



Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Sessions Metodològiques

**Casos pràctics de mediació
de dret privat
2011-2014**



Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Sessions Metodològiques

**Casos pràctics de mediació
de dret privat
2011-2014**



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>



© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
justicia.gencat.cat

Primera edició: desembre de 2014
Tiratge: 2.000 exemplars
Dipòsit legal: B 24580-2014
Creació gràfica: Externa Comunicació
Maquetació: Maria Balsells

La versió electrònica d'aquest document és accessible a
justicia.gencat.cat/publicacions

Les filmacions de les sessions metodològiques les trobareu a la web de Centre de Mediació de Dret privat de la Generalitat de Catalunya
justicia.gencat.cat/mediacio



Casos pràctics de mediació presentats a les sessions metodològiques del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Autors

Mercè Balasch Sagrera
Jordi Casajoana Feliu
Francesca Ferrari i Rebull
Natalia Ferré Giró
Núria García Palomino
Antoni Giner Tarrida
Emma Lopez Solé
Luisa Moreno Cuerva
Rosa Nomen Chavarría
Josetxo Ordoñez Echeverría
Jaume Plana Arrasa
Patricia Rodríguez Viñas
Beatriz Romero Cabrera
Rosa Maria Sánchez Pérez

Coordinació

Joan Sendra i Montes

Presentació

El mes de juny de l'any 2011 es va publicar el primer número de la col·lecció «Sessions Metodològiques»: *Casos pràctics de mediació de dret privat - 1*.

L'objectiu d'aquesta col·lecció és facilitar que la comunitat de professionals interessats en la mediació comparteixi les experiències més destacables pel seu valor didàctic.

Actualment és imprescindible per a totes les comunitats de professionals establir fórmules de gestió del coneixement i de transmissió de l'experiència. En el cas de la mediació això resulta especialment important, ja que encara no està consolidada com a sistema de resolució de conflictes i cal, per tant, expandir-ne la praxi, que a hores d'ara és limitada. Els professionals són conscients d'aquesta necessitat i demanen espais d'anàlisi i avaluació de les experiències professionals, a fi d'identificar bones i males pràctiques i millorar l'eficàcia del sistema.

Les sessions metodològiques, com a exposició de casos i tractament d'aspectes singulars de la mediació, s'estan fent de manera sistemàtica, organitzades pel Centre de Mediació de Dret Privat i amb la col·laboració desinteressada dels mediadors.

En cada una d'aquestes sessions, una persona mediadora explica un cas de mediació que ha dut a terme i en comparteix les característiques, peculiaritats i dificultats amb els assistents presencials i amb els participants en línia, que són cada cop més nombrosos. El mediador o la mediadora descriu la metodologia, les eines i l'estratègia que va aplicar, exposa com va evolucionar el cas en la pràctica i analitza la seva pròpia actuació, així com les conseqüències que les diferents estratègies i tècniques emprades van tenir en el desenvolupament de la mediació. Els participants hi intervenen amb preguntes i comentaris i col·laboren en l'anàlisi i comprensió del cas.

En aquest segon número s'han seleccionat cinc casos de mediació en l'àmbit de la família i, per primera vegada, sis de dret privat, presentats en les sessions metodològiques organitzades pel Centre de Mediació de Dret Privat en el període 2011-2014.

Les mediacions que aquí s'exposen són molt valuoses, per una part, perquè els professionals, amb una gran honestat, expliquen tant els encerts com els desencerts en les seves intervencions, i per una altra, perquè fan possible compartir un coneixement al qual, per la naturalesa privada de la mediació, difícilment es podria accedir.

Cal destacar i agrair la generositat de tots els mediadors i mediadores que han presentat el seu cas de forma totalment desinteressada i han permès, d'aquesta manera, donar continuïtat a les sessions metodològiques durant aquests anys.

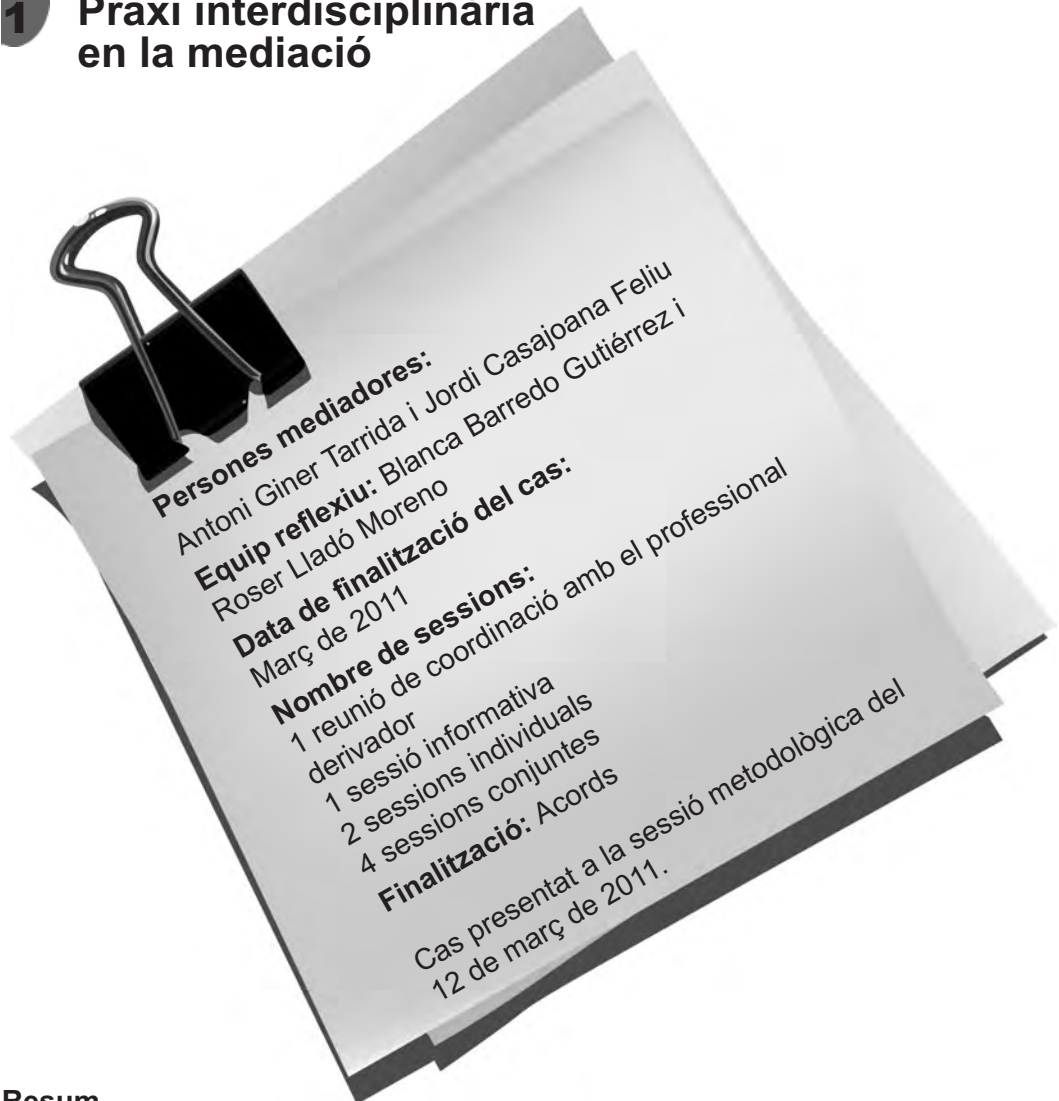
Rosa Torre Lloveras
Directora del
Centre de Mediació de Dret Privat

Índex

1.	Praxi interdisciplinària en la mediació Antoni Giner Tarrida i Jordi Casajoana Feliu	9
2.	Mediació civil en un tema veïnal Francesca Ferrari i Rebull	25
3.	Més enllà de la qüestió econòmica Luisa Moreno Cuerva	35
4.	Una parella divorciada amb interdependència econòmica i patrimonial Jaume Plana Arrasa	47
5.	Identificació de les parts en la mediació civil: les relacions creuades Mercè Balasch Sagrera	55
6.	Mediació comunitària Beatriz Romero Cabeza	65
7.	Mediació familiar entre mare i fill pel règim de visites de l'àvia amb els néts Rosa Maria Sánchez Pérez	73
8.	Resolució paccionada de conflictes en el medi rural; bressol de la mediació Rosa Nomen Chavarría	79
9.	Legitimitat i poder a la taula de mediació: el rol dels representants. Mediació civil Natàlia Ferré Giró i Emma López Solé	95
10.	Conflicte veïnal multiparts amb una discapacitat sensorial: sordceguesa Núria Garcia Palomino.....	107
11.	Quan la casa amaga la família. Mediació entre germans dins la casa pairal i una mica més sobre gestió de conflictes José Javier Ordóñez Echevarría	115

1

Praxi interdisciplinària en la mediació



Resum

En aquest escrit es presenta la metodologia de treball en mediació d'equip reflexiu en comediació, contextualitzada en un cas de mediació familiar en un conflicte per la guarda i custòdia del fill, la relació entre l'antiga i la nova parella i els possibles problemes en la relació de futurs germans.

Paraules clau

Mediació transformativa, despatx interdisciplinari de mediació, metodologia de grup reflexiu.

Equip: obert, funcional i flexible.

Introducció

Partint de la base que l'ésser humà és social i interdependent, hem de considerar que som gregaris, i ho som particularment en la nostra activitat professional.

La mediació és una pràctica complexa, en la qual conflueixen especialment aspectes jurídics i relacionals. En la mediació, tota disciplina està vinculada amb una altra, fet que porta a intercanviar pautes per tractar determinades situacions. Conseqüentment, s'hi necessita el suport de diferents àrees del coneixement, d'altres metodologies i pràctiques, i s'hi requereix la presència de disciplines diferents. Aquesta necessitat de trobada de diferents coneixements, metodologies i pràctiques, comporta la creació d'equips de treball interdisciplinaris.

El cas que presentem, de ben segur que us l'heu trobat en la vostra tasca mediatadora; amb la seva idiosincràsia, sí, però, en definitiva, com una manifestació més de l'acompanyament en la resolució d'un conflicte. La finalitat d'aquest treball no és tant la de presentar-vos el cas –cosa que també farem– com la d'exposar-vos la praxi interdisciplinària que es porta a terme dins un mateix despatx de mediació, una metodologia que ajuda els professionals a donar-se suport mutu.

El treball interdisciplinari es basa en el treball en equip reflexiu. És una manera de construir el procés de mediació, una forma d'acompanyar els mediats a trobar les solucions al seu conflicte d'una forma més sistèmica i amb més creativitat.

Condicions necessàries per a un treball interdisciplinari

Per poder treballar en un equip interdisciplinari i que la seva actuació tingui un sentit en els processos de mediació, considerem bàsic observar els punts següents:

1. Estar convençut de la importància d'aquest tipus de treball col·laboratiu.
2. Tenir informació dels coneixements i pràctiques de les altres disciplines amb què es treballarà.

3. Disposar d'elements de comparació entre una disciplina i una altra per afrontar determinades situacions problemàtiques.
4. Mostrar humilitat i respecte científic. Totes les disciplines tenen fonamentació en la incidència del conflicte.
5. Estar disposat a la discussió i a aprendre dels altres.
6. Ser flexible per acceptar altres mirades del conflicte.

L'historiador liberal francès François Furet (1927-1997) deia:

“ No és suficient parlar per ser escoltat.
No és suficient escoltar per ser entès.
No és suficient entendre per aprendre.”

El repte del mediador és construir els coneixements de base per entendre a través de les preguntes on radica el conflicte. L'eix fonamental és l'enriquiment de diverses disciplines que funcionin de forma sincronitzada per aconseguir els objectius proposats i serveixin per catalitzar en la prevenció i l'administració de conflictes. La versatilitat amplia les possibilitats d'èxit.

Cal, per tant, enfortir la xarxa professional. Si els mediadors ens limitem a l'entrenament dins la professió d'origen, s'anirà cap a una teoria de la mediació favorable a l'*statu quo* i no a un enfocament holístic que aposti per la transformació i el canvi. El canvi passa per l'activitat interdisciplinària, ja que requereix ser flexible, i aquest tret és una de les qualitats indispensables del rol del mediador.

En paraules de l'escriptor i psicoterapeuta argentí René Trossero, en el seu poema “Despedida”, dins de l'obra *Remansos*:

“Despídete. Deja correr el río de la vida
llevándose las aguas que estás viendo
para que tengan lugar ante tus ojos
las aguas que no viste todavía
y ya están viniendo,,,”

Premediació

Antecedents del cas

La petició va arribar al nostre Institut de Mediació a través d'un advocat –en Miquel, posem per cas– que porta un procediment contenciós d'un seu client –l'anomenarem Alonso. Feia temps que intentava negociar un mutu

acord amb l'altra part, però les posicions estaven bloquejades fins al punt de derivar-se el cas cap al contenciós. Aquest advocat, que coneix perfectament el procés de mediació i és un gran avalador dels seus efectes, va considerar que, pel bé del seu client, calia intentar una mediació per evitar un judici contenciós.

En aquest cas, la premediació va consistir a proposar aquesta possibilitat a l'altra part, la Isabel (esposa de l'Alonso), i a la seva advocada, la Sílvia, que estaven a punt d'iniciar el procediment contenciós de divorci.

El primer contacte es va fer a través de l'advocada, la Sílvia. L'objectiu per part nostra en aquells moments era garantir la presència de la Isabel al nostre despatx, per poder-li explicar en què consistia el procés de mediació, i per això era important assegurar també la presència de la seva advocada. Amb aquest fi, vam demanar de reunir-nos amb la interessada i la seva advocada, però, a més a més, vam telefonar prèviament a aquesta última per poder-li explicar directament el procés.

La trucada a l'advocada de la Isabel la va fer l'advocat mediador del nostre equip. Després de la conversa entre ambdós advocats, la Sílvia va traslladar la proposta a la seva clienta, que va acceptar assistir amb ella a la sessió informativa. Aquesta sessió va ser duta a terme per l'advocat mediador.

El bon desenvolupament de la sessió informativa es fonamenta en la trucada inicial a l'advocada de la Isabel, gràcies a la qual es va reforçar el procés de mediació i es va aconseguir la col·laboració de l'advocada. La Isabel, un cop informada sobre el procés i amb la presència de la seva advocada, va acceptar iniciar-lo.

Primera reunió de l'equip

A partir de la mínima informació de què disposem, de la sol·licitud d'una mediació per part de l'advocat de l'Alonso, així com de la sessió informativa de la Isabel, arribem a la conclusió que estem davant una situació complexa, on es barregen interessos econòmics, malestars emocionals i necessitat de reconeixement. Tot i la complexitat del cas, l'equip decideix que és mediable.

Creiem necessària una mediació amb dos mediadors de perfil diferent i donem prioritat als perfils mediador advocat i mediador psicòleg. També decidim dotar aquesta mediació d'un grup reflexiu i utilitzar, si rebem el permís de

les parts mediades, la tècnica del vidre reflector per acompanyar el procés mediador, ja que són persones que vénen d'una llarga negociació, trencada, d'un conveni regulador, i sospitem que el marge de treball és reduït. Cal, doncs, assegurar la metodologia de treball.

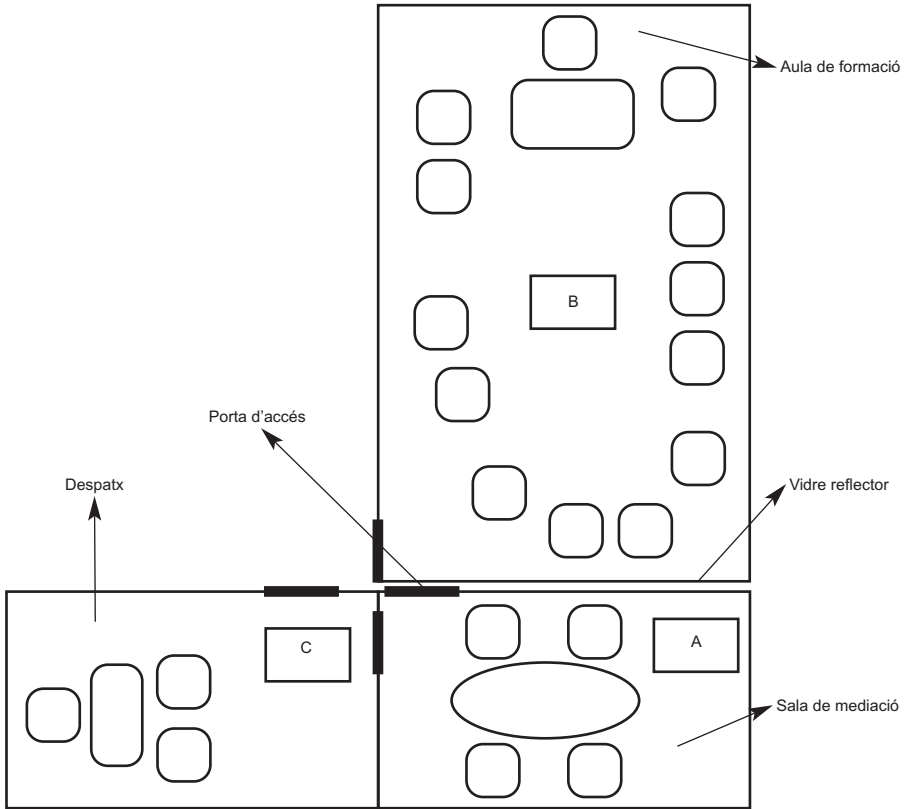
Aquest mètode de treball ofereix certs avantatges, ja que l'equip reflexiu (ER) exerceix unes funcions sens dubte beneficioses per al procés, entre les quals destaquen les següents:

- Acompanya el mediador en la presa de decisions.
- Supervisa la mediació i complementa la mirada o la interpretació del mediador.
- Potencia l'intercanvi de significats a partir de les diferents mirades.
- Potencia l'intercanvi dels diversos coneixements disciplinaris.
- Ajuda en la reformulació de narratives.
- Ajuda en la gestió emocional tant dels mediadors com dels mediats.

Així doncs, l'ER és un eina molt valuosa de suport als mediadors, però això no obsta perquè siguin aquests qui, en última instància, prenguin les decisions del procés de mediació.

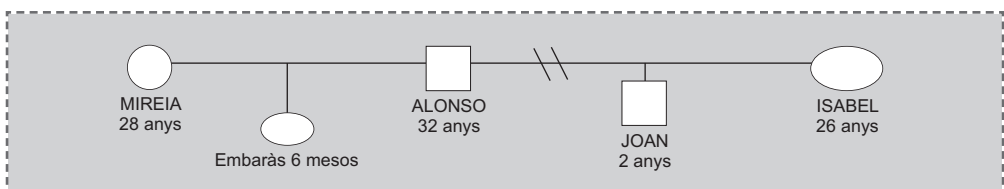
Aquesta metodologia requereix un treball col·laboratiu que es pot donar de forma presencial en el procés de mediació o bé en reunions de supervisió.

En el cas que presentem es va decidir de fer una mediació amb equip reflexiu presencial, per a la qual es necessita un escenari que incorpori dues sales, com a mínim, separades per un mirall reflector. La distribució de l'espai que fem és la següent:



Tal com es representa en aquest pla, l'espai de mediació està constituït per tres sales diferenciades: una (sala A) on es porta a terme la mediació pròpiament dita; una altra de polivalent (sala B), en la qual s'ubica l'equip reflexiu i que permet fer formacions teòriques i pràctiques amb el seguiment de processos de mediació, i un despatx (sala C) que serveix de suport i que permet disposar d'un espai diferent per a reunions puntuals o bé per a intervencions per separat amb les parts.

Genograma familiar



Descripció del cas

Les parts implicades en el conflicte són:

La Isabel, que té 26 anys i està casada amb l'Alonso, de 32. Tenen un fill en comú de dos anys, en Joan, i fa uns dos anys, també, que viuen separats.

L'Alonso fa aproximadament un any que té una nova parella, la Mireia, de 28 anys, que està embarassada d'una criatura d'ell.

Sembla que l'Alonso vol la custòdia compartida d'en Joan i la Isabel hi està en contra.

Els dos nuclis familiars són d'un nivell sociocultural mitjà. Els seus recursos econòmics s'adapten ajustadament a les seves necessitats. Pel que fa a l'Alonso, la seva nova paternitat l'obliga a ajustar la despesa econòmica. Quant a la Isabel, el negoci en el qual treballa està patint els efectes de la crisi i ja no funciona bé com abans. Ambdues parts tenen por davant la incertesa econòmica.

Totes dues parts tenen suport familiar.

Els advocats ens parlen d'una dura negociació del conveni regulador, el qual no s'ha pogut tancar per l'elevada càrrega emotiva de les parts. Això fa que la primera decisió de l'equip sigui la d'iniciar la mediació en sessions individuals, per copsar l'estat emocional i la predisposició respecte del procés tant per part de la Isabel com de l'Alonso.

Procés de mediació

S'inicia el procés de mediació tal com s'havia establert, amb sessions individuals amb cadascuna de les parts. Se'ls planteja la possibilitat de treballar amb dos mediadors presents i dos mediadors d'equip reflexiu darrere el mirall, opció que és acceptada comunament.

Sessions individuals

Primer contacte amb la Isabel

La Isabel arriba amb 10 minuts de retard, bastant neguitosa. El primer que fa l'equip de mediadors és procurar que se senti còmoda i intentar establir un

vincle mínim que possibiliti el treball. Se li expliquen les característiques de l'espai on es troba i se li presenten tots els membres de l'equip especificant la funció de cadascun. Quan se li pregunta com se sent, expressa la seva inquietud per tot el procés, ja que no creu que s'hi aconseguixi res.

L'objectiu de la sessió és sentir la seva versió del cas, ordenada cronològicament, i també comprovar com veu la situació actual, així com fer una anàlisi les seves necessitats per arribar a un acord.

Primer contacte amb l'Alonso

L'Alonso arriba puntual i té moltes ganes de parlar. De seguida explica la seva visió de la situació i manifesta els seus dubtes sobre la possibilitat de qualsevol tipus de comunicació amb la Isabel, tot i les recomanacions del seu propi advocat.

Postsessió de les sessions individuals dels mediadors amb l'equip reflexiu

Conclusions de la sessió individual amb la Isabel

La Isabel viu la separació com un abandonament per part del seu marit, fet que li provoca un estat emocional de disgust i de ràbia.

Es posiciona com a víctima davant dels fets. Veu difícil arribar a un acord, perquè el seu marit no entén que ella està sola i no pot fer front al cost de pujar un nen, que necessita més diners. Amb referència a la custòdia compartida, inicialment s'hi oposa. Pensem que el rebuig és per por de perdre la vinculació amb el seu fill. Detectem que sent un rebuig especial cap a la parella del seu marit, ja que "sempre està pel mig quan parlo amb el meu marit, i no el deixa prendre les decisions per ell mateix".

Manifesta que es troba sola en determinats moments en la cura del seu fill, ja que de fets corrents, com ara que el menor hagi d'anar a un metge o altre, no en pot parlar tranquil·lament amb l'Alonso perquè ell de seguida perd els papers, es posa nerviós i comencen els crits.

D'altres aspectes econòmics, com és el fet que la Isabel és copropietària amb l'Alonso de dos pisos que estan llogats actualment, no se'n diu pràcticament res, ja que es considera que en aquests moments la situació no és propícia per vendre.

Metaprograma individualitzat determinat per l'equip reflexiu

Conclusions de la sessió individual amb l'Alonso

L'Alonso viu la separació amb una actitud completament normalitzada des del punt de vista del seu estat emocional; la separació com a parella ha sigut un procés que ell ha consolidat des de ja fa molt temps.

Es posiciona com a víctima de la situació actual. La Isabel té previst anul·lar-lo com a pare; de fet, li nega la custòdia compartida i un espai amb el fill que fins fa poc més d'un any havia estat compartit. A part, manifesta una ingerència constant de la Isabel en la seva vida personal, en especial en tot el que fa referència a la relació amb la seva actual parella, la Montse.

La paraula que se sent de manera constant en la primera sessió individual amb l'Alonso és "ferit". Se sent molt ferit perquè veu com la Isabel posa en dubte les seves capacitats com a pare.

Pel que fa a l'aspecte econòmic dels immobles de propietat comuna, també queda en un segon pla; se n'ocupen els advocats. Com ja s'ha dit, es tracta de dos pisos actualment llogats, dels quals pràcticament no es parla perquè es considera que en aquests moments les condicions per vendre no són favorables.

Metaprograma individualitzat determinat per l'equip reflexiu

Estratègia a seguir

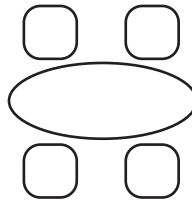
Cal establir un pont de comunicació, segons es dedueix de les sessions individuals, ja que l'única comunicació durant el darrer any ha consistit en retrets i discussions constants.

Som conscients que en aquest cas, a part de les dades objectives, treballarem més que mai la persona. Això no fa variar la nostra estratègia del perfil de mediador que facilitarà el procés, que segueix essent el de mediador advocat i mediador psicòleg. Els dos mediadors s'han guanyat plenament, en les sessions individuals, la confiança dels mediats, tal com ha pogut constatar l'equip reflexiu, i, tot i la naturalesa del conflicte, no cal reforçar la perspectiva del gènere. Sí que cal, en canvi, que el mediador advocat domini la programació neurolingüística i els metaprogrames, requisit que ja es compleix en aquest cas.

