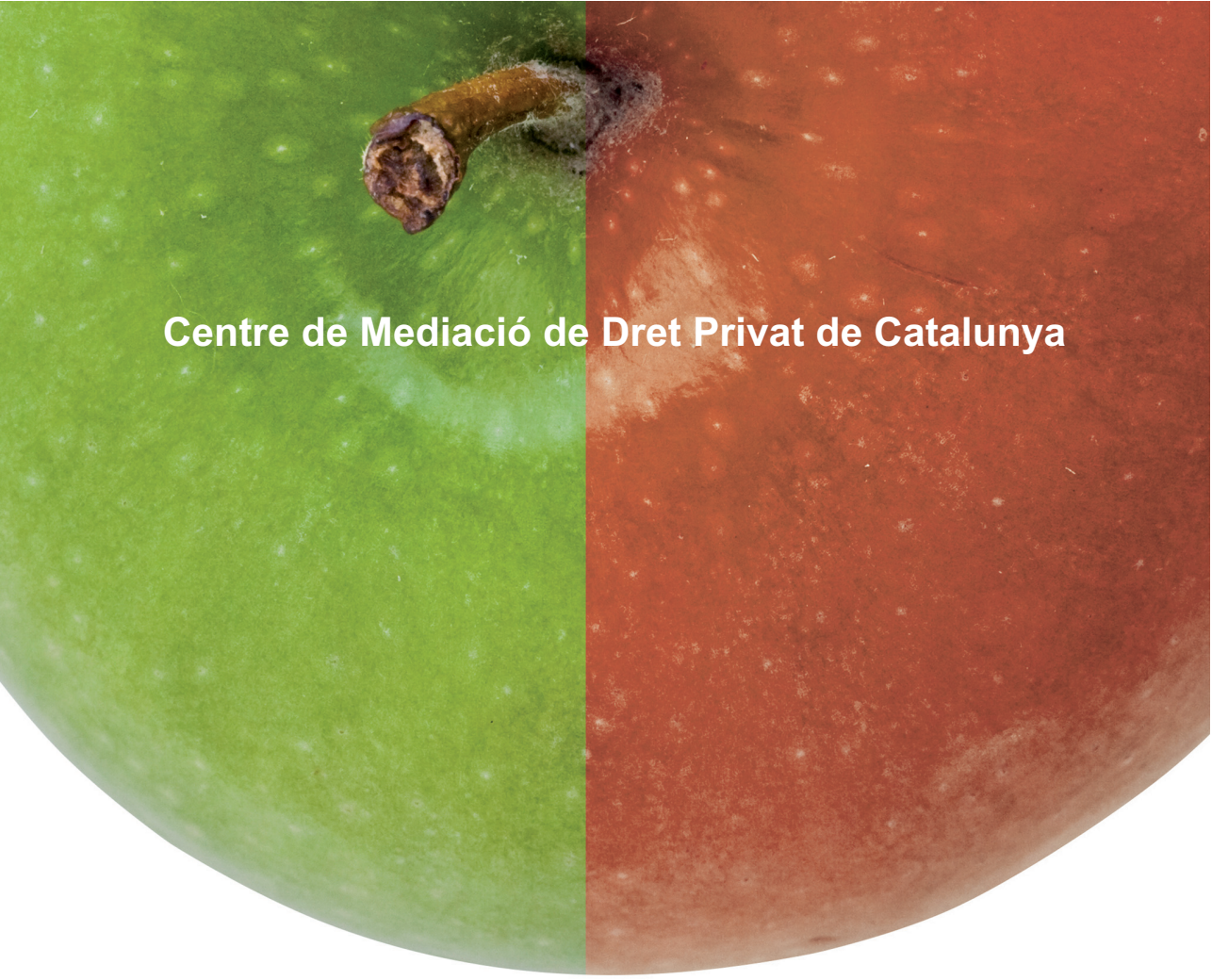


Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Sessions Metodològiques

Casos pràctics de mediació de dret privat

1

Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Sessions Metodològiques

Casos pràctics de mediació de dret privat

Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, amb el suport de la Fundació Carmen i María José Godó.

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/3.0/es/legalcode.ca

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

Primera edició: juny de 2011
Tiratge: 2.000 exemplars
Creació gràfica: Externa Comunicació
Maquetació: Maria Balsells
Iimpressió: Novatesa Gràfiques, SL

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

1

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

Autors

Àngels Cabello Guilera
Manel Canyameres Sanahuja
Ferran Espinós Borràs de Quadras
Maria Granell Moreno
Ansel Guillamat Rubio
Francisco Jodar Martínez
Mercè Llenas Herbera
Consol Martí Baldellou
Maria Percaz Four-Pome
Joan Sendra Montes
Miquel Tort Santos
Antoni Vidal Teixidó
Javier Wilhelm Wainsztein
Núria Villanueva Rey

Coordinació

Anna Vall Rius

Pròleg

El Centre de Mediació Familiar de Catalunya del Departament de Justícia de la Generalitat es va crear en virtut de la Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya i va iniciar el seu funcionament el mes de juliol de l'any 2002. L'objecte de les mediacions gestionades a l'empara de la Llei 1/2001 eren les relacions familiars en crisis de parella i també els "conflictes per raó d'aliments entre parents o d'institucions tutelars".[1] En la pràctica, les situacions conflictives produïdes arran d'una separació, divorci o ruptura amb fills menors han estat els supòsits més nombrosos que han arribat a mediació.

A l'any 2009 es va aprovar la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, que va suposar una actualització de la llei anterior, una millora d'aquells aspectes que la pràctica havia mostrat ineficients i una extensió de la mediació regulada a tots els supòsits de tipus familiar i a altres situacions de l'àmbit civil. La nova llei va convertir el Centre de Mediació Familiar en el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya i va ampliar l'objecte de la seva gestió a totes les possibles mediacions en problemes d'àmbit familiar i a les procedents d'altres àmbits del dret civil.

Durant els primers anys de vida del Centre, les mediacions que hi arribaven eren escasses,[2] sobretot comparades amb l'elevat nombre de mediadors habilitats que es van registrar, gairebé de forma massiva, en el decurs dels anys 2002 i 2003. Per tant, els professionals mediadors podien experimentar poc o gens aquest mètode d'introducció recent. Calia expandir aquesta limitada praxi, analitzar i millorar la metodologia emprada, a base de compartir experiències. Amb aquest objectiu van néixer les sessions metodològiques, que des de l'any 2005 es fan al Centre de Mediació els primers dimarts de cada mes.

En cada sessió, 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. La persona media-

(1) Art. 5, 1 i 2 de la Llei 1/2001, de 15 de març de mediació familiar de Catalunya.
(2) La progressió creixent i sostinguda d'expedients oberts i mediacions ha estat evident en els darrers anys: 11 mediacions acabades l'any 2002, 54 l'any 2004, 1.100 l'any 2010 + 350 mediacions en procés.

dora descriu la metodologia, les eines i l'estratègia aplicades, exposa com va evolucionar en la pràctica i analitza la seva pròpia actuació i les conseqüències que les diferents estratègies i tècniques emprades van tenir en el desenvolupament de la mediació. Els participants intervenen amb preguntes i comentaris i col·laboren en l'anàlisi, dissecció i comprensió del cas.

Aquest llibre és un primer recull de les sessions dutes a terme entre els anys 2005 i 2008. Per realitzar-lo s'ha seleccionat una mostra dels casos de mediació familiar més interessants i destacats per alguna peculiaritat que els fa especialment didàctics i útils per a totes les persones interessades en la mediació, i concretament per a aquelles que es dediquen a aquesta tasca tan complexa, a vegades difícil, però en tot cas fascinant i gratificadora, i en moltes ocasions sorprenent pel seu potencial transformador d'actituds i conductes i per la possibilitat de facilitar el consens a través del diàleg i de la comprensió mútua.

La majoria d'aquests casos han estat gestionats a través del Centre de Mediació del Departament de Justícia, encara que alguns s'han desenvolupat en el marc dels serveis de mediació municipals o en l'àmbit privat. Cada cas es presenta de forma diferent, en funció de com el mediador va desenvolupar la mediació en la pràctica i de com posteriorment el va exposar i analitzar en la sessió metodològica.

Precisament aquesta diversitat d'idees, de formes d'intervenció, d'estratègies, de tècniques i de metodologies, permet veure la mediació des d'una perspectiva plural i profitosa.

