



## La trayectoria de ATYME

**María del Carmen Medrano Soria**

PRESIDENTA DEL PATRONATO. FUNDACIÓN ATYME



Generar confianza  
es ofrecer calidad 

Con este número, **ATYME** lleva 26 años trabajado por y para la **MEDIACIÓN**, atendiendo situaciones conflictivas diversas, promocionando y divulgando la Mediación, investigando, formando a profesionales, publicando, estando presente en los primeros eventos internacionales y europeos sobre esta materia. Además de los buenos resultados obtenidos en todos estos aspectos señalados, el sello de CALIDAD de esta institución es la satisfacción de los ciudadanos que han usado los programas de Mediación que en ella se desarrollan. Hoy podemos decir con gran satisfacción que la Fundación **ATYME**, como institución en nuestro país, es un referente para la Mediación. Desde los inicios hemos insistido en ofrecer CALIDAD porque la manera en que trabajamos es importante la claridad del procedimiento, la libertad del discurso, la importancia de los intereses de las partes en la negociación y la promoción de la creatividad. El método, una vez conocido,

tiene que ser aceptado por las partes porque lo consideran bueno, equitativo, fiable y esperan que esa manera de abordar los conflictos les proporcione ventajas que repercutan en su tranquilidad emocional, además de acuerdos que recojan los intereses de todos los implicados.

La CALIDAD la hemos ofrecido a través de generar CONFIANZA, mediante una atención cuidada a las personas, porque cuando llegan a mediación exhiben emociones intensas y expresan el dolor de promesas incumplidas o de estar cansadas de esperar que las cosas mejoren y sienten una pérdida de confianza en los demás y en sí mismas. Hacerles sentir que comprendemos cómo se encuentran, cómo les afectan los acontecimientos, hacerles llegar el mensaje de que ellas pueden gestionar sus propios conflictos es mostrar confianza en las personas, lo que les hace ser responsables de sus acciones y del efecto de esas acciones en ellas mismas y en los demás, confiar en las personas promueve la autoconfianza, confiar en las personas hace que las cosas que parecen imposibles se hagan realidad, confiar en las personas es lo que hace que las relaciones funcionen.

La CALIDAD también la hemos generado mediante un trabajo continuado con los mediadores, combinando la práctica de las herramientas propias de la mediación, con el desarrollo de los aspectos emocionales del mediador, dando una consistencia interna a un trabajo bien hecho, a un trabajo de calidad que produce seguridad y genera CONFIANZA. El mediador crea una relación de ayuda caracterizado por la seguridad, la comprensión, el respeto y la confianza. Esta ayuda, pese a lo que se cree, no es la de hacer que las partes se encaminen hacia el consenso, sino a que ellas mismas se ayuden a conseguirlo. Desde

## SUMARIO

• La trayectoria .....	1
MUCHO RUIDO Y POCAS NUECES	
- Confiar en la mediación .....	2
- ¿Por qué no hay más mediaciones? .....	4
- Mediación y mediar .....	6
REFLEXIONES DE LOS MEDIADORES	
- Modelo de competencia .....	8
- Mediación y modelode competencia .....	8
- Viaje en barco .....	10
LA MEDIACIÓN SE EXTIENDE	
- El primer año de andadura .....	10
- Descongestionar los juzgados no es el fin de la mediación ....	12
- Importancia del tejido asociativo para impulsar la mediación .....	13
• Prólogo al libro de José Luis Utrera .....	14
• Prólogo al libro de Trinidad Bernal .....	15
• Del latín qualitas .....	17
• ATYME. Referencia de calidad en mediación .....	18

*Continúa en la página siguiente*

esta manera de entender la “ayuda” consideramos que las personas pueden valerse a sí mismas sin necesidad de contar con un apoyador.

El trabajo de CALIDAD que **ATYME** ha ofrecido en todos estos años de andadura, basado en generar CONFIANZA tanto en relación al método de trabajo utilizado como a la calidad de sus mediadores, se ha visto reconocido este año, obteniendo el **Certificado de Gestión de Calidad, conforme a la Norma ISO 9001:2015.**

Siempre hemos dicho que nuestros éxitos tienen un doble componente: por un lado el apoyo incondicional del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, desde los comienzos de nuestra andadura y con el que seguimos contando después de tantos años. Por otro lado, la CALIDAD de lo que ofrecemos. Este reconocimiento externo es un plus que nos llena de satisfacción y nos motiva a seguir en este camino. ■

## MUCHO RUIDO Y POCAS NUECES

En los tres textos siguientes los autores reflexionan sobre el poco uso de la mediación.

### Confiar en la mediación

**Algunas preguntas sobre cosas muy simples sólo tienen una respuesta compleja. Una de esas preguntas es por qué las mujeres usan zapatos de tacón, a veces de una enorme altura, poniendo en riesgo su equilibrio y su salud.**

**José Miguel Fernández Dols**

CATEDRÁTICO DE PSICOLOGÍA SOCIAL. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



**A**lgunas preguntas sobre cosas muy simples sólo tienen una respuesta compleja. Una de esas preguntas es por qué las mujeres usan zapatos de tacón, a veces de una enorme altura, poniendo en riesgo su equilibrio y su salud. La respuesta más obvia –el supuesto atractivo que confieren los tacones– es más bien circular porque no nos explica que empuja a usar tacones y no, por ejemplo, otros muchos aderezos que podrían conferir atractivo sin los costos asociados a una prenda tan incómoda. Al fin y al cabo el zapato de tacón es un invento relativamente reciente que no forma parte del ajuar tradicional de las mujeres de todo el mundo (a diferencia, quizás, de las joyas). ¿Por qué entonces su popularidad?

La respuesta más convincente que he leído al respecto viene en un libro muy divertido, firmado por un conocido economista y titulado *El Economista Naturalista*. En él, Robert Frank intenta contestar, desde una perspectiva económica, a preguntas de sus estudiantes sobre pequeños misterios cotidianos (como los zapatos de tacón, la forma de los envases de leche o por qué las etiquetas de ciertos

productos ponen “anunciado en televisión”). Para el caso que nos ocupa su respuesta es interesante: los tacones crecientes son el resultado de una “carrera armamentística”. Una vez que individuos o grupos creen contar con un recurso que –de forma real o imaginaria– mejora su ventaja competitiva se produce una espiral en la que cada bando acumula dicho recurso para imponerse en un potencial conflicto. Desde esa perspectiva, un zapatero se convierte en un arsenal encaminado a destacar en “estilo”, altura y silueta.

Las “carreras armamentísticas” no consisten solamente en acumular zapatos de tacón. Aparecen en muchos contextos en los que, por distintas razones, los protagonistas de una relación social creen importante atesorar un arsenal, material o simbólico. La excusa suele ser que los arsenales son disuasorios.

En el reino animal también hay carreras armamentísticas entre predador y presa, que suelen derivar en un cierto equilibrio que garantiza la existencia de un determinado nicho ecológico: si el predador es veloz la presa tiende a

serlo más o tanto como el predador o a desarrollar otras “armas” tales como el camuflaje o la defensa cooperativa. Así, el predador se come a su presa de vez en cuando, pero no siempre lo que, a la larga, también garantiza, paradójicamente, la supervivencia del predador.

En la sociedad humana lograr ese equilibrio es mucho más complicado y, con frecuencia, un arsenal creciente abre el camino a la destrucción mutua. Es interesante que Robert Frank concluya su reflexión sobre los zapatos de tacón diciendo que, si fuera posible que todas las mujeres se pusieran de acuerdo para no competir por ese medio, quizás decidirían colectivamente dejar de llevar tacones. Llegados a este punto la lectora o lector estará esperando que aparezca, como en las historias del Séptimo de Caballería, una trompeta llamando a la mediación en roperos y pasarelas de moda pero, desgraciadamente, la mediación no suele llegar con tanta frecuencia como cabría esperar en estos tiempos, en los que tan a menudo se habla de ella. Como dice esa vieja broma sobre el paraíso de los bienaventurados, la mediación es un lugar al que todos dicen querer ir pero nadie tiene prisa en llegar. Las razones son muchas pero voy a apuntar dos enormemente obstructivas, sea actuando por separado o en conjunción.

**La primera razón** es de tipo emocional, está en la raíz de cualquier carrera armamentística y está agazapada en la urdimbre de cualquier grupo o sociedad: el dolor. El cálculo es tan simple como el mecanismo de un espejo: el otro debe sufrir tanto, al menos, como me pueda hacer sufrir a mí. Surgen, en ese contexto, lo que algunos han denominado “políticas del dolor”. Un caso típico es el de un padre al que asesinan un hijo y se lanza a la calle para exigir alguna forma de retribución a su desgracia. Juan Carlos Blumberg en Argentina, es un empresario que reclamó –y logró– un mayor control de la corrupción policial a raíz del secuestro y asesinato de su hijo (<http://nuso.org/articulo/la-politica-del-dolor-ante-la-inaccion-del-estado-en-materia-de-seguridad-los-casos-blumberg-en-argentina-y-sicilia-en-mexico/?page=4>). Mike Reynolds es un padre californiano que, tras el asesinato de su hija, es uno de los más activos defensores (<http://www.threestrikes.org/>) de una legislación que promovía penas muy severas a aquellos que cometan tres delitos, cualquiera que fuera su gravedad. La norma, una vez implantada (mediante referéndum, en el caso de California), supuso cadenas prácticamente perpetuas por robar unos calcetines o un trozo de pizza ([http://www.rollingstone.com/politics/news/cruel-and-unusual-punish-](http://www.rollingstone.com/politics/news/cruel-and-unusual-punish-ment-the-shame-of-three-strikes-laws-20130327)

[ment-the-shame-of-three-strikes-laws-20130327](http://www.rollingstone.com/politics/news/cruel-and-unusual-punish-ment-the-shame-of-three-strikes-laws-20130327)).

