intrajudicial funcione debidamente, lo que a la larga irá en beneficio de la administración y supondrá un menor coste en relación a los que se generan por un procedimiento seguido hasta el final con todas sus consecuencias.-

Los juzgados de familia de Málaga en los que trabajo a diario como abogada, con el número 5 a la cabeza han sido de los pioneros en este camino, destacando la labor promocional y directa de su juez D. Jose Luís Utrera, y de la coordinadora del Servicio de Mediación Familiar intrajudicial Dña. M. Angeles Peña, contando con la implicación de los propios funcionarios que vienen recibiendo formación al respecto, y la colaboración de varias asociaciones dedicadas a la mediación que prestan sus servicios para ello.-

Así se van logrando muy buenos resultados y se cuenta con un protocolo de derivación cada vez más elaborado y perfeccionado, en el que destacamos, la sesión informativa a la que se deriva bien en el momento de la incoación y emplazamiento, bien al tiempo de la vista o incluso en la fase de ejecu-

ción, donde especialmente viene teniendo la mediación intrajudicial un papel muy destacado.-

La invitación a los abogados a participar en dicha sesión ha resultado ser una medida que ha supuesto un gran avance, dada la inicial suspicacia que la implantación de la mediación intrajudicial podía provocar en un principio.

En definitiva, cualquier aportación que suponga limar



asperezas, prevenir y/o pacificar el conflicto, antes de judicializarlo o durante el propio proceso o fase de ejecución va a suponer una mejor cobertura de los intereses primeros que todos queremos defender, los de los menores, que van a ser finalmente los que acaban recibiendo el eco de lo que se haya podido verificar en el proceso.-

No contribuyamos al “maltrato al menor” que supo-

“Todo esto se puede lograr, si los adultos son capaces de elegir el mejor camino para solucionar las cuestiones que se derivan de su ruptura”

nen los conflictos jurídicos mal encauzados e interminables; no permitamos a los niños hacer de los pasillos de los juzgados y de las salas de los psicólogos su lugar habitual.-

No acudamos directamente a los métodos más traumáticos e invasivos, y tratemos de emplear métodos y medidas preventivas y terapéuticas.

Entre todos pues hemos de lograr de los poderes públicos, la mejor difusión de estos medios de solución extrajudicial de conflictos y tenemos que poner nuestras posibilidades y capacidades, individualmente y como asociaciones profesionales, al servicio de estas metas que revertirán en la mejor protección del interés de los menores.- Los resultados que se van logrando nos animan a avanzar en esta línea.-

En lo que parece que hay unanimidad y destacan los psicólogos dedicados a la materia, es en que en la mediación familiar, cuando hay hijos, hay que tener siempre presente las necesidades e interés de estos.

Cuando la familia se enfrenta a una separación o divorcio, el niño tiene necesidad de: estar informado, seguro, estar preparado acerca de la importancia de los cambios que se van a producir en su vida, según su edad, mantener relación con ambos progenitores, conservar su vínculo de

amor con ambos, que los dos sigan ocupándose de él, mantener su estabilidad afectiva, comprender el porqué de la separación de sus padres, no sentirse responsable de ella, sentir que la ruptura tiene lugar de la forma más armónica posible, que él está fuera del conflicto y no tiene que hacer de intermediario entre ambos, sentir que sus padres son capaces de hablarse, tener claro que no ha de tomar partido por uno u otro (conflicto de lealtades), permanecer como niño (no tener responsabilidades de adulto), y no estar inquieto por la seguridad económica de la familia o de unos y otros.

Todo esto se puede lograr, si los adultos son capaces de elegir el mejor camino para solucionar las cuestiones que se derivan de su ruptura, y en la mediación se van a conseguir cubrir estas necesidades que son difícilísimas de

lograr cuando los progenitores se enredan en un proceso contencioso, y más aún cuando los menores son llevados al Juzgado o a los equipos adscritos una y otra vez, ya que se les traslada una carga de responsabilidad que difícilmente encajan sin problemas.

La responsabilidad de los progenitores es muy grande en estas decisiones acerca del camino que escoger para resolver su conflicto, si bien es cierto que no siempre es fácil por la oposición de uno de ellos al diálogo y al consenso, ahí comienza también la tarea de los profesionales que les asesoren en cada momento.