Cal destacar i agrair la generositat de tots els mediadors i mediadores que, des de l'any 2005, han presentat el seu cas de forma totalment desinteressada i han donat vida a les sessions metodològiques, que tan útils han estat per compartir inquietuds i tècniques i per millorar la metodologia comuna a partir de l'experiència particular de tants professionals mediadors. I cal agrair, en particular, la participació dels autors d'aquest llibre, que han transcrit de forma oberta i generosa la seva experiència mediadora i han compartit la pròpia metodologia i recursos a través d'aquesta obra eminentment pràctica, que ofereix una visió enriquidora del valor de la mediació en la gestió positiva dels conflictes quotidians.

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Índex

1. El treball en xarxa amb els serveis socials
Joan Sendra i Montes 9

2. Un cas de mediació internacional
Antoni Vidal i Teixidó 25

3. Mare i filla adolescent: dues cultures enfrontades
Ferran Espinós Borràs de Quadras i Mercè Llenas Herbera 33

4. Una mare entre dues germanes
Maria Granell Moreno, Francisco Jodar Martínez i Javier Wilhelm Wainsztein 45

5. Mediació familiar judicial postsentència en un tema de règim de visites a favor d'uns besoncles
Núria Villanueva i Rey 65

6. Gestió de la comunicació alterada en una parella intercultural
Ansel Guillamat Rubio 72

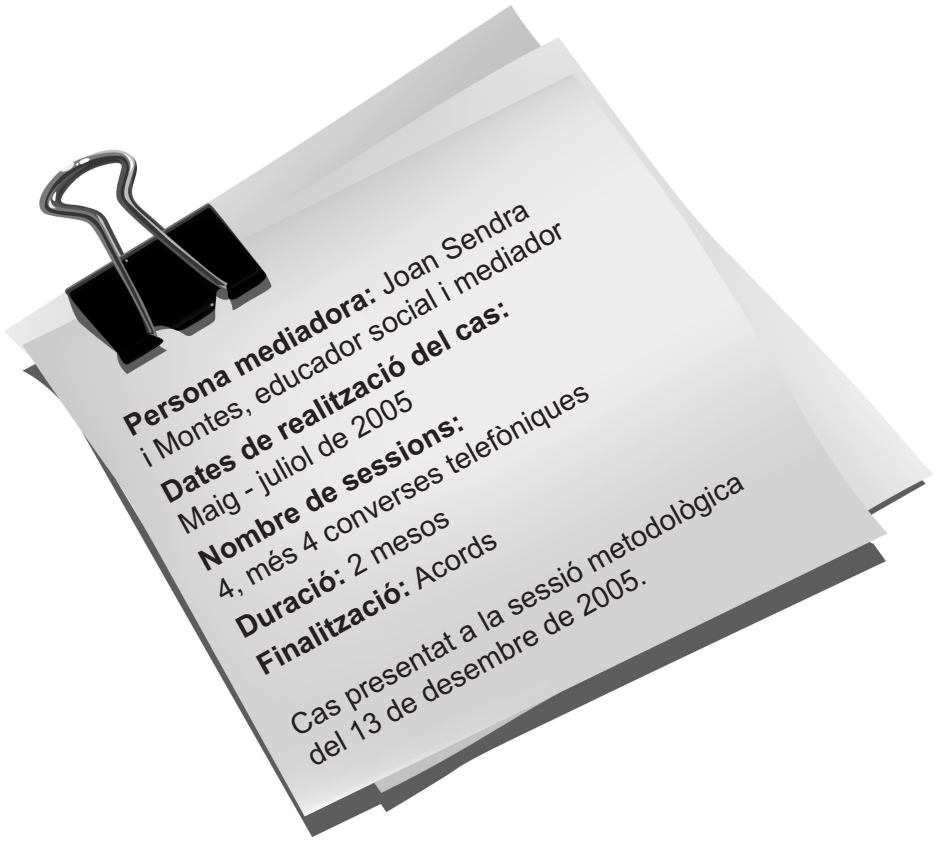
7. Recursos útils per a la mediació: el valor de les disculpes sinceres
Maria Percaz Four-Pome 89

8. Negocis i família. Prioritat o complexitat d'interessos i intervencions d'altres professionals
Manel Canyameres i Sanahuja 101

9. Una mediació apreciativa
Miquel Tort Santos i Mireia Pujol Carme 111

10. Mediació judicial *multiparts* entre familiars de família extensa sobre controvèrsia en l'exercici de la tutela d'una persona incapaç
Àngels Cabello Guilera i Consol Martí Baldellou 121

1 El treball en xarxa amb els serveis socials



Resum
El treball en xarxa és clau per a l'èxit de la mediació en casos en què la intervenció forma part d'un **programa d'intervenció** dut a terme des de diferents àrees de treball i amb diferents professionals de la comunitat.

En aquest cas s'analitza la **coordinació** entre l'**agent social de referència**, i alhora **derivador**, i el mediador. Aquesta anàlisi ocupa tot el procés de mediació, des de l'inici fins a la finalització.

Es tracta d'un cas de mediació familiar, arran de la dissolució d'una parella, per arribar a acords sobre la nova **convivència** que han d'establir, ja que són pares d'una nena de cinc anys.

La derivació es fa perquè des de la separació de fet de la parella i la partida de la mare amb la filla a una altra població, els pares no han mantingut cap mena de comunicació, i d'això ja fa quatre mesos.

La comunicació es reprèn a l'inici de la mediació.

Paraules clau

Mediació, mediador, coordinació, agent social de referència, derivador, convivència, comunicació, xarxa d'intervenció, separació de fet, intervenció, perspectives, tecnologies, treballadora social, difusió, sol·licitud, designació del mediador, depressió, custòdia, règim de visites, temes econòmics.

Idees clau

El treball del mediador s'ha d'entendre com un element més en la xarxa d'intervenció social extensa i de suport a les persones.

El paper del mediador és tan rellevant com el dels altres agents.

La col·laboració entre aquests professionals augmenta les possibilitats d'èxit de les intervencions, ja que els casos es poden treballar des de distintes perspectives i amb diferents tecnologies que es complementen.

El paper del **derivador referent** és fonamental per donar confiança a les parts que van a la mediació.

Origen

El cas que se cita va ser derivat al Centre de Mediació per la treballadora social d'un centre d'atenció primària, la qual va conèixer el recurs de la mediació a través d'unes xerrades de difusió de la mediació familiar fetes pel Centre de Mediació Familiar de Catalunya (CMFC), actualment Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya (CMDPC), com a part d'un treball de difusió, a través de la xarxa social i sanitària.

Material de difusió CMFC[3]

Els serveis socials i el Centre de Mediació Familiar

Centre de Mediació Familiar de Catalunya
Departament de Justícia

Col·laboració permanent

El Centre està a la disposició dels serveis socials en tot moment:
- consultes sobre possibles derivacions
- material informatiu/documentació (tríptics, cartells)
- xerrades (dirigides a tècnics, a la població en general)
- reunions per establir línies de col·laboració

Fase prèvia del procés

- La treballadora municipal contacta amb el Centre per tal d'iniciar el procés. Comenta que ja ha parlat amb les parts i que ambdues estan d'acord a **iniciar el procés de mediació**. Les parts han signat la sol·licitud de mediació, pas imprescindible per a poder iniciar el procés.

- La treballadora ha donat a la parella la **informació bàsica** que va rebre en la xerrada de difusió; traslladà al CMFC l'opinió que caldria donar **més informació, i més detallada,** a les parts, ja que ella **no coneix els detalls del procés de mediació.**

- La treballadora social envia la sol·licitud al CMFC, el qual inicia els tràmits administratius i de designació de mediador.

- Seguidament, des del CMFC es contacta amb el mediador, que en aquest cas vaig ser jo, per fer-li saber que havia estat designat per portar aquest supòsit. El mediador ha d'indicar la seva acceptació.

- El CMFC em facilita el telèfon de contacte de la treballadora social, la qual creu necessari situar-me en el cas i fer-me algunes propostes que hi tenen relació.

(3) Fragment extret del material de difusió en presentacions públiques i xerrades del CMFC (maig 2005).

La sol·licitud

Temes que caldria tractar d'acord amb la **sol·licitud** inicial feta **conjuntament** per les parts, segons la terminologia del formulari oficial del CMF:

Motius per sol·licitar la mediació
• mediació total
• mediació parcial

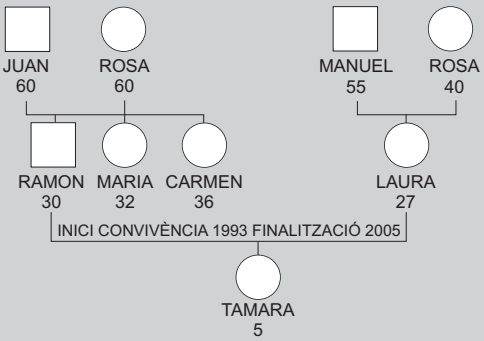
Custòdia dels fills
• exercici de la potestat del pare i de la mare

Règim de visites dels fills
• ús de l'habitatge familiar
• matèries econòmiques (**pensió d'aliments**, aliments entre parents, altres aspectes econòmics)

Breu explicació dels motius pels quals se sol·licita la mediació
Ponerse de acuerdo con todo lo relacionado con Tamara.[4]

Contacte amb la treballadora social: estratègia d'intervenció conjunta. Presentació del cas des de la perspectiva de la treballadora social

La treballadora social presenta el cas com un acabament de la relació de la parella formada per Ramon i Laura.