La política del dolor tiene su hermana gemela en las relaciones sociales próximas. Las personas, en la sociedad de iguales, sienten que si alguien en nuestra vida íntima o familiar nos produce dolor debe, igualmente, sufrir. Y de ese modo se generan micro-políticas del dolor en las que, ante el conflicto, uno se convierte en el promotor de acciones que pueden responder a un plan racional en su implementación pero están inspiradas por el deseo de hacer sufrir al que nos hace sufrir.

Resulta poco edificante decirlo, pero una radiografía perversa de nuestros corazones revelaría que, después de años de relación, la personas vamos acumulando un pequeña o gran armería con la que sabemos que, si quisiéramos, podríamos hacer mucho daño al otro. La intimidad, sea afectiva, familiar o profesional, nos permite conocer los puntos flacos del compañero, sus debilidades y nuestras fortalezas. En caso de conflicto es muy difícil resistir la tentación de utilizar ese arsenal.

Y la mediación supone renunciar a esa panoplia llena de herramientas hermosas en su perversidad, brillantes y acedadas, que nos prometen el placer de la venganza, del ojo por ojo y diente por diente. Difícil tarea.

**La segunda razón** es, valga la redundancia, de tipo racional y responde a una de las características de la sociedad occidental. Vivimos en una sociedad en la que las leyes del mercado dominan muchos aspectos de la vida cotidiana que, hasta hace relativamente poco tiempo, estaban regidas por la laboriosidad, el ingenio o la experiencia. Cuando yo era pequeño las señoras iban al mercado temprano y se pelaban con el carnicero o el frutero mientras, con ojo clínico, le exigían el mejor corte o la mejor pieza de fruta en un delicioso coqueteo estrictamente comercial; finalmente la señora volvía a casa con su cesta, fruto de su experiencia e ingenio. Hoy día el mejor corte y la mejor fruta están separados del resto del género, envueltos pulcramente con celofán en una bandeja y son un mucho por ciento más caros que el resto del producto; cualquier ignorante con dinero las puede comprar a última hora de la jornada comercial. Un filósofo, Michael Sandel, ha escrito un libro estupendo –Lo que el dinero no puede comprar– sobre esta deriva del mérito cotidiano hacia las relaciones mercantiles y el peligro de que cosas como la educación, el prestigio o la salud puedan comprarse y venderse.

Continúa en la página siguiente



En el caso de la mediación, la visión mercantil de la vida actúa como un enemigo implacable del mediador por una razón paradójica: la mediación es barata en comparación con otras formas de resolver un conflicto. Es barata en términos relativos, ya que el mediador suele cobrar menos que el abogado que insta un contencioso, pero es sobre todo barata en términos absolutos: una mediación amistosa supone un ahorro notable de dinero y recursos que, inevitablemente, se van por el desagüe de un pleito.

Pero ¿Quién quiere en estos tiempos algo barato? Una de las consecuencias nefastas de la expansión del modelo mercantil de relación es que todo aquello que no está en una bandeja envuelta en celofán, apartado del resto del género, no es de buena calidad.

¿Y qué mejor producto, si te lo puedes permitir, que una fría venganza envuelta en una costosa bandeja de plata?

Para alguien con recursos el pleito no es solo atractivamente caro, es un peaje imprescindible para hacer sufrir al otro lo más posible.

Vivimos tiempos en los que los políticos predicán la intransigencia con el ejemplo, en los que nuestros líderes más jóvenes idealizan la barbarie de la guerra civil, en los que primarias y referéndums son manifestaciones de rechazo vecino al odio, en los que las empresas y las instituciones no pueden o no quieren conjugar los beneficios en segunda y tercera persona del plural.

Hacen falta mediadores extraordinarios. Uno de mis refranes preferidos dice que “unos van a la vendimia y otros van a vendimiar”. El éxito de la mediación no radica en que profesionales e instituciones vayan a la mediación, lo que hace falta es que muchos y (muy) buenos vayan a mediar. ■

## Si tanto se habla de mediación...

### ¿Por qué no hay más mediaciones?

**El agotador reto del colectivo profesional de la mediación, hoy por hoy, consiste en tener que explicar y aclarar, cada día, la esencia y la utilidad de nuestro trabajo.**

**Pilar de la Fuente González**

MEDIADORA Y TRABAJADORA SOCIAL

**Alejandro Sánchez Prieto**

ABOGADO DE FAMILIA Y MEDIADOR FAMILIAR

La Mediación, a pesar de ser un sistema de resolución de conflictos regulado y complementario o alternativo a la vía judicial, sigue siendo el sistema menos utilizado por los ciudadanos e instituciones, a la hora de resolver sus conflictos.

Se facilita mucha información sobre mediación, pero nos queda mucho como sociedad para comprender la complejidad de los conflictos y las múltiples opciones a la hora de resolverlos. Si tanto se habla de mediación ¿Porqué no se utiliza más? ¿Es porque no hay cultura del acuerdo?, ¿Es porque lo habitual es que sea otro el que debe que resolver mis problemas? ¿Es porque no sé qué tengo que hacer? “Acordar supone a veces ceder” ¿Ceder es un signo de debilidad?..... El profesional que propone a las partes en conflicto que acudan a un proceso de mediación es visto en ocasiones como un “loco”, “iluso” o “excéntrico” o simplemente un “débil”. Claro ejemplo de ello es la situación política de nuestro país, que muchos ciudadanos estamos padeciendo desde hace casi un año, a la que los ciudadanos en general, y los estudiosos del conflicto en particular, asistimos expectantes y atónitos al espectáculo de ver cómo se mantienen posiciones férreas y cómo

los protagonistas del conflicto, sencillamente, no se sientan a hablar para hacer algo diferente, y si lo hacen, es de forma discreta, y hasta secreta. ¡Qué la opinión pública no se entere!, eso es fundamental.

La mediación trata de algo que nos infunde respeto, si no verdadero terror: “hacer algo diferente”. Lejos de ser vivida como una forma adecuada de resolver conflictos, puesta al servicio de la ciudadanía, la mediación es entendida como un sistema poco útil y una simple alternativa a la vía judicial, cuando, en realidad, la mediación es el “plan B” a seguir, cuando el “plan A” no funciona, esto es, cuando la resolución del conflicto por las partes, por sí mismas, sin necesidad de intervención alguna por terceros, no es posible. Sin embargo el modelo que como segunda opción que se nos muestra, e incluso como único, es acudir a un proceso judicial (lo que podríamos denominar “falso plan B”) y ya, cuando el conflicto está judicializado, se nos “invita, exhorta, anima” a acudir a mediación. Una vez más, debemos recordar que la mediación no es una alternativa al proceso judicial, sino lo contrario, es decir, el proceso judicial es la alternativa al proceso de mediación. En numerosas ocasiones se remite a las partes a media-



ción cuando el conflicto está muy enquistado o escalado, a veces tras años y años de pleitos cruzados. “Al paciente que tiene una neumonía le recetamos una aspirina y leche caliente”. Todo tiene su lugar y no debe utilizarse la mediación como último recurso. La vía judicial tiene que convertirse en la última opción después de haber intentado otros medios, salvo contadas excepciones. No resolver en mediación un largo y penoso conflicto judicializado, provoca una tremenda frustración en las partes, y, no lo olvidemos, también en el profesional; además produce como efecto secundario, hacer correr como la pólvora la falaz idea de que la mediación, en realidad, no funciona. Ser protagonista de una mediación significa que un tercero no decida por mí, insistimos una vez más que el protagonista no es el mediador, sino los mediados. Someter mi conflicto a mediación implica responsabilidad y aceptar que yo tengo parte de responsabilidad en lo que pasó, en lo que está sucediendo ahora, y en el devenir; significa saber que puedo ser parte del problema, pero también parte de la solución.

¿Qué le estamos pidiendo a la sociedad?: Primero, que cambie sus esquemas aprendidos de “buenos y malos”;

Segundo, que esté en la mano de cada uno decidir y tomar sus propias decisiones, y eso significa hacerse responsable de las consecuencias; Y tercero, que nuestra sociedad sea más empática y asertiva. ¿Es mucho pedir?, seguramente nuestros lectores responderán rotundamente ¡SÍ!, pero no está todo perdido, nos queda un recurso todavía poco utilizado de forma masiva....., pedagogía, pedagogía y más pedagogía y, en la medida de lo posible, pedagogía desde la más tierna infancia, dentro de nuestras propias familias.

Los mediadores tenemos que hacernos un camino profesional. Dejar de ser mediador-abogado, mediador-psicólogo, mediador-trabajador social, mediador-notario, mediador-arquitecto, etc. y ser MEDIADORES. No es lo mismo un profesional “mediador-ingeniero” que un profesional “mediador e ingeniero”. Es posible que la mediación así, fuera más reconocida. Debemos encontrar el lugar donde, como mediadores, seamos considerados como profesionales con amplia formación teórico-práctica y no como profesionales con una formación complementaria. Una buena formación teórica y también práctica es clave para que nuestro trabajo sea exitoso y sean las leyes de la oferta y la demanda las que nos lleven al lugar que queremos. ¿De verdad alguien, en su sano juicio, cree que 100 horas de formación, incluso on-line, son suficientes? Nuestra experiencia profesional nos indica que constantemente, hay que estar formándose y aprendiendo, como en cualquier otro empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución. Hay muchas personas formadas en mediación y demasiadas personas con formación muy escasa.

El desarrollo de la profesión de mediador, en estos momentos, es vivido por muchos de nosotros con verdadera preocupación y como una carrera de obstáculos, hay que convencer de nuestro trabajo y su verdadera utilidad a los propios formadores, a las instituciones, a los compañeros de profesión, a nuestros clientes y usuarios, a los políticos, a los ciudadanos, a nuestra infancia, etc.