Desde los Juzgados de familia se les insiste a los progenitores en los beneficios de lograr acuerdos, y los operadores jurídicos estamos concienciados de que esta rama del derecho por las especialidades y sensibilidad de su materia y el resultado para sus destinatarios es de las más propicias para que la mediación vaya adquiriendo un protagonismo cada vez mayor.

M<sup>a</sup> Gabriela Domingo Corpas  
Vicepresidenta AEAFA



## CAMBIODECHIPDESDELA PROFESIÓN DE ORIGEN ALADE MEDIADOR

Este artículo comprende una reflexión de las principales características, que definen el quehacer de profesiones resolutorias como son la de la abogacía y asesoría fiscal y contable en comparación con las características que se requieren en mediación realizado por Terencio Carbonell y M<sup>a</sup> José Sánchez, abogados, además de tres experiencias personales en las que se reflexiona sobre la necesidad de cambio de chip, realizadas por Francisco Murillo, abogado. María Lázaro, abogada y M<sup>a</sup> Luisa Giménez, asesora y auditora de cuentas y que se presentan más adelante.

En general, las características que consideramos más fundamentales desde el papel de abogado, asesor fiscal y contable son:

- Conocer los hechos....
- Adaptar los hechos a la norma (demostrar, probar...)
- Argumentar jurídicamente para CONVENCER al Juez, a través del discurso jurídico apelando a los valores (entendidos como estimaciones que los tribunales han interpretado en la ley, en su aplicación). Igualmente, argumentar ante la Administración, a través de las alegaciones apelando a los hechos contables, fiscales o de la normativa de aplicación.

- No hay diálogo; hay actuación o representación con un único fin CONVENCER.

Relacionando las características que definen las profesiones antes mencionadas, las observadas en la Mediación son:

- Profundizar en los hechos.
- No probar ni demostrar la razón o la causa de los hechos.
- Facilitar la comunicación a través del diálogo.
- Hay diálogo. No hay actuación o representación y su único fin es el entendimiento y en su caso el acuerdo.

Un plus de la Mediación respecto a nuestras profesiones de origen es la Autonomía de la voluntad. El diálogo es el medio para alcanzar la solución del problema, y su puesta en práctica parte del consentimiento mutuo a dialogar (se basa en un entendimiento común) (supone la renuncia al debate, a la discusión..., en definitiva al enfrentamiento y la aceptación de las reglas que conducen al acercamiento).

Comparadas las características de nuestras actividades profesionales originarias con la Mediación nos parece imprescindible y necesario el cambio de chip desde la profesión de origen a los principios de la Mediación.

Así pues pensamos que sería necesario:

- Pasar de la estrategia de CONVENCER a la estrategia de FACILITAR.
- Pasar del YO SE Y TU NO SABES al TU SABES PERO NO SABES COMO (lo IGNORAS)
- Pasar del CUENTAME Y YO TE DIRE LO QUE TE CONVIENE (CONSEJO) a CUENTAME Y YO TE AYUDARE A QUE TU DESCUBRAS LO QUE TU CREES QUE TE CONVIENE.

En definitiva se trata de modificar la actitud y posponer el asesoramiento jurídico y fiscal como punto de partida.

A la vista de lo anterior, hemos reflexionado acerca de cómo se podría abordar el cambio de chip en nuestras profesiones de origen y cuáles serían las ventajas de ello en diferentes momentos:

- AHORA: Dando a conocer la Mediación, y sus principios, en los colegios profesionales respectivos.
- A CORTO Y MEDIO PLAZO: Divulgando a través de campañas que la solución al problema no es siempre ir al juzgado.

- A LARGO PLAZO: Introduciendo una asignatura sobre comunicación y diálogo (principios generales de la Mediación) en las carreras profesionales al uso.

Con respecto a LAS VENTAJAS, después de meditar sobre las mismas hemos concretado como más destacadas, las siguientes:

- Humaniza a los profesionales en la medida en que los desmaterializa.
- Proporciona Ganancias para todos los mediados
- Ofrece el protagonismo a las partes en la Solución del problema y convierte al profesional en acompañante en la búsqueda de acuerdos.
- Genera Confianza en las personas, posibilitándolas para buscar una solución.
- Mejora la escucha activa y con ello la percepción del problema.