(4) Transcripció literal del que han escrit les parts en el formulari de sol·licitud. Tamara és la filla de la parella. (Els noms són tots inventats.)

Genograma

La nova situació presenta dificultats econòmiques associades:

La **mare** (Laura) acaba de trobar una feina. En el moment de la separació no treballava. Ha decidit anar a viure temporalment a casa del seu pare, a una ciutat que dista vint quilòmetres del poble on residia amb la parella. En aquest habitatge no té despeses de lloguer ni de manutenció. A més, té la possibilitat de millorar laboralment en pocs mesos.

El **pare** està de baixa laboral per depressió. Les perspectives de continuïtat a l'empresa on treballa són baixes, ja que han endegat un procés de regulació i l'home té la certesa que l'acomiadaran (al cap d'uns mesos va ser acomiadat). [5]

Els serveis socials estan gestionant beques per a la escola de la nena i un programa de recerca de feina per a la mare i orientació professional per al pare.

En aquests moments, la comunicació entre ells és quasi inexistent i han de solucionar conflictes relacionats amb la separació, custòdia, règim de visites i qüestions econòmiques.

Els dos tècnics –treballadora social i mediador– acorden que la mediació es realitzi a les dependències dels serveis socials de la població amb l'objectiu de visualitzar la col·laboració interprofessional i interinstitucional i apropar aquest recurs de la mediació a les parts, al seu entorn, comunitat o lloc de referència.

El mediador proposa que la treballadora social, com a tècnica de referència, li presenti les parts.

Origen de la proposta

El cas ha arribat a la treballadora social a partir de la psicopedagoga de l'escola de la **Tamara**. L'equip de mestres ha observat canvis d'actitud en la nena. Quan en parlen amb els pares s'assabenten de la separació i de les dificultats

(5) Informació obtinguda en una conversa informal amb la treballadora social.

emocionals i econòmiques que estan travessant. Els proposen que vagin a veure l'assistenta social per tal cercar resoldre la situació o mirar de millorar-la. Alhora la psicopedagoga del centre escolar comenta el cas a la treballadora social i li indica que rebrà la visita del **Ramon** i la **Laura**, els pares de **Tamara**. La treballadora social, després d'atendre'ls, els proposa dur a terme una mediació familiar. Els dos membres de l'antiga parella accepten.

En la coordinació amb la **xarxa de serveis socials** radica en gran part l'èxit de la mediació, i aquest cas n'és una prova constatable.

"Les persones s'apropen a la mediació amb més seguretat ja que el tècnic comunitari de referència, en aquest cas la treballadora social, els ofereix confiança i saben que estan en un espai segur, diríem que, d'alguna manera, tutoritzat pel tècnic que ha derivat el cas. Això fa que el procés d'adquisició de confiança en la institució de la mediació no sigui un obstacle difícil de salvar pel mediador".

	AGENTS INTERVINENTS		
	PSICOPEDAGOGA	TREBALLADORA SOCIAL	MEDIADOR
TASCA	DETECCIÓ PROBLEMA	PROPOSTA INTERVENCIÓ DERIVACIÓ I SEGUIMENT	PROCÉS MEDIACIÓ
		COORDINACIÓ INSTITUCIONS	

Coordinació prèvia

La treballadora social i el mediador acorden que ella convocarà les parts per fer la primera sessió i ho comunicarà al mediador.

La mediació es durà a terme en un despatx de serveis socials.

Primera sessió

El derivador presenta el mediador

Les dues parts (Laura i Ramon) arriben a l'hora prevista als locals dels serveis socials, que ja coneixen.

Els rep a la sala d'espera la treballadora social, que em presenta com a mediador. L'afabilitat amb què ens tractem la treballadora social i jo crea la sensació que som professionals que ens coneixem de fa temps. Aquesta sensació propicia un clima de **proximitat** i **confiança**.

La treballadora social ens convida a entrar al despatx on es farà la mediació. Comença les presentacions i fa un recordatori a tots de com s'ha arribat a aquest moment.

La treballadora social explica a les parts que la primera sessió és informativa, tant pel que fa a establir la primera relació amb el professional mediador com per conèixer de la seva mà què és la mediació, quins en són els mecanismes i les normes i quin abast té.

Cal deixar molt clar tot allò que es va fent durant el procés de mediació. La **transparència metodològica** afavoreix els objectius de la mediació.

Un cop feta la presentació s'acomiada dient-nos que serà al despatx del costat per si volem alguna cosa. Com que els despatxos són contigus, separats per una paret de vidre, només caldrà, si cal, fer un senyal visual.

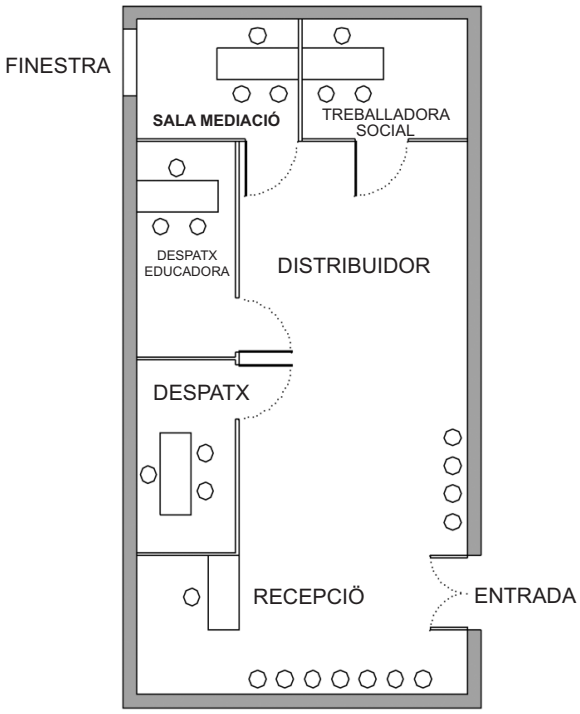
L'espai és diàfan; tots els despatxos donen la sensació de proximitat i alhora d'intimitat. La insonorització és correcta, una conversa en to normal no se sent a fora. Es percep lleugerament el so dels telèfons.

En aquests punt cal recordar que l'espai no era el més apropiat quant a l'estructura, ja que hem de fer la mediació en una taula rectangular de despatx, amb les carpetes i materials de la persona que ocupa normalment aquell lloc. Jo, el mediador, no em sento incòmode, però cal aconseguir que les parts tampoc s'hi sentin. Una de les feines del mediador és anar comprovant que les parts no es trobin en cap moment incòmodes, tant pel que fa a l'estat d'ànim com pel que fa a l'espai on es realitza la mediació. En el cas que ens ocupa, les parts em van respondre sempre que es trobaven bé, detall principal per poder treballar amb tranquil·litat tots plegats. Estàvem molt concentrats en el procés.

És molt important fer ressaltar que l'espai de la mediació engloba, més enllà de l'estructura física, el **clima** i l'**atenció al procés** que crea el mediador per

mitjà de l'**escolta activa**. Escolta activa que comença en el primer contacte amb les parts, en el moment de **l'acolliment**.

Disposició dels despatxos de serveis socials



Descripció del desenvolupament de la primera sessió

El mediador explica el projecte de la mediació i les característiques. Apunta que és un recurs públic. Que el mediador està a disposició de les parts però que es necessita la col·laboració activa d'aquestes per cercar la solució. El mediador ofereix un espai simbòlic a Tamara (de presència imaginària), ja que moltes de les decisions que es prenguin en la mediació l'afectaran directament i indirectament. Aquest espai simbòlic és perquè les dues parts la tinguin sempre present amb la finalitat que pensin com ho pot viure, com l'afectarà allò que es decideixi. Les parts accepten i es comprometen amb el procés.

La Laura explica la situació de separació de fet i diu que és irreversible, després d'haver estat molt de temps pensant quina era la millor decisió per a tots i sobretot per a la seva filla Tamara.

Sovint el pare no pot expressar-se verbalment, però manifesta la seva tristesa mitjançant el plor. Assegura que també vol el millor per a la seva filla.

Elements clau expressats:

- En aquests moments hi ha serioses dificultats per a la comunicació.
- Els dos volen estar amb la filla (té cinc anys).