¿Estamos predicando en el desierto? Nos queda mucho por hacer en cuestión de pedagogía y difusión, necesitamos un buen marketing, es posible que no tengamos el suficiente atractivo a la hora de vender y dar a conocer nuestro trabajo. Seamos realistas, amigo lector: No es fácil que alguien crea que sin que yo, mediador, emita mi opinión y sin ponerme de parte de nadie, los que están en conflicto vayan a llegar a un acuerdo. No es sencillo entenderlo ni para nuestros compañeros de formación/profesión que, desconocen, e incluso desprecian, nuestro trabajo; no son conscientes de lo importantes que son determinados colectivos profesionales antes, durante, y después de la mediación, aunque sólo sea a la hora de hacer derivaciones a mediación. Unas veces ven a los mediadores como una amenaza para esos

*Continúa en la página siguiente*

colectivos profesionales, otras piensan que ellos ya intentan lo mismo que nosotros sin llamarse mediadores, otrora creen que nuestro trabajo no es muy realista, corriendo sobre nuestro trabajo un (es)tupido velo de escepticismo.

Tenemos mucho que ofrecer y brindar. Necesitamos darnos de estrategias porque nuestro trabajo no es fácil y además, porque la sociedad lo necesita. Hacemos algo tan difícil como situar a personas delante de otras personas que consideran sus enemigos; les acompañamos a enfrentarse con sus miedos; les inducimos al pensamiento estratégico de “ganador-ganador”; les decimos que el conflicto es una oportunidad, y eso no es fácil.

Analizar el hecho de porqué la sociedad no está utilizando más nuestros servicios profesionales, es complejo, pues requiere un análisis en profundidad de diversos factores que van entrelazados. Factores socio-económicos, culturales, políticos, pedagógicos y psicológicos que van de la mano de la definición de conflicto y la forma de abordarlo. Ejemplo de ello, es lo que nos encontramos día a día: en muchas ocasiones las perspectivas y expectativas que tienen las personas cuando acuden a una mediación no son las mismas, ni tan siquiera en cómo se va a realizar la mediación; las emociones están presentes y juegan un papel fundamental; las creencias y percepciones del conflicto son distintas; la pérdida de seguridad se evidencia por el simple hecho de hacer algo diferente. Esto es solo una pequeña muestra de la realidad con la que trabajamos día a día.



Los mediadores tenemos que ser valientes y también hacer un análisis de las críticas que hay hacia nuestra profesión, seguro que nos dan alguna pista de cómo podemos mejorar.

Seamos capaces de superar todos los obstáculos, seamos creativos para que nuestra profesión sea reconocida, valorada, recomendada y utilizada como “plan B” en la resolución de los conflictos. Trabajemos con sabiduría, pericia

y coraje pues somos profesionales que ayudamos a las personas que están en conflicto o a las que en un futuro puedan estarlo.

Y concluimos estas breves reflexiones con aquello que, en el cuento “El plantador de dátiles”, dijo el anciano Elihau a su vecino Hakim, mientras éste le instaba a desistir de esa “inútil” labor toda vez las palmeras, tardan muchos años en crecer y Elihau nunca recogería el fruto de lo que estaba sembrando. Ante la insistencia de su vecino el anciano respondió: “Mira Hakim, yo comí los dátiles que otro sembró, otro que tampoco soñó con probar estos dátiles. Yo siembro hoy, para que otros puedan comer mañana los dátiles que hoy planto... y aunque sólo fuera en honor de aquel desconocido, vale la pena terminar mi tarea”.

Terminemos nuestra tarea, aunque sea en honor de los que hace tantos años la iniciaron, y sigamos animando a los demás a utilizar la mediación, “el auténtico plan B”. ■

## Mediación y confusión

**Para entendernos usamos palabras, pero es necesario que el significado sea el mismo para los interlocutores, porque en caso contrario está asegurada la confusión entre los interlocutores sea cual sea el ámbito en el que nos desenvolvamos.**

**Antonio Albaladejo**

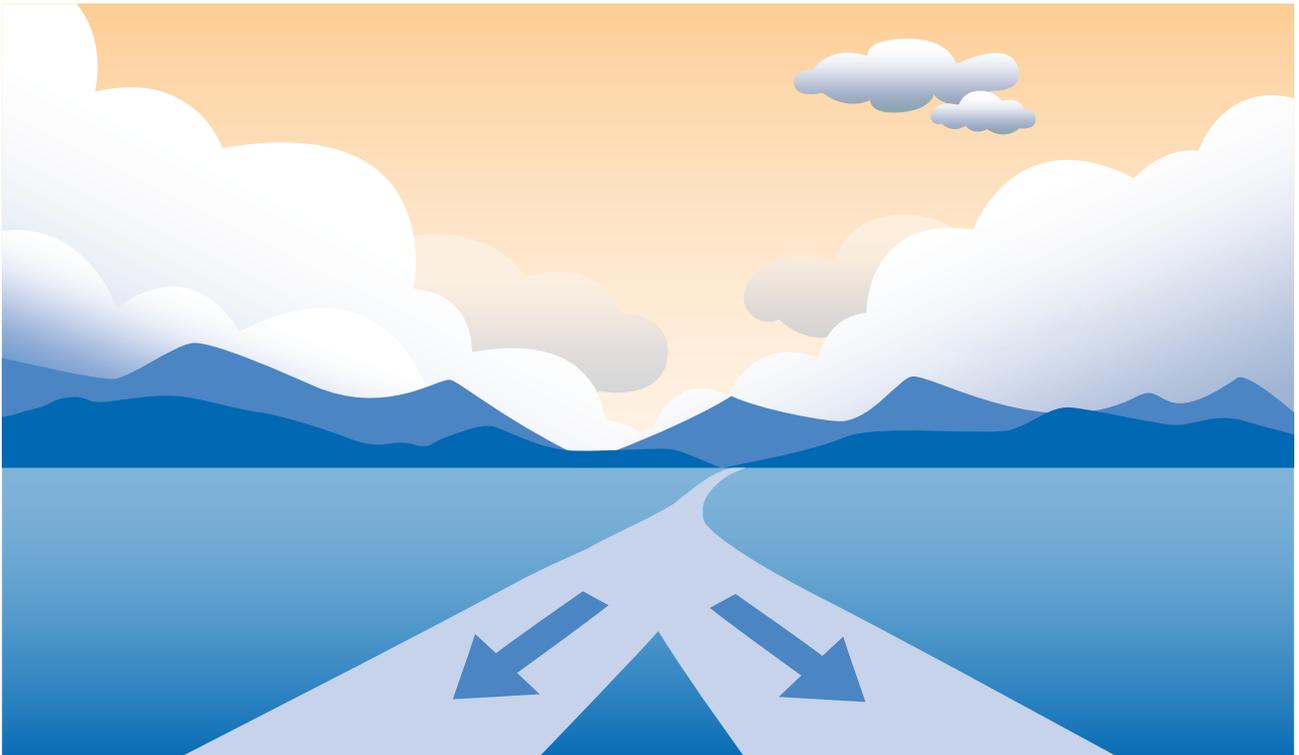
PATRONO DE LA FUNDACIÓN ATYME

La palabra MEDIACIÓN, utilizada con profusión en todos los órdenes de la vida adolece de esa definición que la haga ser interpretada de la misma forma por todos sus utilizadores.

En ATYME se lleva hablando de MEDIACIÓN mas de 25 años y ejerciéndola en diferentes facetas de la vida cotidiana: pareja, empresa, intergeneracional, formación, etc. y siempre se ha definido como la “resolución de conflictos por medios pacíficos” pero para que eso sea así deben concurrir algunos aspectos que la diferencian de otras actuaciones:

- 1- El proceso debe ser voluntario por parte de los protagonistas del conflicto
- 2- El mediador es un profesional imparcial que ayuda a los protagonistas
- 3- Las partes en conflicto generan sus propias soluciones para resolver las diferencias.

Trinidad Bernal, pionera en este asunto, ha ido con su experiencia elaborando doctrina que ha ido transmitiendo a las personas que junto a ella se han formado como mediadores. Está claro que no tiene nada que ver con el Arbitraje u



otras formas de negociación para llegar a acuerdos en caso de discrepancia o litigio.

La sociedad actual está inmersa permanentemente en conflictos de todo orden que van desde las disputas por territorios, los conflictos entre seguidores de credos diferentes, a los problemas entre empresas en competencia o luchas familiares por herencias, discrepancias en las parejas o situaciones complicadas en los colegios entre profesores y alumnos o entre estos.

Parece lógico que la MEDIACIÓN pudiera tener un papel central en estas situaciones y sin embargo no es así. Se pueden aventurar distintas causas que expliquen más o menos la situación:

**En primer lugar** es difícil que las partes en conflicto acudan voluntariamente a la mediación.

**Como segunda causa**, sin que el orden presuponga prelación, el tratamiento académico de los conocimientos y requerimientos necesarios para ser mediador es difuso y encuadrado en otro conjunto de disciplinas para alcanzar otros títulos como puede ser el Derecho o la Psicología.

**En tercer lugar** la legislación sobre la mediación no respalda suficientemente la necesidad de resolver los conflictos a través de la mediación.

**En cuarto lugar** es difícil que los profesionales de otras disciplinas, puedan decir que son mediadores cuando su ejercicio de la profesión les lleva a ganar dinero por otro conductos sea en ejercicio libre o trabajando para empresas o instituciones.

**Por último** no se ha evaluado el coste que supone para la sociedad en su conjunto el recurrir a los sistemas tradicionales, es decir la vía judicial o el arbitraje u otros, en

lugar de intentar la solución de los conflictos a través de la mediación.