L'estratègia es concreta, seguint les regles preestablertes del procés de mediació, en una primera fase d'un torn de paraules obert i de lliure exposició, amb la intenció de deixar fluir la naturalesa del conflicte dins de la comunicació dels mediats. Es pretén que siguin els tons de veu, les postures, les mirades, els que ens parlin per si sols, els que reflecteixin tant la realitat corporal com l'emotiva. L'actitud dels mediadors en aquesta fase no ha de ser gens pautaada, gens conductiva; ha de ratllar la passivitat mentre cap situació esdevinguda requereixi la seva intervenció. I sempre l'equip reflexiu al darrere, observant.

Un cop rebuda la informació necessària, s'entra en la fase de recopilació per part dels mediadors, que l'ordenen segons els metaprogrames utilitzats per als mediats i reproduïxen cadascun d'ells en el seu llenguatge, a un nivell inferior, i amb la intenció de centrar la informació important.

Es decideix que a la sala siguin l'un al costat de l'altra, a fi que es puguin observar i mirar quan ho desitgin ja que la taula és ovalada, i que els mediadors se situïn al davant, com es pot veure en aquest croquis.



Primera sessió conjunta

Els mediadors vam fer el discurs inicial d'**enquadrament** de la mediació: característiques del procés de mediació i les seves normes de funcionament.

Al llarg de la sessió, vam treballar reforçant els elements comunicatius auditius, visuals i cinestèsics per tal de fer fluir la informació al màxim possible.

L'equip reflexiu hi va assistir des de darrere el mirall i no hi va intervenir en cap ocasió. La sessió va tenir una durada de 75 minuts i s'hi varen viure diferents moments de tensió.

Postsessió de la primera sessió conjunta dels mediadors amb l'equip reflexiu

Conclusions de la sessió

La Isabel s'ha comunicat mol bé, tenint en compte la situació en què ens trobàvem, amb un llenguatge relativament pausat i contundent, fins i tot enèrgic quan els retrets pujaven de to. En cap moment ha perdut de vista l'Alonso, i quan no li trobava la mirada l'hi buscava. El seu llenguatge corporal tenia com a únic destinatari l'Alonso. El discurs ha estat aparentment conciliador i de bons propòsits fins que ha irromput el nom *Montse*, moment en què la situació ha adquirit un to absolutament passional i fins i tot agressiu contra l'Alonso. La Isabel ha acabat desmuntant-se i volent sortir de la sala, cosa que finalment no ha fet perquè ha aconseguit calmar-se després que li hàgim ofert un moment de pausa i un got d'aigua.

Pel que fa a l'Alonso, la seva postura corporal era totalment rígida; ha estat encarat sempre cap als mediadors i en cap moment ha buscat la mirada de la Isabel. Ha mantingut una actitud molt dolguda i ha usat un llenguatge molt concret i molt fred, encara que formal. Quan la Isabel li ha parlat de la Montse, l'actitud formal s'ha tornat irascible.

En els pocs moments en què no han creuat retrets i han fet referència individualment al seu fill, les seves postures corporals i facials s'han relaxat, fins al punt que l'emotivitat els ha afectat l'expressió vocal.

L'aspecte conflictiu gira entorn de la negativa de la Isabel a la guarda i custòdia compartida amb l'Alonso, de la manca de tot tipus de comunicació d'aquest amb la Isabel quant a diversos aspectes relatius al fill i de la ingerència de la Montse en la relació paternofilial.

Estratègia a seguir

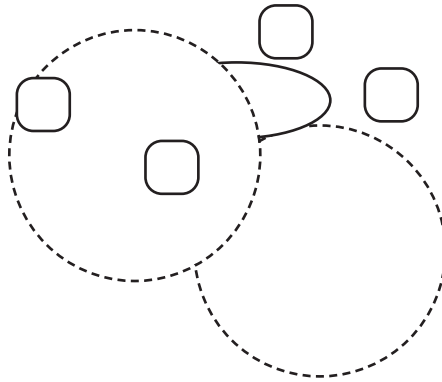
Com que continuen els retrets, cal abandonar aquesta situació per començar a construir a partir dels tres aspectes conflictius detallats.

Hi ha un menor de tres anys, que cal fer present en la sessió de mediació. És important saber com s'han gestionat els dos anys anteriors a l'inici de la negociació del conveni regulador i també com han estat les relacions paternofilials.

Pot ser oportú formular preguntes de l'estil: com és el seu fill?, de manera que cada progenitor pugui sentir com parla l'altre del fill comú i pugui saber com està present en el seu dia a dia, en la seva cura, els seus hàbits, la seva roba, etc. Fins i tot pot aflorar com actuaven quan eren parella l'únic any que varen conviure.

Canviarem la manera d'estar asseguts a la sala. Volem que mentre un mediador formuli preguntes a un dels progenitors, l'altre ho pugui presenciar com si fos un tercer extern.

Per tant, un mediador i un mediat seuran de costat i mirant-se, mentre que els altres quedaran més apartats, sense ocupar l'espai visual del que és preguntat.



Segona sessió conjunta

Un dels mediadors inicia la sessió formulant a la mare una sèrie de preguntes respecte al menor, amb la distribució espacial prèviament pactada. Les preguntes persegueixen que faci una descripció del fill i de com el veu i en gaudeix, que digui si el nen demana la presència del pare i que expliqui com veu el seu fill amb l'altre progenitor.

El mateix procediment se segueix amb el pare.

Posteriorment, els mediadors reformulen les manifestacions de les dues parts fins a aquell moment i recol·loquen les persones tal com s'havia previst. Per acabar, es fan preguntes de present i futur, entre les quals n'hi ha una d'arriscada al pare –concretament respecte de la seva futura paternitat– que provoca una reacció evident de la Isabel, però que ens obrirà la via de treball per abordar, en una tercera sessió conjunta, el segon i tercer punts conflictius apuntats abans.

Postsessió de la segona sessió conjunta dels mediadors amb l'equip reflexiu

Conclusions de la sessió

Ha estat una sessió molt emotiva des del moment en què s'ha aconseguit fer-hi present el menor.

S'ha produït una situació clau quan l'Alonso ha hagut de parlar del seu fill i, en fe-ho, s'ha desmuntat emocionalment fins al punt d'arribar a plorar. Aquesta reacció ha trencat aquella postura tan freda que havia mantingut en el transcurs de l'anterior sessió conjunta.

La Isabel també s'ha mostrat bastant emocionada quan ha vist el notable protagonisme que adquiriria el seu fill en aquesta sessió.

Un altre moment complicat i amb un cert risc per a l'equip dels mediadors, ha estat quan aquests han decidit preguntar al pare pel fill que espera. La resposta ha estat contundent: està preocupat perquè vol que el seu nou fill tingui realment un germà.

Es pregunta també sobre aquest punt a la Isabel, la qual manifesta que entén la preocupació de l'Alonso i la necessitat que el seu fill visqui amb normalitat la relació amb el seu germà. Aleshores l'equip percep que la mare estaria disposada a parlar d'aquesta qüestió.

S'arriba a la conclusió que l'entrebanc més difícil són les pors dels dos progenitors a perdre la relació amb el seu fill. La qüestió econòmica sembla quedar en segon terme.

Hi ha encara un altre entrebanc per a la mare, que és la nova dona del seu marit. Pel que sembla, es crea una situació que propicia un conflicte relacional acompanyat d'emocions de rebuig mutu.

Estratègia a seguir

Es decideix centrar la pròxima sessió en el fill que tenen en comú i en el futur germà.

Es considera convenient preguntar a les parts com creuen que s'haurien de relacionar els germans, quina seria la situació ideal i quina participació i implicació hauria de tenir cada persona en aquest equilibri relacional.

L'equip decideix que si el desenvolupament de la sessió és constructiu, es farà aparèixer la relació entre l'actual dona de l'Alonso i la Isabel.

Pel que fa a la distribució a la taula, es deixarà que les parts entrin primer i es-cullin seient.

Tercera sessió conjunta

Al començament de la sessió ja s'intueix que hi ha hagut canvis, perquè les parts, de forma espontània, han segut juntes i han adoptat una posició que els permet mirar-se de costat.

La sessió s'inicia segons el que ha pactat l'equip. Aviat es veu que la mare vol trobar una fórmula perquè el seu fill tingui una bona relació amb el seu futur germà. Es treballa per construir aquesta situació. La sessió avança. El pare es tranquil·litza i comença a acceptar un acord en virtut del qual la mare tindria la custòdia; ella accepta un acord que permetria un règim de visites ampli i flexible.

Pel que fa a l'aspecte econòmic, s'acorda que el pare, per desig propi, es farà càrrec de totes les despeses d'escolarització i la mare, de les despeses de roba. Les restants es repartiran a mitges.

La sessió es desenvolupa de forma constructiva per part de tots dos, fins que l'equip decideix introduir el tema de la relació amb la nova dona de l'Alonso. S'observa clarament la tensió que això genera en la Isabel, que manifesta que la Montse no la deixa parlar amb el seu marit, que sempre que parlen ella està present i això fa que senti envaït el seu territori com a mare.

L'Alonso afirma que són situacions de molta tensió i molt desagradables per a ell també, però que entén que és la seva nova dona i no vol que hi hagi secrets entre ells dos, que la vol fer partícip de totes les seves coses.

Aquest és un moment clau d'aquesta mediació, ja que tot el que s'ha aconseguit es podria perdre.

Aleshores es pregunta quina seria la situació ideal perquè tothom se sentís legítimat i pogués educar el nen. I, immediatament, la dona, visiblement afectada, respon que té por de perdre el seu fill. A partir d'aquesta resposta sembla que el marit entén les necessitats de la seva dona, i també es pot treballar la por que la domina i analitzar fins a quin punt és lògica.

D'aquesta manera és possible, finalment, arribar a un acord de mínims entre les parts.

Es decideix fer una última sessió per tancar l'acord. Els mediadors faran el recull d'acords perquè les parts el signin, si ho consideren escaient.

Postsessió de la tercera sessió conjunta dels mediadors amb l'equip reflexiu

Conclusions de la sessió

La valoració de l'equip és de satisfacció, però també de cansament. Ha estat una sessió molt intensa.

Els mediadors expressen el seu neguit perquè, tot i que reconeixen que s'ha avançat molt, la relació entre la Isabel i la nova dona de l'Alonso es veu com un obstacle a llarg termini.

Estratègia a seguir

S'escriu l'acord i es decideix que es manifestarà la valoració que en fa l'equip de mediadors, és a saber, que s'ha arribat a un bon acord per la voluntat d'ambdues parts i que això s'ha aconseguit gràcies a l'actitud comuna de cedir en alguns aspectes. Així mateix es comentarà que queda per veure com es desenvoluparan alguns punts, concretament la relació entre la Isabel i la nova dona de l'Alonso i també la manera com aquest últim afrontará aquesta situació. S'advertirà que de moment s'ha arribat a un acord, però que s'ha de veure com es porta a terme.

Deixarem una porta oberta, ja que no descartem que en el futur tinguin problemes i potser seria bo fer un seguiment de l'evolució del cas.

Quarta sessió conjunta i tancament

La sessió s'inicia amb un reconeixement mutu de les parts. Es llegeix el conveni i se'n rectifiquen alguns punts. Un cop fet això, ambdues parts l'accepten i el firmen.

Posteriorment es planteja la possibilitat de deixar la porta oberta a fer un seguiment de l'evolució del cas, per la situació relacional que ha observat tot l'equip, o bé a tenir la facilitat de demanar la mediació quan sentin que hi ha problemes que perjudiquen sensiblement la convivència.

Les parts es comprometen a acudir a la mediació quan els sorgeixi algun problema, sigui el plantejat per l'equip o bé un de qualsevol altre àmbit, que vegin que no poden solucionar per elles mateixes.

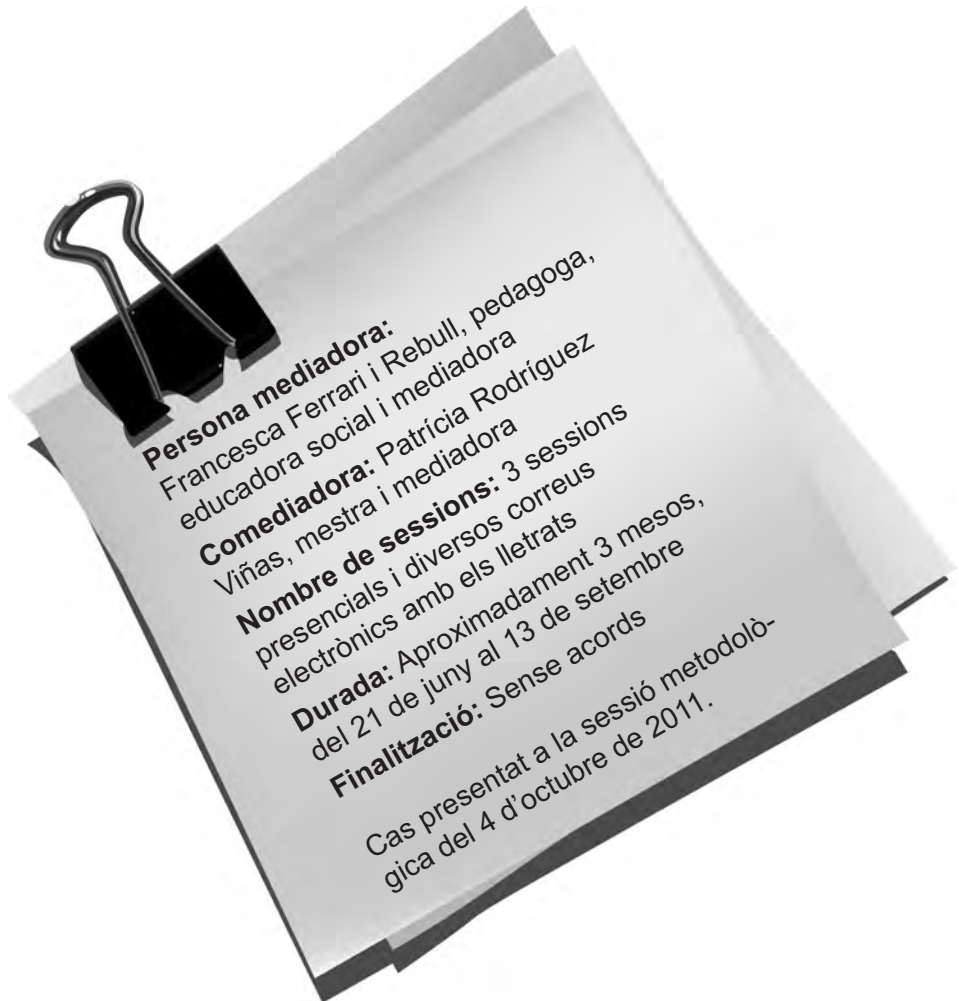
Conclusions finals

La nostra experiència en els diferents casos de mediació en què hem pogut treballar en equip de reflexió ha estat clarament satisfactòria, ja que ens ha aportat més seguretat i qualitat en el treball, a més d'un aprenentatge mutu que ha estat molt enriquidor.

Malauradament, aquest sistema de treball no sempre és viable, i la soledat del mediador s'imposa. Nosaltres pensem que és necessari que la mediació estigui configurada per equips interdisciplinaris que, encara que no treballin en els casos directament, facin reunions de supervisió mútua. I si això no és possible, que el mediador s'incorpori en algun grup de supervisió externa.

2

Mediació civil en un tema veïnal



Resum

Un jutjat civil estableix un procediment o incident d'acumulació de processos, en matèria de propietat horitzontal multiparts (tres), reclamació de quantitat i no-adequació en la col·locació de l'ascensor. Quan falten tres setmanes per a l'audiència prèvia, es deriva les parts a una sessió informativa de mediació

per tal d'intentar concretar la instal·lació de l'ascensor, que aquesta s'accepti i que les despeses siguin a repartir.

Aquest conflicte feia més de cinc anys que s'havia iniciat, i s'havien produït diverses denúncies i també algunes agressions físiques. En la sessió informativa, totes les parts accepten el procés de mediació, amb la urgència que suposa la data de l'audiència prèvia.

La mediació no finalitza amb acords. En certs moments es van produir apropaments en les posicions per l'interès comú en la instal·lació de l'ascensor. Per a una de les parts era imprescindible una col·locació adequada per accedir-hi fàcilment; per a l'altra, poder fer front a les despeses de manteniment.

En cap moment, però, el representant de la comunitat es va mostrar ben disposat ni empàtic; de fet, en força ocasions va repetir que es limitarien al que digués la llei, tal com els recomanava la seva lletrada.

Paraules clau

Judicial, veïnal, desconfiança entre els diferents veïns, comunicació inadequada, agressivitat, falta d'empatia.

Tipus de conflicte

Mediació en matèria de propietat horitzontal multiparts. Comunitat de propietaris amb el conflicte de la col·locació de l'ascensor.

Característiques de la mediació: judicial i urgent. El judici era al cap de pocs dies per una denúncia presentada per uns veïns contra la comunitat de propietaris. Es tracta d'un cas de justícia no gratuïta.

Es manté una sessió informativa amb les parts en conflicte i els seus respectius lletrats. Es poden distingir **tres parts** que manifesten les posicions següents:

- 1) la **comunitat de propietaris**, representada pel seu president (en Joan), que veu la necessitat imprescindible d'instal·lar l'ascensor a la finca des de fa cinc anys.
- 2) **quatre veïns** (dos matrimonis: en Marcel i la Laia, i en David i la Filomena) que no veuen la necessitat de l'ascensor ja que estan a peu de carrer i, per tant, no volen assumir cap de les despeses que comporti.

- 3) **dos veïns** (un matrimoni: en Marc i la Jordina) que no volen l'ascensor, ja que no tan sols no arribaria a casa seva (a la planta soterrània) sinó que la part de sota els quedaria a l'altura del cap quan sortissin de casa, i, a més, el seu pati quedaria reduït.

La mediació s'ha de convocar amb urgència per al 21 de juny perquè l'audiència prèvia està prevista per al 6 de juliol.

Procés

A instància judicial les parts acudeixen al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya per seguir un procés de mediació amb la finalitat d'aturar l'audiència prèvia i agilitar la solució d'un problema, estancat fa temps, entre els membres de la comunitat de propietaris.

Aquesta situació ha creat greus enfrontaments i molt malestar, i ha produït danys emocionals que caldria intentar alleujar al més aviat possible.

Des del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, després de realitzar la primera reunió informativa amb les tres parts i els respectius lletrats, s'assigna la mediació a una mediadora de l'**Espai Mediació in via**.

Es convoca les parts a una trobada. Als lletrats se'ls comunica, per mitjà de l'advocada de la segona part (la qual dona el seu telèfon i correu electrònic), el dia i l'hora en què tindrà lloc, però no hi són convocats.

Primera trobada Espai Mediació in via (21 de juny)

Arriben les tres parts (7 persones) i l'advocat de la tercera part.

La mediadora aclareix que els lletrats no han estat convocats a la sessió i, per tant, les parts tenen la llibertat de decidir si es permet o no l'entrada a aquest advocat.

El lletrat assegura que, si és present a la trobada, es limitarà a aportar informació més tècnica, en el cas que se li demani, i s'abstindrà de donar cap tipus d'opinió a favor dels seus representats.

Les parts accepten la presència d'aquest advocat.

Tots els assistents diuen que saben què és el procés de mediació per la sessió informativa; no obstant això, es repeteixen els principis que el caracteritzen.

El **president** (representant de la comunitat) manifesta que els veïns li han transmès que estan molt cansats d'aquesta situació de discussió; per això, respecte del que s'hagi de fer, va repetint la frase que aquells li han dit: "el que digui la llei", en el sentit d'acceptar el resultat d'un judici.

El mateix president aporta una acta d'una assemblea de veïns de l'any 2004 on es recull l'acord de posar l'ascensor, amb el vot de nou veïns a favor, encara que les famílies esmentades (parts) no paguessin res. Per altra banda, en Marc i la Jordina diuen que no hi van ser presents i que tampoc se'ls va comunicar res. (Llegim aquesta acta, però insistim que és moment de treballar el present.)

En **Marcel** i la **Laia**, i en **David** i la **Filomena** exposen que, tot i que ells viuen a peu de carrer i, per tant, no necessiten l'ascensor, no posarien cap impediment perquè s'instal·lés sempre que no haguessin de pagar cap despesa.

En **Marc** i la **Jordina** expliquen que, després de veure els plànols i comprovar que l'ascensor arribaria just a sobre del seu habitatge i els reduiria el pati, es van oposar a aquesta iniciativa i van denunciar la comunitat. En el judici se'ls va donar la raó perquè l'ascensor pot arribar fins al seu habitatge.

Segons el president, en Marc s'havia mostrat agressiu amb alguns veïns en diferents ocasions, actitud que havia provocat aquesta mala comunicació i havia dificultat molt la possibilitat d'arribar a acords en aquest assumpte.

En Marc i la Jordina són força explosius a l'hora d'expressar-se. Ell manifesta, amb un to bel·ligerant, que no se l'ha tingut en compte a l'hora de fer els plànols, i diu: "Jo entenc d'aquestes coses", mostrant-se molt dolgut per la poca consideració amb què se l'ha tractat.

S'ensenyen els plànols i l'advocat suggereix que es podria instal·lar l'ascensor de manera que arribés al soterrani i pogués ser utilitzat per tots els veïns, encara que caldria traspassar uns metres la comunitat de propietaris del pàrquing de sota. Diu que ells ja ho han mirat i es pot fer.

En Joan opina que els del pàrquing mai donaran permís per fer-ho. En Marc i la Jordina responen que això no és cert, ja que ells ho han comentat i els hi

han dit que sí; que el que passa és que ell hi té una plaça i no vol ni sentir-ne parlar.

En Joan insisteix que es farà el que digui la llei, i que si s'han de dibuixar nous plànols, això representarà més diners i més obres, i la comunitat no ho vol acceptar.

Un cop exposada la situació, s'evidencia la mala relació entre els veïns, tant presents com absents. Les contínues discussions entre ells al llarg dels últims anys han provocat el cansament de tots respecte de tots.

Els dos matrimonis de l'altra part (en Marcel i la Laia, i la Filomena i en David) sostenen que ells acceptarien la posada en marxa de l'ascensor si no haguessin de pagar res per la seva instal·lació i només haguessin d'assumir les despeses de manteniment mensuals. També comenten les aferrissades discussions entre tots els veïns per diferents circumstàncies i diuen que "és el Joan qui ho manega tot".

En aquest punt de la trobada, tant en Marc i la Jordina com en Joan (comunitat) declaren que demanaran indemnitzacions pels perjudicis que poden derivar-se de la col·locació de l'ascensor: la disminució de l'espai del pati, el canvi de la caixa de la maquinària de l'ascensor... Les mediadores proposen que aquests temes es tractin més endavant.

En Joan insisteix que la comunitat no està disposada a permetre que cap veí s'abstingui de pagar, ja que "se'ls va donar l'oportunitat l'any 2004".

El **paper de les mediadores** és el d'intentar afavorir el diàleg i que ningú alci massa la veu ni falti al respecte als altres (comportaments freqüents al llarg de la trobada). És a dir, **donar la paraula a cadascú** perquè pugui expressar-se i manifestar la seva opinió, i facilitar la trobada d'alguns punts d'interès comú per poder treballar a la recerca d'acords, intentant evitar en tot moment l'ancoratge en el passat.

Eines: escolta activa, equilibri de poder, preguntes obertes, preguntes circulars, reformulacions/replantejaments, paràfrasi i resum.

El **punt d'interès en comú és l'acceptació de la instal·lació de l'ascensor**. A partir d'aquí, caldria tractar dels aspectes següents:

- **Econòmic:** s'hauria de parlar amb l'arquitecte per assegurar que l'ascensor pot arribar fins a la planta subterrània. En Marc i la Jordina (una de les parts) pagarien la quota que els correspongués i ell s'oferiria a fer aclariments i a ser consultat.
- **Decidir amb la comunitat** quines serien les condicions econòmiques dels veïns que viuen a peu de carrer: podrien pagar només quotes de manteniment ?
- Parlar amb la **comunitat del pàrquing:** en Joan no ho veu viable, però els altres sí.

Les parts coincideixen en aquests punts d'interès, tot i que amb discussions contínues. El més preocupant és que en Joan no sembla gaire convençut que la comunitat escolti aquestes propostes (continua insistint: "el que diran és que es faci el que digui la llei"...), encara que ell es compromet a transmetre als altres propietaris tot el que s'ha dit.

L'advocat ha mantingut l'actitud proposada i ha clarificat alguna de les informacions donades, sense participar en els preacords.

Se signa l'**acta d'inici** del procés de mediació i s'acorda una nova trobada per al 13 de juliol.

El resultat de la sessió es comunica als lletrats. Es deté l'audiència prèvia del 6 de juliol i es traspassa al 16 de setembre, per malaltia de l'advocada de la comunitat.

Segona trobada Espai Mediació in via (13 de juliol)

Hi assisteixen en Joan; en Marc i la Jordina, i en Marcel i la Laia. La Filomena i en David són de vacances, però han delegat la seva confiança en els altres membres de la mateixa part.

En Joan confirma el que va anunciar: cap dels veïns amb qui ha parlat (li falta fer-ho amb algun amb qui no ha pogut coincidir) no vol "ni sentir a parlar de cap proposta acord". L'advocada no recomana la mediació i tampoc s'ha volgut fer la consulta a l'arquitecte.

Malgrat aquest plantejament, les altres dues parts insisteixen, els uns, que si l'ascensor s'instal·la ells podrien pagar la quota de manteniment, i els altres, que l'aparell es pot instal·lar sense tants costos com diu la comunitat, i que hi ha veïns que donen suport a aquestes alternatives.

Les **mediadores** han de controlar molt bé el torn de paraula i evitar que es produeixin situacions agressives pel to de veu, així com aconseguir que els elements d'interès es puguin treballar des del present cap al futur.

El president insisteix que el millor, tal com han comentat amb la comunitat i l'advocada, és anar a judici i cenyir-se al que digui la llei.