La situació econòmica dels dos és inestable. En Ramon està de baixa per depressió, amb el desig de canviar de feina; i la Laura acaba de començar una feina nova.

Abans de finalitzar la sessió se'n fa un resum i es pacta el format de la següent. El mediador analitza la situació i proposa mantenir dues sessions per separat. Considera que, així, en Ramon tindrà un espai privat i íntim que li permeti expressar els seus sentiments. Per la seva banda, la Laura, en aquest cas més serena i receptiva al procés, creu que també li serà útil mantenir una sessió individual. Li cal per poder parlar de la seva relació amb en Ramon i les dificultats que es presenten; no el vol ferir, però ell està molt sensible i qualsevol comentari l'afecta molt.

Durant aquesta primera sessió bàsicament expressen les voluntats que fonamentaran el **compromís** i dibuixen l'estructura del possible acord:

- Que han de deixar de conviure com a parella.
- Que el que més desitgen és el benestar de la seva filla Tamara.
- Que entenen que la separació ha de repercutir com menys millor en el desenvolupament de la seva filla comuna, Tamara, i vetllaran perquè així sigui.
- Que el que desitgen com a pares és compartir i col·laborar plenament en el creixement de la Tamara fins a la seva completa autonomia, donant-li tot el suport necessari.
- Que la Laura i en Ramon es respectaran com a persones amb autonomia i es desitgen el millor possible, ja que entenen que el seu benestar repercuteix directament en la Tamara**.**

Les parts estableixen un primer acord: es comprometen a respondre les trucades telefòniques mútues per saber de la filla.

La Laura fa quatre mesos que se'n va anar amb la seva filla a casa del seu pare (avi de Tamara), el qual viu sol des de la mort de la mare de la Laura, i la

comunicació entre ella i en Ramon va esdevenir pràcticament inexistent. Els intents de contacte eren dolorosos i a vegades es produïa certa agressivitat. S'acorda fer les properes dues sessions individualment i començar per en Ramon. Es planifica el calendari de les properes sessions i el mediador valora que entre cada una hi hagi un temps de reflexió i, si cal, d'assessorament, tant jurídic com emocional.

Quan acaba la sessió, la treballadora social surt a acomiadar les parts i s'interessa pel seu estat; a més, els diu que la mediació els anirà bé i que confiïn en els professionals.

Segona sessió

Individual amb en Ramon. El derivador no és a les dependències municipals

En Ramon està molt baix de moral. Sent que "la Laura se'n va amb la filla i el deixa *penjat*". Té moltes pors i una gran inseguretat.

Durant la sessió plora i demana disculpes per aquest motiu. El mediador li diu que no es preocupi, que en la seva situació això és usual, fins al punt que totes les sales de mediació disposen de mocadors de paper. És una explicació que intenta tranquil·litzar, humanitzar i afavorir l'alliberament de sentiments i d'emocions en un clima íntim i confidencial sense cap tipus de pressió.

Com a mediador, em va semblar oportú postergar entrar a fons en els temes i apuntar compromisos. Vaig optar per invertir la major part del temps a escoltar el seu relat ple de frustració, fins a anar trobant els moments de centrarnos en la cerca de solucions.

Tercera sessió

Individual amb la Laura. El derivador és a les dependències municipals

La treballadora social es limita a saludar des del despatx quan entrem a la sala.

Durant la segona sessió, la Laura explica que havia decidit anar-se'n a viure fora de la població amb la filla. Vista la situació del seu pare (i avi de Tamara), que viu sol des de la mort de l'esposa, i donada la seva situació econòmica, es replanteja l'objectiu i decideix anar a viure amb ell.

"La convivència s'havia fet insuportable"; "en Ramon ja fa temps que no està bé i sovint beu amb excés"; "fa por"; "desitjo que el pare de la meva filla es curi".

Laura diu que creu que ella també està en un procés depressiu lleu, i de fet assisteix al Centre de Salut Mental.

Està disposada a posar de la seva part per solucionar els nous conflictes que han sorgit a causa de la separació, bàsicament tot el que fa referència a la forma de relacionar-se amb la filla i la seva manutenció. Creu que la nena té dret a una custòdia compartida, però encara no és el moment; tant ella (Laura) com en Ramon necessiten temps.

Converses telefòniques amb les parts

Després de les sessions individuals i donades les restriccions temporals i del nombre de sessions (màxim tres) que estableix la Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya, decideixo –i el cas ho requereix– complementar la mediació amb una sèrie de trucades telefòniques. En aquell moment, limitar la mediació al que deia la Llei hauria suposat no acabar el procés i m'hauria provocat malestar, el malestar de la feina inacabada.

Les converses amb les parts són relaxades. Tinc la sensació que la situació ha millorat molt, que el fet de veure una possible sortida els ha tranquil·litzat a tots dos.

Pel que fa a les propostes, són molt similars per a les dues parts i estan fonamentades en principis de la realitat actual. Això ha estat possible perquè les dues parts volen sortir d'aquesta situació dignament, sense fer mal a l'altra i preservant Tamara de situacions angoixants.

En les converses telefòniques es van ajustant els termes dels compromisos, que esperen revisar i signar a la quarta i darrera sessió.

Quarta sessió

Conjunta. Acomiadament del mediador per part del derivador

A la quarta sessió (conjunta), en la qual estava previst compartir i polir els acords redactats a partir de les converses de la primera sessió, les sessions

individuals i les converses telefòniques, bàsicament s'expressen les voluntats que fonamentaran el **compromís**, l'acord definitiu, el full de ruta a un any vista.

En la data de la trobada es presenten les dues parts, que, inesperadament, vénen acompanyades de Tamara.

La nena està amb nosaltres a la mateixa sala, un despatx, i es fa la sessió de mediació mentre ella pinta amb colors que, casualment, es troben a la seu dels serveis socials. De tant en tant, la nena reclama atenció. El mediador ha de saber adaptar-se a les situacions inesperades; el seu treball ha de ser flexible i imaginatiu.

Aquesta no és la situació més tranquil·la ni ideal per fer la mediació, però és la realitat del moment, i és aquesta la realitat amb què treballem.

S'aconsegueix restablir la comunicació entre tots i conjuntament s'acaben de redactar els acords finals.

Es deixa per a més endavant la possibilitat d'arribar a l'objectiu de la custòdia compartida, que s'intentarà quan la situació personal i laboral d'en Ramon sigui més estable.

Es plantegen posar a prova aquests compromisos durant un període que els permeti analitzar-ne l'evolució. Aquest període és aconsellable que sigui d'un any natural, per tal com en el cicle d'un any succeeixen fets socials, festivitats, vacances, etc. i fets personals, com celebracions onomàstiques, que suposen decisions i posen a prova els estats anímics.

Si cal, després formalitzaran els acords i les seves variacions sorgides de la pràctica en un conveni regulador.

Document d'acords de mediació[6]

ACORDS DE MEDIACIÓ

Reunits:

La Sra. [illegible], major d'edat i amb DNI [illegible] 7 W
i
el Sr. [illegible], major d'edat i amb DNI [illegible] Z

Expressen i acorden lliurement, durant el procés de mediació, realitzat per en Joan Sendra i Montes, mediador habilitat pel Centre de Mediació Familiar de Catalunya núm. 102 :

- Que han deixar de conviure com a parella.
- Que el que més desitgen és el benestar de la seva filla [illegible].
- Entenen i vetllaran perquè la separació repercuteixi el menys possible en el desenvolupament de la seva filla comú, [illegible].
- Que el que desitgen com a pares és compartir i col·laborar plenament en el creixement de [illegible] fins a la seva completa autonomia, donant-li tot el suport necessari.
- Acorden que qualsevol decisió referent a temes com: la salut, la escolarització, activitats vinculades a la educació o a l'esbarjo etc. seran parlades i prendran les decisions de comú acord.
- Es comprometen fermament a mantenir-se mútuament informats de qualsevol incidència o decisió que afecti o pugui afectar a la seva filla. Per a això posaran totes les facilitats possibles . mantenir-se informats del lloc de residència, telèfons, etc.
- És voluntat que passat un temps prudencial , per poder adaptar-se a la nova situació personal, aproximadament un any, intentaran obtenir la custòdia compartida, ja que es consideren mútuament uns bons pares.
- Que [illegible] es respectaran com a persones amb autonomia i es desitgen el millor possible , doncs entenen que el seu benestar repercuteix directament en [illegible].
- Que entenen els acords de mediació com a compromisos bàsics i que el temps i les actituds i la voluntat expressada ajudaran a millorar-los i a adaptar-los a les necessitats canviants.