La desconocida situación política que le está tocando vivir a nuestro país en este año de gracia de 2016, ha hecho pensar a más de uno que la MEDIACIÓN puede ser un buen ayudante para resolver los problemas que en los medios se le llama bloqueo. Desde mi punto de vista nada más lejos del sentido del término que nos ocupa. Si por definición la política es el arte de lo posible, el político en su misma esencia, y por supuesto en su sueldo, debe llevar el sentido de la negociación con el que opina diferente para alcanzar un punto de acuerdo en el que se “pierda” y se “gane” de forma equilibrada, pero sin necesidad de intermediarios neutrales que impulsen esa búsqueda de acuerdo (mediador) ni árbitros que determinen cual debe ser el punto de equilibrio. Otra cosa diferente es que lo que llamamos políticos no sean mas que funcionarios o burócratas del aparato orgánico del partido político que los sostiene, pero entonces los desacuerdos nada tienen que ver con la política, ni con las ideas que sobre el gobierno del país parecen indicar las siglas que los protegen, porque entonces los conflictos y el desencuentro tienen más que ver con el ego del individuo, la vanidad o el orgullo o la autodefensa personal, que no se pueden remediar con la mediación.

La vida social, que no repara en las ventajas de la mediación, quizá por la falta de precisión con la que el termino llega a la sociedad, se ve cada día más tensionada y envuelta cada vez más en la CONFUSIÓN, sea en el orden familiar, empresarial, sindical o político y así lo apreciamos también en el ámbito internacional. ■

## REFLEXIONES DE LOS MEDIADORES

### Modelo de competencia

**Dicen que las casualidades no existen.  
No sé... puede.**

**Cristina Morillo Grande**  
MEDIADORA Y PSICÓLOGA

Hace ya algún tiempo se cruzó en mi vida algo que, por aquel entonces, era una autentica desconocida para mí: La mediación.

Por algún motivo, casualidad o no, captó mi atención. Primero empecé a mirarla un poco de reojo; luego a buscarla activamente; más tarde a echarla de menos cuando no la sentía cerca; finalmente, para cuando quise darme cuenta, me había atrapado irremediadamente.

Como sucede casi siempre cuando uno descubre una nueva senda, en ese momento tenía claro que me quedaba todo por aprender y, lo que es fundamental, que no quería perdermelo. Y metida en esa aventura de querer saber más, llegué a APSIDE. Tengo que aclarar que, en esta decisión, la casualidad tuvo poco o, más bien, nada que ver.

A estas alturas, ya sumaba muchas horas de formación en gestión de conflictos. Ya disponía de muchas piezas de un puzzle tan complejo como apasionante. Ahora buscaba algo más. Buscaba eso que me ayudara a unirlos. Ese algo que no había encontrado hasta el momento y que, sin embargo, me era imprescindible para encajar fragmentos que aún me resultaban algo inconexos.

Por eso elegí APSIDE. Porque consideré que, no podía haber mejor sitio para ello que un centro dedicado profesionalmente a la resolución de conflictos desde hace más de 25 años. Un centro en el que la actividad principal y diaria de sus profesionales es MEDIAR. Años y años de experiencia construida sobre miles de casos y sesiones. Casos reales.

Y así empezó todo. Así empezó a ensamblarse la Mediación para mí. Encontré el hilo que necesitaba para coser los fragmentos; encontré el sentido de la teoría hecha práctica; y encontré una manera propia de vivir la mediación. Encontré un centro donde, su propio funcionamiento y, por descontado, su manera de impartir formación, se impregnan de los conceptos fundamentales sobre los que cimentan su manera de gestionar conflictos: Confianza, autodeterminación, clima, credibilidad, ajuste de expectativas, empoderamiento, trabajo en equipo,...

Encontré todos y cada uno de estos conceptos conviviendo en una manera de trabajar que se convierte casi, o sin casi, en una forma de afrontar la vida.

Esa ha sido mi experiencia en el curso de Modelo de Com-



petencia. La extraordinaria oportunidad de aprender y vivir la resolución de conflictos desde la primera fila y con las manos metidas en harina. ■

### Mediación y mediar

**Todos deseamos la paz: la paz mundial, la paz en nuestra comunidad, la paz familiar, la paz interior. Pues la mediación promueve la cultura de la paz. Suenan bonito, pero solo los que nos acercamos al mundo de la mediación nos lo creemos. Cuando conoces la mediación, te engancha.**

**Susana Benítez Muñoz**  
MEDIADORA Y ABOGADA

Hacer algo que ayuda a los demás atrapa, la sensación de satisfacción es inmensa. A menudo, en el ejercicio de mi profesión de origen escucho historias de personas, historias de conflictos, ... porque ¿hay algo más persistente que un conflicto? El conflicto se nutre de lo peor del ser humano, de aquello que nos avergüenza; y es capaz de perpetuarse en generaciones. La literatura y la música y el cine están llenos de ejemplos: el conflicto de poder entre familias, los Capuleto y los Montesco, en la famosa opera de Bellini, o el conflicto matrimonial en la película “La Guerra de los Rose”, donde la casa que los protagonistas están construyendo es el objeto donde arrojan todos los problemas... e incluso, muchas veces, el odio va pasando, como si se tratara de parte del código genético, de unos a otros miembros de la familia. Porque el odio se aprende. Y por último, de las personas y las familias, pasa incluso

a la comunidad, las guerras religiosas y su leitmotiv son un ejemplo.

Cuando oigo historias de dolor infantil, como la del niño al que sus padres destrozan haciéndole partícipe de las imágenes que tienen de sí mismos, o del niño que pasa miedo y malestar al ir al juzgado y ser evaluado por un profesional de la psicología, en la pericial por la separación contenciosa de sus padres, me remuevo. Siempre pienso: esos padres necesitan ir a mediación, por el bien familiar, por el bien de los niños y por el suyo propio.

Las personas podemos decidir desenvolvernos de una manera u otra ante situaciones difíciles por las que atravesamos. Y se puede hacer bien, aunque para ello a veces necesitemos ayuda, en este caso, de los mediadores. Uno puede separarse “bien”, entendiendo por bien hacerlo minimizando el dolor, haciéndonos y haciendo el menor daño, cubriendo las necesidades de todos.

**NUESTRA SOCIEDAD NECESITA LA MEDIACIÓN, LO MALO ES QUE NO SABE QUE LA NECESITA.**

Desde que me formé en mediación, siempre he buscado ampliar conocimientos y experiencias con formaciones que me ayudaran a profundizar, a saber más, para poder hacerlo mejor, en todas las facetas de mi vida. **Mi última experiencia ha sido con el modelo de competencia para mediadores aplicado a la ruptura de pareja, que el Centro APSIDE imparte en colaboración con la Fundación ATYME.**

El modelo da importancia a la relación de las partes con el mediador. El mediador les da a conocer una forma de trabajar que les hace sentir bien, llevando el conflicto a un punto de equilibrio donde lo puedan manejar.

El mediador es respetuoso, tiene en cuenta la dignidad de las personas. No se permite el juicio. Esto no es solo una forma de actuar en la mediación, es una forma de es-

tar en la vida. Se trabaja desde el respeto a las personas. El modelo de competencia se diferencia de otras formas de hacer mediación por su metodología propia de trabajo. Esta metodología da seguridad al mediador, porque tiene en cuenta todo lo que previsiblemente y basado en la experiencia y en la clínica sucede en una ruptura de pareja, y además da seguridad a las partes generándoles confianza en el proceso.

Si nos fijamos en la persona del mediador, nos topamos con la filosofía del modelo. Es fundamental que al mediador, además de gustarle las personas, crea en ellas, favoreciendo la confianza en sí mismos y en el proceso. Ello se logra desplegando un acogimiento que comienza con la primera impresión, que tienen y que tenemos, con las primeras palabras que pronunciamos, con el modo en que recibimos a las partes con hospitalidad, yo diría que con un respeto exquisito.

En el modelo de competencia los mediadores trabajan desde la excelencia, realizando su labor con sumo cuidado, con la delicadeza y el cariño con el que se trata lo frágil: las personas que llegan con su dolor, su desvarío, su rabia, con todas las emociones que genera una ruptura sentimental, que es un quiebro de la vida como hasta ahora la entendíamos. **Los mediadores ayudan a las partes a conectar lo emocional con lo racional.**

Este “acogimiento” está presente de principio a fin. Se crea un clima emocional que les hace sentir cómodos. Se sienten comprendidos.

En el desarrollo de la mediación se va creando una situación de capacitación de las personas. Los mediadores creemos en ellas y ellas adquieren también esa capacidad para desenvolverse en el proceso, y tomar decisiones.

El modelo facilita a las partes la información que necesitan legal y emocional. Ello disminuye su estrés y hace que se sientan capaces de abordar las cuestiones y de decidir por sí mismos.

Si nos fijamos en las partes o participantes, veremos cómo se acercan a la mediación en una situación emocional que no les permite actuar desde lo racional, siendo común que no haya coherencia entre lo que se dice y se piensa, existiendo una descompensación.

En el curso de las sesiones las partes entienden como les afectan sus emociones y van adquiriendo autodeterminación. Se produce un cambio en la percepción del conflicto se produce la participación. Se trabaja desde la reciprocidad.