Es fa notar que *el que diu la llei* és més difícil de portar a terme, perquè no és un acord trobat i consensuat entre tots, sinó una imposició que pot ser mal viscuda i, per tant, no complerta, a part de constituir un procés força més llarg.

Després de donar voltes a la conveniència de posar o no posar l'ascensor i d'evidenciar-se novament els problemes de relació i de comunicació entre els veïns, es corroboren els **elements d'interès** de la trobada anterior precisant-los més:

- Instal·lar l'ascensor fins al soterrani.
- Consensuar la qüestió econòmica entre tots els propietaris.
- Establir com quedaria l'altra comunitat del pàrquing.

Es fixa una nova trobada per al dia 13 de setembre, a fi de poder arribar a acords concrets per detenir l'audiència del dia 16. La sensació és la d'anar a contra rellotge.

Trucada telefònica

El president de la comunitat, a mitjan agost, truca per comunicar que la comunitat, amb el vistiplau de la seva advocada, ha acordat no continuar la mediació i anar a judici, si n'hi ha d'haver. Li faig les reflexions pertinents sobre el benefici que els pot aportar un acord pres en una taula de mediació i que no obtindran amb un judici.

No el convenço, tot i que mantenim la cita del dia 13 de setembre.

Convenim que em facilitarà el número de telèfon de la seva advocada, però no es pot aconseguir ni aquest número ni la seva adreça de correu.

Les mediadores ens posem en contacte amb els altres dos advocats per informar-los de la nova situació. Tots dos la lamenten perquè hi havia bona predisposició de les seves parts per arribar a acords.

Tercera trobada Espai Mediació in via (13 de setembre)

Hi vénen tots els membres de les parts (set persones). En Joan diu que han estat la comunitat i l'advocada els qui no han volgut continuar la mediació i li han insistit que l'única solució és "el que digui la llei".

Els altres es mostren decebuts per no poder arribar a cap acord.

Es comenta que les discussions en l'àmbit de la convivència diària són molt desagradables i poden tenir conseqüències poc convenients, perquè els veïns, com que ja tenen una edat avançada, es passen moltes hores a casa i sempre poden necessitar l'ajuda del que viu al costat.

Signen l'**acta final sense acords**.

Conclusions. Identificant dificultats

Era possible, aquesta mediació? Eren assolibles, els objectius? Què hi ha fallat?

Reflexionant sobre aquest procés de mediació es conclou que, evidentment, era viable. No obstant això, s'hi han pogut identificar els punts dèbils següents:

- Conflicte massa obturat, és a dir, llastat per massa temps de discussions entre veïns. No es tracta de l'ascensor, en realitat.
- La pressa deguda a l'audiència prèvia fixada.
- Els objectius proposats havien de ser més a curt termini; és a dir, hauria calgut treballar la comunicació entre les persones, no entre les parts, en diferents trobades conjuntes i també individuals.

Pel que fa a **protagonistes, personatges, parts**, possiblement s'haurien d'haver convocat més veïns de la comunitat –potser els més negatius respecte del conflicte– o bé tots, no solament el president, el més representatiu. Això, que hauria beneficiat els acords, segur que hauria allargat el procés, i no va ser possible per manca de temps abans de l'audiència prèvia. Una altra opció hauria estat convocar una assemblea de veïns per explicar-los què és un procés de mediació, de manera que tothom ho hagués entès i hagués pogut delegar en el president de manera més tranquil·la, serena i eficient o enviar algun altre membre de la comunitat, totalment representatiu. Això, però, hauria comportat més temps i més cost.

La importància de la presència en les mediacions s'ha fet palesa al llarg d'aquestes trobades. És evident que en mediació civil de comunitats de propietaris pot ser molt complicat aconseguir-la, però s'ha de trobar la manera que tots els membres de la comunitat se sentint implicats, escoltats i estiguin al corrent del que està succeint.

En mediació civil, com en qualsevol altre tipus de mediació, s'han de poder reconèixer els sentiments i emocions; si no, és difícil avançar, perquè es podrien estar repetint *vicis* d'altres disciplines que agreugen les situacions de convivència, en lloc de resoldre'ls.

El fet de **donar la paraula a tots els implicats** considerem que és bàsic perquè hi hagi una veritable acceptació de l'altre, encara que això pugui representar més implicació i treball per part de la persona medidora (cost econòmic i personal).

Quant als **punts de conflicte**, en aquests moments en què la mediació civil comença el seu camí, l'experiència en la detecció precoç d'aquests punts, com a prevenció (prejudicial), seria la nostra millor targeta de visita.

Per últim, la cooperació real entre els advocats, lletrats, administradors de finques, si s'escau, i la persona medidora és clau per tirar endavant el procés. I s'ha de basar no tant en l'assistència a les trobades com en l'assumpció que es tracta d'un procés de mediació, que no pot ser vist com una pèrdua de temps, com un cas d'intrusisme professional ni com cap altra figura jurídica (arbitratge, conciliació...).

La decisió d'anar a mediació, de trobar acords, de gestionar el procés i de portar a terme aquests acords, és de cadascuna de les persones i no d'un tercer.

3

Més enllà de la qüestió econòmica



Resum

Aquesta mediació es presenta a la sessió metodològica amb l'objectiu de reflexionar sobre la metodologia més adequada per gestionar els conflictes existents en una comunitat de propietaris en la qual, com a conseqüència d'un problema econòmic, la relació entre els veïns s'ha deteriorat fins al punt d'arribar a donar-se un patró de comunicació alterat entre una part dels veïns, amb insults i provocacions, que fa impossible cap tipus d'entesa.

Es persegueix reflexionar sobre el procés metodològic, així com sobre les tècniques i habilitats que s'han d'utilitzar en aquest cas i en altres de similars.

Paraules clau

Convivència, respecte, coordinació centre mediació, judici, desconfiança, comunicació alterada, incomunicació, veïns, canvi en la representació de la comunitat de propietaris.

Presentació del cas

Com em va arribar

El cas em va arribar del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, on havia estat derivat pel Jutjat de 1a Instància núm. 2 de l'Hospitalet de Llobregat.

El passat dia 13 de setembre em va trucar l'Ansel Guillamat, tècnica del Centre de Mediació de Dret Privat, a la Ciutat de la Justícia, per explicar-me el cas i demanar-me la màxima agilitat en el procés, ja que es tractava d'una mediació pública derivada d'un procediment judicial que es trobava suspès. S'havien celebrat, a l'agost, dues sessions informatives: una amb els representants de la comunitat de propietaris i l'altra amb un dels propietaris enfrontats amb la comunitat; la tercera sessió havia tingut lloc mateix dia 13 de setembre perquè l'altre propietari enfrontat amb la comunitat havia estat de vacances.

Les parts, abans que la mediadora hi contactés telefònicament, van ser àmpliament informades del significat del procés de mediació per l'esmentada tècnica del Centre de Mediació, al llarg de tres sessions que van tenir lloc al Centre de Mediació de Dret Privat de la Ciutat de la Justícia de l'Hospitalet.

A la primera sessió informativa, el 9 d'agost de 2011, només s'hi va presentar un dels propietaris enfrontats amb la comunitat –que per qüestions de confidencialitat anomenaré Joan. Se li van explicar detalladament les característiques del procés de mediació i ell va acceptar iniciar-lo i va firmar la sol·licitud corresponent.

La segona sessió informativa, que s'havia concertat per telèfon, va tenir lloc el dia 11 d'agost de 2011, amb la presència del president i el vicepresident de la comunitat, els quals van ser informats amb tot detall de les característiques del procés de mediació. També ells van acceptar iniciar-lo i van signar la sol·licitud corresponent.

La tercera sessió informativa, concertada igualment per telèfon, es va celebrar el 13 de setembre de 2011 amb l'altre propietari enfrontat amb la comu-

nitat –l'identificaré com l'Antoni–, i s'hi van reproduir les característiques de les dues anteriors.

La funció del tècnic del Centre de Mediació en aquestes tres sessions va ser fonamental i va facilitar notablement la meua feina com a mediadora, donat que les parts van entendre perfectament en què consistia el procés de mediació i van signar voluntàriament la sol·licitud per iniciar-lo.

La mediació té lloc al despatx privat de la mediadora, després d'haver acordat per telèfon que la primera i la segona sessió serien individuals amb cada una de les parts.

Descripció del conflicte

Es tracta d'un conflicte econòmic entre una comunitat de propietaris i dos veïns que l'havien demandat perquè havien sofert danys als seus habitatges com a conseqüència que la mateixa comunitat no hagués fet les reparacions necessàries als baixants de l'edifici. En el procediment judicial, el Jutjat de 1a Instància núm. 2 de l'Hospitalet de Llobregat va dictar una sentència que condemnava la comunitat a pagar a aquests dos propietaris al voltant de 4.000 euros pels danys soferts als seus habitatges.

A pesar de la fermesa de la sentència, la comunitat no estava d'acord amb el seu contingut, entre altres raons perquè al judici no van poder parlar els seus representants, de manera que, encara que no es negaven rotundament a pagar la quantitat establerta en la sentència, no tenien intenció de fer-ho a curt termini. Per aquest motiu, es va convocar una junta de propietaris on es va qüestionar la sentència i es va proposar que, en comptes de fer el corresponent pagament als dos propietaris, aquests deixessin d'abonar les quotes de la comunitat fins que quedés compensada la quantitat que la comunitat els devia.

Els dos propietaris afectats van rebutjar de pla aquesta proposta, ja que els representava trigar més de 10 anys a cobrar. Es va iniciar una discussió que va anar pujant de to fins a l'extrem de creuar-se insults i provocacions entre alguns veïns, especialment entre el president de la comunitat i un del propietaris afectats, que es va arribar a plantejar la possibilitat de denunciar els insults i les injúries que havia rebut.

Des d'aquest moment, a la comunitat, la relació entre alguns veïns es va fer molt tensa i es va anar deteriorant cada cop més. La comunicació es veia al-

terada amb fortes discussions, insults i provocacions, sobretot entre el president i en Joan –un dels propietaris enfrontats amb la comunitat– que van arribar a tenir fortíssimes discussions i a faltar-se greument al respecte. Aquests enfrontaments personals impedièen tota mena de diàleg a la comunitat.

Intervenció de la mediadora

Com que el Centre de Mediació m'havia facilitat moltes dades sobre l'estat del conflicte i sobre la deficient comunicació entre les parts, disposava de molta informació que em va portar a decidir iniciar la mediació amb dues sessions individuals, una amb cada una de les parts.

El mateix dia 13 de setembre, vaig trucar a totes les parts del conflicte, als dos propietaris enfrontats amb la comunitat (en Joan i l'Antoni), al president i al vicepresident de la comunitat, per presentar-me i fixar la data de la primera sessió de mediació.

Vaig poder parlar amb en Joan i l'Antoni i vam acordar reunir-nos en una primera sessió tres dies després, el 16 de setembre.

Amb el president i el vicepresident de la comunitat no vaig poder concretar cap data per reunir-nos. Per una banda, el president em va dir que no volia iniciar la mediació perquè pròximament s'havia de celebrar una junta de propietaris en la qual deixaria el càrrec de president. Quant al vicepresident, no el vaig poder localitzar i vaig deixar un missatge a la bústia de veu del seu telèfon perquè pogués contactar amb mi. Com que van passar alguns dies i no em contestava, vaig trucar-li a diferents hores fins que hi vaig poder parlar. Llavors em vaig adonar que era una persona gran (73 anys) i que les meves explicacions havien de ser molt clares i senzilles. Ell creia que era millor fixar la primera sessió per a després de la junta del 19 de setembre, en la qual havia de tenir lloc el canvi de president de la comunitat, perquè així podria iniciar-se la mediació amb la nova persona que ocupés el càrrec. Em va semblar bé i vam acordar reunir-nos per iniciar la mediació el dia 21 de setembre.

Primera sessió de la mediació: 16 de setembre de 2011

Van acudir-hi els dos propietaris enfrontats amb la comunitat, en Joan i l'Antoni, amb el seu advocat, i d'entrada em van dir que no signarien cap document si el seu advocat no era al davant.

Els vaig explicar que en el procés de mediació no hi intervindrien advocats, però que fora podien contar amb el seu assessorament. Vaig fer molt èmfasi en la voluntarietat del procés de mediació, perquè entenguessin que no firmarien res que no volguessin firmar ni s'iniciaria la mediació si no hi estaven d'acord, però que el seu advocat no hi podria intervenir.

Després de la meua explicació van voler iniciar la primera sessió de mediació sense la presència del seu advocat, encara que em van manifestar que dubtaven bastant de les possibilitats d'arribar a un acord perquè feia més d'un any que aquest conflicte era al jutjat i no havia estat possible arribar a cap acord.

Vaig actualitzar la informació que havia proporcionat l'Ansel Guillamat a la sessió informativa, i vaig insistir en les característiques del procés de mediació, en el qual vaig manifestar que confiava plenament perquè oferia l'oportunitat de tenir un espai on les parts podien parlar i ser escoltades, reflexionar i triar la millor solució possible al problema.

Des del primer moment vaig intentar transmetre'ls que, independentment del resultat de la mediació, era important iniciar la via del diàleg, ja que els enfrontaments i les disputes personals existents entre alguns membres de la comunitat, i sobretot entre en Joan i el president de la comunitat, estaven perjudicant la resta de veïns i impeding el funcionament normal de la comunitat. Era primordial que entenguessin que el respecte entre els veïns era un punt de partida necessari per poder iniciar el procés de mediació, i tots dos van estar d'acord amb aquest plantejament.

Els vaig preguntar si tenien algun inconvenient a fer conjuntament la propera sessió de mediació, i em van dir que no hi havia cap problema, que evitarien qualsevol enfrontament personal amb els representants de la comunitat de propietaris.

Al llarg de la reunió, l'empatia que vaig tenir amb l'Antoni i en Joan em va fer percebre que, a mesura que transcorria la reunió, anaven mostrant més confiança en la possibilitat que el procés de mediació els ajudés a resoldre el seu conflicte.

Em van explicar com havien viscut el conflicte des del començament, el cost econòmic i personal que els havia comportat i les seves pors, i em van deixar molt clara la seva postura: serien flexibles, fins a cert punt, però no acceptarien cap acord pel qual el cobrament de la quantitat que els devia la comunitat s'ajornés fins a més enllà de l'any 2011.

Vam fixar com a data de la propera sessió de mediació, que seria conjunta, el 30 de setembre de 2011, quan ja hauria tingut lloc la sessió individual amb els representants de la comunitat.

Segona sessió de la mediació: 21 de setembre de 2011

Hi va assistir el vicepresident de la comunitat i em va explicar que la nova presidenta no ho podia fer per qüestions laborals, però que havia delegat en ell la representació de la comunitat.

Igual que amb l'altra part, en un primer moment vaig actualitzar la informació facilitada per l'Ansel Guillamat a la sessió informativa i li vaig tornar a explicar, d'una manera molt senzilla i pedagògica perquè es tractava de una persona gran, les característiques del procés de mediació.

Em va explicar com havia viscut la comunitat de propietaris el conflicte, els perjudicis que aquest havia ocasionat en el funcionament normal de la comunitat i les diferents posicions dels veïns. Va dir que molts d'ells qüestionaven l'anterior president i pensaven que era l'últim responsable que no s'hagués solucionat el conflicte, no tan sols perquè no l'havia gestionat bé, sinó també perquè havia enfrontat els membres de la comunitat, els havia ocultat informació sobre la situació en què es trobava el procediment judicial i havia pres decisions sense el corresponent acord de la junta de propietaris. Això va fer que en la junta del 19 de setembre la majoria de propietaris acordessin el canvi de president, mesura que havia de facilitar notablement el procés de mediació, tenint en compte que l'anterior president mantenia un fort enfrontament amb un dels propietaris en conflicte amb la comunitat, concretament amb en Joan.

En aquest cas, des del primer moment vaig percebre la confiança del vicepresident de la comunitat en el procés de mediació i la seva voluntat d'arribar a un acord, en nom de la comunitat, per solucionar un conflicte que havia donat lloc a tants enfrontaments entre els veïns.

El vicepresident va entendre perfectament que, al marge del resultat de la mediació, era important iniciar la via del diàleg i posar fi als enfrontaments personals que tant estaven perjudicant el funcionament de la comunitat.

Em va explicar la seva versió del conflicte, com a representant de la comunitat de propietaris, i em va assegurar que la majoria dels veïns, encara que no estaven d'acord amb el contingut de la sentència, havien entès que s'havia de

complir i havien de buscar la manera de fer-ho, per molt que la comunitat no disposés, en aquell moment, de la quantitat total que s'havia de pagar.

Com que, aleshores, el vicepresident no disposava de la comptabilitat de la comunitat, no es podia concretar cap forma de pagament. No obstant això, s'havia de buscar la manera de satisfer el deute abans de final d'any, mitjançant un pagament ajornat en dos terminis, donat que al principi d'octubre els veïns havien d'abonar la quota corresponent al quart trimestre del 2011.

A proposta del vicepresident de la comunitat es va decidir que jo parlaria amb l'administrador de finques de la comunitat, que era qui disposava dels comptes de la comunitat, perquè a la tercera sessió de mediació es poguessin establir les dates exactes dels pagaments a fi d'arribar a un acord. Per tant, vaig demanar al vicepresident que comunicés a l'administrador de la comunitat l'existència del procés de mediació i la voluntat de la comunitat d'arribar a un acord per poder solucionar aquest conflicte.

Li vaig preguntar si tenia algun inconvenient que la propera sessió de mediació fos conjunta i em va dir que per a ell no era cap problema, com també que evitaria qualsevol enfrontament personal amb els propietaris en conflicte amb la comunitat.

Vam concretar que la propera sessió, que seria conjunta, es faria el dia 30 de setembre, i li vaig remarcar que era molt aconsellable que vingüés amb la nova presidenta de la comunitat. I això vam acordar.

Dies després vaig trucar a l'administrador de la comunitat de propietaris per buscar les dates en què la comunitat tindria disponibilitat econòmica per fer front al pagament del deute que tenia contret amb dos propietaris.

Tercera sessió de la mediació: 30 de setembre de 2011

Hi van assistir en Joan, l'Antoni, la presidenta i el vicepresident de la comunitat. En principi, la intenció de tots era arribar a un acord, però el problema va sorgir de bon començament, quan l'Antoni va dir que l'acord no només havia de referir-se a la quantitat que, segons la sentència, la comunitat havia de pagar-li a ell i a l'Antoni, sinó també als interessos i costes.

La presidenta i el vicepresident no hi estaven d'acord perquè deien que d'això no se n'havia parlat abans i, a més, els interessos i costes eren impossibles

de quantificar en aquell moment, perquè depenien de la data en què s'abonés la quantitat principal.

Davant d'aquesta situació, vaig haver d'explicar que el fet de no recollir a l'acord els interessos i costes en cap cas suposava la renúncia a cobrar-los. Per tant, es podia arribar a un acord només sobre la quantitat recollida a la sentència i, posteriorment, els advocats podrien pactar sobre els interessos i costes. I en el cas que no arribessin a cap acord, hi havia la possibilitat de sol·licitar una nova mediació.

Les dues parts ho van entendre i van estar d'acord a redactar l'acord de mediació que es reproduïx a continuació.

Em vaig adonar que la mediació havia comportat un efecte transformador sobre l'actitud d'en Joan i el vicepresident de la comunitat respecte de la situació conflictiva, ja que van ser capaços de dialogar i parlar-se respectuosament, mentre que, segons tots dos m'havien explicat en les sessions individuals, havien arribat a tenir discussions molt fortes, amb crits i paraules fora de to, en diverses reunions de la comunitat.

Sobre el contingut del document d'acords de la mediació

En Hospitalet de Llobregat, a treinta de septiembre de dos mil once

Acuerdo de mediación

De una parte:

Doña María ■■■■, mayor de edad, provista de DNI ■■■■, con domicilio en ■■■■, de L'Hospitalet de Llobregat, actuando en representación de la Comunidad de Propietarios ■■■■, por ostentar la condición de Presidenta de esta Comunidad de Propietarios, desde el día 20 de septiembre de 2011, fecha en que dejó de ocupar este cargo el Sr. ■■■■.

Don Miguel ■■■■, mayor de edad, provisto de DNI ■■■■, con domicilio en ■■■■ de L'Hospitalet de Llobregat, actuando en representación de la Comunidad de Propietarios ■■■■, por ostentar la condición de Vicepresidente de esta Comunidad de Propietarios.

De otra parte,

Don Juan ■■■■■, mayor de edad, provisto de DNI ■■■■■ con domicilio en ■■■■■, actuando en nombre propio.

Don Antonio ■■■■■, mayor de edad, provisto de DNI ■■■■■, con domicilio en ■■■■■ de L'Hospitalet de Llobregat, actuando en nombre propio.

Reconociéndose todos ellos capacidad y legitimación suficiente para suscribir el presente documento, manifiestan haber llegado a un acuerdo de mediación que recoge los siguientes extremos:

Primero.- Que por el Juzgado de 1ª Instancia nº 3 de Hospitalet de Llobregat, en Procedimiento Verbal ■■■■■, se dictó Sentencia con fecha 6 de abril de 2011, en cuyo fallo se condena a la Comunidad de Propietarios ■■■■■ a abonar la suma de 4.350 € al Sr. Juan ■■■■■ y al Sr. Antonio ■■■■■, importe que meritara el interés legal del dinero desde el día 26 de enero de 2011, hasta el día de esta resolución, más el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, desde la fecha de la sentencia hasta la totalidad del pago.

Segundo.- Que la comunidad de propietarios tiene voluntad de dar cumplimiento a lo establecido en la referida Sentencia, por lo que harán efectivo el pago de la cantidad de 4.350 € al Sr. Juan ■■■■■ y al Sr. Antonio ■■■■■, en la forma que a continuación se establece:

– **El día 4 de octubre de 2011**, la Comunidad de Propietarios ■■■■■ abonará DOS MIL EUROS (2.000 €) al Sr. ■■■■■ y al Sr. ■■■■■. Este pago se hará efectivo mediante:

– Ingreso de MIL EUROS (1.000 €), en la cuenta bancaria del Sr. Juan ■■■■■, número ■■■■■ Ingreso de MIL EUROS (1.000 €), en la cuenta bancaria del Sr. Antonio ■■■■■ número ■■■■■

– **El día 19 de diciembre de 2011**, la Comunidad de Propietarios ■■■■■ abonará DOS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA EUROS (2.350 €) al Sr. Juan ■■■■■ y al Sr. Antonio ■■■■■. Este pago se hará efectivo mediante:

– Ingreso de MIL CIENTO SETENTA Y CINCO EUROS (1.175 €), en la cuenta bancaria del señor Juan ■■■■■, número ■■■■■.

– Ingreso de MIL CIENTO SETENTA Y CINCO EUROS (1.175 €), en la cuenta bancaria del Sr. Antonio [REDACTED] número [REDACTED].

Tercero.- Que el Sr. Juan [REDACTED] y el Sr. Antonio [REDACTED] aceptan la forma de pago descrita en el apartado anterior respecto de la cantidad de 4.350 €, fijada en Sentencia del Juzgado de 1ª Instancia nº 3 de Hospitalet de Llobregat, en Procedimiento Verbal –

Fdo. Sr. Juan [REDACTED]

Fdo. Presidenta Comunidad

Fdo. Sr. Antonio [REDACTED]

Fdo. Vicepresidente Comunidad

Tècniques específiques utilitzades

Positivitzar les parts. Vaig reforçar el clima positiu de les sessions informatives perquè les parts poguessin arribar a entendre:

- els avantatges del procés de mediació, independentment del fet d'arribar a un acord, per iniciar la via del diàleg i el respecte en la comunitat, i
- les veritables possibilitats d'assolir acords i resoldre el conflicte existent a la comunitat a través del procés de mediació.

Empatitzar amb les parts. Fent ús de l'escolta activa al llarg de les sessions individuals, vaig aconseguir que les parts dipositessin la seva confiança en mi com a mediadora.

El resum, per comprovar que el mediador havia entès perfectament el que havien expressat els mediats, molt necessari en el cas del vicepresident de la comunitat, que era una persona gran.

La paràfrasi, que em va ser molt útil per fer una transformació positiva de la comunicació.

Marcar una agenda. Donat el temps d'intervenció establert, perquè es tractava d'una mediació pública, va ser molt important acotar la mediació als punts que es volien tractar.

Possibilitats que es tractin nous aspectes en un altre moment o en una nova mediació. Donat que la sentència també condemnava la comunitat al pagament de les costes processals i els interessos, però aquests no es podien calcular en el moment en què es va fer la mediació, es va deixar oberta la possibilitat que les parts tractessin aquesta qüestió més endavant o en una nova mediació.

L'anàlisi i observació d'elements significatius en la comunicació. Vaig observar les inflexions en el procés de comunicació entre les parts per introduir aspectes que podien millorar-la.

Dificultats que van sorgir. La sentència condemnava la comunitat a pagar a Joan i a l'Antoni, a més d'una quantitat determinada, costes i interessos, i a la mediació no es podien incloure acords sobre la forma de pagar-los perquè encara no se n'havia fixat l'import. A les parts els va costar força entendre que no calia que arribessin a un acord global, sinó que era possible, en el procés de mediació, que arribessin a un acord només sobre la quantitat establerta per la sentència i després, si no hi havia consens entre els advocats sobre els interessos i costes, podien sol·licitar una altra mediació.

Tècniques susceptibles de ser modificades. Crec que hauria estat millor haver fet aquesta mediació de manera conjunta i haver acudit amb un altre mediador a la junta de propietaris del 19 de setembre, per explicar en què consisteix el procés de mediació, quines són les seves característiques i com és d'important, ja que no tan sols possibilita arribar a acords per solucionar el conflicte, sinó que, a més, ofereix a les parts un espai per al diàleg que poden aprofitar per transformar les relacions tan deteriorades que havien arribat a mantenir.