RELACIONS PATERNO-FILIALS

Ambdós expressen que degut a les circumstàncies laborals canviants (baixa qualificació , torns de treball variables, possibilitats de canvis laboral) estan disposats, tot respectant els acords bàsics de règim de visites, que entenen com a referència, a tenir cura de la seva filla sempre que l'altra part, per raons laborals o raons personals inexcusables, no hi pugui prestar-li l'atenció necessària. Aquestes circumstàncies extraordinàries seran comunicades a l'altre progenitor amb la major antelació per poder organitzar-se el millor possible.

Convivència :

Referent a la custodia acorden que l'exerciti la mare i que el pare gaudeixi d'un ampli règim de visites i de convivència.

- Període escolar:

A partir de l'inici del curs escolar [illegible] conviurà de diumenge al vespre a divendres vespre amb la mare.

(6) Detall de les signatures. La signatura del mediador està al mig i més avall, d'acord amb la seva posició en el procés.

ACORDS DE MEDIACIÓ

Reunits:

La Sra. [illegible], major d'edat i amb DNI [illegible] W
i
el Sr. [illegible], major d'edat i amb DNI [illegible] Z

Expressen i acorden lliurement, durant el procés de mediació, realitzat per en Joan Sendra i Montes, mediador habilitat pel Centre de Mediació Familiar de Catalunya núm. 102 :

- Que han deixar de conviure com a parella.
- Que el que més desitgen és el benestar de la seva filla [illegible]
- Entenen i vetllaran perquè la separació repercuteixi el menys possible en el desenvolupament de la seva filla comú, [illegible]
- Que el que desitgen com a pares és compartir i col·laborar plenament en el creixement de [illegible] fins a la seva completa autonomia, donant-li tot el suport necessari.
- Acorden que qualsevol decisió referent a temes com: la salut, la escolarització, activitats vinculades a la educació o a l'esbarjo etc. seran parlades i prendran les decisions de comú acord.
- Es comprometen fermament a mantenir-se mútuament informats de qualsevol incidència o decisió que afecti o pugui afectar a la seva filla. Per a això posaran totes les facilitats possibles . mantenir-se informats del lloc de residència, telèfons, etc.
- És voluntat que passat un temps prudencial , per poder adaptar-se a la nova situació personal, aproximadament un any, intentaran obtenir la custòdia compartida, ja que es consideren mútuament uns bons pares.
- Que [illegible] es respectaran com a persones amb autonomia i es desitgen el millor possible , doncs entenen que el seu benestar repercuteix directament en [illegible]
- Que entenen els acords de mediació com a compromisos bàsics i que el temps i les actituds i la voluntat expressada ajudaran a millorar-los i a adaptar-los a les necessitats canviants.

RELACIONS PATERNO-FILIALS

Ambdós expressen que degut a les circumstàncies laborals canviants (baixa qualificació , torns de treball variables, possibilitats de canvis laboral) estan disposats, tot respectant els acords bàsics de règim de visites, que entenen com a referència, a tenir cura de la seva filla sempre que l'altra part, per raons laborals o raons personals inexcusables, no hi pugui prestar-li l'atenció necessària. Aquestes circumstàncies extraordinàries seran comunicades a l'altre progenitor amb la major antelació per poder organitzar-se el millor possible.

Convivència :

Referent a la custodia acorden que l'exerciti la mare i que el pare gaudeixi d'un ampli règim de visites i de convivència.

- Període escolar:

A partir de l'inici del curs escolar [illegible] conviurà de diumenge al vespre a divendres vespre amb la mare.

El divendres per la tarda , un cop acabada l'escola i les activitats extraescolars, [illegible] recollirà a [illegible] fins diumenge al vespre que anirà amb la [illegible]

- Període vacances escolars:

Cada any els pares establiran de comú acord , les dates de les vacances d'estiu i de setmana Santa i Nadal , d'acord amb el més convenient per a [illegible] i en funció del calendari laboral. Anualment s'alternaran les dates.

Com a punt de partida i per l'any 2005 acorden:

Estiu del 15 al 31 de juliol amb la mare del 1al 15d'agost amb el pare
Nadal 24 i 25 de desembre amb la mare
Reis, 5 i 6 de gener amb el pare

La resta de dates festives les realitzaran , procurant l'alternança i l'adaptació a les activitats de [illegible]

MANUTENCIÓ

En quan a les aportacions econòmiques periòdiques per garantir la manutenció i el benestar de [illegible], el Sr. [illegible] es compromet a ingressar mensualment , entre l'1 i el 5 de cada més, per avançat, 120 euros en el compte corrent acordat ,de titularitat compartida i beneficiaria Tània . Compte corrent i d'us exclusiu per aquesta finalitat, on es domiciliaran totes les despeses corrents relatives a la manutenció, salut, educació i esbarjo, etc.
Totes les despeses , tant de formació, com d'esbarjo i les necessitats que puguin succeir seran compartides solidàriament i al per ambdós progenitors.

Anualment el Sr. [illegible] es compromet a actualitzar la pensió tenint com a referent l'indicador oficial de l'IPC. Així com si variés la seva situació laboral, econòmica es compromet i es voluntat revisar l'import d'aquesta en base a les necessitats de la seva filla.

Qualsevol variació de les circumstàncies o de les necessitats de la menor, ambdós es comprometen i expressen la voluntat de solucionar-ho amistosament sempre tenint com a referent l'interès principal de [illegible]

Si es donés la circumstància, desavinences o desacords referents a l'acordat en aquest document o d'altres que poguessin sorgir, , resolen acudir al Centre de Mediació Familiar de la Generalitat de Catalunya.

[illegible]

Joan Sendra i Montes
Mediador

5 de juliol 2005

Tancament

L'acomiadament de la mediació es va fer conjuntament amb la treballadora social, cosa que fa palesa als usuaris la col·laboració entre els tècnics des de l'inici fins a la finalització del procés.

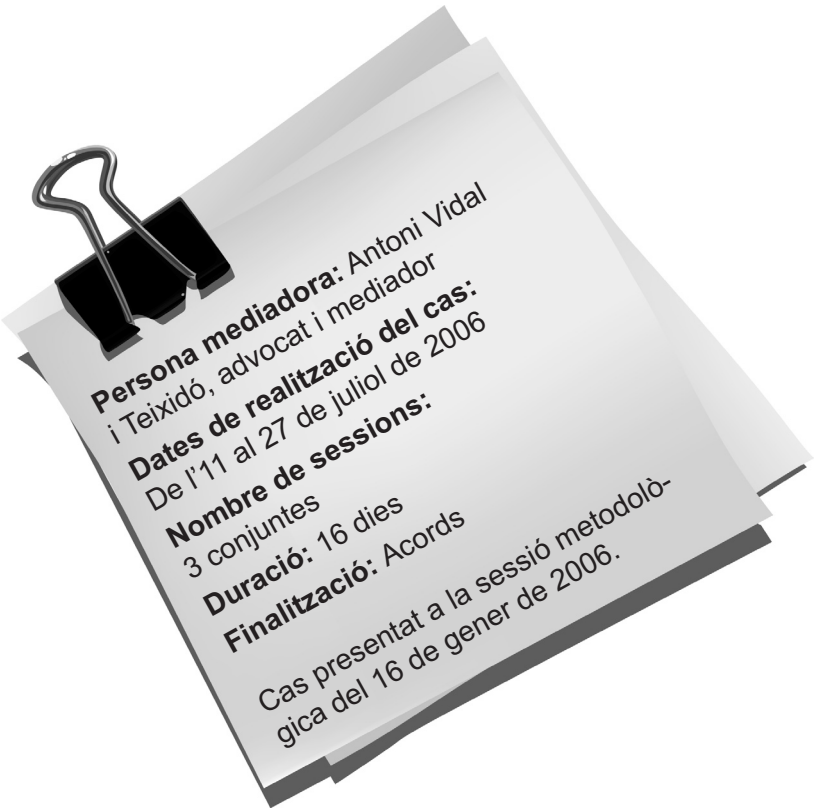
Els equips de serveis socials continuaran fent el treball de suport a l'exparella i a la filla pel que fa a aspectes laborals i de salut mental.

La valoració del procés de mediació expressada en el qüestionari d'avaluació és bona i mostra satisfacció. Així mateix s'apunta que el procés ha estat curt. Un cop les parts i la seva filla van marxar, vaig parlar amb la treballadora social i vam estar d'acord que l'experiència havia estat molt positiva, tant professionalment com personalment. En aquell moment va ser tot un repte metodològic, que es va oposar a considerar la mediació com una institució aïllada, sense coordinació amb altres agents més enllà de la funció derivadora, i que, ben al contrari, va afavorir en tot moment el fet de compartir serveis i pràctiques amb altres agents d'atenció a la persona.