**El curso de formación, de aprendizaje de este modelo para el mediador, es muy didáctico, dando mucha seguridad al mediador que se está formando, estando los seminarios repletos de realidad, de ejemplos, situaciones vividas que nos van trasladando un “saber hacer”.**

**El modelo de competencia me parece básico para abordar las mediaciones de ruptura de pareja. Invito a nuevos y a expertos a que conozcan el modelo con Trinidad Bernal y su equipo, les harán sentir en casa desde el primer momento. ■**





## Viaje en barco

**Día 27 de mayo de 2016. Estoy en el puerto de las Buenas Sensaciones y son las 9 h. de la mañana. Acabo de subirme a un barco.**

**Pablo Matesanz Martín**

MEDIADOR Y TRABAJADOR SOCIAL

No se adónde se dirige pero tengo claro que quiero embarcar. Nueve personas componemos la tripulación y después de presentarnos, iniciamos una aventura que duraría varios días y que creo recordaré durante mucho tiempo. Navegamos durante varias horas llegando a alta mar sin, prácticamente, percatarnos de ello. Allí se respira mejor. El conocimiento también se transmite mejor y así comienza el intercambio de aprendizaje que en esta aventura se ha generado. Me siento bien; creo que las personas que en el barco se encuentran también se sienten así. Todas y cada una de nosotras con distintas trayectorias vitales y con una cualidad común: saber reconocer el valor y la capacidad de las personas para manejar el timón de sus vidas. Nosotras, personas conocedoras de la mar, te podremos dotar, si así lo deseas, de los elementos necesarios para construir tu propio barco. Si quieres, te ayudaremos a ello. Tú, compañera que un día decidiste visitar nuestro muelle, decidirás las aventuras que quieras vivir, los mares que quieras surcar.

Cada una tendrá sus motivos para embarcar o quedarse en tierra, yo me he subido a este barco porque quise navegar, descubrir y ser descubierto. Nada más subirme a él, me inunda una sensación, pienso que existe una gran

complementación entre las marineras, creo que conocen a la perfección las tareas a realizar y no les hace falta la comunicación verbal para llevarlas a cabo. Se trata, como digo, de una sensación que días después se tornaría para mí en convicción: acabo de subir al barco de un equipo. Sueltan amarras, izan las velas y ponen rumbo hacia algún lugar cual armoniosa orquesta. Del recibimiento de la tripulación, me quedo con el tono, me llega en forma de viento, un suave viento que me acaricia y acoge. Viento de mar calmado.

Han sido seis días de aprendizaje mutuo. Me ha encantado compartir con todas vosotras experiencias de travesías pasadas y proyectos de viajes futuros. Gracias al equipo por la comprensión mostrada, por ese aprendizaje mutuo, por la manera de enseñar y por creer que de nosotras podíais aprender. Gracias a todas aquellas personas que acudieron al muelle a construir su barco, esperamos que en estos momentos surquéis viento en popa a toda vela el océano. Alguien debió decirme en alguna ocasión, o quizás lo imaginé, que intentar definir cómo serán las experiencias venideras supone ser una estrategia adaptativa que busca hacer más previsible nuestra vida. Yo no pude prever esto, nunca imaginé un viaje en barco. ■

## ... Y LA MEDIACIÓN SE EXTIENDE

### El primer año de andadura

¡Cómo pasa el tiempo!

EQUIPO DE ATYME- VALENCIA

Hace ya un año que empezamos nuestra andadura en la Comunidad Valenciana como Delegación de la Fundación **ATYME** y nuestra ilusión, motivación e interés por seguir trabajando en mediación siguen intactos.

Destacamos como acto representativo de este primer año el Acto de Presentación de la Delegación Atyme en Valencia, que se celebró en la Real Sociedad de Agricultura de Valencia y al que asistieron representantes de Instituciones tanto públicas como privadas y una gran cantidad de público, 130 personas, que nos arroparon en este acto tan emotivo para la Fundación y tan relevante e ilusionante para la Delegación. Presidieron el acto la Presidenta del Patronato de la Fundación Atyme, Dña. M<sup>a</sup> Carmen Medrano, el Vicepresidente, D. Ramón Mayo y también otro de nuestros patronos, el Magistrado, miembro de GEMME, D. Pascual Ortuño. Y como no podía ser de otra manera, nos acompañó el alma Mater de la Fundación, Dña Trinidad Bernal así como compañeras mediadoras de Madrid.

Nuestros campos de actuación este año han sido muy diversos, siguiendo la estela de la Fundación Atyme: Hemos firmado acuerdos de colaboración para divulgar y poner en práctica la mediación con la Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana (FEMEVAL) y con la Fundación Arzobispo Miguel Roca Proyecto Hombre de Valencia; organizado y realizado jornadas de divulgación de la mediación tanto en la sede de FEMEVAL como en la sede de la Confederación Empresarial Valenciana (CEV) con el apoyo de entidades tan representativas en Valencia como la propia Confederación Empresarial Valenciana (CEV) y la Asociación de Empresas de Consultoría del Sector Terciario Avanzado (AECTA) y en municipios como Chestre; realizado intervenciones en procesos de mediación y diversos proyectos de investigación, todo ello siempre alineado con las necesidades detectadas en los diferentes ámbitos, tanto social como empresarial, de nuestra Comunidad Autónoma.

Y como acto de acercamiento al público en general celebramos el Día Europeo de la Mediación, el 21 de Enero, en un lugar privilegiado en pleno centro de Valencia, donde montamos nuestra mesa y pudimos literalmente sentir y palpar de primera mano los problemas de la gente y su interés por conocer la mediación, aunque todavía quede mucho por hacer... ¡cómo nos contaban sus “cosas” al sentirse escuchados! Percibimos también el desconocimiento de la mediación y de sus beneficios por gran parte

de la población... Tenemos mucho trabajo en este campo. ¿Y qué hay de nuestros planes para este próximo año en la Delegación de Atyme Valencia? Pues nosotros seguimos avanzando, seguimos navegando a pesar de los obstáculos, capitaneados por el equipo de Madrid, que nos acompañan y nos facilitan el camino a transitar, lo que nos ayuda a seguir ampliando nuestra intervención en municipios como Valencia, Godella, etc. divulgando, investigando e interviniendo con rigurosidad y con gran motivación, permitiéndonos transmitir una nueva cultura a través de nuestra forma particular de trabajar y a través de nuestra forma de relacionarnos. Somos muy afortunados por contar con ellos, con su experiencia y con su confianza.

Y nosotros, el equipo de Valencia, un equipo integrado por personas muy diferentes, tanto por formación de origen, como por caracteres, que nos une lo más importante, que es nuestra pasión, la mediación y que siempre tenemos presente lo que es la mediación: una forma pacífica de resolver los conflictos y de prevenirlos y dado que decidir implica hacerse responsable de los problemas, abordémoslos de la manera más pacífica posible. ■



## Descongestionar los juzgados no es el fin de la mediación, es una consecuencia

La Fundación Mediara es una entidad sin ánimo de lucro que se constituye en 2009 y nace de la voluntad de la Junta de Andalucía por promover e impulsar sistemas alternativos de resolución de conflictos.

**Pilar Calatayud**

DIRECTORA-GERENTE DE LA FUNDACIÓN "MEDIARA"

Uno de sus principales objetivos es la promoción de la mediación y el arbitraje como otras formas de resolución de conflictos a la vía jurisdiccional.

Pilar Calatayud, directora-gerente de la entidad, nos explica la importancia de esta herramienta y la importancia de darla a conocer a la sociedad para fomentar su práctica. Calatayud asegura que la mediación es una forma de resolución de conflictos eminentemente transversal que actúa en multiplicidad de campos. En su opinión nos encontramos en una sociedad excesivamente judicializada, en la que pretendemos que la solución a cualquier conflicto nos la resuelvan los tribunales, pero la respuesta que obtenemos muchas veces no nos parece justa, ni es acorde a nuestras necesidades, ni realmente resuelve el conflicto. Todos estos inconvenientes sí que se pueden tratar con la mediación porque son las partes que sufren el conflicto las que dan respuesta al mismo.

La mediación es útil en todos los ámbitos, señala la gerente de Mediara, por ejemplo, en el ámbito de la educación es fundamental y ya existen antecedentes de experiencias que se llevan a cabo en colegios, institutos, centros de educación, etc. Otro ámbito en el que funciona muy bien es entre comunidades de vecinos puesto que la mediación evita que se judicialicen conflictos que no tienen sentido que lleguen a un tribunal, por ejemplo los conflictos sobre obras o ruidos.

También explica Pilar Calatayud la multiplicidad de asuntos ya judicializados que no van a poder ser resueltos nunca por el tribunal porque no son un conflicto jurídico. Son por ejemplo algunos asuntos planteados en procedimientos de familia, en el ámbito penal o mercantil.

Desde la Fundación Mediara se entiende la mediación como instrumento válido para todos los sectores de la sociedad y consideran que el más beneficiado de esta práctica sería el propio ciudadano y la sociedad en general. Incluso sostienen que los políticos, si tuvieran técnicas de mediación, resolverían muchísimos conflictos más rápida y fácilmente.

Pilar Calatayud está convencida de que si se pregunta en la calle la gente no sabe responder qué es la mediación y cuando se da una respuesta, el significado es erróneo en multitud de ocasiones. La mediación tiene distintas fases para conseguir que se implante y la gente confíe, hay que tener muy claro que es un proceso en sí mismo de resolución de conflictos y que requiere la voluntariedad de las partes y una persona bien formada, que sepa desarrollar un proceso de mediación.

Es muy necesario hacer grandes campañas de divulgación de la mediación; es imprescindible llegar a la ciudadanía, a los empresarios, a profesionales en distintos ámbitos. Por eso desde la Fundación consideramos muy importante la

labor de difusión de la Mediación de distintas asociaciones y fundaciones de mediación dirigidas a la sociedad. Desde la Fundación Mediara se está trabajando junto con la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía, que apuesta claramente por la mediación, y en colaboración con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), haciendo jornadas de información a los jueces, estando algunos muy involucrados para que se implante la mediación. A todos nos interesa que se cambie la cultura de la judicialización de los conflictos por una cultura del diálogo. ■



## Importancia del tejido asociativo para impulsar la mediación

Los tiempos han cambiado. Voy a empezar haciendo memoria de cuando yo empecé a vincularme con la Mediación, fue a mediados de los 90, concretamente en 1995.