Apreciacions de la mediadora

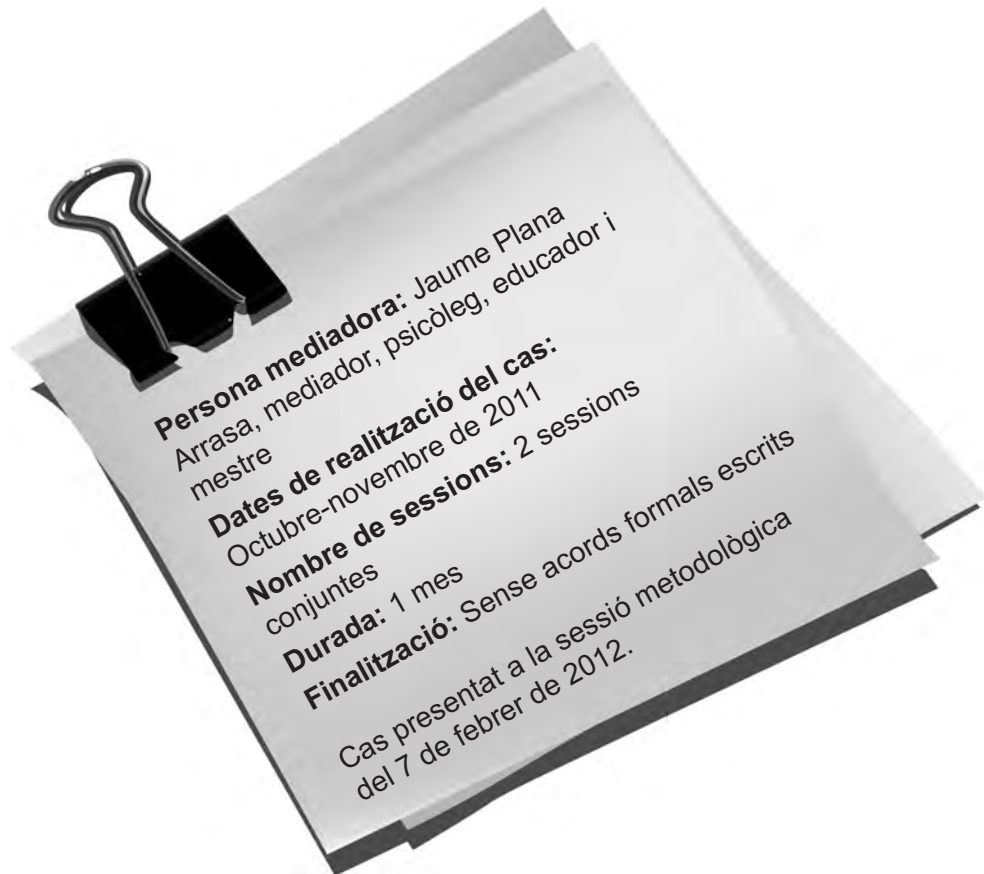
Com a mediadora: professionalment en vaig sentir molt satisfeta perquè vaig comprovar que la metodologia emprada va donar resultat i va ser possible arribar a un acord per solucionar el conflicte que tenia enfrontats els veïns d'una comunitat de propietaris des de feia dos anys.

Va ser una mediació que em va permetre aprendre molt des del punt de vista metodològic i em va donar l'oportunitat d'ajudar unes persones a resoldre el seu conflicte a través del diàleg i l'entesa.

Com a persona: va ser un privilegi poder acompanyar unes persones en el restabliment de la comunicació i el respecte entre elles a través del diàleg.

4

Una parella divorciada amb interdependència econòmica i patrimonial



Resum

El cas arriba a mediació des d'un jutjat de família de Barcelona ciutat. Es tracta d'una parella divorciada el 2006. A demanda d'una de les parts se sol·licita una modificació de mesures en un procediment contenciós. Desencadena aquest procés la finalització del termini de l'ús de l'habitatge familiar dictat a la sentència.

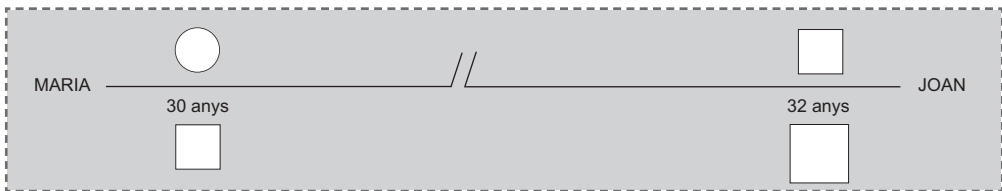
La Maria i en Joan tenen dos fills comuns majors d'edat que treballen a l'empresa familiar. La sentència judicial estableix una indemnització i pensió compensatòria per a la Maria, així com l'ús de l'habitatge familiar (copropietat) durant un període màxim de cinc anys. El termini ha finalitzat ja fa un any i ella ha sol·licitat una pròrroga de l'ús de l'habitatge durant cinc anys més.

El jutge recomana una mediació, en un intent d'evitar prendre una decisió que podria perjudicar seriosament un dels dos.

Paraules clau

Judicial, divorci, empresa familiar, postsentència, comunicació, pèrdua i dol, escenaris de futur.

Genograma



Com arriben a la primera sessió

Es fa una primera sessió informativa a la primavera de 2011, a la qual només assisteix la Maria, que no sol·licita la mediació. A la tardor de 2011, quan ja s'està celebrant el judici, la jutgessa l'atura i torna a proposar una mediació. La mateixa jutgessa posa en qüestió una decisió que podria perjudicar alguna de les parts. Es realitza una segona sessió informativa, a la qual la Maria assisteix i en Joan arriba cap al final, després d'haver-se equivocat de lloc dins l'edifici judicial. Sembla que la Maria i en Joan han entès que prendre una decisió era delicat. Potser ambdós han comprès el missatge de la jutgessa de procurar no danyar la situació de ningú, però emocionalment encara se senten febles i poc capaços de prendre una decisió per desencallar la situació.

Expectatives de les parts respecte de la mediació

La Maria i en Joan arriben a la primera sessió amb unes expectatives baixes sobre la mediació, respecte de la qual ambdós mantenen una actitud passiva. Ell creu que no servirà de res, donat que no es reconeix cap capacitat de ne-

gociació. Se situa en una posició de víctima respecte a la Maria, esperant convèncer-la de la venda del pis.

La Maria expressa que no espera res de la mediació, cap solució. Es troba, en aquests moments, en una situació de poder, i això li reporta avantatges. Assisteix a la sessió per preservar la seva imatge de persona responsable que compleix amb els seus compromisos, però encara està *instal·lada* en una posició d'escassa responsabilitat –igual que en Joan, molt passiva–, i atorga a un tercer, el jutge, la decisió sobre les perspectives del seu futur.

Tots dos esperaven que fos un altre qui decidís: la Maria esperava la decisió de la jutgessa; en Joan, la decisió de la Maria.

Report inicial

Vénen amb conflictes no resolts que fa temps que duren: en Joan és propietari d'una empresa familiar, en la qual va treballar durant 10 anys la Maria i actualment hi treballen els dos fills. Hi ha posicionament dels fills en la relació entre els pares. Podem parlar d'un soroll de fons en la comunicació entre la Maria i en Joan, en la qual els fills estan involucrats. Un d'ells fa un any que no parla amb la mare. La manera de comunicar-se ha estat per mitjà de demandes judicials. Això indica que la separació real encara no ha finalitzat i que els lligams són, a més d'econòmics, emocionals.

La Maria és qui ha incoat el canvi de mesures i ha sol·licitat una pròrroga en l'ús de l'habitatge familiar. Depèn de la pensió de manutenció i de l'habitatge, a més dels ingressos que obté per un treball de mitja jornada, per mantenir les condicions de vida.

En Joan depèn dels ingressos que genera l'empresa de la qual és propietari. Els beneficis han disminuït considerablement i en aquests moments necessita liquidat perquè continuï essent viable.

Ambdós tenen moltes coses a dir-se, molts processos oberts. En aquest procés de mediació hi haurà molts aspectes amb els quals s'haurà de conviure, però que no es podran tractar. Es pacta “tancar-hi la porta”.

L'habitatge i el valor atorgat

La propietat de l'habitatge és comuna, i és l'element clau que manca per finalitzar el procés de separació i divorci. La Maria en fa ús, tal com estableix

la sentència judicial, però el període per al qual se li va concedir aquest dret ha finalitzat fa un any, aproximadament.

El valor de l'habitatge és diferent per a cadascun d'ells. En Joan, que fa sis anys que no hi viu, només li dóna un valor econòmic i espera poder-lo vendre per disposar de diners i injectar-los a l'empresa. Per a la Maria, que hi viu des de fa molts anys, té un doble valor: alhora que li assegura un sostre sota el qual viure, és el lloc on ha viscut amb la família, el que la vincula amb un lligam emocional molt fort. Per això ella desitjaria poder comprar la part d'en Joan, i ha estudiat la possibilitat de fer-ho amb un hipotètic import de venda per al qual requereix un préstec. Després de consultar amb entitats bancàries, sembla llunyana la possibilitat que li concedeixin un préstec hipotecari donada la seva edat.

No es troba en disposició de decidir canviar d'habitatge o, si més no, condiciona la seva decisió a la d'un tercer —el jutge—: en el cas que no se li concedeixi una pròrroga de l'ús, afirma que no tindrà cap més remei que cercar un altre habitatge.

Cal afegir un element important que dificulta que arribin a un acord en la venda del pis, i és que hi ha un potencial comprador: el seu fill gran.

Creació de l'espai de treball comú

Parlem de:

- reduir el soroll de fons: deixar la llista de retrets guardada al calaix
- reconèixer la legitimitat de les necessitats individuals
- reconstruir la comunicació (fins ara vehiculitzada a través de demandes judicials)
- deutes pendents (emocionals)

Al llarg de la primera sessió es planteja que la situació en la qual es troben els vincula tots dos en la cerca d'una alternativa única, pactada que els permeti *salvar-se tots dos*. S'usa la metàfora que ambdós estan en el mateix vaixell i l'única manera que aquest no s'enfonsi és que treballin per mantenir-lo a flor d'aigua. Què és el que cal salvar? D'una banda, el futur econòmic, assegurant les condicions de vida, i d'una altra, un futur individual i de relació amb els fills, que requereix que es finalitzi el procés de separació. Cal el desig de tots dos de trencar lligams que entorpeixen la construcció del futur. Ara mateix, el soroll de fons és tan gran que els dificulta pensar, parlar, escoltar propostes. El

pagament de la pensió compensatòria està subjecte a la viabilitat de l'empresa, d'on en Joan obté els ingressos.

Per garantir aquest futur, cadascú ha de pensar en l'altre; esdevé una condició necessària. I per pensar en el bé comú cal refer la comunicació. No es tracta de qui té raó, sinó de com poden trobar una sortida viable. Finalment poden entendre que a l'hora de pensar en una solució viable s'ha de pensar que l'altre també ha de poder sobreviure a la situació.

Però cal pagar alguns deutes emocionals (és a dir, reparar alguns danys del passat).

Procés de decisió

Parlem de:

- objectiu comú: finalitzar la separació
- concreció de necessitats individuals
- diferent/igual valor atorgat a la casa (Maria: subsistència i lligam emocional; Joan: subsistència)
- què manca per separar-se?
- perspectives/posicions individuals
- pensar en comú (metàfora del vaixell)
- solució individual: tenir en compte l'altre
- objectiu comú: salvar el futur econòmic de tots dos
 - Joan: empresa
 - Maria: condicions de vida

Compartim un objectiu comú amb la Maria i en Joan: treballem per finalitzar la separació i, en concret, en l'aspecte econòmic, d'alliberar la propietat que els uneix i condiona. Veiem com podem donar una resposta a les necessitats individuals afavorint una solució de guany mutu.

Al llarg de la segona sessió, adreço al Joan aquesta pregunta: Què passaria si, donada la conjuntura econòmica pel que fa al mercat immobiliari, es triguessin dos anys a vendre el pis? Respon que hi ha un fill, el gran, interessat a comprar, però que està supeditat a la venda del pis on viu actualment. I afegeix que aquesta opció també requereix un temps.

Repeteixo la pregunta (Què passaria si la venda s'allargués dos anys?) i en Joan, ara sí, hi respon dient que hauria de veure com "sobreviure" durant

aquest temps. Sorgeix aquí una possibilitat de parlar-ne, una vegada introduïda la variable del temps.

Es produeix, doncs, un gir en la conversa; s'obre un espai per parlar d'opcions: en Joan explicita la seva disposició a parlar dels temps, tot sortint d'una posició inicial fixada en l'ara i aquí. Podem plantejar temps diversos: a dos anys, a quatre anys. I començar a parlar de les implicacions que cada temporalització podria tenir. Estem ja situant-nos en el futur, intentant visualitzar el que podria passar. Apareix per primera vegada en l'horitzó de tots dos, la Maria i en Joan, un final: el pis ja venut.

S'emprèn la construcció d'una definició comuna (incloent-hi les necessitats legítimes de cada part): actuar cadascú perquè el vaixell no s'enfonsi.

Escenaris possibles de futur

Parlem de:

- Visualitzar escenaris possibles: això flexibilitza posicions i dona possibilitats de negociació als advocats
- Concretar temps
- Escenari final: venda del pis

Finalització de la mediació

Acords informals vers acords formals (escrits): pensar en el bé comú.

- La mediació va finalitzar sense acords escrits, fet que es va comunicar al jutjat.
- Malgrat aquesta manca d'acords formals, la Maria i en Joan es van mostrar satisfets pel procés de mediació realitzat, i van poder començar a imaginar-se un final de la situació.
- Restava encara un treball de tancament, però podrien pensar a cercar ajuda per afrontar-lo.
- Es va obrir un espai per “pensar en el bé comú” com a única sortida viable.
- La Maria i en Joan compartien la por a fer un pas per decidir. Com que no estaven disposats a moure's per fer aquest pas endavant, es va donar per acabada la mediació en la segona sessió.
- Es va acordar no plantejar una tercera sessió, atès que ambdues parts havien arribat al límit que no volien traspasar.

- Es donaven així possibilitats als advocats respectius per negociar propostes una vegada que s'havia parlat de possibilitats temporals diferents (quant a la venda del pis).

Cronologia dels fets

- 1^a sessió informativa: 11 d'abril de 2011
- 2^a sessió informativa: 12 de setembre de 2011
- 1^a sessió de mediació: 31 d'octubre de 2011
- 2^a sessió de mediació: 23 de novembre de 2011

Aspectes a tenir en compte i algunes reflexions

- Va ser una mediació molt breu i sense acords. Malgrat això, el nivell de satisfacció de les parts va ser alt i no va haver-hi sensació de fracàs.
- La decisió de la jutgessa i la seva insistència a proposar la mediació, donava un missatge potent a les parts: la decisió ha de beneficiar ambdues parts i ha de ser garantista per possibilitar la seva subsistència.
- Les parts van poder comprendre des d'una perspectiva racional (no emocional) que pensar en una solució comuna era l'única solució viable.
- Es va poder iniciar, tot just, la creació d'un context compartit on sortir tímidament de les posicions fixades en què estaven col·locats l'una i l'altre.
- Una opció en l'estratègia de la mediació podria haver-se basat en el plantejament des d'una perspectiva de racionalitat: parlant de la situació comptable de l'empresa, del valor econòmic de l'habitatge, etc., és a dir, eliminant components de caire emocional i fent una orientació encara més pragmàtica.
- Una altra opció en l'estratègia de la mediació podria haver estat la d'abordar el conflicte relacional familiar, però això no era una demanda de les parts. El fet de disposar d'un màxim de tres sessions complicava l'adopció d'aquesta estratègia de treball, per tal com hauria demanat una exploració de les relacions familiars més profunda, sense disposar, entre d'altres, de temps suficient. També podia haver-hi el risc de psicologitzar excessivament el cas, i més tenint en compte el meu propi perfil professional, i l'amenaça de caure en l'anomenat desplaçament de context: pretendre fer un intervenció terapèutica en un context de mediació i sense una demanda de les parts.
- El conflicte de relació apareixia amb força en ambdues sessions, i demanava constantment reduir pressió per poder trobar un espai de respir on acostar posicions i parlar d'opcions.

- Podia en algun moment, com a mediador, tenir la sensació que la mediació estava essent un fracàs, però que alhora responia a les possibilitats d'actuació de les parts, respectant fins i tot la delegació de la presa de decisió en d'altres.

5

Identificació de les parts en la mediació civil: les relacions creuades



Resum

Procés de mediació civil en un cas d'activitat econòmica i el conflicte que es genera entre una usuària descontenta del servei, la treballadora del centre i l'empresària.

Paraules clau

Espai per dialogar, diàleg constructiu, millora de la comunicació, voluntat i capacitat de les parts, disponibilitat, canvis d'actitud, reconeixement de l'altre,

prendre consciència de les pròpies accions, reconeixement mutu de les necessitats, el perdó, legitimar les percepcions de l'altre, recerca conjunta de solucions, gestió d'emocions, acords.

Premediació. Antecedents

Tipologia del conflicte: activitat econòmica, conflicte amb usuaris

Procedència: Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Sol·licitud inicial: una usuària d'un centre d'estètica sol·licita una mediació per un mal servei que ha patit i que li ha ocasionat molèsties i inconvenients posteriors. Es queixa que la treballadora no la va atendre bé i que li va causar lesions que van necessitar atenció mèdica. No obstant això, no va rebre suport del centre d'estètica: tant la treballadora com la mestressa no li han fet cap cas i no admeten les deficiències del servei ni les lesions produïdes. Vol que la treballadora li demani perdó.

Acceptació de l'altra part: l'empresària i la treballadora accepten iniciar el procés de mediació.

Mediació: intervenció de la mediadora

Rebuda de documentació i estudi del cas per establir les parts i iniciar contactes per a les primeres cites a les sessions

Decideixo que les parts implicades en el procés de mediació són:

- La usuària, l'Úrsula, que sol·licita la mediació amb la treballadora.
- La treballadora, la Trini, que accepta la mediació per haver intervingut directament però depèn de la seva cap, l'Elena.
- L'empresària, l'Elena, que accepta la mediació com a responsable del negoci.

Primers contactes

Inicio contactes per establir cites i proposar una primera tanda de sessions individuals amb l'Úrsula, la Trini i l'Elena i després valorar les sessions conjuntes amb totes tres o amb la usuària i la treballadora.

En la primera conversa telefònica, l'Úrsula em diu que no té gaire disponibilitat d'horaris perquè viu fora de Catalunya, només ve a Barcelona una setmana al mes i alguns d'aquests dies els ha de destinar a visites mèdiques per a la seva filla. Concerto cita per a una sessió individual el 8 de febrer.

En establir contacte amb el centre d'estètica, la treballadora, la Trini, diu que ha de parlar amb la seva cap per saber horaris; que farà el que ella li digui quant a l'assistència, però que només vindrà a la sessió si ella també hi ve.

L'empresària, l'Elena, diu que ni ella ni la seva treballadora poden perdre hores de feina, i que només disposen dels dilluns a les 16 hores. Proposo una sessió individual amb ella i la treballadora i l'accepta, però quan arriba el dia s'excusa amb una urgència familiar.

Sessions individuals

- Amb l'Úrsula, el 8 de febrer (presencial).
- Amb l'Elena: converses telefòniques (la treballadora no vol parlar de res i diu que només assistirà a la mediació amb la seva cap i quan ella l'hi digui).

Sessions conjuntes programades

- 21 de febrer
- 14 de març

Caucus amb l'Úrsula

L'Úrsula explica que fa temps que acudeix al mateix centre d'estètica, al qual també va la seva mare, i que sempre l'havien atès bé. Coneix l'Elena de fa temps i hi ha una bona relació, fins al punt que en les sessions a vegades parlaven de temes personals. Aquell dia va demanar una depilació urgent perquè havia de marxar de viatge i la va atendre la Trini, com altres vegades. Recorda que va notar com si volgués anar més de pressa que altres vegades i que no va fer els preparatius habituals. Durant la depilació sentia molt més mal que de costum i l'hi va fer saber a la Trini, que li va respondre que no es preocupés, que era normal. Va ser quan va veure sang que es va espantar i li va semblar que la Trini també s'espantava, tot i que en cap moment ho va admetre, sinó que li anava dient que estava exagerant, que no era res i que es calmes. Li va donar una compresa i se'n va anar. L'Úrsula va trucar primer a la seva mare i després a la seva parella per explicar-los que estava espan-

tada i que no sabia què fer. La parella va anar a buscar-la i la va acompanyar a urgències, on la van atendre amb una cura i el metge li va indicar que no tingués relacions durant un mes.

Ha patit molt tot aquest temps, i el que vol és que Trini admeti que es va equivocar i que per això li va causar les lesions; que li demani perdó per haver fet malament la seva feina i per no donar-li suport quan el necessitava.

Repeteix unes quantes vegades que no té res contra l'Elena, perquè no hi era quan va passar tot això, però que amb la seva actitud de no voler admetre res està defensant la Trini.

Ha consultat un advocat, però li ha dit que és molt difícil d'associar la lesió que va patir amb la mala praxi de la depilació. No vol que això es comenti a la taula. Li faig saber que és convenient l'assessorament de l'advocat i que el tingui al corrent del procediment, però que l'assistència és personal i que, en tot cas, si ve l'advocat d'una part també ha de venir el de l'altra. Em diu que buscarà un advocat d'ofici i insisteix que ella, en realitat, vol que la Trini li demani perdó pel tracte rebut i per les lesions i inconvenients. Úrsula demana que a la sessió conjunta hi assisteixi la seva parella, en Pep.

Admeto la presència d'en Pep per *acompanyar* l'Úrsula i equilibrar la taula.

Caucus amb l'Elena

Es fa per telèfon.

L'Elena rebutja les sessions individuals i no té clar si vol assistir a sessions conjuntes ni tampoc si ella i la seva treballadora han de fer el procés de mediació. Coneix l'Úrsula i sap que el que vol és aconseguir diners. Sap moltes coses d'aquesta noia perquè fa molt de temps que és clienta del seu establiment, igual que la seva mare. També sap que havia treballat en un despatx d'advocats i que segur que sap com treure diners de tot aquest assumpte.

Sosté que no és veritat que passés res amb la depilació, que la Trini és molt bona treballadora i sap el que es fa. Que en tot moment van atendre molt bé l'Úrsula i que el que ella explica no és cert. És una noia molt exagerada i el que vol són diners, perquè va molt justa i gasta molt. Va fer venir la parella de molt lluny i va muntar tot un xou sense cap motiu. La Trini està molt disgustada per tot això i ella també, i el millor que podria passar és que l'Úrsula no tornés mai més al centre d'estètica.

Comenta que té una assegurança de responsabilitat civil que pot cobrir la possible compensació econòmica, i planteja l'assistència del seu advocat al procés de mediació. Li faig saber que és convenient l'assessorament de l'advocat i que el tingui al corrent del procediment, però que l'assistència és personal i que, en tot cas, si ve l'advocat d'una part també ha de venir el de l'altra.

Em dóna el nom i el telèfon del seu advocat i em diu que em trucarà perquè l'informi del procés de mediació, ja que el desconeix. Uns quants dies després mantinc una conversa amb el seu advocat per explicar-li en què consisteix la mediació.

Sessió del 21 de febrer

Només s'hi presenten l'Úrsula i en Pep. Reconverteixo la sessió conjunta en individual amb l'Úrsula. Tornem a parlar del procés de mediació perquè l'Úrsula insisteix a portar proves d'aquest assumpte, com ara fotografies, i a presentar-lo com si es tractés d'un tema judicial i s'hagués de demostrar tot el que va passar. Vol tractar l'absència de l'Elena i la Trini per aconseguir una parcialitat favorable de la mediatadora. Li explico que parlaré amb elles i la tindrè al corrent del motiu de l'absència així com de la seva disponibilitat respecte al procés de mediació.

Parlo per telèfon amb l'Elena, a última hora de la tarda, i em diu que li ha estat impossible venir per motius de salut de familiars, però que a la pròxima sessió hi seran ella i Trini. De totes maneres, posa com a condició que es faci una única sessió, conjunta, perquè no volen assistir a cap més.

Les parts implicades

Parts implicades en el conflicte: l'Úrsula (usuària), l'Elena (empresària) i la Trini (treballadora).

Subparts: l'advocat de l'Úrsula, l'advocat de l'Elena i en Pep (parella de l'Úrsula).

Després de les sessions individuals, integro com a subparts els advocats respectius de l'Úrsula i l'Elena i la parella de l'Úrsula.

Subparts = entorn de les parts. No s'asseuen a la taula, però intervenen en el procés en el sentit que les parts les consulten i les escolten. Poden ser pro-

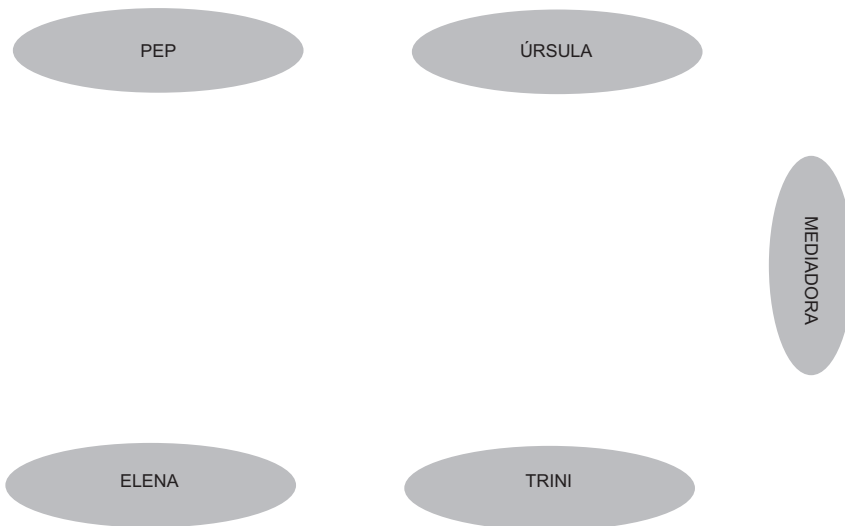
fessionals (advocats, psicòlegs, treballadors socials..) o també amics, familiars o persones de confiança.