Avui, aquest model de treball en xarxa ja és una realitat entre molts professionals de la mediació i molts operadors de la xarxa d'atenció a la persona. És un model que s'ha normalitzat a la majoria de municipis que tenen serveis propis de mediació, on es considera el mediador un operador més. Forma part del procés d'assimilació de la mediació en la societat.

Allà on no hi ha serveis municipals de mediació s'està fent un esforç per difondre aquest model col·laboratiu. És un sistema que augmenta l'eficàcia del procés, alhora que redueix el temps d'intervenció, emfatitza en la proximitat i permet complir, doncs, objectius bàsics d'atenció al ciutadà.

2 Un cas de mediació internacional



Resum

Mediació familiar la dificultat de la qual no tan sols es deu a la mateixa complexitat del cas (matrimoni de diferents nacionalitats amb fills malalts que necessiten l'assistència constant dels progenitors), sinó també a la distància entre llurs actuals domicilis i al fet d'haver optat una de les parts per la via dels fets consumats.

D'aquest cas s'ha de destacar la complicació que representa el fet que, a més dels interessos contraposats, hi hagi una comunicació distant i no presencial.

D'altra banda, en aquesta mediació queda palès que la bona praxi d'altres professionals és també un element que cal prendre en consideració.

Antecedents

El cas arriba per derivació del Jutjat de 1a Instància número 18 de Barcelona. Després d'una sessió informativa en la qual compareixen cadascuna de les parts, acompanyades dels respectius advocats, s'accepta la mediació i es nomena el mediador.

La sessió informativa, en què excepcionalment participa el mediador nomenat, es realitza a la seu del Centre de Mediació dels Jutjats de Família. S'hi plantegen diferents qüestions prèvies a les habituals. La primera és la necessitat de fer les sessions de mediació amb caràcter d'urgència, per tal com el marit ha de tornar al seu país per motius de feina. La segona té caràcter processal, ja que, a instàncies del marit, hi ha contra l'esposa una demanda internacional per sostracció de menors i una demanda de divorci i, a més, hi ha una demanda de mesures prèvies contra el marit a instàncies de la dona. La tercera és l'opció de la llengua que s'emprarà. En aquest cas cal dir que entre ells parlen en anglès, però el marit entén i parla suficientment l'espanyol, i en aquesta llengua es fa la sessió informativa. Per altra banda, la defensa del marit ve de Madrid, per la intervenció de l'advocacia de l'Estat en tractar-se d'un problema de sostracció, i l'advocat de l'esposa és un lletrat de Barcelona. La quarta qüestió és més complexa, ja que es planteja la problemàtica de les properes sessions i la manera de realitzar-les, tenint en compte que el marit no pot quedar-se gaires dies més.

Per tant, es tracta d'una sessió informativa en què no tan sols es plantegen el concepte de la mediació i els seus principis, sinó també com pot ser eficaç aquest sistema en un context tan específic i limitat.

Així es considera la possibilitat que el Centre de Mediació faciliti els mitjans tècnics adequats perquè la sessió de mediació pugui celebrar-se encara que ambdues parts estiguin a llocs ben diferents i distants. El Centre d'Estudis Jurídics, a instàncies del Centre de Mediació, havia donat la conformitat per fer les sessions per videoconferència. En realitat, però, no va ser necessari, ja que es va prioritzar l'inici immediat de la mediació i la seva realització de forma presencial, amb la idea de fer les sessions al més continuades possible abans que una de les parts retornés als EUA.

Un cop assegurada la viabilitat de la mediació i l'acceptació de les parts, així com el suport dels respectius advocats, es va acordar fer la sessió inicial pocs dies després.

Presentació i primera sessió o sessió inicial

Es presenten les dues parts amb els respectius advocats. L'advocat de Madrid tenia una idea vaga de la mediació, a diferència del de Barcelona, que en tenia un coneixement més tècnic. Els advocats hi són presents inicialment, però un cop fetes les presentacions opten per quedar-se fora de la sala. En realitat, els advocats han pres una posició positiva i tots dos fan vots per una entesa, malgrat saber la dificultat del cas.

Es tracta d'una parella, ella catalana i ell de nacionalitat americana, que s'havien casat a Alabama (Estats Units) l'any 2001. El matrimoni, que tenia dos fills bessons (un nen i una nena) de dos anys d'edat, prop de tres, estava inscrit a Espanya per via consular.

La parella s'havia conegut als EUA. Ella, que anomenarem Marta, treballava a Nova York des de l'any 1998 i ell, que anomenarem Peter, tenia la residència a Alabama. En Peter tenia 20 anys més que la Marta.

Inicialment la seva relació era esporàdica, però un cop es consolidà, la Marta va deixar, el gener de 2001, la feina que tenia a Nova York per fixar la seva residència a Alabama. Allà feia treballs de mitja jornada, amb uns ingressos molt inferiors als que havia obtingut fins aleshores.

La parella es casà el novembre de 2001, i el mes de setembre de 2003 varen tenir els bessons. Entremig havien comprat una casa a la població d'Alabama. Els bessons varen nàixer amb problemes greus de salut i això significà que la Marta deixés de treballar del tot per dedicar-se plenament a la cura dels fills. A partir d'aleshores començà un *via crucis* amb estades a Barcelona, ja que ella, mitjançant les coneixences de la seva família, tenia molta confiança en els metges de Sant Joan de Déu. Generalment era la Marta qui venia amb els fills a Barcelona i posteriorment s'hi afegia en Peter; o bé venien plegats, però en Peter marxava abans per motius de feina, ja que eren estades de setmanes.

En realitat, a l'Hospital de Sant Joan de Déu es duia un control del que s'estava fent als Estats Units en relació amb el fill, i es tenia una cura més completa de la filla. Al noi li calia la implantació d'un botó gàstric i, finalment, a l'any 2005 va

ser operat a Alabama. A més, requeria ajuda i tractament psicològic. La filla presentava un diagnòstic de colitis inespecífica, congènita i crònica, amb anorèxia, i necessitava ser alimentada artificialment també mitjançant un botó gàstric. Fins aleshores havia estat ingressada vuit vegades a Sant Joan de Déu.

La relació de la parella s'havia anat deteriorant, i sembla que la Marta trobava en la seva família l'emparament que li faltava amb en Peter i el seu entorn. Els viatges de la Marta a Barcelona es varen anar incrementant i començà una època de separacions i reconciliacions, fins que per Pasqua de l'any 2006 la Marta s'emportà els fills a Barcelona com si fos per a un control rutinari, però aquesta vegada amb la idea de quedar-s'hi.

Entre les contradiccions i els retrets que les parts es formulen hi ha un punt que no queda prou clar, ja que en Peter manifesta que ell havia vingut també per Pasqua, però que el seu havia estat un viatge d'anada i tornada, amb el convenciment que, com sempre havia passat, la Marta tornaria amb els fills al cap d'unes setmanes.

En realitat, però, en Peter és a Alabama i la Marta es queda a Barcelona amb els fills, sense pensaments de tornar als Estats Units.

És aleshores quan en Peter s'adona que la separació és un fet i presenta una demanda judicial per sostracció de menors, ja que la Marta li manifesta que la seva decisió és irrevocable; a la vegada, presenta una demanda de divorci als Estats Units. Per la seva banda, la Marta havia presentat una demanda de mesures prèvies, i són aquestes mesures les que també han condicionat d'anar a mediació per recomanació del jutjat.

La sessió inicial ha estat dura, creuada de retrets, però el tracte entre les parts ha estat respectuós tot i la duresa d'en Peter, molt radicalitzat. Es planteja de fer una segona sessió i, malgrat que en Peter demana consultar-ho amb el seu advocat, quedem per a la setmana següent. Es confirma la voluntat de fer una segona sessió, que jo tinc el convenciment que ha de ser la definitiva perquè en Peter no podria, ni per temps ni per voluntat, aguantar-ne una tercera. Per altra banda, estic segur que en Peter pot arribar a pensar, si és que encara no ho ha fet, que es troba en territori contrari, malgrat que el meu esforç és demostrar el constant compliment dels principis de la mediació.

Així doncs, abans de tancar la sessió demano a les parts si volen continuar amb la mediació. Tots dos hi accedeixen. A la sortida, els advocats, que s'es-

peraven fora, volen parlar amb mi. En realitat, si bé l'advocat de l'esposa coneixia l'existència de la mediació, cap dels dos havia tingut cap experiència directa amb algun cas en concret. Al mediador el sorprèn la bona recepció i l'interès. Penso que un factor important és la dificultat processal davant diferents intervencions i jurisdiccions, així com possibles interlocutòries i sentències contradictòries.