**Clara M<sup>a</sup> Aldámiz-Echevarría Inoriza**

PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN ESTATAL DE MEDIADORES (AEM) "MEDIACIÓN Y CAMBIO"

Para entonces yo ya llevaba diez años trabajando en Servicios Sociales de Fuenlabrada, primero como Educadora de Familia, después como Psicóloga y al poco tiempo como responsable del equipo de familia y convivencia. Nuestra intervención era multidisciplinar, (trabajadores sociales, educadores de familia y de calle, psicólogos y abogada). Nuestra ansia de hacer las cosas bien, de aprender continuamente, de buscar nuevas metodologías, etc..., nos animó a plantearnos acudir a los cursos de MEDIACIÓN FAMILIAR que realizaba Trinidad Bernal en el Centro APSIDE. Investigamos sobre las experiencias de Mediación a nivel mundial a través de los Colegios Profesionales y fuimos consultando experiencias, iniciativas, buenas prácticas, etc. en una disciplina desconocida, no homologada y no conocida por la mayoría de los profesionales.

De hecho, cuando comenzamos con el Servicio de Mediación Familiar en el Ayuntamiento de Fuenlabrada, era muy importante que los profesionales, técnicos, ambulatorios, colegios, juzgados, etc., conocieran qué es la mediación y qué no es, para qué sirve, etc.

Además del día a día de nuestro trabajo hemos colaborado en el reconocimiento de la Mediación y por supuesto del mediador/a.

Es evidente el avance de estos últimos 20 años y más fundamentalmente el paso de gigante que para la consolidación de esta disciplina ha supuesto la publicación de la Ley Estatal.

A estos avances ha contribuido claramente el tejido asociativo para el impulso, desarrollo y sensibilización de cualquier actividad y/o fin común. Afortunadamente, en estos años hemos ido creciendo, se han ido creando grupos que han ido derivando poco a poco en Asociaciones. En lo concerniente a la mediación, hoy miro con orgullo como hemos ido creciendo y favoreciendo que la mediación sea una técnica conocida y utilizada por los ciudadanos.

Aunque también, a día de hoy, y con el recibimiento de todos los avances vinculados a la mediación creo también que estamos asistiendo a una generalización peligrosa cuando nos referimos a "Mediador" y/o "Mediadora". (No me voy a extender en relación a la regulación de la Mediación).

Aún a día de hoy, hay un debate abierto y en algunos casos también, falta de acuerdo en qué, cómo y cuánto debe de



recoger la formación específica vinculada a la mediación. Si bien está claro que es una formación complementaria de post-grado, post licenciatura... Sin embargo se está cayendo en el error popular de denominar "mediador" y/o "mediadora" a personas que intervienen en la resolución de conflictos. Es muy importante que desde el tejido asociativo aunemos esfuerzos para que se respete que "mediador" y "mediadora" son solo aquellos universitarios que han hecho la formación homologada de mediación. Y digo yo, ¿llamamos arquitecto al "manitas" que ha diseñado en el garaje de su casa un doble piso, con cocina, barbacoa, etc.....?, ¿llamamos "médico" al que aconseja que es bueno para los golpes ponerse hielo?, en fin, podría poner infinidad de ejemplos para darnos cuenta que no se deben confundir las cosas, respetando cada disciplina y cada profesión. Las asociaciones podemos contribuir mucho a este avance, aclaremos que los jóvenes que favorecen la resolución de conflictos en los colegios, efectivamente pueden ser buenos interlocutores, conciliadores y negociadores pero no "mediadores escolares", ocurre lo mismo con la mediación comunitaria y otras muchas.

Continuemos defendiendo desde las Asociaciones la necesidad de crear un Colegio Profesional de Mediadores. Para seguir avanzando en el impulso de la Mediación es muy importante contar con el esfuerzo y apoyo del mayor número posible de personas.

Te invitamos a que veas nuestra página Web:

[www.mediacionycambio.es](http://www.mediacionycambio.es)

¡Tú también eres importante en nuestra Asociación! ■

## Prólogo al libro “Mediación intrajudicial práctica para abogados y mediadores” de José Luis Utrera, Juez del Juzgado de Málaga

**Ser elegida, en mi condición de mediadora, para co-prologar este libro para abogados y mediadores, es todo un honor y sobre todo una inmensa satisfacción que su autor, Jose Luis Utrera, un gran profesional que no necesita presentación y una excelente persona, algo de lo que pueden dar fe multitud de personas que lo conocen, haya pensado en mí para incorporar a su obra unas palabras introductorias. De ahí el sentirme honrada y satisfecha.**

**Trinidad Bernal Samper**

MEDIADORA

El camino de la mediación en nuestro país ha sido largo y lento. Se ha avanzado con mucha lentitud a pesar de las acciones realizadas para extender su conocimiento. Una de ellas es precisamente la del Juzgado de Málaga, donde el autor es el impulsor del Servicio de Mediación Intrajudicial, introduciendo información previa sobre mediación a la ciudadanía, experiencia con más de 15 años de andadura, con muy buenos resultados y donde queda de relieve la importancia de los conflictos familiares judicializados y la necesidad de dar una respuesta de calidad desde el sistema judicial a este tipo de conflictos. Esta actividad forma parte de un Programa amplio que ha recibido el Premio a la calidad de la justicia otorgado en 2010 por el Consejo General del Poder Judicial.

Una de las razones de ese avance lento de la mediación podría deberse a la desconfianza que ha generado esta fórmula en algunos sectores profesionales, principalmente entre los abogados, frenando su desarrollo. Una posible explicación sería la falta de información sobre la materia o el temor al pensar que puede poner en peligro su quehacer profesional, impidiéndoles ver la mediación como otra manera de ejercer la profesión, muy beneficiosa para los usuarios y para los profesionales que la practican. Poco a poco, la desconfianza inicial se ha ido cambiando por un interés creciente de muchos profesionales que se han convertido en mediadores, haciendo que hoy la mediación tenga gran popularidad.

La mediación nació en un contexto informal, fuera de las instituciones, un lugar donde podía exhibir sus principios básicos, voluntariedad y confidencialidad, además de potenciar el informalismo y la creatividad que la caracteriza. Actualmente, la regulación de la mediación la ha sacado del ámbito privado y los mediadores tienen que conocer este otro contexto y adecuar su actuación al nuevo escenario. Un escenario donde interactúan estos dos profesionales, los abogados, desconfiando de los mediadores y éstos orientando su actuación a través de la filosofía y principios de la mediación, lo que ha hecho emerger una serie de cuestiones relativas a las modifica-



ciones que tiene que producirse en la mediación al ser una prolongación del ámbito judicial, así como la intervención de estos profesionales en este contexto.

El autor, con independencia del debate creado sobre el lugar en el que ubicar la mediación, si dentro o fuera del juzgado, se sitúa en el momento en el que ya se ha planteado el litigio ante el tribunal de justicia y, después de una clara distinción entre mediación intrajudicial y extrajudicial, trata de armonizar la interrelación de abogados y mediadores respecto a un mismo conflicto, clarificando sus diferentes roles para que se visualicen como complementarios y no como contrincantes. El punto de mira no está en lo que cada uno hace, sino en cómo ayudar a los usuarios de la justicia a salir de la situación conflictiva. Desde este enfoque, el libro que el lector tiene en sus

manos, es una muestra del interés de su autor por conciliar “las diferencias” surgidas entre abogados y mediadores que comparten espacios y momentos del conflicto, a la hora de conectar la mediación con el sistema judicial, además de aclarar las dudas que genera la articulación de esta fórmula con dicho sistema. El libro muestra dos miradas: la primera se refiere al contenido, donde José Luis Utrera vuelca su amplia experiencia como juez en multitud de conflictos presentados en el juzgado, a través de una clara metodología que orienta la actuación de ambos profesionales, delimitando sus funciones. La segunda mirada, más profunda, tiene que ver con ese interés en acercar posturas, en conciliar intereses más allá de los planteamientos exclusivistas de ambos profesionales.

En la primera mirada, el autor, como buen conocedor del funcionamiento del sistema y del proceso judicial, presenta con maestría cómo tendría que ser la actuación de ambos profesionales, delimitando sus funciones, a través de una metodología de trabajo que está condicionada por el contexto en el que se interviene, ya que de la buena actuación profesional depende el resultado de la mediación. Conocer el contexto en el que se mueven los profesionales es necesario para su cometido, así como la normativa de desarrollo del procedimiento en el que se actúa. Aquí el autor ofrece con claridad los pasos a seguir en el sendero por el que abogados y mediadores coinciden, delimitando los espacios propios de cada uno de los roles.

La segunda mirada del libro, es una mirada mediadora y, a semejanza de un buen mediador, el autor, que tiene entre otras cualidades, la flexibilidad mental, algo que hace mucha falta para poder manejar las distintas maneras de percibir una misma realidad, trata de conciliar percepciones diferentes, mostrando las diferencias como distintivas de cada rol y no como buenas o malas, positivas o negativas, en un intento de que ambas profesiones colaboren. De igual manera, muestra a mediadores y abogados lo que cada profesión hace, con el objetivo de que, más que entender, comprendan el papel que cada uno desempeña, aproximen posturas, consigan diferenciar las atribuciones sobre las causas del comportamiento del otro con la realidad y entiendan que un acuerdo de hecho no es necesariamente un acuerdo de derecho.

Ambas miradas representan lo que ocurre en mediación: el contenido informativo y la forma de darlo, para que las personas lo puedan entender y lo que va más allá del contenido, la actitud conciliadora, la disposición a pacificar. Es un trabajo difícil el que ha emprendido el autor, como lo es entrar a trabajar los conflictos, ya que requiere, no sólo entrenamiento, sino que fundamentalmente comporta un cambio de paradigma de los conflictos y de su resolución, algo que José Luis Utrera ha adquirido en su larga trayectoria profesional y que va a ser un gran apoyo para la difícil tarea de tratar de encajar la mediación al sistema judicial.