Sessió conjunta del 14 de març

Objectius: Oferir un espai que permeti dialogar per aconseguir un diàleg constructiu. Millorar la comunicació entre les parts, integrant les seves voluntats i les seves capacitats. Canvis d'actitud i reconeixement de l'altra part. Prendre consciència de les pròpies accions i reconeixement mutu de les necessitats. Legitimar les percepcions de l'altra part. Gestió d'emocions.

Durada: de les 16 h a les 18.15 h

Situació espacial:



Inici: Començo explicant l'essència de la mediació (principis d'imparcialitat, de voluntarietat i confidencialitat..), la necessitat de respecte i educació envers tothom i la consideració de la taula com un espai de diàleg constructiu i millora de la comunicació.

Explico la presència de la parella de l'Úrsula com a acompanyant seu i especifico que no intervindrà en el diàleg si no se li planteja alguna qüestió concreta.

Insisteixo en les normes dels torns de paraules, que concedirà la mediadora, i en la necessitat d'escoltar per després ser escoltats: respecte i educació.

Torns de paraules: Aprofito la bona relació anterior als fets, de la qual m'havien parlat tant l'Elena com l'Úrsula, per crear un clima positiu i per valorar els avantatges d'una bona relació futura a totes bandes (Úrsula-Elena, Trini-Úrsula, Elena-Trini).

Comença l'Úrsula explicant la seva versió i segueix la Trini amb la seva.

Aplico la reformulació a les dues versions per valorar els missatges positius i suprimir els negatius.

A continuació, formulo preguntes sobre com se sentien perquè puguin reconèixer les pròpies accions i legitimar les de l'altra.

Reconduexo el diàleg cap al reconeixement de les emocions recíproques: les pors de l'Úrsula i la seva sensació de desatenció i les pors de la Trini i la seva sensació d'inseguretat. En aquest punt s'aconsegueix que les dues puguin entendre les accions i reaccions de l'altra i el reconeixement mutu de les necessitats, i sembla que hi hagi una presa de consciència de les pròpies accions i es comenci a legitimar les de l'altra.

Aquest és un punt d'inflexió de la sessió i potser hauria sigut bo aturar-la i citar-nos per a una altra; però hi ha el condicionant de no fer-ne cap més i, per tant, la continuo per intentar un reenquadrament, un reconeixement d'interessos i una recerca conjunta de solucions.

Aquí s'encalla la sessió: l'Úrsula vol una petició de perdó explícita (mai ha verbalitzat la pretensió d'una compensació econòmica) i la Trini i l'Elena no la perceben com una reparació del dany, sinó com una inculpció, com una pèrdua.

En un punt àlgid del diàleg, l'Úrsula treu les seves fotografies de les lesions i es desencadena un augment del nivell emocional, sobretot per part de la Trini.

La sessió evoluciona cap a l'aflorament de les emocions, sobretot per part de la Trini, que se sent qüestionada i adopta una actitud defensiva. La presència de l'Elena no ajuda perquè, volent defensar la Trini, entorpeix els avanços que en alguns moments s'insinuen en el diàleg entre aquesta i l'Úrsula.

Les relacions es creuen amb els interessos i necessitats que es tornen a emascarar amb les posicions i el procés s'encalla.

Dificultats: Les relacions creuades: la presència de l'Elena dificulta el diàleg tant a la Trini com a l'Úrsula. El condicionant de la poca disponibilitat d'horaris per totes les parts fa que la negociació s'hagi de concentrar en una sola sessió conjunta de més de dues hores de durada, circumstància que és contrària a la capacitat de resistència i assimilació.

Costa molt parlar directament amb la Trini: sempre hi ha l'Elena al davant, al costat o al darrere, tant si es tracta de concertar les cites com de parlar obertament de la feina o dels fets o de reaccions o d'emocions.

El posicionament de l'Úrsula, amb el perdó emocional com a única possibilitat de reparació del dany, és una altra dificultat difícil de superar.

Tècniques i habilitats

• *Quines van funcionar*

- La paràfrasi i la reformulació, per eliminar la càrrega negativa i neutralitzar el llenguatge, van ajudar a la comprensió de l'altra part des d'un discurs neutral i per donar reconeixement. Va ajudar a crear confiança i, sobretot, a confirmar la comprensió de posicions fent escoltar a l'altra part la seva pròpia percepció, atenuant la càrrega emocional del relat.
- Les preguntes obertes, per obrir el diàleg i aportar més informació a fi de conèixer millor la situació.
- Les preguntes circulars, per ajudar a la reflexió sobre la pròpia percepció i a la consideració de les coses des d'un altre punt de vista; per ajudar que cada part es posés en el lloc de l'altra.
- Gestió de les emocions: reconèixer i expressar les emocions, tant positives com negatives, pròpies i de l'altre.

• *Quines no van funcionar*

- Entrecreuament d'interessos, generació d'opcions, comprensió i comunicació d'interessos, replantejament per presentar una nova perspectiva del conflicte, reenquadrament, reconeixement de necessitats mútues.

- *Quines modificacions introduiria*

- Faria una sessió conjunta només amb l'Úrsula i la Trini i també un *caucus* amb la Trini. Procuraria integrar al procés les negociacions dels advocats. Faria una agenda sense limitacions de sessions.

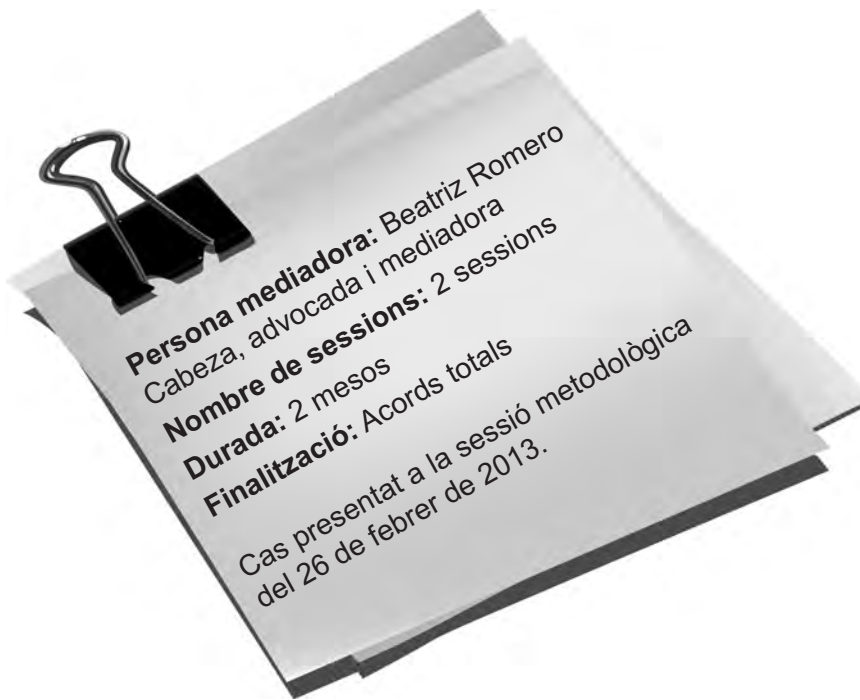
Conclusions

Es van aconseguir moments de millora de la confiança quan va ser possible escoltar el relat de l'altra part i comprendre les reaccions i percepcions alienes. Això va beneficiar la comunicació entre totes les parts i va fer que les posicions es flexibilitzessin en la primera meitat de la sessió. Però a l'hora d'entrecruar els interessos i fer aflorar les necessitats, es va produir una regressió en el clima de confiança i la càrrega emocional va intervenir de nou amb força. Per part de l'Úrsula, va provocar el posicionament amb el perdó com a única possibilitat de reparació del dany (mai va formular la possibilitat d'una compensació econòmica o de cap altra classe) i, per part de la Trini, la reafirmació de la necessitat de reconeixement professional, tant personal com social (crec que estava molt condicionada per la presència de la seva mestressa). Pel que fa a l'Elena, va prevaler el seu interès per protegir la pròpia empresa; potser hauria negociat econòmicament, però necessitava la quantificació econòmica (millor alternativa a l'acord negociat –MAAN– i pitjor alternativa a l'acord negociat –PAAN) i l'assessorament del seu advocat. En canvi, es va posicionar en la defensa de la Trini.

L'escalada emocional va precipitar l'abandonament de la taula per part de la Trini quan ja feia més de dues hores que durava la sessió. Tenint en compte això, no era recomanable seguir i no es va poder produir cap opció de canvi en relació amb les divergències.

Es va acabar la sessió amb l'acord que els advocats iniciarien negociacions/converses per establir els termes de la part econòmica del conflicte. Vaig proporcionar les dades de l'advocat de l'Elena a l'Úrsula i vaig oferir a totes dues la possibilitat de mediació en aquesta nova etapa, incorporant-hi els advocats. No s'hi van acollir i vaig tancar el procés de mediació.

6 Mediació comunitària



Resum

Es tracta d'una mediació comunitària entre dos matrimonis per un conflicte entre la filla menor del matrimoni sol·licitant de la mediació i l'esposa de l'altre matrimoni. Des que va tenir lloc el conflicte, la menor té por i li costa molt anar a l'escola, i l'esposa d'aquest últim matrimoni no surt de casa. L'origen remot el trobem en la mala relació existent entre les filles de les dues parelles, que van juntes a l'escola des de petites però tenen un tracte bastant problemàtic. Des de l'escola s'ha intentat resoldre aquesta enemistat, però no ha estat possible. La mediació ha facilitat el diàleg entre les parts i la represa de la relació existent abans de l'incident. La mediació ha finalitzat amb acords totals.

Paraules clau

Mediació, facilitació, comunicació, protecció, depressió, silenci, assumpció de responsabilitats, disculpa sincera, compromís no escrit.

Tipologia de conflicte

Analitzat el conflicte des de la meua perspectiva com a mediadora, entenc que la mediació ha estat el mitjà ideal per a les parts que el protagonitzaven, ja que en el matrimoni sol·licitant hi havia molta indignació i molt desconeixement de com van succeir els fets, i l'altre es trobava en una situació de bloqueig emocional que impedia l'explicació i la disculpa, cosa que comportava que el conflicte es magnifiqués encara més. Hi havia una manca total de diàleg entre les parts, i la mediació va ajudar a superar aquesta situació.

La part que va sol·licitar la mediació en primer terme, ho va fer després de valorar diferents alternatives i convençuda que l'esforç que requeriria la mediació valdria la pena, ja que semblava ser l'única via que, d'entrada, podia cobrir les seves expectatives (demanava explicacions i disculpes). La denúncia no responia en absolut a les seves necessitats.

L'altra part va veure en la mediació una oportunitat per a la explicació i la disculpa; per tant, encara que d'entrada va veure el procés de mediació com un camí feixuc i emocionalment molt costós, el desitjava i el va emprendre amb moltes ganes.

Premediació

El cas va arribar a mediació derivat des del centre escolar on anaven les filles dels dos matrimonis. Des de la direcció de la mateixa escola es va recomanar la mediació. L'altra opció que es plantejava era interposar una denúncia, però el matrimoni sol·licitant de la mediació la va descartar inicialment, encara que no de forma definitiva.

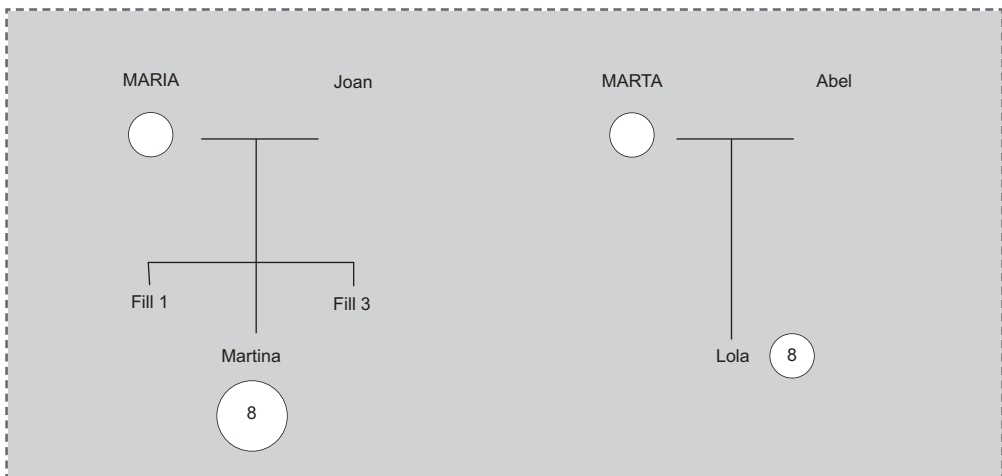
Els pares de la menor, la Martina —és a dir, la Maria i en Joan—, per poder valorar l'opció de la mediació com a possibilitat prèvia a la denúncia, van sol·licitar al Servei d'Informació de Mediació fer una sessió informativa. En aquesta sessió se'ls van explicar les característiques de la mediació, les seves principals funcions i el rol del mediador, i un cop acabada l'exposició la parella va sol·licitar començar la mediació. Posteriorment, des del mateix Servei es va

convidar a una sessió informativa l'altre matrimoni, la Marta i l'Abel, que també van acceptar iniciar la mediació.

La mediació suposava assolir objectius ben clars per les parts, que es van fixar ja en la mateixa sessió informativa. Així:

- La Maria i en Joan volien aclarir els fets ocorreguts entre la seva filla Martina i la Marta, així com rebre una disculpa sincera, i d'altra banda exigien el compromís ferm per part de la Marta que no tornaria a passar res semblant.
- L'objectiu de la mediació per a la Marta i l'Abel era, sobretot, disculpar-se molt sincerament amb els pares de la Martina i també amb ella directament.

Genograma familiar



Descripció de l'entorn sociocultural

La Maria i en Joan són pares de la Martina (de 8 anys d'edat) i de dos fills més, tenen estudis universitaris i una situació laboral estable. Són una família d'un nivell socioeconòmic mitjà.

La Marta i l'Abel són pares d'una filla, la Lola (de 8 anys d'edat). La Marta no treballa i pateix una depressió per la qual està en tractament mèdic. L'Abel sí que treballa, és operari d'una empresa, però la seva situació laboral no és gaire estable. Tenen un nivell socioeconòmic mitjà-baix.

Descripció del conflicte

En un esdeveniment públic del col·legi on van les menors, la Martina i la Lola, que va tenir lloc al carrer, una de les nenes, concretament la Lola, va acusar la Martina d'haver-li fet una malifeta. La mare de la Lola, la Marta, va perdre els nervis: va anar cap a la Martina i la va sacsejar d'una manera violenta. La nena es va posar a plorar i, com que els seus pares no hi eren, la resta dels pares la van consolar. Quan va acabar l'esdeveniment, el pare de la Martina va anar a recollir-la, i la nena li va explicar el conflicte tota compungida i plorosa. A partir d'aquest episodi, a la Martina li va costar molt anar a l'escola per por a trobar-se la Marta i, per la seva banda, la Marta no sortia de casa ni tan sols a portar la Lola al col·legi.

Les sessions informatives de mediació es van desenvolupar de manera individual. La primera es va fer amb el matrimoni sol·licitant, la Maria i en Joan, i bàsicament s'hi va evidenciar que:

- La Maria i en Joan se sentien molt culpables per no haver pogut oferir una sòlida protecció a la filla.
- Estaven molt dolguts amb la Marta i exigien explicacions i disculpes.
- Necessitaven un compromís de la Marta en el sentit que la seva filla no tornaria a ser agredida.

D'altra banda, en la sessió informativa que va tenir lloc amb el segon matrimoni, la Marta i l'Abel, es va evidenciar que:

- Per part de la Marta hi havia molt de dolor i també vergonya, estava bloquejada emocionalment, volia aconseguir disculpar-se amb els pares de la Martina i amb la Martina directament.

En aquest cas, com a professional mediadora, responsable del Servei d'Informació de Mediació del Consell Comarcal, vaig desenvolupar la sessió informativa i, posteriorment, com a mediadora designada pel Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, també la mediació.

Mediació

Primera sessió. Conjunta

La **primera sessió de mediació** es va desenvolupar de manera conjunta, ja que vaig tenir la gran sort de fer la sessió informativa individualitzada amb

cada una de les parts, i allà van tenir un espai privat per explicar àmpliament el que van considerar oportú. Crec que això va tenir un gran efecte alliberador, sobretot per a la Marta, que després del conflicte estava paralitzada i feia més d'un mes que no sortia de casa.

En aquesta primera sessió conjunta les parts estaven molt ben predisposades: la Maria i en Joan volien escoltar la versió de la Marta i l'Abel, i aquests últims tenien la intenció de parlar, encara que, durant una llarga estona, tot va quedar reduït als plors de la Marta i el **silenci** de la resta.

El silenci, com un acte de comunicació, va ajudar molt la Marta, que després d'una bona estona plorant amargament, va aconseguir explicar que el que havia fet no tenia cap tipus de justificació i que ho sentia molt. Entre plors, va poder continuar explicant que feia molt temps que patia perquè la relació de la Lola i la Martina a l'escola era molt dolenta, i cada dia la Lola li explicava algun problema o conflicte que havia tingut amb la Martina. Ella es veia desbordada i incapaç d'oferir una solució a la seva filla, i això l'angoixava i preocupava molt. Seguidament, els pares de la Martina també van reconèixer la mala relació que hi havia entre les nenes, i que això també els provocava un gran neguit.

A partir d'aquell moment les paraules van començar a fluir entre tots dos matrimonis quasi amb total normalitat. Gradualment la comunicació es va instaurar, fins que tots quatre van arribar a l'acord que es comprometien plenament a recomanar de forma expressa a les seves filles que, cada vegada que tinguessin un conflicte entre elles, s'esforcessin a resoldre'l a classe, demanant ajuda a la mediadora de l'escola o bé a la psicòloga, fins que hi trobessin la millor solució. Va ser un **acord verbal**, que expressament no es va escriure i que crec que per aquest motiu va tenir més força entre ells, ja que significava un **compromís** tan sòlid que no necessitava ser escrit.

Un cop solucionat el veritable conflicte latent, que era la mala relació que hi havia entre les nenes i l'angoixa que això comportava als pares, la sessió va continuar fluidament cap a la solució del conflicte que era objecte de la mediació, la punta del iceberg. Així, la Marta va tornar a demanar **disculpes** molt sincerament als pares de la Martina i es va comprometre a evitar que es repetissin fets com aquell; d'altra banda, els va pregar que la deixessin disculpar-se amb la Martina.

La Maria i en Joan van acceptar emocionats les disculpes de la Marta i li van permetre disculpar-se amb la Martina, amb l'única condició que quan ho fes estigués ben tranquil·la.

Segona sessió. Conjunta

La segona sessió de mediació es va desenvolupar de manera conjunta. Tots quatre van acudir a la darrera sessió de mediació amb molt bon humor, fent comentaris entre ells i fins i tot rient. L'objectiu d'aquella trobada era purament formal: firmar l'acta final amb els acords pactats. Es veia clarament que la relació que havien mantingut abans del conflicte, l'havien reprès a partir de la finalització de la primera sessió de mediació.

Text dels acords signats

El text dels acords pactats i signats per les parts és el següent:

- Les parts reconeixen el gran esforç personal que tothom està fent en sotmetre's a aquest procés de comunicació que és la mediació, i alhora manifesten que en aquest procés s'han consolidat els objectius que les dues parts en conflicte tenien. Així:
- La Maria i en Joan manifesten haver satisfet la necessitat que tenien de parlar amb la Marta sobre els fets —que van motivar la present mediació— entre la seva filla Martina i la Marta. D'altra banda també es manifesten satisfets perquè la Marta s'ha compromès que no es tornin a repetir fets com els que han motivat la present mediació, i això els fa sentir segurs i tranquils, com a pares, que era l'altre dels objectius a assolir en el present procés de mediació.
- La Marta ofereix les seves disculpes i demana perdó als pares de la Martina pel seu comportament amb ella, i es compromet a no deixar que succeeixi una situació com aquella o similar en el futur. D'altra banda, sol·licita permís a la Maria i en Joan per disculpar-se personalment amb la Martina pels fets ocorreguts, i els pares de la Martina es manifesten favorables a aquesta petició, però li demanen que ho faci quan estigui ben tranquil·la.

Conclusions

Va ser una grata experiència intervenir com a mediadora acompanyant les parts en la present mediació, i una vegada més evidencio que el més important no són els acords dels quals es deixa constància escrita, sinó la **voluntat** d'arribar a un acord i el **compromís de complir-lo**, independentment de la seva forma, i la mediació es el vehicle perfecte per fer-ho possible.

Durant la sessió informativa va ser primordial deixar que les parts parlessin i se sentissin escoltades. Com que no havien tingut oportunitat de fer-ho fins aleshores, l'actitud d'una **escolta activa** en tot moment va ser decisiva.

Durant les sessions de mediació, bàsicament es va respectar que les parts expressessin les seves emocions (els plors de la Marta) i sobretot el **silenci**. I per desbloquejar es van fer moltes **preguntes obertes**, per exemple com se sentien o bé què pensaven, amb l'objectiu que tothom es pogués expressar àmpliament i de motivar les parts perquè intercanviessin els seus punt de vista.

Crec que la mediació es va convertir en un espai de comunicació que les parts necessitaven, i el meu paper com a mediadora va ser més aviat de **facilitadora**, oferint aquest espai de diàleg, acompanyant les parts i respectant en tot moment els seus silencis, que en aquest procés van ser molt valuosos. El silenci es va convertir en un gran i profund acte de comunicació entre ells. Estic convençuda que per a la Marta aquell silenci va ser **sanador**. No podem oblidar que les parts mantenien una bona relació d'amistat abans del conflicte; per tant, això les va ajudar molt a retrobar-se, ja que hi havia la voluntat de fer-ho.

Tinc curiositat per saber quina és la relació actual entre les filles dels dos matrimonis, encara que penso que ha de ser bona perquè aquestes dues nenes tenen en els seus propis pares un bon model, i un magnífic exemple, de com s'ha de resoldre un conflicte. Una bona lliçó de vida!

7

Mediació familiar entre mare i fill pel règim de visites de l'àvia amb els néts



Resum

L'àvia dels nens que vivia a Barcelona tenia cura dels néts tres dies a la setmana. Amb aquest fi es desplaçava a Vilassar de Mar, recollia els nens a l'escola i s'estava amb ells fins que els donava el sopar i arribaven el fill o la jove. En un moment determinat, aquests últims van contractar una au-pair perquè s'ocupés dels nens i els ensenyés un altre idioma. Inicialment es compatibilitzaven l'àvia i l'au-pair, però, a poc a poc, van començar a reduir-li els dies de visites a l'àvia i a recriminar-li que no respectava l'actuació de l'au-pair. Aquesta situació va culminar en una fortíssima discussió en què la jove va arribar a faltar al respecte a l'àvia –fins i tot la va fer fora de casa– davant la passivitat del seu fill, que no feia res per defensar-la. Des d'aleshores, l'àvia

no veia els seus néts, només hi parlava per telèfon, i en conseqüència reclamava tenir un règim de visites amb ells.

Paraules clau

Família, visites, néts, avis.

Tipologia del conflicte

Una vegada analitzat el conflicte des de la meua perspectiva com a mediadora, entenc que s'hi donen els patrons d'autoestima i perdó: l'àvia està molt dolguda per l'actitud del seu fill en el conflicte i necessita que ell li demani perdó.

Premediació

El cas arriba a mediació des del Servei de Mediació del Col·legi d'Advocats de Mataró. L'àvia ve a explicar el conflicte i a informar-se sobre la mediació, que accepta i demana fer únicament amb el seu fill (no vol que hi intervingui la seva jove).

Es truca al fill i se li explica que la seva mare ha demanat una mediació per acordar un règim de visites en relació amb els néts. Ell accepta la mediació i considera també que no és necessària la intervenció de la seva dona.

Hi ha dues parts en el conflicte:

Part 1. L'àvia

Part 2. El fill i la jove (aquesta última no és convidada a la mediació, ja que cap dels altres dos vol que intervingui)

Descripció de l'entorn sociocultural

L'àvia té estudis intermedis i ha estat secretària de direcció durant la seva carrera professional. Ara està jubilada i és vídua.

El fill té estudis intermedis, és autònom i regenta, amb la seva dona, una botiga de productes elèctrics.

Descripció del conflicte

L'àvia vivia a Barcelona, era vídua i havia treballat molts anys de secretària de direcció. Des que, no feia gaire, s'havia jubilat, s'encarregava tres dies a la setmana dels seus néts, des de la sortida del col·legi fins al vespre, quan arribaven els pares. Es desplaçava des de Barcelona fins a Vilassar de Mar i recollia els nens al col·legi, els portava a casa, els feia fer els deures, els preparava el sopar i els banyava, i no se n'anava fins que els pares, que tenien una botiga, tornaven a casa.