Segona sessió

Vénen les parts soles, sense els advocats. Tinc la sensació que la mediació ha ajudat els advocats a afinar i ajustar les seves pretensions i penso que ells s'han parlat.

En aquesta segona sessió les parts són conscients que tenen el temps limitat per arribar a acords, i no obstant això, és en aquest moment quan les posicions estan més distanciades. La Marta necessita qüestionar la figura d'en Peter i en parla com d'una persona reservada, sense amics, pendent de la feina i amb un masclisme exagerat, que podia semblar impropi del país on estava vivint, tot i que –i posa l'accent en això–, malgrat la seva nacionalitat americana, prové de Xipre. Els darrers temps li havia prohibit sortir d'una manera natural i també que cerqués una feina. La seva vida estava delimitada per la casa i els hospitals, i així, quan venia a Barcelona, la temptació de quedar-s'hi era cada vegada més gran. S'adonava que, amb el pas del temps, la diferència d'edat amb el seu home s'havia acusat en tots els sentits, i les posicions de cadascú s'havien anat radicalitzant. Ja l'any 2004 la Marta, que havia vingut a Barcelona només amb els fills, s'havia plantejat la separació. I aquell mateix any va haver-hi un intent de separació, fins a la reconciliació al cap d'uns mesos, pels volts de Nadal. Per altra banda, en Peter no podia entendre que a ella els metges de Barcelona li inspiressin més confiança (sobretot parla amb la màxima calidesa del servei de Sant Joan de Déu). En aquesta darrera sessió la Marta comenta que va marxar gairebé fugint perquè sabia que ell s'hi oposava.

En Peter ha entès la conversa, fins i tot en els moments en què la Marta s'ha dirigit a mi en català com en un apart d'una obra de teatre. En Peter havia fet les seves notes, tal com s'havia dit al principi. Ordenat i disciplinat, justifica una total dedicació a la família, un compromís extrem, de manera que l'expressió en castellà "involucrado en la familia" és emprada constantment. Per altra banda, quan el mediador escolta les dues parts és com si sentís dos mons oposats. En Peter reconeix que un cop casats volia que ella no treba-

llés i que de seguida tinguessin un fill. Però no estava segur de la voluntat d'ella de tenir-los. Possiblement la diferència d'edat dificultava el consens.

Cadascú ha parlat sense interrupció i amb una emoció continguda, però les posicions són molt marcades i, aparentment, amb poc marge d'acord.

A l'hora de concretar, ambdues parts són molt concises: la Marta vol el divorci, la custòdia dels fills i quedar-se a Barcelona, sense posar cap mena d'obstacle perquè en Peter pugui veure els fills quan vulgui. També demana un ajut econòmic sense determinar. No parla de la casa d'Alabama.

En Peter accepta el divorci com a mal menor, però també demana la custòdia dels fills; per tant, vol marxar tot seguit als Estats Units amb ells, sense posar tampoc cap mena d'obstacle perquè la Marta s'hi pugui relacionar quan vulgui i com vulgui. En Peter no parla de contribució en concepte d'aliments per part de la Marta.

Curiosament, un cop cadascú ha manifestat les seves posicions, comença una etapa de fluïdesa, i és aleshores quan penso que els advocats havien parlat entre ells mentre esperaven els seus clients en la sessió anterior. S'havien posicionat, però la sortida al conflicte o bé era processal i, per tant, contenciosa, o bé passava per un acord.

Tercera sessió

No sé si parlar d'una tercera sessió. En realitat, aquell mateix dia, potser a la tarda, havien formalitzat els acords sense cap més intervenció mediadora. Per part nostra només teníem la constància que eren acords acceptats de manera voluntària, i a cada apartat de l'acta final hi havia un raonament ratificat per les dues parts.

Els advocats ja coneixien els acords; el mediador els va transcriure:

Primer. En relació amb la **custòdia**: ambdós progenitors, de mutu acord, consideren que el més beneficiós per als fills és que el menor F quedi sota la custòdia del seu pare, donades les circumstàncies que hi concorren. Pel que fa a la filla, E, romandrà sota la custòdia de la mare, tenint en compte també les seves circumstàncies personals i de salut.

Segon. En relació amb la **potestat**: s'estableix el principi general de la potestat compartida. Malgrat tot, s'atribueix a cadascun dels progenitors l'exercici de

la potestat de manera exclusiva quant a determinades facultats. Així, en Peter exercirà sobre el seu fill F la potestat pel que fa a la representació personal i patrimonial, educació, salut, així com a les decisions de caràcter ordinari. Les indicades facultats són atribuïdes també a la Marta respecte de la seva filla E.

Tercer. En relació amb els **domicilis**: al marge que qualsevol variació haurà de ser notificada amb l'antelació deguda, estableixen que en Peter fixa el seu domicili als Estats Units (aquí s'indica l'adreça), a Alabama, i la Marta ho fa a Barcelona (aquí s'indica també l'adreça corresponent).

Quart. Pel que fa a la **relació de convivència** respecte als progenitors no custodis, no es considera viable establir un règim de visites convencional, tenint en compte la distància existent i l'estat de salut dels menors, i es decideix que els pares acordaran el que considerin més convenient. D'entrada, l'un i l'altra reconeixen la conveniència que cadascú pugui estar amb tots dos fills per espai d'un mes a les vacances d'estiu.

Cinquè. En relació amb la **pensió d'aliments**, cadascun dels progenitors assumeix la totalitat de les despeses del fill que tingui sota la seva custòdia. No obstant això, atès que la malaltia de la filla ocasiona unes despeses extraordinàries de 2.000 euros mensuals, s'acorda una aportació complementària per part d'un dels progenitors de 1.000 euros mensuals, quantitat que serà revisada anualment d'acord amb les variacions de l'IPC.

Sisè. Els esposos acorden **no fixar cap pensió compensatòria** i renuncien a qualsevol reclamació entre ells.

Cronologia dels fets

La sessió informativa va tenir lloc el dia 7 de juliol del 2006. L'acta inicial i l'acceptació de la mediació es van formalitzar el dia 11 de juliol del 2006. L'acta final de la mediació es va signar el 27 de juliol del 2006.

Aspectes a tenir en compte i algunes reflexions

1. Un dels motius de la bona acollida de la mediació per part dels advocats i llurs clients va ésser la capacitat del Centre de Mediació de canalitzar de forma immediata una mediació d'una gran complexitat, emprant tots els mitjans professionals i tècnics a l'abast.

2. També va ser molt important la confiança que es va inspirar a les parts en la sessió informativa i l'explicació senzilla i pedagògica que la mediació podria ser viable malgrat la complexitat del cas.
3. El paper de suport dels advocats a la mediació i en la mediació va ser efectiu i alhora pragmàtic. No interessava un procés judicial, però interessava un acord raonable.
4. La temença dels advocats que el procés judicial no resoldria una problemàtica que anava més enllà de la crisi de parella va influir del tot.
5. La mediació va ser útil perquè els advocats es posessin a negociar entre ells, quan tenien tres procediments judicials en marxa. La mediació va ser la guspira o el ressort que els va fer optar per una via que no havien treballat anteriorment.
6. Des del punt de vista del resultat no importava qui formalitzava els acords, sempre que s'hi recollís realment la voluntat de les parts.
7. Aquest cas reforça el convenciment que la conjunció dels advocats i dels mediadors ajuda les parts a arribar a acords de manera més satisfactòria.
8. El contingut dels acords pot semblar, a vegades, poc elaborat o molt simplista. Són els seus acords. Penso que cal respectar-los davant un possible no-acord.
9. El joc dels idiomes va ser curiós. Es va començar en espanyol, però es va anar derivant cada vegada més a l'anglès, amb aparts de la Marta en català i amb un americà difícil i incomprensible quan la discussió entre ells era d'un to elevat. Així i tot, la comunicació no es va perdre ni el respecte tampoc.
10. El fet de poder recórrer a vies no presencials reforçava encara més el poder de la mediació i li donava un contingut molt superior al del procés judicial. En Peter va quedar-se per ser-hi present, però, encara que no ho deia, es guardava la possibilitat de continuar la mediació per mitjans tècnics.