- Aumenta la capacidad de entendimiento del problema, se intensifica la tolerancia y la comprensión.
- Facilita la búsqueda y el encuentro de los intereses subyacentes.
- Ayuda a descubrir a la persona y sus verdaderas necesidades, "sin pasar del asunto".

En definitiva, incorporar la actitud mediadora a la profesión de abogado posibilitará un incremento de acuerdos o transacciones intrajudiciales. De ahí que no hayamos encontrado inconvenientes en incorporar los principios de la mediación a nuestra profesión de origen.

## Tres experiencias personales de la necesidad del cambio de chip

### Experiencia 1: Francisco Murillo, Abogado.

He comprendido que la mediación es totalmente distinta a como yo la entendía, en el sentido que el mediador no puede proponer ninguna solución al conflicto, ni tampoco se trata de una negociación entre las partes mediante la que llegan a un acuerdo intermedio a sus posturas enfrentadas.

No obstante, alguna de las técnicas utilizadas en la mediación, las he venido empleando a lo largo de mi vida pro-



fesional con el fin de poder suscribir acuerdos entre las partes en conflicto como resultado de las negociaciones realizadas.

De esta manera, considero que la MEDIACION es un sistema alternativo para la resolución de conflictos que parte de la voluntad de las partes para arreglar la situación en conflicto y que, si se llega a un resultado positivo, satisface por igual a todas las partes y el acuerdo alcanzado se va a cumplir con total predisposición porque es lo querido por ellas y no lo impuesto por un tercero, ya sea Juez o Árbitro, y, sobre todo, en el que seguramente van a contemplarse los sentimientos y emociones de las partes que es lo que van a otorgar al acuerdo alcanzado el carácter de cerrado del mismo.

Y, para ser sincero, es una propuesta que me atrae, porque considero que la vía judicial para resolver los conflictos puede ser adecuada en algunos casos, pero no en todos, sobre todo en aquellos en los que en el fondo subyace un deterioro de la relación que existía entre las partes que hace que el conflicto objeto del litigio se agrave, sin que la sentencia que recaiga en el procedimiento vaya a restablecer esa relación deteriorada entre las partes, sino, al contrario, lo único que va a conseguir es la ruptura total de la relación porque la solución, derivada del proceso judicial mediante la sentencia, le va ser impuesta a una de las partes, quien considerará que no se le ha hecho justicia.

Y claro está, es, en estos momentos, cuando empiezo a comprender lo que es la mediación, cuando me surgen una serie de dudas relacionadas, por un lado, con mi capacidad y valía como mediador profesional.

Por una parte, considero que mi experiencia profesional me puede servir para la labor de mediación, si sé dejar de lado aspectos aprendidos en mi profesión como: tendencia a indagar, juzgar, valorar, deseo de buscar una solución salomónica que resuelva el conflicto, la dificultad para mostrar los sentimientos, tanto los míos como los de terceros, aconsejar u opinar ante el conflicto, etc.

Durante años, como parte importante de mi actividad profesional, he estado en contacto con muchas personas con el fin de convencerlos para alcanzar un acuerdo favorable a los intereses de la empresa donde he trabajado, es decir, he venido realizando una actividad negociadora. Si bien, aunque no debo ser yo quien lo diga, he intentado que el acuerdo, siendo beneficioso para mi empresa, no resultase dañino para la otra parte. De esta manera, he sa-

bido escuchar, porque a través de esa escucha podía llegar a saber cuál era el verdadero interés de las personas, es decir, creo que sin saberlo he aplicado la técnica de la ESCUCHA ACTIVA. Pero también he sabido distinguir lo que era la POSTURA O POSICIÓN, del INTERÉS que motivaba esa postura, a fin de poder satisfacer ese interés mediante el acuerdo a alcanzar. También he aplicado la técnica de la REFORMULACION, tras escuchar lo dicho por la parte repetía su respuesta de otra forma, con el fin de dejarle claro que recibía su mensaje correctamente y, al mismo tiempo, saber, de forma cierta, cuál era su voluntad respecto a la cuestión planteada.