El conflicte va començar quan el seu fill i la seva jove van contractar una au-pair perquè, alhora que cuidés els nens, els ensenyés un idioma estranger. Primer va ser un estiu, i la presència de l'empleada va ser molt compatible amb les visites de l'àvia i les funcions d'aquesta; però més endavant van venir dues au-pairs més, i amb una d'elles varen començar els conflictes. La jove i el fill es van començar a qüestionar la potestat de l'àvia envers els néts; se la va començar a menysprear i se li va exigir que, com a molt, fos una convidada de pedra durant les seves visites, ja que l'au-pair era qui s'havia d'encarregar de tot i qui tenia, en especial, la potestat de castigar i educar els nens.

Per últim, el gran conflicte va esclatar quan una nit, en arribar a casa el fill i la jove, aquesta es va discutir fortament amb la seva sogra, fins al punt d'arribar a insultar-la i agredir-la en presència del fill, que adoptava una postura estàtica i no reaccionava, gairebé no intervenia. Van fer fora de casa l'àvia i li van dir que no tornés més.

En la mediació, l'àvia només volia que intervingués el seu fill, i quan se li proposava que hi intervingués la seva jove, deia que no era necessari.

Mediació

Primera sessió: informativa i individual

Vaig tenir la sort de fer jo mateixa la sessió informativa per a la mediació al SOM (Servei d'Orientació Mediatora), en la qual vaig explicar què és la mediació, com funciona, quina duració i quin cost té, i com es desenvolupa el procés, i també vaig conèixer el conflicte en les versions de les dues parts. Per tant, això ja estava fet quan van arribar al meu despatx per a la primera sessió conjunta.

Segona sessió: conjunta

En la sessió realitzada al meu despatx, jo em pensava que les parts venien molt disposades a arribar a un acord i que el problema seria com materialitzar-lo; per això em va sobtar que l'actitud de l'àvia, davant d'una possible acceptació per part del seu fill que es reprengués la relació àvia-néts, fos com de rebuig.

Llavors vaig haver de reformular molt, reprendre el tema i buscar més els interessos i les necessitats d'ambdues parts, però sobretot els de l'àvia.

En la primera sessió ja es parlava de possibles solucions de visites, però quedava pendent la petició de **perdó** del fill per la seva actitud davant la seva parella en el transcurs de la discussió (el fill no havia defensat la mare davant la seva dona).

L'interès del fill era posar una mica de pau en aquesta qüestió i en la seva consciència.

Vàrem parlar dels altres avis, de la voluntat dels néts i de la postura de la jove, i es va tornar a plantejar si era necessari o no que aquesta intervingués en la mediació. Com a mediadora, m'hauria agradat aquesta intervenció per poder tancar millor el conflicte i els acords, però cap de les parts la trobava necessària.

La sessió, per fi, va acabar amb aquest perdó, que es va reforçar a la següent. També es va assegurar que la tercera persona (la nora) estaria d'acord amb els pactes que arribarien.

L'àvia va entendre certes recriminacions que se li havien fet respecte de la relació anterior amb els néts, així com les consideracions sobre el tipus d'educació que els pares volien i sobre com portar-la a terme, i es va fer càrrec de la necessitat del fill que es respectessin aquestes maneres de fer.

Tercera sessió: els acords

A la tercera sessió ja es van redactar els acords i hi va haver el compromís per part del fill de comunicar-los i fer-los complir també a la seva dona.

Text dels acords signats

- L'àvia estarà amb els seus néts tots els dimecres a la tarda, excepte durant les vacances dels pares. Recollirà les claus de la casa a la botiga familiar i anirà a buscar els néts al col·legi, ajudarà a fer els deures a la nena i no permetrà a cap d'ells veure la televisió; els banyarà i els posarà el pijama i no marxarà fins que arribin els pares. Si cal, els donarà el sopar.
- Es comprometen tots dos a tenir una relació de respecte i un tracte correcte.
- El fill es compromet a portar els nens a casa de l'àvia de tant en tant, una vegada al mes o cada dos mesos.

Intervencions de la mediadora

En el present cas, el meu rol com a mediadora va ser el de facilitar la comunicació entre les parts i la consideració de cadascuna respecte de l'altra; és a dir, que l'àvia respectés i valorés la figura del fill i les seves decisions envers l'educació dels seus propis fills, i que el fill valorés l'estima i la necessitat de la relació àvia-néts, ja que aquests també volien tornar a veure a la seva àvia.

Conclusions

Amb aquesta mediació es va aconseguir restablir la relació àvia-nets, que els néts desitjaven molt, i també es va restablir la relació mare-fill, que havia quedat molt malmesa.

Sentiments com a professional mediadora i com a persona

Crec que la mediació és absolutament necessària en tots els àmbits de la vida d'una persona. És un sistema de resolució de conflictes en el qual les parts, sense gairebé adonar-se'n, es poden arribar a comunicar i escoltar, i és molt important que el professional mediador utilitzi les tècniques adequades perquè això es produeixi.

M'agradaria realment que aquest sistema ja s'implantés als col·legis i estigués present a les empreses, als organismes públics i, per descomptat, a la seu judicial, per aconseguir evitar que els conflictes acabïn amb resolucions que normalment no agraden a ningú i no solucionen els problemes endògens.

8

Resolució paccionada de conflictes en el medi rural; bressol de la mediació



Objectiu de l'exposició

L'objectiu de la meua exposició és el de posar de manifest les **peculiaritats** pròpies que detecto en la **mediació civil agrària**.

Cada mediació és única, com ho és la confluència de personalitats, actituds i altres factors que en un moment donat afavoreixen un desencert. No obstant això, voldria transmetre aquells trets que assíduament localitzo en l'entorn agrari, sense intenció –tot sigui dit– de generalitzar i amb ànim d'oferir uns primers apunts basats en la meua discreta experiència.

Entenc per mediació agrària en dret privat aquella en la qual el conflicte que s'intenta resoldre guarda una relació directa amb les persones i amb una entitat verdadera i efectiva com és la terra.

Síntesi del cas

Es planteja com determinar si l'entrant d'unes finques s'ha de pavimentar de manera que resti un petit espai d'una banda o de l'altra (és a dir d'una finca o de l'altra) per possibilitar la maniobra de gir i accés.

Però el veritable conflicte gira al voltant de la titularitat, la propietat del camí que aquelles dues finques fan servir i que, segons la cartografia cadastral, queda dins d'una de les dues finques, que el propietari de l'altra finca reclama com a pròpia.

Premediació

Com arriba el cas a mediació

Un regidor d'un petit municipi remet a mediació el cas i indica a una de les parts que em truqui. Cap dels dos afectats està disposat a permetre que l'entrant de les finques que ara arranja l'ajuntament resti terreny a la pròpia finca.

Lloc on es projectava el problema

Dues finques confrontants, que toquen al camí principal (el que estava pavimentant l'ajuntament), amb els conreus disposats en terrasses (pendent decreixent cap al camí públic).

Tanmateix, la finca ubicada a l'oest (finca Z) queda a una alçada superior a la de la finca A, la qual, quan toca al camí d'accés, queda casi al nivell del camí públic.

La finca A, la de la dreta (o est), pertany a la Carme. Està plantada, però no conreada.

La finca Z pertany al Pere i està completament esporgada i llaurada.

Descripció de l'entorn sociocultural de les persones afectades

Veïns de una mateixa localitat, petita (d'uns 3.000 habitants), enemistats de fa anys.

No hi ha diàleg i totes dues parts tenen coneguts a l'ajuntament; el jutge de pau no pot intervenir, ja que cap de les parts confia en la seva imparcialitat perquè ambdues hi tenen coneixença i/o parentiu.

Mediats

Part 1

En **Pere** (propietari de la finca Z). Té 65 anys, aproximadament, i és pagès de professió.

Part 2

En **Martí** (consort de la propietària de la finca A), que té 50 anys, aproximadament, i es dedica al comerç, i la **Carme** (propietària de la finca A), que té uns 45 anys i es dedica a la llar.

Primer incís: L'home de camp i els nouvinguts

L'home de camp, aquell que viu i depèn directament de la terra, és un subjecte ben adient per ser part o mediat.

És conscient de la seva vulnerabilitat. El contacte amb el cicle de la natura, amb la seva força incontrolada, i a la vegada amb la part més gratificant d'aquesta, li brinden constantment l'oportunitat de mantenir una actitud sensata; entén perfectament els seus límits i comprèn que al costat dels seus interessos, n'hi ha d'altres.

Independentment de l'aparença que pugui mostrar, acostuma a ser prudent i respectuós. Li és fàcil comprendre que el que avui li passa al veí, demà li pot passar a ell mateix. La capacitat d'empatia vers una situació que demà pot patir un mateix i la consciència d'un bé comú, són part d'aquesta idiosincràsia. El progrés s'ha donat a base d'unificar recursos, de solidaritat.

En els últims 15 anys (des de la Llei de modernització de les explotacions agrícoles, la política agrària comunitària i l'aplicació dels criteris de sostenibilitat en el sector primari), el medi rural ha estat objecte d'una transformació espectacular. Els pagesos, en l'actualitat, són tot un referent, persones preparades, informatitzades, amb estudis universitaris, i que a la vegada mantenen la saviesa i el codi de solidaritat que d'antuvi els ha unit en el progrés.

D'altra banda, l'home de camp sap que sortir del seu món i acudir als jutjats és un handicap, precisament per la manca de solucions immediates per al seu problema (gairebé sempre real) amb què hi toparà.

La paraula no és fútil al camp, on hi ha tradició de resoldre internament els conflictes.

Per il·lustrar aquests mètodes propis per resoldre conflictes, cito literalment el que trobem al volum II del costumari català elaborat per la Mancomunitat de Catalunya l'any 1920: *Costums sobre termenals, camins i aigües en terres de pagès*. A l'apartat titulat "Sobre el resoldre les qüestions" es diu:

*"Aconsellen, finalment, els experts, que convé recordar sempre que la manera millor de tancar les qüestions i dubtes o divergències que hi pugui haver en cosa de termenals, camins i aigües és posar-hi un expert en qualitat d'home bo, **per banda**, i que, si convé, ells nomenin un tercer i estiguin a ça que aquells resolguin."*

Tradicionalment així s'han anat resolent els conflictes, amb una tècnica semblant a la mediació i buscant opcions i actituds **reflexionades**; el que tot mediador sap que pot propiciar el disseny d'una solució a mida.

La major part dels conflictes al medi rural no es produïrien si no fos per la interferència d'altres subjectes que jo anomeno **els nouvinguts**. L'increment de conflictivitat al medi agrari el porta la interacció amb els nouvinguts: aquells per als qui el medi rural ja no és el mitjà de vida, aquells que donen a la terra un sentit diferent a l'aprofitament tradicional, els que arriben i fan el que mai s'ha fet al camp (qui tanca la finca, qui ho fa a la partió, qui no comprèn o no respecta com s'han d'utilitzar els recursos hídrics...), a títol d'exemple.

Altres participants

- Els advocats de les dues parts, que repassen els acords i aconsellen a cada part sobre els efectes jurídics que el consens els comportarà.
- Un tècnic en topografia, que fa un aixecament per inserir als acords i que serveix per modificar l'error del cadastre.
- La Junta Pericial del municipi, que acudeix a col·locar sobre el terreny les fites definitivament acordades per les parts, de conformitat amb l'aixecament topogràfic.

Cronologia del cas: sessions

Aquesta mediació es va resoldre amb tres sessions, si bé va caldre una altra sessió per signar els acords, així com l'alçament topogràfic que permeté esmenar la discrepància cadastral de mutu acord, i una visita de la Junta Pericial del municipi, que va col·locar, amb assistència de les dues parts, les estaques que delimitaven la partió comuna.

Dia 1: Contacte amb el problema i visito la finca A

Es posa en contacte amb mi en Martí, marit de la propietària de la finca A. M'explica que el seu veí sempre ha sigut un aprofitat, que ha tingut la "cara dura" de canviar la línia que serigrafia el cadastre i posar-se un camí que és seu dins la seva finca; que tira terra sobre el mur per guanyar terreny i, a més a més, ha fet una caseta a peu del camí i superant el marge que separa les finques, pel reg. I ara que l'ajuntament pavimenta el camí que va del poble a les seves finques, resulta que pretén que el gir, **damunt**, el faci a la seva finca, de manera que ell ha de cedir terreny, però **no està disposat a passar per aquestes**.

Quedo amb ell al poble. Li demano que em porti tota la documentació i que em mostri el lloc. No l'acompanya la seva dona, però em diu que no hi haurà cap problema perquè signarà el que ell li digui.

Feina que faig pel meu compte. 3 coses:

1. Escric y remeto una carta al Jaume. Em presento com una persona neutral i, després d'explicar-li a grans trets què és la mediació, li demano que em truqui per intentar solucionar amistosament el problema.
2. Localitzo de seguida les finques al cadastre i obtinc imatges actuals del Google Earth i altres d'històriques que trobo a l'Institut Cartogràfic de Catalunya (aconsegueixo consultar els ortofotomapes de 1956 del servei OrtoExpress – imatges del Pla Marshall), que són les que van servir per elaborar el primer cadastre seriós al nostre país.
3. Parlo amb l'ajuntament per conèixer l'abast de les obres de pavimentació i la implicació que tindran en aquelles finques.

Segon incís: La importància de la immediatesa en la mediació agrària

El lloc on es fan les mediacions agràries és al camp. I això és així, o a mi em funciona bé així, per diverses raons:

- a) Un home de camp és aquí on se sent realment còmode, ben lluny d'una sala de mediació o d'un despatx. En el medi propi s'expressa amb tota naturalitat, la qual cosa és imprescindible per poder distingir entre posicions, interessos i necessitats.
- b) M'agrada el símil que els grans mediadors fan entre la figura del mediador i un enzim. És la definició del mediador que més s'adapta al concepte que tinc d'aquesta professió.

Com a enzim, el mediador ha de ser **admès**, respectat i assimilat per les parts. Permetin que faci servir aquesta metàfora: si una proteïna que fa una funció d'enzim no és assimilada, reconeguda en el medi on ha d'actuar, el cos la tindrà per un invasor, un estrany que ha de ser expulsat.

El mediador farà de patró en una travessia que no sabem com anirà, però en la qual no pot perdre el control. Si no es guanya la consideració i el respecte de les parts, és molt probable que la mediació se li'n vagi de les mans.

La manera més adient de guanyar-se **el càrrec de mediador** entre les parts, és interessar-se realment pel problema. Cal comprendre què es el que realment està succeint i el que es projecta. El mediador agrari ha de conèixer els conceptes i els codis fonamentals que regeixen la vida agrària; altrament no pot comprendre bé de què li estan parlant.

El recel que manté ben lluny els homes de camp dels jutjats i dels despatxos és, de fet, la gran por que no s'hi entengui el problema, el litigi. I això és greu, però real.

- c) Per molt que un s'hagi documentat –i això passa fins i tot als experts en agronomia, com són els enginyers–, per molt nítides que siguin les imatges que ofereixi la cartografia obtinguda per satèl·lits o malgrat les corbes de nivell dels mapes topogràfics, es produeixen molts **errors d'interpretació**.

Sobre el terreny és on s'aprecia la realitat, on es veuen realment els pendents, les magnituds, l'estat dels conreus... El problema es manifesta en l'obra de les persones a qui volem intentar ajudar. Cal, doncs, fer *sortides al camp*.

Dia 2: Quedo amb en Pere (finca Z)

Acudeixo a la seva finca. Ha rebut l'escrit i ha trucat de seguida. Parla poc. No insulta ningú, només diu que amb el Martí no s'hi pot parlar... Li deixo explicar el problema tal com ell el veu i el pateix. M'assegura que el seu únic problema

és que si volen fer l'entrador gratant la seva finca, perd la contenció del mur que avui hi ha en aquell punt i, com a conseqüència, perd terra i una olivera gran, cosa que és absurda.

M'explica que fa molts anys, just quan va construir la masia que té a la seva finca, el propietari de la finca A (el **sogre del Martí**) i ell van acordar que podia passar pel camí sempre que el pavimentés a càrrec seu, i que així ho va fer.

Com que jo ja havia vist les ortofotografies de l'any 56, li parlo del seu propi camí d'accés; me l'ensenya i em diu que no el fa servir, que ara està anul·lat perquè quan va fer la caseta, ja van quedar així amb el seu veí.

Li parlo del cadastre, de com surt la seva finca serigrafiada incloent el camí, i ell em diu que allò no val per a res. (Ell no necessita la propietat del tram del camí, sinó poder passar per allà on l'ha asfaltat.) Em reconeix que el camí **no és seu** en aquell tram.

A més, m'ensenya que el mateix camí, per la part de dalt, serpenteja i entra a casa seva, i que ell no s'ha negat mai que hi passin els seus veïns.

Feina que faig pel meu compte: Primeres conclusions respecte als posicionaments i necessitats de les parts

De les dues sessions per separat, en trec una sèrie de conclusions.

En relació amb la finca Z:

- En Pere no necessita proclamar-se propietari del camí; només vol que el deixin seguir transitant tal com va acordar al seu dia amb el pare de la Carme (esposa del Martí).
- Estaria disposat a reconèixer l'error cadastral que situa el tram inicial del camí dins la seva pròpia finca.
- El perjudici que li suposa trencar el mur de contenció a l'entrada és molt superior al que suposa, agronòmicament parlant, per a la finca A.

En relació amb la finca A:

- Segons en Martí, la seva finca està mal serigrafiada al cadastre, ja que li assigna al veí el seu camí, però sense el consentiment del seu veí no el pot canviar (ja ho va intentar fa uns anys i se li va denegar).

- No conrea la finca; no necessita utilitzar el camí ni el tram de dalt que és propi de la finca Z, però necessita el reconeixement del seu domini.
- No té una necessitat imperiosa d'utilitzar el camí (finca completament deixada i sense mas) ni li representa cap perjudici agronòmic perdre terreny pel gir d'accés, ja que el camí públic i la seva finca en aquell tram es troben gairebé al mateix nivell.

Dia 3: Sessió conjunta de mediació

Quedem un matí del mes de gener, just a l'entrada de la finca.

Quan hi arribo ja m'esperen en Martí i la Carme, a qui em presento perquè no ens coneixíem. Li agraeixo que sigui allà i el marit em diu que ella "no pot perdre gaire temps, que té feina".

Apareix llavors en Pere, que surt del seu mas i s'apropa. Ho fa pel camí i això trastoca en Martí, que comença a remugar i, mentre el mira, exclama: "I quins pebrots!".

Els primers instants

En Martí marca territori; es produeix una escenificació de poder: aquí mana ell. Té una actitud impossible: no deixa parlar, només jutja, retreu que si la terra del marge, que si la caseta, que si la cara dura... És un comportament incòmode per a tothom, fins i tot per a la Carme.

En Pere està callat. Ni li respon ni el mira. Em dirigeix un gest de complicitat on sembla dir-me: "Veus com no s'hi pot parlar, amb aquest?"

En aquell cas no valen tècniques de paràfrasi: el pagès sent els menyspreus i insults amb tota nitidesa, i seria ridícul i contraproduent.

Intento imposar calma i silenci al Martí. El prenc a banda i li demano que no digui res més; però no canvia d'actitud i no veig cap més solució que fer-lo marxar, cosa que he de dur a terme amb subtileza i sense ferir el seu (intueixo que ja ben ferit) amor propi.

No se m'acudeix res més que dir-li que necessito una cinta mètrica; que acostumo a tenir-ne una al cotxe però que avui no la porto, i és importantíssim poder saber amb exactitud l'amplada del camí i de l'entrada. Ell, aleshores, s'adreça a la seva dona i li diu que hi vagi ella, però la Carme em mira i comprèn la raó de la meua insistència. En aquell moment, la situació és una mica

tensa: ni ella sap com negar-se a marxar ni jo li puc dir a ell, que s'està mostrant com el principal personatge de la mediació, que ha de sortir d'enmig ja que no és capaç de contenir-se.

Opto per dir-li que és millor que hi vagi ell perquè les dones, moltes vegades, ens confonem; que a mi mateixa em passa que potser el meu marit em diu que li porti unes tenalles i li porto una clau anglesa, i que ell, en canvi, ho trobarà de seguida i no caldrà fer dos viatges.

Hi accedeix i marxa. Llavors tot és molt més senzill.

L'ambient es relaxa

Aprofito per dir-li a la Carme, davant en Pere: "Miri, l'altre dia, quan vaig ser a la finca amb en Pere, ell em va dir que el seu pare era tot un senyor i que sent molt que ja no hi sigui." En Pere ho ratifica assentint amb el cap.

La Carme s'emociona, no sabia assegurar si per la memòria del seu pare o per la pena que el seu espòs hagués estat realment fora de lloc. El que està clar és que ella pateix, està molt nerviosa i, a més, ara sola. Després d'haver mostrat espontàniament la seva vulnerabilitat amb aquelles llàgrimes, reacciona i li diu al Pere: "Mira que **tu, també!** Molt decebut hauria quedat el pare per 'lo d'aquell dia'."

EL fet que hagi dit "tu també" ja significa que reconeix una actitud fora de lloc per part del marit aquell misteriós dia. I el fet que hagi esmentat "aquell dia" possibilita que jo demani què va passar.

L'enemistat entre les dues parts remunta a un fet del passat que els causa ressentiment, almenys a la Carme. I és ben clar que si no se'n parla, si no s'acclareix què va passar el dia en qüestió, no deixaran mai de sentir-se els seus efectes. Aquell fet s'ha enquistat, al meu entendre, almenys en una part. Alguna cosa va passar que ha d'emergir, perquè suposa un llast que dificulta poder avançar; i està clar que per a la Carme és important resoldre-la, ja que si fos una nimietat, no l'hauria retret en aquest moment.

En síntesi, el que va passar "aquell dia" va ser el següent:

Poc després de morir el pare de la Carme, uns anys enrere, havien anat a la finca el matrimoni amb el fill petit. A la Carme li van caure les ulleres a terra, un vidre li va saltar i no el trobava. Va adonar-se que el Pere i la seva

dona sortien de la casa i es quedaven parats guaitant una bona estona, però sense preguntar-li si la podien ajudar, mentre ella, sense les ulleres, no s'hi veia bé i estava desconcertada; va recórrer el camí i no les va trobar. (Ella li recriminava al veí que, en lloc d'ajudar-la, ell i la dona s'estiguessin quiets, com rient-se'n.) Quan va aparèixer el marit de la Carme, es va muntar l'aldarull: li va dir al Pere que els havia pres el camí i que no hi posaria mai més els peus, que ara el sogre ja no hi era. I es veu que en Pere va treure un poal d'aigua i el va llençar dient: "allí on arriba l'aigua hi arribo jo".

No pregunto al Pere si és veritat o no el que la Carme ha relatat, sinó que li demano a ella si els havia dit que estava per allí intentant trobar el vidre de les ulleres. Em reconeix que no, però que li va saber molt de greu que no l'ajudessin, que ella estava amb el xiquet que era molt petitet i es va ofendre.

El Pere emet una disculpa sense paraules penitents. Ve a dir: "Jo no t'he volgut mai cap mal, per la sola memòria que guardo de ton pare, però només espero que ton fill surti a son iaio, i amb natros voràs que no tindrà mai cap problema si així ho respectes."

En certa manera, aquestes paraules funcionen. El Pere no volia ofendre la Carme, matisant sobre el seu marit, però amb aquestes paraules mostra el seu pensament, el seu rebuig cap a l'actitud que envers ell manté el marit, i d'alguna manera retorna les coses a lloc.

Suggeriment i acord

Els dic, si fa no fa, el següent: "Jo no sóc aquí per jutjar; tots en fem, d'encerts i desencerts, però vostès tenen ara la possibilitat de reflexionar en el que acaben de parlar i probablement trobaran que els seus propis pensaments han convertit un fet determinat en una cosa molt gran al llarg del temps, i que ja els ha fet molt mal... Ara, i sense perdre de vista tot el que ha passat, hem de mirar endavant, i jo tinc la sensació, Carme, que en Pere, honrant i respectant el que va acordar amb el seu pare, està disposat a canviar l'errada del cadastre si vostè li segueix permetent l'accés a casa seva per aquest camí que ell va pavimentar i que també aprofiten vostès."

Llavors en Pere diu que sí i indica que, al segon tram, el camí entra dins la seva finca, sense que mai els hagi estat prohibit utilitzar-lo per anar als conreus de dalt, tal com fan. (La Carme se sorprèn i pugem a veure-ho. Efectivament, més enllà de la pedra que fa de partió, el camí serpenteja i s'introdueix

totalment a la finca del Pere. Aquest fet li suposa tenir una carta més de cessió a la màniga...)

Així les coses, arriba en Martí. Tan bon punt aparca el cotxe m'hi acosto per evitar que comenci a cridar de nou i li dic: "Els reconeix això del cadastre". Ell em contesta: "A canvi de què? Jo, de servitud, no en vull cap."

No li responc. Reprenem la conversa (de fet la Carme i el Pere ja estan parlant) en un ambient ara molt més calmat. El marit mirat la seva esposa i li diu: "Jo no en vull cap, de servitud!"

Lavors intervenc per aclarir que no cal cap servitud.

El Pere assegura que ell no necessita cap servitud si se li garanteix que mentre ell visqui, o sa filla, podrà passar per allí.

Jo afegeixo que és una bona proposta ja que, d'aquesta manera, no tractant-se d'una servitud, si ell vengués la finca a una altra persona, aquesta no tindria cap dret a passar pel camí aquell i hauria d'obrir-se'n un de propi, al lloc on sempre l'havia tingut. A més a més, com que, segons sembla, una part d'aquest camí s'aventura a la finca del Pere, si així ho acorden, pot quedar tot ben reglat: el que faci l'un al tram del camí de l'altre, també ho haurà de fer l'altre a l'altre tram del camí.

Els sembla bé el meu raonament, i quedem per treballar amb els seus respectius assessors i signar l'acord, a la vegada que la brigada de l'ajuntament marqui els límits reals entre les finques i un topògraf faci un alçament per incorporar-lo a l'acord i possibilitar el canvi al cadastre.