Estamos en un momento de auge para la mediación y es el momento de agradecer a personas como Jose Luis Utrera el trabajo que han realizado durante tantos años, no solo como Juez de Familia, sino como conocedor del conflicto y de la mediación en el ámbito judicial, el poner a disposición de todos los profesionales que trabajan, desde dentro y fuera del juzgado, su amplia experiencia y sus reflexiones en pro de un mundo mejor a través de esta excelente obra. ■

## Prólogo al libro “La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja” de Trinidad Bernal

**La mediación, como ciencia y como arte, se está manifestando progresivamente como uno de los medios más adecuados y positivos para la resolución de conflictos. Trinidad Bernal tiene ya una larguísima experiencia, en particular en lo relativo a la ruptura de pareja, a la “mediación familiar”. Ha intervenido eficazmente en múltiples y a veces extraordinariamente complejos procesos de separación.**

**Federico Mayor Zaragoza**

PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN CULTURA DE PAZ

En enfrentamientos de toda índole –sociales, laborales, escolares, políticos, empresariales, bélicos...- la mediación es no sólo el primer paso para intentar su resolución sino, sabiendo lo que la mediación puede dar de sí, para evitar los propios conflictos o los aspectos más desagradables y agraces que suelen acompañarles, siendo en cualquier caso un proceso indispensable de actualidad para “humanizar” el resultado.

Hoy ya tenemos, en la propia experiencia escolar, excelentes resultados, y tanto profesores como alumnos, mediadores en unos casos y “mediados” en otros, se dan cuenta de la ventaja de la palabra para lograr una convivencia de respeto mutuo, armonioso.

A medida que los enfrentamientos aumentan en complejidad, por su naturaleza y por su ámbito, se requiere una mayor “capacitación” en la mediación, de tal modo que, con un conocimiento profundo de la realidad, puedan abordarse y resolverse situaciones muy conflictivas. Me gusta repetir que la gran inflexión que se avecina es la de la fuerza a la palabra, la transición de una cultura de im-

*Continúa en la página siguiente*



posición, dominio y violencia a una cultura de encuentro, diálogo, conciliación, alianza y paz.

Mediación, la palabra. Mediación, la escucha. La clave es escuchar, no sólo en la mediación sino en la vida misma. Escuchar ayuda a comprender o al menos saber cuáles son las apreciaciones y puntos de vista de la otra parte, a facilitar el control emocional, promoviendo la comprensión, aunque se mantengan muchos disentimientos. Lo importante es resolver las discrepancias de la mejor manera posible, lo cual no implica que haya una cesión indebida de posicionamientos tanto conceptuales como prácticos.

Trinidad Bernal, en la sexta edición de este precioso libro referido a los conflictos de ruptura de pareja, aborda en primer lugar la propia esencia del conflicto en las relaciones, el papel que juega cada una de las partes en el proceso de ruptura y, muy en particular, la influencia en los hijos (y de sus edades) ante la separación.

Es muy importante destacar, al referirse al contexto legal, que nunca la norma debe percibirse como imposición sino como cauce, de tal modo que nunca la firmeza se confunda con la intolerancia.

La autora refiere con gran precisión los papeles que corresponden a la actuación de los letrados y psicólogos, porque todos ellos son actores en las estrategias y tácticas propias del proceso de mediación. No cabe duda de que en el arbitraje, la conciliación, el acercamiento... hallamos, tanto en los conflictos familiares como en los que tienen lugar a escala local, regional, nacional o mundial, uno de los instrumentos más eficaces para favorecer y fortalecer una cultura de paz y de no violencia.

En todos los casos es muy importante ver, desde el primer momento, los horizontes posibles de acuerdo, sin obviar la responsabilidad de quienes, en el ámbito familiar o de otra naturaleza, adoptan posiciones que pueden contravenir no sólo el marco legislativo para la resolución de conflictos sino los códigos de conducta esenciales, basados en los derechos fundamentales y, en especial, la igual dignidad de todos los seres humanos.

Aspectos de tanta importancia como el cuidado de los hijos (lugar de residencia, los sistemas de comunicación, el uso del domicilio, distinguiendo el usufructo y la propiedad, los bienes muebles...) así como los párrafos que tratan de las necesidades de los hijos y las posibilidades de los padres... sirven para hacer más efectiva la mediación, de tal modo que tanto los protagonistas como, muy particularmente, la descendencia, se vea menos afectada por el proceso de separación.

En nombre de los que promueven la cultura de paz y la no violencia, quiero expresar mi reconocimiento a las editoriales COLEX (cinco ediciones) y Tirant lo blanc (sexta edición) por haber permitido el mejor conocimiento de este proceso, que es ya uno de los pilares de la nueva era. La mediación, llevada a cabo con conocimiento y habilidad, es en muchos casos la solución. Trinidad Bernal, la mediadora. ■

## Del latín qualitas

**Fundación ATYME primera entidad de MEDIACIÓN que consigue el reconocimiento de AENOR en base a la norma de calidad ISO 9001:2015.**

**Francisco Iglesias Miranda**

MEDIADOR DE LA FUNDACIÓN ATYME

La calidad es un término con muchas acepciones, algunas de ella formales, la RAE la define como propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor o superioridad o excelencia, y como cualquier otro concepto tiene tantas interpretaciones subjetivas como personas que la definan.

En 2016 Fundación **ATYME** completa 26 años de trabajo en mediación en los que la calidad ha sido una base y una meta en todas las iniciativas que se han llevado a la práctica en este tiempo, después de esta trayectoria la particular visión de la calidad de Fundación **ATYME** ha sido reconocida por AENOR en base a la norma de calidad ISO 9001:2015 consiguiendo el Certificado de Registro de Empresa como reconocimiento y evidencia de la conformidad de su sistema de gestión con la norma ISO 9001:2015. Este reconocimiento se hace a las actividades de media-

ción y resolución pacífica de conflictos, estudio, investigación y divulgación de la mediación y formación de mediadores, que han supuesto casi la totalidad del trabajo de la Fundación.

La interpretación de este reconociendo tiene una parte objetiva para el trabajo desarrollado, que implica al equipo de profesionales y la metodología que se aplica, en base a los parámetros establecidos de calidad, y otra particularmente subjetiva para el patronato y el equipo de Fundación **ATYME** que supone la satisfacción con el desempeño de la labor mediadora y la motivación para continuar la trayectoria manteniendo la sólida base de la calidad en su trabajo.

Ser pionera en la aplicación, investigación y divulgación de la mediación también ha sido una de las características de Fundación **ATYME**, y este reconocimiento la vuelve a convertir en pionera en su noble tarea, pues es la primera entidad de mediación que lo consigue en nuestro país, lo que no tiene importancia por el puesto en sí, sino por la apuesta y el compromiso con el trabajo a fin de situar a la mediación en el lugar que le corresponde, esto es, una posición de fácil acceso para los ciudadanos con deseo de resolver sus conflictos de forma pacífica y con servicios profesionales de calidad para acompañarlos en la búsqueda de sus soluciones.

El trabajo no está hecho, aún queda mucho para conseguir el escenario deseado y para consolidar los logros al-



canzados hasta ahora, desde Fundación **ATYME** queremos compartir nuestra alegría por este certificado de calidad, convertirlo en una renovación de nuestro compromiso con la Cultura de Paz y animar a profesionales y entidades de mediación a perseguir un trabajo objetiva y subjetivamente de calidad. ■

## CON LA MEDIACIÓN ESTÁS MÁS CERCA DE RESOLVER TU PROBLEMA

**Fundación ATYME primera entidad de MEDIACIÓN que consigue el reconocimiento de AENOR en base a la norma de calidad ISO 9001:2015.**

El 29 de noviembre se celebra por segunda vez en España el, un movimiento global para incentivar las acciones altruistas de las personas, se dedica un día en todo el mundo a celebrar la acción de dar, apoyando la labor de ONGs a través de donaciones, voluntariado, entrega de objetos de segunda mano,...

Este año Fundación **ATYME** ha presentado un proyecto al que podrás acceder en la plataforma de GivingTuesday, “Con la mediación estás más cerca de resolver tu problema”, cuyo objeto es conseguir aliados para la difusión del uso de la mediación y sus beneficios, y fondos para hacer una campaña divulgativa.

La idea es extender su conocimiento, hacer correr el boca a boca, editar folletos, hacer publicidad en redes sociales, medios de comunicación, realizar vídeos de difusión, un anuncio en televisión,...



**#GIVINGTUESDAY**  
Fundación ATYME UNDIAPARADAR

**¿Quieres sumarte a la difusión de la mediación?**

Entra en [www.givingtuesday.es](http://www.givingtuesday.es), busca nuestro proyecto, ayúdanos a difundirlo entre tus conocidos, tus redes sociales, o si lo prefieres haz una donación, la que quieras, irá destinada a hacer una campaña de difusión.

**“Súmate y difunde la mediación”**

## ATYME. Referencia de calidad en mediación

Calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

**Trinidad Bernal Samper**

DIRECTORA DE LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN

La historia de la mediación en nuestro país, es la historia de **ATYME**, ambas han compartido historia y desarrollo: un contexto social donde la democracia se estrenaba tímidamente, donde el enfrentamiento era la manera habitual de resolver los conflictos, donde pensar en el consenso como fórmula era una fantasía y donde el desconocimiento de la mediación hacía poco probable elegir este proceso voluntario.

Por todo esto, el aterrizaje de **ATYME** fue costoso pero la constancia y el trabajo duro hicieron su efecto y los resultados alcanzados y la divulgación realizada, fueron adentrándose en la población y el término mediación empezó a resonar en la mente de las personas. Sin embargo, el avance de la mediación ha sido y sigue siendo un proceso lento. En todo este recorrido de la mediación **ATYME** ha ido caminando, junto a ella, a un ritmo pausado y constante, un ritmo marcado por la solidez, madurez y consistencia, introduciendo cambios suaves en la población y en los profesionales, cambios relacionados con la forma de percibir y trabajar el conflicto y con la manera de entender a las personas que están en conflicto.