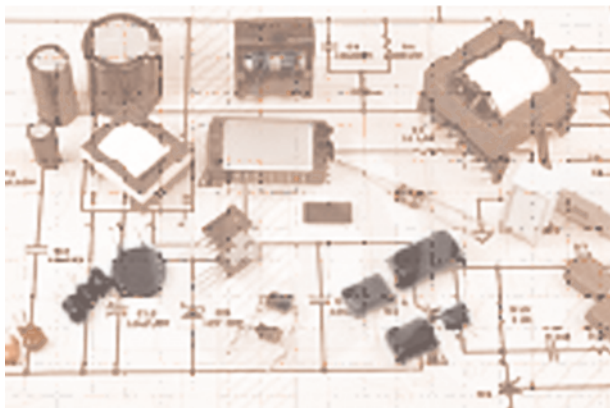
Pero, por el contrario, considero que esa misma experiencia profesional puede condicionarme a la hora de tener que adoptar una postura plenamente imparcial o neutral ante un conflicto, y ello, porque creo que tengo tendencia a manifestar la solución que considero más adecuada con el fin de poder resolver el conflicto si veo que las partes se cierran y no ceden en sus posturas que considero intransigentes. Es decir estoy proponiendo una solución y valorando la posición adoptada por una de las partes sin intentar comprender porque esa intransigencia.

Además, considero que mantener una posición ecléctica ante las posturas manifestadas por las partes en conflicto es difícil, cuando se trate de situaciones de rechazo o negación ante una propuesta justa o adecuada a derecho realizada por la otra parte.

De esta manera, mis conocimientos de derecho pueden ser un obstáculo para el ejercicio de la mediación si no logro separar mi faceta de abogado de mi labor como mediador, actividad

que se puede complementar con mis conocimientos jurídicos, siempre que ello no sirva para condicionar o poner límite a los acuerdos alcanzados por las partes, que versen sobre asuntos que se rigen por el principio de voluntad de las partes, con independencia de cuál sea la solución legal a ese punto del conflicto. Pero, por otra parte, puede facilitar que el acuerdo al que lleguen las partes cumpla con los requisitos exigidos por la ley para su plena eficacia jurídica.

Por otra parte, el mediador también debe evitar actuar de representante de una de las partes. Cambiar de representante a mediador se puede convertir en un auténtico reto para algunas personas. Con frecuencia, en una mediación las partes piden que el mediador haga intervenciones que no pertenecen al ámbito de trabajo de la mediación, por ejemplo pueden preguntar aspectos como "¿no cree usted que tengo la razón?" o "¿qué haría usted en mi posición?". Esto suele ocurrir cuando conocen al mediador pre-



viamente, desempeñando otros papeles, principalmente el de representante. Ser mediador requiere una atención intensa y gran fidelidad a las partes, pero de una manera muy distinta a la de otras profesiones. El mediador aboga intensamente por el proceso de la mediación, facilita el equilibrio de poder entre las partes y que la negociación sea justa, pero no puede representar a una parte ni abogar por ella más allá de intentar crear equilibrio y un espacio seguro para negociar.

Puede resultar útil para los mediadores noveles tener a mano la lista de intervenciones que en ningún caso deberemos hacer durante la mediación. Es un reto continuo evitar intervenciones inadecuadas, sobre todo, al principio cuando se comienza a ejercer la mediación, pero incluso a lo largo del proceso el mediador puede desarrollar buenas costumbres y evitar los comportamientos inadecuados. Cuando nos encontremos interviniendo de una manera inadecuada y percibamos que algo no va bien, es aconsejable parar y cambiar de rumbo o paralizar el proceso para reflexionar sobre lo que está sucediendo, y continuar posteriormente. Esta situación puede ocurrir también a personas experimentadas. A menudo cabe hacer un comentario como, "Ummm, eso no ha salido como yo quería, lo voy a intentar otra vez". Éste es un buen ejemplo de cómo actuar con transparencia, y que puede ayudar al mediador a llevar más tranquilamente una mediación.

### Experiencia 2: María Lázaro. Abogada

La profesión de abogado si bien tiene como fin garantizar y defender los derechos de los ciudadanos, su trabajo cumple una función directiva y ejecutiva, es decir el abogado resuelve el problema del cliente, ya sea extrajudicial o judicialmente.