Curiosament, ningú torna a parlar de si el gir es fa menjant terreny d'un costat o de l'altre. Realment, la solució més senzilla és que en prengui de la part on no hi ha mur de contenció, i així s'acaba fent. Però en l'acord de mediació, aquesta circumstància ni s'esmenta.

Mètode emprat. Paper i actitud del mediador

En la majoria dels casos, els mediadors hem d'adaptar la mediació de manera *instintiva* i ocasional a tots els mètodes que ens han ensenyat i que aprenem. Perquè el que busquem, sigui quin sigui el mètode emprat, és l'eficàcia de la mediació.

A grans trets, i de conformitat amb el cas que avui exposo, els mètodes que acostumen a funcionar són els següents:

1. **Garantir un equilibri entre les parts**, de manera que cap d'elles se senti sotmesa a l'altra, per assegurar la llibertat en un hipotètic acord.

En el nostre supòsit, aquest aspecte es va haver de tractar internament entre el Martí i la seva esposa, la Carme.

La Carme era la part legítima, des del punt de vista jurídic (ja que era la titular adient per disposar del seu domini) i, sobretot, des del punt de vista de l'altra part, que no podia dirigir-se al seu marit. És més: per al Pere, el conflicte era el mateix Joan, el gendre de la persona amb qui sí que s'havia entès anys enrere.

La Carme no era conscient de la seva rellevància, i per no restar protagonisme al seu marit, el deixava fer.

En el moment en què es va retirar de l'escena de la mediació en Joan, les parts varen quedar recíprocament admeses i reconegudes. La Carme va recuperar la seva condició no tan sols de titular de la finca, sinó d'interlocutora validada per l'altra part i de veritable part activa en la decisió de solucions. Això significa que la responsabilitat en el compliment de l'acord dependria d'ella.

Fins aleshores, el marit l'havia apartada ("Ella farà el que jo li digui" havien estat les seves paraules) i no teníem la distribució adequada.

2. **Suggerir.** EL suggeriment és una eina molt important, i no contravé, segons la meua manera de veure, la neutralitat ni la imparcialitat que ha de caracteritzar l'actuació del mediador si:

- Es formula amb cura i començant pels punts de proximitat, ja siguin grans o petits, per allò que uneixi.
- Se centra en la solució més senzilla (la que els matemàtics anomenen solució elegant i que descriuen com la que funcionarà millor entre totes les altres). La més adient objectivament.
- Es dirigeix cap a la part que hi ha de reflexionar i l'ha de donar per seva, i aquesta l'accepta.

Perquè no es tracta d'una imposició, sinó d'una ajuda a dir, a pronunciar allò que no es pot dir (que no és que no es vulgui dir).

Ho és per diferents raons:

a) L'honor, el reconeixement social, el què dirà la tribu a la qual pertany

En moltes ocasions es produeix un fenomen ben peculiar, i és que hi ha un punt d'orgull que impedeix a les parts proposar qualsevol solució que suposi un avantatge per a l'altra part. La posició que adopten és aquesta: jo no penso oferir, donar-te res que et pugui beneficiar, encara que estic disposat a fer-ho si m'ho demanes.

I aquesta tasca, algú l'ha de detectar i algú l'ha de fer.

El mediador ha de saber llegir dins, i llegir entre línies, extraure i comprendre el que veu, sent i percep.

Molts anys encaixant a diari una mala relació no és possible que es transformi en un tres i no res. N'hem de ser conscients. En el nostre cas hi va haver una subtil disculpa, però les parts hauran de fer el seu procés en el seu propi entorn, i això implica un temps afegit de descompressió.

Quan suggerim el que hem detectat com una cessió plausible per una part, és molt probable que tot seguit la faci com si fos pròpia, com va ser el cas del Pere quan va ratificar que ell signava el reconeixement del terreny. I aquella cessió, va possibilitar que la part contrària li reconegués un dret a passar.

b) Encarrilar la mediació cap al futur, cap a la solució

És una manera de provocar noves actituds en les parts. És dir-los: tornem a l'inici, comencem de nou; no ens entretinguem més en el que va passar i, a partir d'ara, imaginem i dissenyem la solució que, junts, podem confeccionar. I fer-los sentir que són capaces de fer-ho.

3. **No recrear-se en el passat.** En l'àmbit rural, on la gent es troba a diari, hi ha **sempre** molt darrere, molt patiment diari i silencis davant un conflicte.

Tercer incís: Com es pateix en l'entorn agrari

Estem referint-nos a persones constantment abocades a trobar-se; les terres no canvien de mans amb facilitat.

Hi ha un codi, un silenci tremendament dolorós. Els coneguts i amics acostumen a quedar involucrats: cercle d'enemistat que s'amplia o condiona moltes altres persones.

Un malentès no reparat a temps, es transforma en una enemistat encapsulada a base de més malentesos, ja que tot el viscut o referit després per aquell cercle que es va eixamplant, serà sempre amb càrrega negativa.

En el nostre cas, a més, des de la mort del pare de la Carme l'actitud del seu marit envers el veí era d'agressió constant.

La Llei de mediació catalana en dret privat sembla que pensi en aquests supòsits a l'article 2.e, on estén l'objecte de la mediació a "qualsevol altre conflicte privat en què les parts hagin de mantenir relacions personals en el futur".

La part emocional és veritablement important; hem de permetre que les parts es donin una oportunitat, cal ajudar-les a exposar el veritable malestar que senten i a relativitzar el sentiment negatiu que les situa en una mena d'espiral sense fi.

Un dia vaig anotar aquestes paraules que algú va dir: *"El dret regula situacions, però no emocions."*

Una vegada mostrat el problema i tractat en la mesura del possible, cal deixar la ferida oberta perquè torni a sanar, donar-li una nova oportunitat perquè cicatritzi de nou.

No mirem de trobar culpables. Tots hem pogut tenir una determinada actitud en un moment donat, però s'ha d'evitar burxar-hi. Per això, tan bon punt hàgim pogut tractar l'origen del conflicte, hem de maniobrar amb agilitat i celeritat cap al que és nou; hem de buscar l'oportunitat de no repetir; hem de mirar cap endavant.

Acostumo a dir als enfrontats que una cosa és com som, i l'altra la capacitat que tenim de canviar la nostra actitud.

4. **Buscar que emergeixin en les parts la capacitat empàtica i l'actitud solidària pròpies de l'entorn agrari.**

Qui està en permanent contacte amb la natura i en depèn per a sostenir-se, té una escala de valors pròpia i sap que el que avui pateix el veí, demà li pot passar a ell. Comprèn i relativitza.

Si una de les parts mostra trets de nouvingut, intento que compregui, que reflexioni sobre com han pogut ser interpretats els seus actes en aquell medi que d'antuvi funciona sota uns determinats criteris.

5. **Apoderar les parts.**

Si ho resollem aquí, ens farem la solució a mida; si anem al jutge, un ho guanyarà tot i l'altre ho perdreà tot: el joc és així. I el pitjor de tot és que potser ens surten dins de molts anys amb una solució que no s'adapti ni al que necessita l'un ni al que convé a l'altre.

Els demano que siguin valents, que treguin la part més sàvia d'ells mateixos –i identifico com a sàvia aquella **actitud** (ja no idiosincràsia o manera de ser) que busca el benefici propi no tan sols sense perjudicar el pròxim, sinó afavorint-lo també–, perquè tots dos són conscients que són veïns i que avui un necessita més de l'altre, però segurament demà l'altre necessitarà més de l'un.

Els recordo que ells trien si volen continuar en la situació que els enfronta o si volen canviar-la, amb la **capacitat** que ells, i només ells, tenen d'actuar amb valor i no amb temor.

L'acord

Es va establir un dret real limitat, semblant a una servitud de pas sense ser-ho; en argot jurídic se'n diu una servitud personal: a favor d'una persona sobre una finca aliena, amb independència de tota relació entre finques (art. 563-1 CCCAT).

El Pere reconeixia que el camí, en el punt conflictiu, no estava dins la seva finca, sinó a la finca A, i signava el plànol on quedava la nova serigrafia cadastral.

La Carme permetria que el Pere utilitzés el camí que al seu dia va pavimentar, mentre la finca fos de la seva titularitat o de la seva filla.

A la Carme també se li reconeixia el dret a utilitzar, durant el mateix temps, el tram superior del camí.

I totes dues parts es comprometien en una sèrie de normes d'utilització i manteniment dels respectius trams de camí de què podien gaudir.

Hi van participar dos advocats, un de cada part, que van ultimar el text i l'alçament topogràfic que es requereix per instar una modificació cadastral de mutu acord.

El cost del peritatge va anar a càrrec de la finca A, que incrementava la seva superfície al cadastre.

I els tècnics de l'ajuntament van acudir a fitar la nova partió comuna.

9

Legitimitat i poder a la taula de mediació: el rol dels representants. Mediació civil



Resum

Mediació intrajudicial entre dues empreses, una espanyola i una altra italiana, per incompliment del contracte de lloguer d'un local comercial ubicat en un dels carrers més importants de Barcelona. El local està destinat a ser el centre de distribució de marxandatge de la marca italiana a Espanya.

(1) La designació es va fer al juliol, i per problemes d'agenda dels implicats i representants es va celebrar la mediació al mes de setembre.

La societat propietària (part A) està integrada per un grup inversor amb capital nacional i estranger. L'anomenarem Societat Capital.

La societat llogatera (part B) és una empresa de producte de gamma alta reconeguda internacionalment. L'anomenarem Societat Marca.

S'analitzaran els interessos ocults, les sinergies, les dificultats en la gestió de les legitimitats formals i els poders dels assistents en la taula de mediació.

Paraules clau

Empresa, reclamació de quantitat, implicats directes, representants, assessors legals, interessos ocults.

Tipus de conflicte

Inicialment es planteja com un conflicte d'interessos econòmics (quantitat propera al milió d'euros), conseqüència de reclamacions derivades d'un incompliment contractual. No obstant això, un cop analitzats l'origen i l'evolució, es conclou que es tracta d'un conflicte interpersonal amb un nivell d'ofensa lleu a moderat.

En definitiva, una ofensa personal va desencadenar la interposició d'una demanda judicial. Aquest fet està explícitament detectat per la manifestació d'un dels assistents: "El procés judicial és la manifestació formal d'un malestar personal".

És determinant per l'origen i el resultat el component emocional; el prestigi i l'estatus són factors que s'han de tenir molt en compte. L'evolució en la gestió està determinada pels codis de comportament propis de la cultura dels negocis.

En l'escalada del conflicte ha estat determinant que se n'hagi delegat la gestió a tercers professionals, fet que encaixa en la cultura del context on es desenvolupa l'acció.

Premediació

El cas arriba a mediació derivat per un tercer: es tracta d'una mediació proposada pel jutge un cop celebrada l'audiència prèvia.

La demanda ha estat interposada per la Societat Capital i es fonamenta en la no-presentació, per part de la Societat Marca, de l'aval pactat en el contracte.

En contestació, la Societat Marca ha plantejat una reconvenició per lucre ces-sant, perquè entén que les discrepàncies entre ambdues societats han oca-sionat un endarreriment en l'obertura del local de negoci, amb la corresponent pèrdua econòmica.

A la sessió informativa s'hi presenten els representants legals d'ambdues so-cietats assistits per llurs advocats. En el cas de la Societat Capital, el repre-sentant que signa la sol·licitud de mediació és alhora soci, però no és l'implicat directe en l'origen del conflicte.

En el cas de la Societat Marca, signen la sol·licitud el titular de l'empresa, que alhora va ser implicat directe, i la representant formal de la societat a Espa-nya.

Una vegada rebuda la designació, les mediadores, amb l'objectiu de fixar una data per a la sessió conjunta, contactem amb ambdues parts per mitjà dels seus advocats. Entenem que per les característiques dels protagonistes i el context cal comptar amb la complicitat dels advocats.

Hi ha dificultats per poder concretar la data d'inici de la mediació. D'una banda, els interlocutors de la Societat Capital dilaten l'inici de la mediació posposant dues vegades dates concretades o bé mitjançant silencis. En aquest punt es-devé necessari plantejar obertament la voluntarietat d'acceptar la mediació.

D'altra banda, hi ha problemes d'agenda entre les persones directament im-plicades, per motius de viatges constants i pel fet que un dels implicats (part B) resideix fora del país i el seu advocat també és de fora de Barcelona. No obstant això, mostren interès a venir a la mediació, fins al punt de fer dues re-serves de vols, que acaben cancel·lant com a conseqüència de la indetermi-nació de la part l'altra part a confirmar la seva assistència a una reunió. Aquesta falta de confirmació té una repercussió transcendent en l'evolució del procés. El titular de la Societat Marca desisteix de personar-se ell mateix a la mediació, ja que viu la situació com una falta de respecte (les seves paraules són: "A mi ningú em fa això.").

Així mateix, tenint en compte que les sol·licituds de mediació han estat signades per diverses persones, es demana que s'acreditin, abans que tingui lloc la ses-

sió conjunta, els poders de representació que habiliten els assistents per representar formalment les societats i els faculden per prendre decisions.

Finalment, confirmada la voluntat d'iniciar la mediació, es pacta per motius d'agenda fer una única sessió, de tres hores, on assistiran els representants de l'empresa amb els advocats.

Descripció de l'entorn sociocultural

Sociològicament, les persones directament implicades tenen un estatus social molt alt, ocupen rols de màxima responsabilitat en llurs negocis. L'estatus és un element determinant en l'origen i evolució de la gestió del conflicte.

Descripció del conflicte

El gener de 2010, la Societat Capital lloga un local a la Societat Marca. Es preveu que el contracte, que es formalitza després d'un any de negociacions, tingui una vigència d'11 anys. En el moment en què es planteja la mediació, ha passat un any des de l'inici de la relació contractual, la qual s'està desenvolupant correctament.

Origen del problema

Una de les clàusules del contracte estableix l'obligació per part del llogater (Societat Marca) de formalitzar un aval bancari (equivalent a un any de renda) com a garantia, sense determinar cap fiança. Tenint en compte que l'empresa té la seu fora d'Espanya, hi ha certa complexitat en la formalització de l'aval i les condicions concretes que es demanen.

Mentre es tramita l'obtenció de l'aval, ambdues parts consideren que el contracte, encara que no s'hagi formalitzat, està vigent per pacte verbal i s'entreguen les claus amb l'objectiu que es puguin iniciar les obres de millora i adaptació estètica del local necessàries per a l'obertura del negoci.

Hi ha fixada una data per a la inauguració oficial, a la qual han confirmat l'assistència personalitats dels àmbits polític, social i esportiu, tant nacionals com internacionals. Per tant, en l'aspecte del màrqueting, és molt important que la inauguració es pugui fer en la data prevista.

Durant el procés de les obres sorgeixen discrepàncies en relació amb el seu objecte i el seu cost. Contractualment les millores estètiques del local són a

càrrec de l'arrendatari, però hi ha diferents opinions respecte a si les obres realitzades són estrictament de millora i estètica de la marca o bé es tracta d'obres de manteniment bàsic, les quals, segons el contracte, correspondrien al propietari.

Verbalment s'havia acordat canviar, assumint-ne el cost el propietari, un vidre del local. No obstant això, l'arrendatari opta per instal·lar un vidre especial, fet a mida i importat d'Itàlia, que té un cost elevat i es converteix en una font de discrepància.

El resultat final és un endarreriment en la data d'inauguració i obertura, fet que agreuja les tensions interpersonals entre els qui havien iniciat el tracte empresarial, fins al punt que la Societat Marca no convida, tot i que s'hi havia compromès, el soci *propietari* amb qui havia fet els tractes.

Mediació

Una hora abans de citar-nos, els advocats de la Societat Capital ens comuniquen que no vindrà el soci d'aquesta societat que va signar la sol·licitud de mediació, sinó que en vindrà un altre, i és necessari que s'enviïn urgentment els poders per tal de valorar-ne la legitimitat formal.

Primera i única sessió

En relació amb la part A (la Societat Capital), la persona que finalment ve a la mediació no és la que va signar l'acta inicial, però sí la que està directament implicada en l'origen del conflicte. Alhora és un dels socis principals del grup inversor i, per tant, té legitimitat suficient —formal i informal— per prendre decisions. Ve acompanyada per dos advocats —també sense previ avís.

En relació amb la part B (la Societat Marca), qui acudeix a la mediació és la representant legal a Espanya de la societat i, tot i que té poder formal per prendre decisions, no ha format part directe del conflicte. Ve acompanyada d'un advocat.

En un primer moment es procedeix a presentar els assistents i, per motius d'equilibri, es consulta a la Societat Marca si és un problema la presència de dos advocats per la altra part.

Un cop fetes les presentacions, s'exposa als assistents la dinàmica de la reunió i els torns de paraula, insistint en que són els protagonistes qui han d'ex-

posar, no obstant, tenint en compte que en aquell moment les mediadores no tenim coneixement de quin paper van tenir els representants d'ambdues societats en el conflicte, s'opta per donar primer la paraula als advocats per tal de que puguin fer un plantejament de les posicions.

Posicions inicials

Part A, Societat Capital: Sosté que s'ha produït un incompliment contractual de la Societat Marca per no haver aportat l'aval requerit al contracte. Com a arrendadora no està disposada a assumir una part de les despeses de millora, com se li reclama en reconvençió, i encara menys el lucre cessant.

Part B, Societat Marca: Assumeix les reparacions d'adequació, però com que a la pràctica s'han dut a terme diverses reparacions de manteniment de base del local, al·lega incompliment de condicions del contracte per part de la Societat Capital.

Vol el rescabament del lucre cessant i atribueix la dilació en l'obertura del local a la discrepància entre A i B. Pel que fa a la qüestió de l'aval, ja està resolta en el moment de fer la mediació perquè es va aportar a l'acte d'audiència prèvia.

No obstant això, a mesura que es desenvolupa la mediació, les mediadores detecten **diversos interessos i necessitats per part dels assistents**. Es diferencien les persones jurídiques de les físiques, així com dels advocats.

Les mediadores coincidim en la detecció dels interessos i necessitats que s'exposen a continuació.

Interessos

Part A

- Interessos de la persona jurídica Societat Capital. Són **estrictament econòmics** i es concreten en:
 - Formalització de l'aval segons allò establert en el contracte. Aquest punt queda resolt en un primer moment, perquè ja se n'ha fet el dipòsit judicial.
 - Repercussió en el llogater de les despeses de les millores perquè s'entén que són millores estètiques ja que inclouen el cost del vidre *de luxe*.

- Interessos del soci present. Són **econòmics, temporals i personals**.
 - Mantenir la relació contractual estable (cal recordar que el contracte és per 11 anys).
 - Resoldre el problema de forma raonablement àgil i ràpida. Tal com comenta, “es tracta de negocis.”
- Interessos de l’advocat. Bàsicament, **mantenir l’estratègia processal**.

Part B

- Interessos de la persona jurídica Societat Marca. Són de tipus **econòmic**, concretament:
 - Repercutir al titular de l’immoble el cost del vidre, ja que s’entén que és un element estructural.
 - Recuperar el lucre cessant, és a dir, els costos derivats del retard en l’obertura del negoci com a conseqüència de les obres i millores que es van fer al local.
- Interessos de la persona física representant de la Societat Marca. **Resoldre el problema àgilment evitant la judicialització i mantenir la relació contractual**.
- Interessos de l’advocat. **Resoldre el problema, mantenir la relació contractual estable i evitar un judici**.

Necessitats

Part A

- Necessitats del soci present:
 - **Reconeixement:** En un moment de la mediació, el soci assistent exposa com s’havia produït el primer contacte entre ell i el titular de la Societat Marca, i comenta com fins i tot havien tingut una bona sintonia personal, fet que havia propiciat que es plantegessin altres col·laboracions professionals i que fessin viatges de negocis per valorar inversions conjuntes. Ambdues societats tenien necessitats i interessos comuns. Segons manifesta aquesta mateixa persona: “Els negocis tal com es fan es desfan. No estem aquí per temes personals ni emocionals”.
 - **Honorabilitat:** No obstant això, tot seguit comença a exposar el procés del malentès interpersonal entre ell i el titular de la Societat Marca, des-

encadenat per una discussió entre ambdós sobre la necessitat d'importar un vidre especial i el cost corresponent. Van acabar discutint i la conseqüència va ser que, tot i la bona relació inicial, finalment no el van convidar a l'esperada inauguració, fet que va viure com un menyspreu no únicament vers ell mateix, sinó sobretot vers els compromisos que l'hi havien d'acompanyar.

Davant les preguntes de la mediadora, aquesta persona manifesta que és una qüestió d'honor i orgull. Concretament diu: "La demanda era per motius econòmics i jurídicament tinc raó amb l'aval; però en el fons el contracte estava vigent, ells pagaven i espero que continuïn pagant molts anys. L'origen de tot va ser el *desplante*; a mi, això no m'ho fa ningú".

- Necessitats dels advocats: el **prestigi professional**. Tot i que el client i part directament implicada en el conflicte, un cop exposats els motius i sentiments que van donar lloc a la situació, es mostra receptiu i obert a arribar a un acord, els professionals que l'acompanyen tenen dificultats per entendre un procés de "negociació col·laborativa" i mostren sempre una actitud rígida, invariable respecte a l'estratègia i els plantejaments que se segueixen en seu judicial.

En un determinat moment deixen entreveure que no poden prendre decisions que impliquin un canvi sense consultar-ho amb els seus superiors jeràrquics. El mateix client es mostra incòmode davant la seva actitud, fet que encara incrementa la rigidesa per part dels professionals, els quals cal incloure de forma assertiva en tot el procés per tal que no en dificultin l'evolució. Dóna la sensació que tenen un dilema intern entre atendre la flexibilitat del client i desmarcar-se de l'estratègia processal judicial establerta.

Part B

- Necessitats de la persona jurídica: l'**estatus i l'honor**. Els representants manifesten que, més enllà de la societat, el titular principal està molt ofès personalment, sobretot perquè considera que s'ha trencat la confiança necessària en els negocis des del moment en què la Societat Capital interposa la demanda. Alhora insisteixen en la falta de respecte pel fet d'haver cancel·lat i posposat reiteradament la data per a la mediació. En les seves paraules: "Tothom té agendes per quadrar, però al final interessa o no interessa trobar el dia."
- Necessitats del representant legal de l'empresa: la **tranquil·litat**. Vol resoldre el problema i continuar la relació contractual sense entrebancs.

- Necessitats de l'advocat: el **prestigi professional**. No obstant això, la seva actitud en tot moment deixa palès que el manteniment del seu prestigi davant el client requereix trobar una solució ràpida, econòmica i flexible. Arribar a un acord és entès com un factor positiu.

Intervencions de les mediadores

Atenent al perfil dels implicats i als codis de comportament existents, considerem important donar primer la paraula als advocats, sobretot tenint en compte que a l'inici de la sessió desconeixíem que la persona que hi assistia per part de la Societat Capital havia estat directament implicada en l'origen del conflicte; crèiem que en ambdós casos les persones assistents eren mers representants formals amb poders.

La presència dels advocats, en un primer moment, és determinant; no obstant això cal atorgar-los un rol diferent al que estan acostumats a tenir en un procés judicial. Han de ser assessors més que defensors. És necessari explicitar que no es tracta d'un judici i que, per tant, si el que pretenen és limitar-se a aportar arguments probatoris i estrictament jurídics, el lloc per a una intervenció d'aquest tipus és el jutjat. Com que es tracta d'una mediació, s'ha de saber també com s'ha arribat a la situació present, sobretot tenint en compte que ambdues parts coincideixen en un interès comú: mantenir la vigència del contracte.

Aquesta és la pregunta clau per la qual la persona que representa la Societat Capital, és a dir, el soci implicat directe, comença a explicar els motius personals que van donar lloc a l'origen del conflicte. Fins i tot lamenta l'absència del protagonista directe de l'altra part, perquè, segons argumenta, "el problema l'havien creat ells, i havien de ser ells els qui tinguessin el poder de resoldre'l".

Durant la mediació

Tot i que en un primer moment es planteja com una mediació on es pot seguir un model de Harvard, buscant criteris objectius, separant la persona del problema i creant solucions integratives als interessos, en un determinat moment detectem que l'essència és merament interpersonal, de manera que s'apliquen preguntes circulars i tècniques com la cadira buida per tal de poder gestionar aquesta part emocional i donar presència a un dels protagonistes, encara que no sigui allà.

Aquest fet permet, sobretot al protagonista de la Societat Capital, canviar completament la seva posició i rigidesa inicials i evolucionar cap a una actitud integrativa. Es posa d'acord amb la representant de la Societat Marca en altres aspectes inicialment no previstos, com ara:

- Establir una data formal de pagament del lloguer que coincideixi amb els circuits interns de facturació.
- Acceptar repartir a parts iguals els costos de millora o manteniment que han originat les divergències. B accepta pagar el vidre i A accepta pagar l'empresa de neteja i petites reparacions que s'han fet.
- Es pacta una nova fórmula per a l'aval, més senzilla, per tal d'evitar anualment les operacions bancàries complexes que han estat necessàries per assolir el que s'havia establert al contracte inicial.
- En un determinat moment, l'advocat de la Societat Marca comunica que estan disposats a renunciar a la reconvenió per lucre cessant a canvi d'un euro simbòlic. El soci de la Societat Capital accepta aquesta proposta sempre que consti que la demora en la inauguració del local no els és atribuïble. L'altra part ho accepta.
- Ambdues parts renunciaran a les accions legals. Aquest fet no és entès pels advocats de la Societat Capital, els quals directament plantegen a l'advocat de l'altra part com pot renunciar sense obtenir cap benefici aparent.