Más de 25 años trabajando en mediación nos ha proporcionado una mirada larga y profunda del proceso interactivo de las personas, hemos aprendido a comprender y no juzgar, preparando a las personas en lugar de tomar decisiones por ellas. Si nuestro trabajo en mediación se situó durante muchos años en el mundo de la ruptura de pareja, este conocimiento del conflicto ha servido para extenderlo a otras situaciones conflictivas adornadas con ingredientes diferentes a los de pareja, introduciéndonos en conflictos de empresa familiar, en temas de personas mayores, en discapacidad, en conflictos vecinales,

sanitarios, laborales etc.

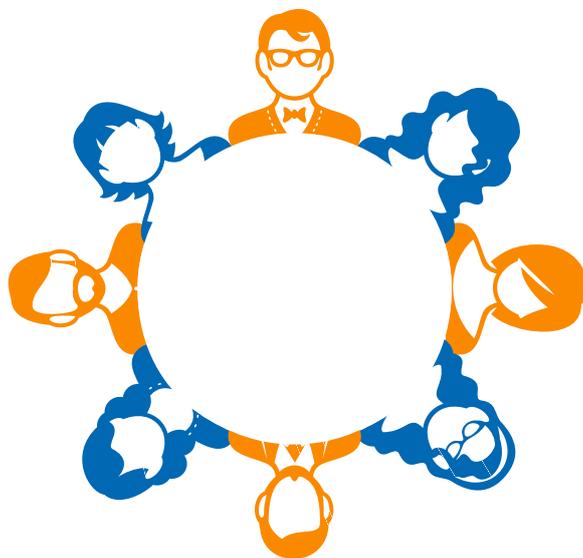
La atención cuidada a las personas ha estado acompañada por un trabajo continuado con los mediadores, combinando la práctica de las herramientas propias de la mediación, con el desarrollo de los aspectos emocionales del mediador, dando una consistencia interna a un trabajo bien hecho, a un trabajo de calidad, que produce seguridad y genera confianza.

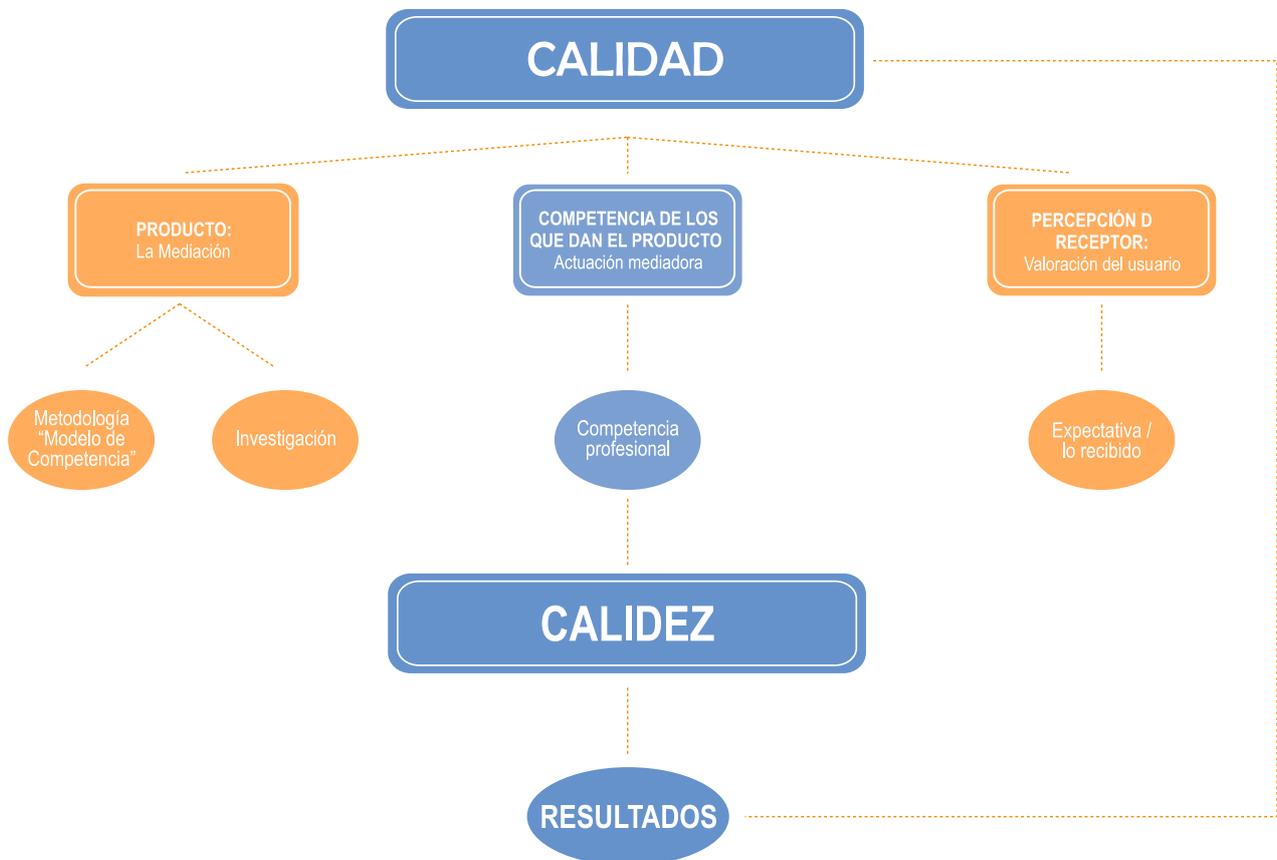
Cuando hablamos de **Calidad** de un servicio, nos referimos al conjunto de propiedades que dicho servicio posee y que permite apreciarlo y valorarlo en relación a otros de similares características. Un servicio se considera de

calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes y ésta puede contemplarse desde perspectivas diferentes: calidad del propio producto que se ofrece, calidad de los profesionales que lo dan y calidad desde la apreciación del propio usuario del servicio:

La calidad del **producto**, que **ATYME** ofrece, es a través del Modelo de Competencia (Bernal, 1990), estructurado y validado mediante investigaciones pertinentes que dan coherencia teórico-práctica, con una secuencia lógica, por fases encaminadas

a conseguir acuerdos, primero en cuanto a la forma de trabajar, de comunicarse, del estilo de comportamiento, antes de entrar a los temas sustantivos que tienen que acordar. La metodología está basada en criterios científicos y a la vez, posee la suficiente flexibilidad para adaptar el modelo a cada situación, a través de un juego de movimientos que van entre atraer a las personas a la lógica de la mediación y acercarnos a las necesidades y expectativas de las personas. La relación entre las partes y el mediador es el elemento más importante del modelo





de trabajo, juntos remodelan sus papeles, ganando protagonismo las partes y cambiando el chip el mediador. La calidad también se puede observar **en la actuación de los profesionales que dan el servicio**, en su grado de competencia y ésta está directamente relacionada con la credibilidad que se necesita para que las partes confíen en él, y en el proceso y acepten participar en él. La credibilidad depende, por un lado, de su preparación profesional y personal y, también, de su preparación en el aspecto ético. La formación del equipo, realizada desde el Centro Ápside, es una formación surgida de la práctica misma y asentada en el Modelo de Competencia, una formación que tiene en cuenta el **contenido**, la forma de dar ese contenido, es decir, **la pedagogía y la preparación personal del mediador**.

Otra manera de tener en cuenta la calidad del servicio es a través de cómo los usuarios lo perciben. Cuanto menos distancia exista entre las expectativas con las que el cliente llega y su percepción tras su utilización, mayor será su valoración.

Los resultados cuantitativos (porcentaje alto de acuerdos

y de su mantenimiento) y cualitativos obtenidos a través de las manifestaciones de las personas que han utilizado nuestro servicio de mediación, dejan claro la satisfacción con la forma de trabajar en mediación, con el resultado del proceso, sintiéndose partícipes del mismo, así como de la atención recibida de los mediadores.

Si la mediación da respuesta a lo que las partes esperan, que es conseguir acuerdos, y la forma de hacerlo ofrece respeto e igualdad en el trato, el uso de la mediación debe ser promovida entre los ciudadanos para que conozcan otra manera de acercarse a los conflictos, una manera que facilita el derecho personal a decidir en todo lo que afecta a las personas, haciéndose responsables de la propia vida. La participación de las personas, eje de la mediación, hace individuos responsables y contribuye a la creación de una sociedad mejorada, a una sociedad en paz. La cantidad de situaciones conflictivas que pueden beneficiarse de la mediación, hace que esta fórmula resulte conveniente ser promocionada y que la ciudadanía disponga de esta vía que equilibra la razón y la emoción y prepara para una mejor toma de decisiones. ■

## Última publicación de la Fundación ATYME

Esta publicación ofrece información de los derechos y necesidades de los hijos tras la ruptura de la pareja, respuestas a dudas frecuentes y las posibilidades que ofrece la mediación en este tipo de situaciones.

Puedes conseguirlo en la sede la Fundación o descargarlo en la sección de publicaciones de nuestra página web.



Fundación ATYME C/ Alcalde Sainz de Baranda, 61 – 1º C. 28009 Madrid  
Teléfono: 91 409 78 28 - info@atymediacion.es - www.fundacionatyme.es

### Colabora con ATYME

Hacerte socio de la FUNDACIÓN ATYME es una forma de ayuda a través de una aportación periódica. La cuota de 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.

<b>Elige tu Velero</b>	Velero Naranja	Velero Verde	Velero Azul	Donaciones abiertas
	<input type="radio"/> Velero 100 €	<input type="radio"/> Velero 60 €	<input type="radio"/> Velero 20 €	Elegir importe .....
<b>Elige tu Rumbo</b>	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 FUNDACIÓN 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 FUNDACIÓN 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.**