IDEA CLAVE: EL ABOGADO ES RESOLUTIVO: escucha, estudia la legislación de aplicación y dirige el proceso hacia un objetivo: ganar.

El Abogado además de conocimientos teóricos, con el tiempo adquiere conocimientos prácticos de su profesión, como saber callar en el momento oportuno, ocultar lo que no se quiere que se sepa, ser diplomático con el contrario aunque sea tu mayor enemigo, y saber desenvolverse en los Juzgados, en los Juicios y en los ante juicios, es decir lo que llamamos "el pasillo" lugar donde se gestan muchos acuerdos. A modo de metáfora, yo diría que hay que aprender a ser un buen torero/ra.

El proceso y el fin de la mediación nada tienen que ver con lo expuesto anteriormente respecto a la figura del Abogado. El fin de la mediación no es que el cliente gane sino que pueda por sí mismo llegar a resolver su problema, el

mediador intentara que el mediado cambie la visión de su problema.

Para que un Abogado pueda ser Mediador, además de tener conocimientos en Mediación tanto teóricos como en técnicas, debe entender lo que es Mediación y estar convencido de que es un sistema de resolución del conflicto totalmente distinto al que él viene aplicando y que en muchos casos será más eficaz para su cliente.

Para abordar el cambio de Chip habría que enfocar al colectivo de Abogados hacia:

- El cambio de nuestra sociedad, que se ha visto inmersa en "la revolución global", y el reconocimiento de la mediación en otros países como un sistema alternativo a la vía judicial.

- El deterioro de nuestro sistema de justicia, por la dificultad de llevar a la práctica nuestro sistema de garantías,

por el colapso del sistema que no ha podido abarcar el gran número de litigiosidad en la que nos vemos inmersos.

- Transmitir que la función del Mediador respecto al Abogado es de colaborador, descartando toda posición competitiva entre ambos.



IDEA CLAVE: EL ABOGADO-MEDIADOR ES UN BUEN COMUNICADOR. EL Abogado-Mediador tiene una idea profesional de futuro, abierto al cambio, adquiere mayor confianza en sí mismo y en su profesión. El Abogado-Mediador tendrá conocimientos además en otras técnicas distintas al del Abogado Tradicional, como es en comunicación, en el manejo del lenguaje verbal y no verbal y en conocimiento de la persona y sus conductas.

IDEA CLAVE: COMPLEMENTO. Sería positivo favorecer encuentros entre Abogados, Abogados-Mediadores, Mediadores de otras disciplinas no jurídicas, Jueces.... De igual manera, la realización de mesas para el intercambio de ideas en torno a la Mediación, que podrían plantearse en los Colegios Profesionales.

### Experiencia 3: M<sup>a</sup> Luisa Giménez Doménech. Asesora y auditora de cuentas

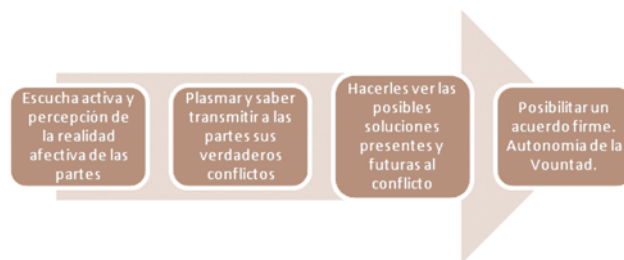
"Es difícil plantearse un cambio de mentalidad, porque nos han enseñado a ser objetivos en nuestro trabajo planteando al cliente soluciones a sus problemas y no implicarse directamente. Este es nuestro enfoque: problema-soluciones al problema-elección por el cliente de una solución.

Muchas veces el cliente te pregunta ¿Tú qué harías? e intentamos enfocarlo de la manera más objetiva posible para que sea él el que adopte la decisión, pero franca-

mente, no creo que sea así, de una forma u otra le condicionamos para que adopte una decisión. Aquí está nuestra tarea, en cambiar nuestros planteamientos de trabajo y nuestra percepción de las cosas.

Sin embargo la mediación abre un nuevo reto a la mentalidad de los profesionales, tenemos que ampliar nuestro campo de visión, nos han educado para ser claros y objetivos y dar soluciones. La mediación introduce una nueva actitud y una nueva mentalidad profesional.