Arribats en aquest punt, tenint en compte que el soci de la Societat Capital i la representant de la Societat Marca estan d'acord, es planteja de fer un esborrany de preacord per tal de traspassar-lo al titular de la Societat Marca que no havia pogut assistir a la sessió. S'estableix el termini d'una setmana per acceptar la proposta, el rebuig de la qual implicarà que desisteixen de la mediació i resoldran el conflicte judicialment. El soci de la Societat Capital posa totes les facilitats d'agenda amb vista a la signatura de l'acta final.

Passada la setmana, l'advocat de la Societat Marca comunica que el seu client, tot i estar d'acord amb allò establert en la proposta, no la vol signar. Segons manifesta, està molest pel tracte rebut per la Societat Capital, sobretot a l'hora d'iniciar el procés de mediació, ho va viure com una deshonra i *"a ell, això no li fa ningú"*.

L'advocat manifesta que els interessos econòmics han passat a segon terme i l'aspecte personal ha determinat la no-formalització de l'acord. Tot i que a la pràctica, segons comenta, està segur que s'acabaran posant d'acord.

Conclusions

Les **dilacions inicials** dels advocats d'una de les parts van ser un factor determinant en la mediació, en diversos sentits:

- a) Van dificultar la presència de les persones directament implicades.
- b) Es van interpretar com una falta de respecte per l'altra part.
- c) Segons ens van manifestar, van ser el factor determinant per no formalitzar l'acord. Es van interpretar com una lluita de poder.

Representació

El fet que per part de la Societat Marca no assistís a la sessió la persona protagonista va impossibilitar la gestió de les emocions. Era difícil treballar una transformació de posicions amb una persona absent, malgrat que les persones que la representaven van ser flexibles i proactives per poder arribar a un acord.

Rol dels advocats

Aquest cas planteja dos models molt diferents de com els advocats entenen la mediació i hi participen.

En un cas van suposar una dificultat, tant en l'inici com en l'evolució del procés. Tot i els esforços de les mediadores i les indicacions del mateix client i de l'advocat de l'altra part, no van ser capaços de passar d'una cultura *win-lose* (guanyo-perds) a la cultura *win-win* (guanyo-guanyes). Aquest fet ens porta a plantejar-nos la necessitat d'identificar molt bé les parts directes i les indirectes, així com els interessos i necessitats de totes. I a tenir present la importància de legitimar i redefinir constantment el rol dels assessors.

Per altra banda, l'advocat de l'altra part va saber entendre quina era la dinàmica del procés i l'objectiu de la mediació, i es va mostrar en tot moment molt respectuós amb les persones, dialogant i flexible.

Sentiments com a professionals mediadores i com a persones

Com a mediadores va ser enriquidor constatar la presència d'un component emocional en un conflicte d'interessos. Tot i que el context podia determinar un tractament amb l'estil de Harvard, es va poder entrar al tractament de les

emocions, sobretot en el cas de l'implicat directe que era present. No obstant això, tractar obertament de les emocions generava certa incomoditat als assistents i, per tant, va ser necessari actuar respectant molt els codis de comunicació i comportament de la cultura empresarial.

D'altra banda, en el cas dels advocats assistents, va ser interessant observar com professionals amb la mateixa funció poden adoptar rols molt diferents. Suposa un repte, com a mediadores, incloure i reconèixer amb equidistància actituds més o menys col·laboratives.

10

Conflicte veïnal multiparts amb una discapacitat sensorial: sordceguesa



Resum

Es tracta d'un conflicte veïnal en una comunitat de propietaris degut a les queixes pels lladrucs d'un gos, la presència d'excrements a l'escala i els sons dels seus propietaris quan mantenen relacions íntimes. A la complexitat de tot conflicte, no només s'hi afegeix la gran dificultat de comunicació d'aquest veí, una persona amb una discapacitat sensorial molt important: sord-ceguesa, sinó la presència de diferents factors que precipiten el procés i alteren totalment el disseny de la intervenció que hi pugui fer el mediador.

Paraules clau

Aïllament social, autonomia, reconeixement, empatia, convivència, maneig d'emocions, disseny i guia del procés, rol del mediador, guia intèrpret, ensinistrador.

Tipologia del conflicte

- **Inhibició**
Disputem perquè no volem assumir responsabilitats: sens dubte, li correspon a l'altre solucionar el problema.
- **Inequitat**
Disputem perquè considerem que la conducta de l'altre és molt injusta.

Premediació

El cas arriba a mediació derivat per la Guàrdia Urbana, que és avisada per diversos veïns per les molèsties que els causen els lladrucs d'un gos petit que fa hores que està tancat a la terrassa. Ens passen el contacte de la intèrpret del propietari del gos, ja que aquest és sordcec.

Mediació

1. Entrevista amb en Josep i la seva guia intèrpret

Es comuniquen amb signes a través del tacte. Explica que fa un parell de mesos que viu en un primer pis d'una comunitat de quatre veïns, amb dos habitatges per planta. És propietari i viu sol, amb un gos petit. Pateix una deficiència: és sord des de naixement i ha anat perdent progressivament el camp de visió, que actualment és equiparable a la mida d'una agulla de cap. Li sap greu molestar els veïns. Se sent estrany a l'edifici; a vegades percep que algú li passa pel davant, però no hi té cap interacció. Va trobar un paper sota la porta i va contactar amb la intèrpret, que li va dir que era de la Guàrdia Urbana. Vol estar bé amb els veïns i solucionar el problema. La guia li va explicar que la persona que es queixa és el veí de sobre seu. Està d'acord a participar en una mediació.

2. Entrevista amb els veïns del costat d'en Josep: una parella molt jove, propietària d'un gos de mida gran

Es presenten sense estar citats, dient que els sap greu la situació, que ells també tenen un gos i volen explicar el seu relat. No senten lladrucs del gos d'en Josep. Sí que han recollit excrements a l'escala, però això no els molesta perquè entenen que en Josep no ho pot veure. Estan enfadats perquè només arribar a l'edifici els veïns van trucar a la Guàrdia Urbana un dia que van deixar el seu gos sol. Diuen que al veí de dalt no li agraden els gossos i que es queixa de tot.

El següent pas previst era citar a entrevista el veí de dalt d'en Josep, però els esdeveniments es van precipitar quan la guia va trobar uns veïns al carrer, molt enfadats, parlant d'aquest assumpte, i aquell mateix dia vaig rebre una invitació de l'associació per assistir l'endemà a una presentació veïnal d'en Josep.

Em plantejo el meu paper en aquesta reunió, però finalment, i davant les indicacions polítiques de resoldre el conflicte aviat, decideixo assistir-hi.

3. Reunió veïnal

Es fa en un local de l'associació de sords. Quan hi arribo em sobta la quantitat de persones assegudes en cercle en una gran sala. No són quatre, els veïns de l'edifici?

La intèrpret convida a fer les presentacions:

- En **Josep i el seu gos**, que quan arribo està bordant d'una manera escandalosa.
- L'**ensinistrador caní**, un noi de poc més de vint anys contractat per en Josep per ensinistrar el gos, que va un dia a la setmana al domicili.
- La **parella de veïns joves que tenen un gos gran**.
- La **mare del propietari del pis de sobre del d'en Josep** (que disculpa l'absència del seu fill dient que és de vacances).
- La **germana del llogater del pis de sobre, que no viu a l'edifici**, però té cura del seu germà, un mossèn d'edat avançada i malalt, el qual manté al marge del problema per no agreujar la seva malaltia, segons diu.
- Un **matrimoni jubilat que tampoc viuen a l'edifici**, que es presenten com en Jaume i la Pepita "per servir-la", i quan els pregunto la raó de la seva assistència diuen que "és un barri molt solidari".

- La **tutora de la llar on viu la xicota d'en Josep**.
- La **guia intèrpret d'en Josep**.
- Un **guia sord de l'associació**, que està davant de la guia intèrpret per donar-li suport, vista la quantitat d'intervencions possibles.
- La **mediadora de l'ajuntament**, que troba a faltar la presència de la persona més afectada directament, el mossèn, i també de la xicota d'en Josep.

Comencen les tensions amb les diferents intervencions.

El matrimoni *solidari*, amb un to calmat però ofensiu, qüestiona que la tutora de la xicota d'en Josep treballi al centre, ja que ells en són voluntaris i no l'hi han vista mai. També discuteixen que la Maria compleixi els horaris de pernoctació al centre, de manera que posen en dubte les paraules de la tutora, que els respon amb un to enfadat per aquesta ofensa a la seva credibilitat.

La germana del mossèn acusa la guia i l'ajuntament de fer prevaldre un gos per sobre de la salut d'una persona.

La intèrpret em cedeix gustosament el control de la reunió.

Em trobo davant una realitat propera al mediador comunitari, i malgrat que no he pogut dissenyar la intervenció, ni he triat les parts que hi han de participar, ni tan sols he pogut tenir un comediador per si els esdeveniments es precipiten, he d'improvisar i controlar un procés:

- En primer lloc, informo del propòsit inicial de la reunió i del procés que s'ha de seguir des de la mediació i demano que s'observin quatre pautes per poder continuar la reunió en un ambient de respecte i tranquil·litat.
- Cedeixo la paraula a la germana del mossèn i li demano que expliqui quin és el problema amb què es troben. Ella ho torna a resumir dient que es fa prevaldre un gos per sobre d'una persona malalta. Insisteixo, però es tanca en el mateix discurs.
- La dona del matrimoni solidari diu que el gos borda molt. Li pregunto a la germana si aquest és el problema i em respon que sí. Li demano a quines hores és al domicili amb el seu germà i a quines hores borda el gos, i em respon que el cuida durant el dia, fins a les set de la tarda, i que el gos borda tot el dia. L'ensinistrador interromp per assegurar que això és impossible. Demano concreció i hi ajudo proposant unes franges horàries: matí, migdia, tarda i nit. El "tot el dia" es concreta en un horari de tarda (cap a quarts de quatre, que és l'hora de la migdiada del mossèn, i a quarts de set, quan la Maria visita en Josep). Reformulo el que ha dit i afegeixo les

franges horàries en què no borda: “Així, doncs, no borda de nit.” I ella ho matisa amb un “de moment!”.

- Addueix que també hi ha el problema dels excrements del gos a l'escala. El matrimoni de jubilats del barri constaten que a la plaça també hi fa les seves necessitats i allò ningú ho recull.
- La mare del propietari intervé demanant (mentre busca una mirada d'aprovació en la germana del mossèn i en el matrimoni solidari) si es pot parlar de tot. Aleshores comenta, escandalitzada, com un dia diversos veïns del bloc de darrere van sentir uns crits guturals molt forts i van veure com la Maria, la xicota d'en Josep, li ficava la mà dins la bragueta i ell cridava molt “perquè li devia agradar”, afegeix. I en alguna altra ocasió, altres veïns els van veure a la terrassa en efusions íntimes similars. L'ensinistrador gira la cara cap a mi perquè se li escapa el riure.
- La intèrpret tradueix la vergonya que en Josep sent en saber-ho i argüeix que tenien molta calor i van sortir al balcó, que era obert i en Josep no s'en devia adonar. Diu que encarregarà unes cortines per a la balconada i que, a més, li dirà a la Maria que la tanqui quan arribi. I que també incrementarà l'ensinistrament del gos a dos dies a la setmana, per educar-lo en el control dels esfínters i dels lladrucs.
- Reformulo les paraules d'en Josep, posant èmfasi en el fet positiu que hi ha predisposició a trobar solucions per part seva i faig la pregunta de replanteig: Com ho poden fer per poder conviure tots junts i que el mossèn pugui descansar i alhora en Josep pugui viure tranquil amb el seu gos?
- La germana del mossèn diu que no hauria de viure sol i que si no pot tenir un gos que tingui un canari o un gat, que no donarien tants problemes.
- La intèrpret surt en defensa d'en Josep dient que és lliure, com tothom, i té dret a viure de forma autònoma i decidir quin animal vol tenir, i que el gos forma part d'un procés terapèutic. Li diu a la germana que pot fer-li companyia si vol perquè no estigui tan sol i aquesta diu que ja té prou feina cuidant el germà. Li demana que s'aixequi i segueix al costat d'en Josep, però quan la guia li diu que li toqui el braç, ella s'enretira ràpidament dient que ella no toca a ningú.
- L'ensinistrador comenta que el fet de no rebre cap mena d'informació sobre el comportament del gos i els estímuls als quals respon bordant, dificulta molt la seva feina.
- Pregunto si la informació d'altres persones podria ajudar en el seu treball i respon que sí.
- Llanço la proposta de col·laboració, però ningú hi respon. Continuen els atacs.
- Resumeixo els punts i elaboro una agenda de temes:

- bordar del gos
- excrements a l'escala
- relacions íntimes
- Pregunto a en Josep què necessita ell per sentir-se bé a l'edifici. La seva resposta és que no li agrada molestar ningú i vol sentir-se bé amb els veïns. La guia em diu que està molt afectat i no pot contestar.
- Sintetitzo les intervencions abans reformulades, la concreció del conflicte, les opcions de solució proposades, totes, per en Josep, pregunto als assistents quines altres opcions pot haver-hi, com poden col·laborar tots en la recerca...
- Es fa un llarg silenci que trenca la guia (personalment hauria preferit que no ho hagués fet). La guia explica en què consisteix la deficiència d'en Josep, l'aïllament social que suposa i el fet que moltes persones amb la mateixa situació acaben en un psiquiàtric per aquest fet. Comptabilitza les hores de comunicació que ha tingut els darrers tres anys. Explica que per a ell és important el contacte físic i que els veïns poden tocar-li el braç o la mà. Aquesta informació no provoca cap mostra d'empatia entre els assistents. Personalment, en canvi, la situació em requereix un gran exercici per manejar les pròpies emocions, per no posicionar-me ni implicar-me en el conflicte.
- La intèrpret diu que es contractarà l'ensinistrador dos dies per setmana perquè acudeixi al domicili i que es procurarà una major implicació de la xicota per poder associar més les situacions que provoquen el lladruc del gos. Així mateix, es parlarà amb ella perquè no surtin a la galeria. També s'arreglarà l'aparell que porta en Josep al coll i que vibra quan es produeixen sons forts (per exemple, el lladruc del gos), tot i que aquest aparell no discrimina fàcilment si la vibració es deu a unes obres al carrer, al so del timbre o al lladruc del gos.

Han transcorregut dues hores i mitja de reunió i em plantejo si preguntar per les pors, però considero que em manquen els actors principals.

Una primera valoració ràpida ha estat que no hi ha hagut reconeixement ni revalorització entre les parts. Potser no s'ha aprofundit prou en les dificultats que tenim d'acceptar la *diferència*, el que ens és desconegut i les pors que ens generen.

Tanco la reunió amb un breu resum i afegeixo que m'agradaria tornar a parlar amb les parts directament implicades. Valoro els aspectes positius d'haver concretat el conflicte i donat opcions de solució, i faig èmfasi en la necessitat de col·laboració de totes les parts implicades per trobar una solució.

A la tornada de vacances rebo una visita inesperada.

4. Entrevista amb el propietari del pis del mossèn

Havia citat el mossèn i la seva germana, però en lloc seu es presenta el propietari del pis, que diu que el seu llogater està malalt i no li convenen les tensions. Inicia un seguit d'acusacions cap a l'ajuntament en un to molt agressiu. El convido a sortir del despatx i tornar en un moment en què estigui més calmat. Em demana disculpes i comencem de nou. El seu interès legítim de no perdre el seu llogater es veu amenaçat per l'enrenou causat una vegada que la xicota tenia permís per passar tota la nit amb en Josep. El seu llogater amenaça amb deixar el pis. Li explico en què consisteix la mediació, la competència de l'ajuntament a les CP, la reunió, la coresponsabilitat veïnal...

Reconeix que hi ha hagut canvis, el gos pràcticament no borda i els sorolls de la parella van ser un únic dia, suficient, però, per agreujar l'estat dels nervis del veí. Li comento les dificultats de solucionar el cas sense la implicació de tots i, sobretot, la impossibilitat de citar les parts directament implicades.

5. Entrevista conjunta amb en Josep i el propietari del pis del mossèn

Arriben als acords següents:

1. En Josep es compromet a baixar el gos en braços cada vegada que el porti al carrer, a fi d'evitar que defeqüi a l'escala. Si aquesta mesura no és prou efectiva, li col·locarà una bossa de plàstic.
2. En Josep no deixarà mai sol el gos a casa: el ficarà a la motxilla per a gossos cada cop que surti de casa i d'aquesta manera el podrà portar pertot on vagi.
3. En Josep i la Maria tancaran totes les portes i finestres i tiraran les cortines quan mantinguin relacions íntimes.
4. Els veïns de dalt faran un registre setmanal dels lladrucs del gos i el traslladaran al propietari del pis, perquè aquest el faci arribar a la guia intèrpret de l'associació.
5. Els veïns es comprometen a no tornar a trucar a la Guàrdia Urbana si es repeteix el problema o bé n'apareix algun de nou. En qualsevol cas, contactaran amb el servei de mediació i buscaran solucions conjuntes.

Seguiment del cas

El propietari del pis, com a portaveu del seu llogater, valora positivament els avenços aconseguits i mostra indicis de revalorització i reconeixement cap a en Josep.

Conclusions

- Hi ha una certa pèrdua del control del procés per part del mediador en aquells casos en què cal un traductor lingüístic perquè alguna de les parts no entén l'idioma, ja que no hi ha la possibilitat de fer preguntes encadenades més eficients. Però encara és més complicat mantenir aquest control quan no hi ha una palpació directa de la vivència del conflicte, no hi ha un to de veu que expressi enuig, preocupació...; quan no es pot manifestar directament la vivència del conflicte i la comunicació gestual també està afectada.
- S'han trobat solucions a una bona part del problema, i del seguiment que se n'ha fet es pot concloure que han estat efectives. Però què passa amb el reconeixement de les parts directament implicades? En mediació, les parts legitimades són les que viuen el conflicte en primera persona; en canvi, s'ha acceptat el propietari en representació d'una part, de manera que s'ha fet més una contenció del problema i una gestió del conflicte que una mediació.
- La solució del conflicte, millorarà les relacions entre els veïns? És recomanable fer una intervenció posterior entre les parts implicades i intentar que aflorin necessitats, pors, etc.?

11

Quan la casa amaga la família. Mediació entre germans dins la casa pairal i una mica més sobre gestió de conflictes



Resum

Conflicte entre germans al voltant (i dins) de la casa familiar. Resulta un paradigma de maduresa de conflicte i d'un procés de mediació que transforma el conflicte tal com estava plantejat inicialment. El procés ajuda les parts a adonar-se de la seva importància per a la gestió constructiva. Com més protagonisme adquireixen les parts a la mediació, menys necessitat té el mediador de ser-hi. En el moment en què les parts es fan càrrec del conflicte, el carreguen sobre si mateixos sense intervenció de ningú més i, per tant, poden encarregar-se'n satisfactòriament.

Paraules clau

Accés a la justícia, família, ús d'habitatge, mediador, fer-se càrrec, carregar i encarregar-se del conflicte, necessitat de la mediació.

Descripció del conflicte

Una casa pairal en un poble del Prepirineu català. Una família de sis germans. Un conflicte de 30 anys. La casa dels pares queda, quan ells moren, en mans dels sis germans (dos dels quals resideixen fora de Catalunya). Un germà viu permanentment a la casa i els altres cinc hi estiuegen i hi passen temporades més o menys llargues. Alguns germans són solters i d'altres casats. La tercera generació de persones ha intervingut en el conflicte: fills i nebots.

El conflicte gira entorn de l'ús compartit de la casa familiar, així com el règim de manteniment de l'edifici (arquitectura amb 400 anys), el pagament de les despeses i els subministres. Un altre aspecte del conflicte és la cura de l'hort, del jardí i del gran espai a l'aire lliure que integra la finca. Tot això amb greus enfrontaments i desavinences durant els temps compartits dins la casa.

El paper que han tingut en el desenvolupament del conflicte els cònjuges cunyats és important, però no reconegut per tots els germans.

Una primera fase de la mediació serà el tractament del conflicte només entre els sis germans. En una segona fase, hi intervindran també els cònjuges cunyats, convidats pels germans a participar-hi.

Mediació

Les directives 2008/52/CE, de mediació en assumptes civils i mercantils; 2012/29/UE, de drets, suport i protecció a la víctima del delictes, i 2013/11/UE, de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, consagren un principi fonamental de la mediació: **el dret d'accés a la justícia** (*access to justice*, en anglès; *accès à la justice*, en francès).

Tot l'edifici de la mediació a Europa serveix al sosteniment d'aquest principi. De tal manera i amb tan gran importància que si la mediació no coadjuvés a la permanència del principi d'accés a la justícia, **no tindrien lloc la seva regulació i el seu impuls.**

Els recents comentaris sobre l'estat de l'accés a la justícia, gairebé sense excepció, tendeixen a concentrar-se en les deficiències del sistema legal i, en particular, en el cost econòmic i emocional i la demora de temps que implica l'enfortiment i la protecció dels drets davant els tribunals de justícia. Un resum de la qüestió en l'àmbit internacional és el treball del jutge australià Ronald Sackville.¹

Aquestes deficiències s'han convertit en llocs comuns a l'hora de justificar la irrupció de la mediació com a mitjà per garantir el principi d'accés a la justícia. Encara que hi ha hagut intents de matisar la definició del principi d'accés a la justícia, amb la finalitat de distingir la mediació del sistema judicial², la qüestió és que **la mediació regulada i practicada sota les normes legals** —les directives europees esmentades més amunt, entre d'altres— té com a horitzó aquesta **garantia de l'accés a la justícia per als ciutadans**.

El cas presentat mostra com aquest accés a la justícia pot dur-se a terme amb **absoluta independència del sistema de justícia** a través dels tribunals. De fet, l'accés de les parts en conflicte a la justícia va significar, en aquest cas, també **la independència del sistema de justícia a través de la mediació**.

L'anàlisi d'un cas real de mediació portat a terme durant un període de tres setmanes ens permet, així mateix, formular algunes altres conclusions, com és ara que la mediació ha permès **la transformació de la manera d'explicar el conflicte per les parts**. S'ha de dir que la sol·licitud inicial de mediació estava basada en "l'ús de l'habitatge familiar". Com que l'objecte de la mediació era la casa pairal, vaig decidir desenvolupar les sessions de mediació *in situ*, és a dir, sortint del meu còmode despatx professional per traslladar-me al poble muntanyenc i bressol familiar i celebrar la mediació dins la casa pairal.

Amb aquest inici, la primera manera d'explicar el conflicte per les parts és des de la normativa, des de la **reglamentació dels usos sobre un espai comú**. La **solució passa per regular** qui, com i quan respecte de tot el que s'esdevé a la casa familiar. El conflicte havia traspassat la vida de tres generacions d'una família catalana dins de la casa pairal: pares, fills, i néts; durant 30 anys, silencis, malentesos, discussions i enfrontaments havien tallat les relacions familiars. Fins i tot eren ja part del conflicte els cònjuges cunyats dels fills. Va

(1) Sackville, Ronald. "Access to justice: towards an integrated approach". *The Judicial Review*, 2010. <http://www.civiljustice.info/cgi/viewcontent.cgi?article=1029&context=access>

(2) V. gr. Álvarez, Gladys Stella. *La mediación y el acceso a la justicia*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003. Aquesta autora distingeix entre accés "a la justícia" i accés "a justícia".

ser necessari, doncs, incloure els cunyats a la mediació després, això sí, d'una primera sessió conjunta només entre els germans.

Durant la mediació, les parts van trobant un discurs en què expliquen el conflicte d'una altra manera, a partir de la falta de comunicació satisfactòria, per recuperar les relacions fraternes basades en l'afecte i arribar a la confiança i la comprensió mútua. **Les parts parlen cada vegada menys de la casa i més d'elles mateixes.**

Per tant, la transformació consisteix que, en un moment donat, el conflicte ha deixat de **versar sobre una cosa**: l'ús de la casa familiar, i ha passat a **versar sobre les persones**, sobre les mateixes parts. Les parts pensaven que la mediació era necessària per resoldre el **conflicte** tal com estava **explicat de la primera manera**.

Però, per al **conflicte explicat de la segona manera**, ja no necessiten mediador. Perquè han aclarit el contingut del que han de restaurar i reconstruir.

En concordança amb aquesta segona manera d'explicar el conflicte, les parts decideixen **tancar la mediació amb la signatura d'un acord** consistent a convocar una nova trobada comuna, a la casa pairal, preparar un dinar de germanor i decidir-hi com compartir la casa familiar. I aquest cop, sense mediador.

Conclusions

Pel fet que les parts han aconseguit una consciència per **fer-se càrrec** del conflicte, el poden **carregar sobre si mateixos** com abans, i **encarregar-se'n**.

Les parts, al principi, han **carregat sobre si mateixes el conflicte**: era necessari carregar el conflicte, la història de 30 anys de desacords, desconfiança, fins i tot violència. Després, **s'han fet càrrec del conflicte**: l'han explicat d'una altra manera i s'han sincerat sobre el problema, n'han trobat l'arrel. Finalment, **s'han encarregat del conflicte**: per a això ja no han necessitat ni mediador ni mediació; sobraven l'un i l'altra.

Si amb la sol·licitud de mediació, les parts ens han demostrat que no necessitaven tribunals, jutges i advocats per accedir a la justícia, amb **l'acord de mediació ens han demostrat que no necessitaven mediadors o mitjancers per accedir-hi**.

Això sí, malgrat els jutges, advocats i mediadors que sobraven, les parts han accedit veritablement a la justícia. Directament.

Sentiments com a professional mediador i com a persona

L'experiència d'haver arribat al fi últim de la mediació: la certesa de ser prescindible com a mediador i l'esdeveniment de la mediació com a finalment innecessària.

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Tel. 93 567 44 84
justicia.gencat.cat/mediacio