Ahí está la alternativa de la mediación, somos profesionales y somos capaces de captar el problema objetivo del cliente, pero es hora de cambiar nuestros procedimientos de trabajo y nuestra mentalidad, no condicione-



mos, que sean las propias partes las que salgan convencidas de sus decisiones, de sus acuerdos.”

En CONCLUSIÓN, después de haber analizado las experiencias personales de algunos de los profesionales nos reiteramos en que incorporar la actitud mediadora a la profesión de origen hará posible un mayor número de acuerdos o transacciones intra y extrajudiciales.

Grupo de profesionales en ejercicio, [alumn@s](mailto:alumn@s) del curso “Herramientas para la Mediación” impartido por el Centro de Resolución de Conflictos APSIDE en la Cámara de Comercio de Valencia.

## MEDIACIÓN¿MODAONECESIDAD?

Todos apuestan por la mediación: instituciones públicas, colegios profesionales, cámaras de comercio, operadores jurídicos y hasta entidades financieras. Todo tipo de profesionales, incluso aquellos cuya práctica se aleja de las raíces esenciales de la misma, pero se trata de una apuesta sincera o ¿es mera conveniencia de la moda de turno?

Quienes ante este boom, donde la palabra “mediación” se aplica a casi todo, ofertan sus cursos de mediadores, ofrecen una salida laboral, y son muchos los que comienzan su formación, para poder acceder a un nuevo nicho de mercado. Sin embargo, ¿hasta qué punto existe la demanda de este servicio? La escasa afluencia de usuarios al recurso de la mediación parece estar determinada porque en nuestra cultura prima la confrontación en lugar del diálogo.

Igualmente la ciudadanía asume que es el estado quien tiene el ius punendi, ello unido a la anterior característica de confrontación, se traduce en exigir a éste el deber de dar o quitar la razón y castigar al vencido, a través de los juzgados y tribunales.

Si además existe una laguna de formación en edades tempranas en el desarrollo de la inteligencia emocional en sus diversos aspectos, uno de los cuales es la resolución de conflictos, el resultado es el desconocimiento de la existencia del recurso.

Así mismo, parece que el desarrollo legislativo acontece un tanto al margen de las demandas de los mediadores ejercientes, pocos, pero conocedores de las necesidades y carencias que presenta la práctica e igualmente al margen de los destinatarios, usuarios finales.

Todo el auge legislativo viene acompañado de una

fuerte oferta de formación, que a la vista de las posibles exigencias del desarrollo reglamentario inminente, queda reducida a mínimos esenciales, tanto, que por el camino se deja atrás incluso la esencia, ¿hasta qué punto la legítima aspiración de obtener una titulación fácil y rápida con la vista puesta en una nueva profesión puede eclipsar otros valores intrínsecos de la mediación?

El camino por recorrer es en doble dirección: por un lado difundir en todos los ámbitos, conseguir que las personas incluyan la mediación en su lista de recursos en caso de conflictos; es la tarea común a todos los que apostamos por la mediación. Y por otro lado que las instituciones públicas y demás operadores jurídicos descubran las posibilidades de la mediación más allá del posible ahorro que pueda suponer en el costo total y descongestión de la de la administración de Justicia.

Recuerdo un tiempo en que la tarea fundamental era conseguir que efectivamente los políticos y organismos públicos se hicieran conscientes de los beneficios de introducir la mediación y los ADR en la vida cotidiana de los ciudadanos. Hoy nos encontramos que llegados a este punto, teniendo legislación autonómica, ley estatal, a falta de desarrollo reglamentario, vemos que la tarea no sólo no ha concluido, sino que lo más importante está por hacer; de qué nos sirven las leyes, si quienes deben disfrutar de sus beneficios no las conocen, no las hacen suyas y no acuden a ampararse en ellas. Es justamente aquí, donde nos encontramos.

Quizás se ha hecho un recorrido inverso, tenemos la ley antes de la demanda social, existe la necesidad, sin duda, pero es una necesidad inconsciente, no asimilada al desconocer que es posible otra forma de afrontar los conflictos. Quizás se ha legislado en base a otras razones, como evitar la sanción correspondiente de la Unión Europea en

caso de no cumplir el plazo establecido, amén de la posibilidad de descongestionar la administración de Justicia tan saturada en estos momentos. Lo habitual ha sido lo contrario, al crearse una demanda, a veces en determinadas materias, hasta un clamor popular, se legisla para dar respuesta a la misma. ¿A qué necesidad obedecen las leyes que se están dictando en materia de mediación? Contra todo pronóstico, estamos asistiendo al alumbramiento de leyes que no recogen las necesidades detectadas por quienes en las etapas “prehistóricas” comenzamos a trabajar en este campo, ni tampoco parecen responder a necesidades de los ciudadanos, cumplen un mandato para eludir sanciones, no se contemplan las experiencias de otros países y se repiten los mismos errores.

A pesar de esta realidad, insisto, quienes estamos convencidos no daremos un paso atrás, continuamos creyendo que es posible responder a las necesidades de las personas y no a la urgencia de lo políticamente correcto. Quienes sabemos cómo se marchan las personas de la sala de mediación lleguen o no a un acuerdo, sabemos que merece la pena. En no pocas ocasiones nos han vuelto a llamar para darnos las gracias y contarnos que llegaron a un acuerdo en la puerta del juzgado, acuerdo que estuvieron trabajando con nosotros y que sus abogados lo hicieron suyo para cerrarlo.

Como mediadores sabemos que esto ocurre algunas veces: si los abogados no asumen como propio un acuerdo no va adelante, quizás su forma de trabajar, aún con la mejor intención, prima sobre las necesidades de sus clientes. En mediación, si las partes no asumen un acuerdo como propio, somos los mediadores quienes les hacemos ver que son libres de firmarlo, pues son ellos quienes tendrán que cumplirlo. El deseo de lograr un cambio en nuestro tejido social, de ayudar a otras personas a recuperar su capacidad de decisión, de acompañarlas en ese hacerse conscientes del efecto que las mismas tienen en su vida y la de otras personas, ¿se enseña también en el saturado mercado de la formación?

Cuando durante años se regala tiempo y dedicación a otras personas, quitándolo de la profesión de origen y en definitiva, del tiempo personal, el camino recorrido, sin duda, ha ayudado a depurar respuestas. Pero el recorrido parece haberse invertido en este momento.

Encontrar un puesto de trabajo, clientes, o como decía antes, un nicho de mercado, parece el primer elemento de decisión para entrar en el mundo de la resolución alternativa de conflictos. Sin embargo, cuando la formación abarca la esencia, el mensaje de poder mejorar en alguna forma el entorno social en el que desarrollarla, adquiere el peso

que merece.

Significa ello que esa formación ha logrado inocular el virus de la mediación y está sembrada esa pequeña semillita, que lleva a crear la inquietud en uno mismo de querer profundizar y conocer todos los campos, aspectos y posibilidades que esta forma de gestionar los conflictos abre.

De igual manera, una vez iniciado el ejercicio profesional, la práctica sigue creando retos y lleva por un lado a tomar consciencia de la importancia que tiene la propia persona y cómo es necesario estar bien con uno mismo, si se pretende acompañar a otros en el proceso de descubrir que pueden y tienen esa capacidad para asumir sus decisiones.

Comenzar el ejercicio de la mediación, especialmente en solitario, conlleva riesgos y errores a veces irreparables. Desde la metodología de la mediación, que es mi referente, se responde a la necesidad de adquirir seguridad en la práctica, que ayuda al mediador a comprender y descubrir la teoría aprendida, que no pocas veces carece de sentido, si queda sólo en palabras aprendidas.

En la entidad en la que me he desarrollado como mediadora hemos apostado fuerte por compartir con quienes llegan, esta experiencia. Claro está, que entre los recién llegados hay muchas actitudes: los hay que asumen que tienen mucho que aprender, pero también hay quienes creen que ya lo traen todo aprendido y se sorprenden al observar en vivo una mediación por primera vez.

Desde el inicio de nuestra andadura, la mediación interdisciplinaria nos ha resultado de gran ayuda. Al principio nuestros compañeros expertos nos acogían, enseñaban y animaban las reuniones para compartir las experiencias de cada nuevo caso mediado, nos ayudaba a clarificar estrategias que daban resultado y estrategias avocadas al fracaso.

Cambiar de pareja de mediación nos aterrorizaba, después comprobamos cómo ayuda a asumir la parte del rol de mediador que había ejercido el compañero más experto y se comienza a poner en práctica de forma natural.

Es importante en este camino de la mediación estar en red, compartir experiencias y contagiar la ilusión que no pocas veces se nos queda en “stand by”.

Ser mediador en solitario es una dura tarea, recargar pilas es necesario, contactar con otras entidades, con otros mediadores, intercambiar experiencias y sinergias se vuelve imprescindible para seguir creciendo, es vital, y sin duda, tiene su reflejo en el ejercicio de la mediación.



## ACTIVIDADES FORMATIVAS



La Fundación ATYME y el Centro APSIDE ofrecen cursos para profesionales en general y para mediadores,

### INFORMACIÓN:

914097828 – 915040051  
www.atymediacion.es  
www.centroapside.com

## Novedad

Los alumnos de los cursos pueden acceder al voluntariado de ATYME combinando la acción solidaria con prácticas acreditadas en mediación.

## Metodología

Combina la exposición

de los conceptos teóricos claves, la discusión en grupo, el rol-playing con la participación en casos reales.

La formación es eminentemente práctica y vivencial. Todas las acciones formativas están dirigidas por Trinidad Bernal Samper y cuenta con el equipo de APSIDE y de la Fundación ATYME, mediadores con una media de 15 años de experiencia

## Especialista en mediación (250 horas)

Capacita al alumno para el ejercicio de la mediación, con una preparación profesional y personal, en grupos reducidos y con 40 horas de prácticas en vivo como observadores y co-mediadores bajo supervisión.

## Curso de mediación para distintos profesionales (50 horas)

Acción formativa teórico-práctica dirigida a profesionales, con distinta experiencia profesional, que quieran obtener formación específica en mediación.

## Modelo de Competencia para mediadores (40 horas)

Dirigido a mediadores formados en otros modelos de trabajo y que deseen conocer, de forma directa el modelo que venimos realizando durante 23 años con óptimos resultados.

## Actualización de mediadores (20 horas)

Diferentes acciones formativas para mediadores que intercambiar experiencias y ejercitar habilidades mediadoras tendentes a estar al día en la práctica profesional, tales como aspectos emocionales, legales, comunicación, discusión de casos y dificultades en la mediación.

## Colabora con ATYME

Hacerte colaborador de la FUNDACIÓN ATYME es una forma de ayuda a través de una aportación periódica. La cuota de los colaboradores nos permiten llevar a cabo proyectos de desarrollo social, comunitario, familiar y laboral que beneficien a los ciudadanos que se encuentren en situación conflictiva para que puedan abordarla de manera pacífica y consensuada.

Elige tu Velero	Velero Naranja	Velero Verde	Velero Azul	Donaciones abiertas
	<input type="radio"/> Velero 100€ <input type="radio"/> ½ Velero 50€	<input type="radio"/> Velero 60€ <input type="radio"/> ½ Velero 30€	<input type="radio"/> Velero 20€ <input type="radio"/> ½ Velero 10€	Elegir Importe _____

Elige tú rumbo				Periodicidad	Forma de pago
<input type="radio"/> Mensual	<input type="radio"/> Trimestral	<input type="radio"/> Anual	<input type="radio"/> Puntual		<input type="radio"/> Domiciliación Bancaria <input type="radio"/> Transferencia Bancaria <input type="radio"/> Barclays c/c 0065-0104-11-0001056904

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, le informamos que sus datos se incluirán en el fichero de la FUNDACION ATYME. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición establecidos en dicha Ley a través de carta certificada, adjuntando fotocopia de su DNI/Pasaporte ante el responsable del fichero en la siguiente dirección: FUNDACIÓN ATYME, Calle Alcalde Sainz de Baranda, 61, 1º C, 28009 – Madrid.

Cuando hayas colaborado con FUNDACION ATYME, solicítanos un certificado anual acreditando tu aportación para obtener la desgravación de la declaración del IRPF que viene a ser del 25% en el caso de personas físicas y del 35% para empresas.