Acords de mediació (27 de juliol de 2006)

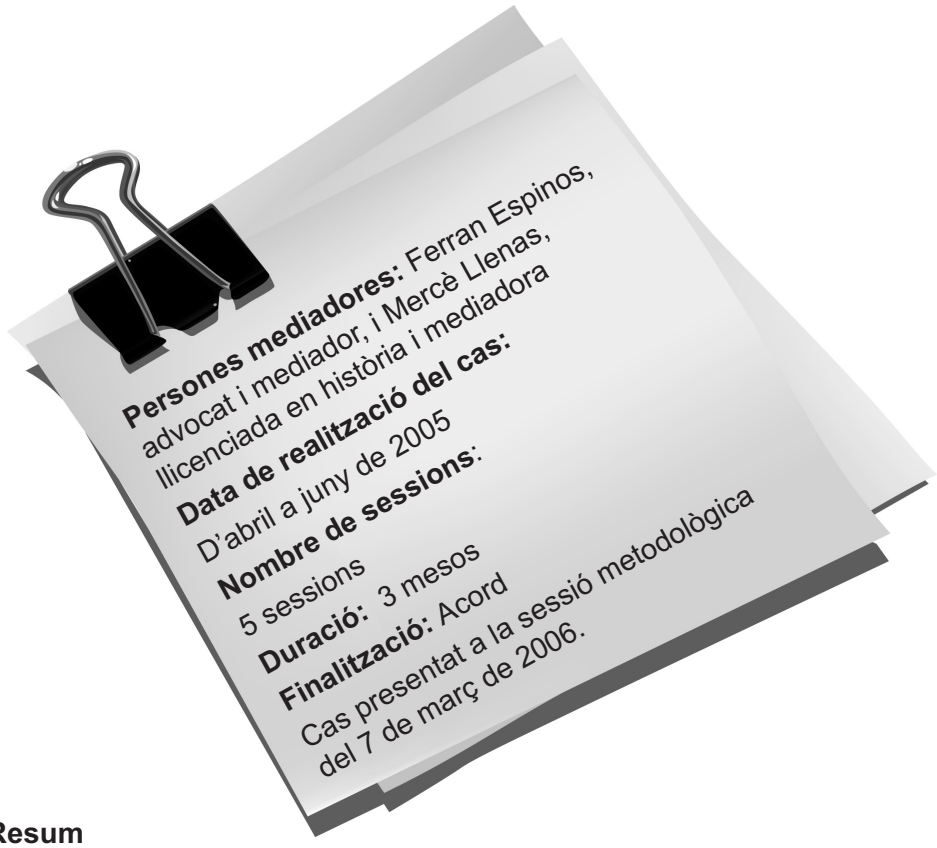
Notificació al jutjat que hi ha hagut acord (27 de juliol de 2006)

Trasllat dels acords als advocats (el mateix dia 27 de juliol)

Conveni regulador (28 de juliol de 2006)

Sentència (excepcionalment, segona setmana d'agost de 2006)

3 Mare i filla adolescent: dues cultures enfrontades



Resum

Aquest cas es va dur a terme des del Servei de Mediació Familiar i Comunitària d'un consell comarcal. Ens va arribar a través del professor i tutor de l'Anabel a l'Institut d'Ensenyament Secundari (IES) de la seva població.

Segons ens refereix el tutor, l'Anabel és una noia de 14 anys, filla de pares separats, que viu amb la seva mare i està cursant l'ESO. L'Anabel presenta alguns problemes d'adaptació a l'IES tant en relació amb l'aprofitament dels estudis com

pel que fa a la seva conducta a classe. Però la causa de la derivació per part del tutor són els problemes de convivència entre l'Anabel i la seva mare. El tutor ha parlat amb totes dues i fins i tot ens explica que ha intervingut recentment per ajudar-les a fer un pacte sobre les vacances escolars de Setmana Santa.

El tutor creu que una mediació entre elles podria ser una eina adequada per gestionar aquest conflicte.

Pel que coneixem fins aleshores respecte del seu entorn, resideixen en una localitat costera amb una densitat de població important i amb una forta afluència turística durant els mesos d'estiu.

Paraules clau

Incomunicació, desconfiança, incomprensió/comprensió, relació pares - fills adolescents, diferents perspectives generacionals, respecte mutu, convivència.

La mediació es va portar a terme en una aula d'un centre públic que va facilitar l'Ajuntament. Les condicions eren molt dolentes. Vam decidir fer les trobades de mediació sense taula, i amb quatre cadires amb suport per escriure vam crear un quadrat, on elles van seure de costat i els mediadors enfront seu.

Les parts: Cèlia, la mare, de 40 anys, i Anabel, la filla, de 14 anys, arriben juntes a la **primera sessió**. Com que desconeixen totalment el sistema, els mediadors decidim de fer la primera sessió conjunta. Els expliquem en què consisteix la mediació i volen iniciar-la.

Donem la paraula a la Cèlia, que sembla molt més disposada a parlar. La noia fa la impressió de ser molt tímida, a penes ens mira.

La **mare, Cèlia**, que plora sovint i es mostra desconsolada, ens explica que està separada des de fa 8 anys i ha tingut durant aquest temps alguna relació sentimental (ara no). Té un altre fill, en David, que viu a temporades independent i a temporades amb el seu pare, però que també passa alguns períodes amb elles. En David ha tingut problemes amb les drogues.

Ella treballa en una fàbrica que està a mitja hora, aproximadament, del seu domicili i fa un horari de jornada completa, amb canvis de torn: unes vegades treballa des de primera hora del matí fins a primera hora de la tarda i altres des de primera hora de la tarda fins tard al vespre.

Diu que la vida a casa amb l'Anabel és un infern. Que la relació entre elles és pèssima. Pràcticament no es parlen i quan ho fan és a crits. Es barallen contínuament. Afirma que a casa l'ambient "és de guerra".

Cèlia confessa que no pot més, que desitja que la filla faci els 16 o 18 anys perquè marxi de casa. No pot continuar lluitant. Explica que el pare no la vol a casa i que l'Anabel diu que vol tenir "les experiències" d'en David.

Assegura que la noia no accepta cap control i fa el que vol, i que ella ja ha llançat la tovallola. Ja no pot lluitar més. Es queixa que l'Anabel no ajuda a casa, que no vol anar a comprar ni fer res amb ella.

L'**Anabel**, que no ha intervingut en absolut mentre parlava la mare i que ha passat tota l'estona mossegant-se les ungles i mirant a terra, diu que la seva mare l'esbronca contínuament i replica que no fa coses a casa, però que la mare tampoc li ho demana. D'altra banda, quan alguna vegada li ha explicat alguna de les coses que fa, la seva mare l'ha renyat.

Assegura que si no s'està més a casa és perquè s'hi ha d'estar sola; per tant, prefereix anar amb els amics. Reconeix que "ha deixat una mica d'anar al col·le"; l'escola no la interessa, i el que vol és treballar i poder comprar-se el que li vingui bé. Vol viure independent abans de fer els 18 anys.

Explica que mesos enrere es va ajuntar amb gent "no massa interessant", però que ara surt amb un grup d'amics millor, menys conflictiu.

Relata que fins fa un parell d'anys les relacions amb la mare eren més bones, però que ella va començar a canviar. Entén que la seva mare la controli, "però fins a un cert punt"; no vol que entri a la seva habitació i miri les seves coses. Es queixa que no té intimitat: la mare té retingudes cartes íntimes seves i, a més, ho explica tot sobre ella a la família. Un estiu van anar a un poble de Lleida a visitar uns tiets i va comprovar que ho sabien tot d'ella.

Comenta que només visita el seu pare perquè li passi diners.

La **Cèlia** explica que el pare incompleix de forma total el pagament de la pensió d'aliments, però que, en canvi, dóna a l'Anabel 20 euros setmanals. Això ella ho viu molt malament perquè no pot donar diners a la filla.

Reconeix que va mentir a l'Anabel pel que fa a la visita al poble de Lleida: li va dir que hi anirien per un cap de setmana i van quedar-s'hi gairebé un mes. Ho tornaria a fer i, si pogués, la poscaria interna. Ho va fer per apartar-la de les companyies amb què anava.

A Lleida van arribar a un acord: la mare donaria a la filla 10 euros a la setmana, a canvi que ajudés a casa i es posés a estudiar. L'acord, ja des de l'inici, no va funcionar.

La mateixa Cèlia explica que, aprofitant que l'Anabel va passar amb el pare una setmana, li va registrar l'habitació i hi va trobar cartes d'amics que parlaven de drogues i sexe. Encara les manté en el seu poder.

Repeteix que no pot més, que vol que se l'emporti el pare perquè ja ha provat amb classes particulars, psicòleg...

L'**Anabel** intervé i diu, simplement, que el psicòleg "li explicava pel·lícules". Insisteix que la seva mare no tenia dret a portar-la enganyada al poble de Lleida, on no sabia què fer, perdia el temps i s'avorria molt. Els acords eren sempre amb contraprestació: si tu fas, jo faré, i si una incomplia, l'altra també. No van funcionar mai.

Assegura que no vol continuar estudiant, que no es traurà l'ESO. Diu que els professors la deixen malament davant els companys. A més, no va a l'escola perquè no sap els horaris: "no té l'agenda" i sense agenda no sap res; la va perdre i no vol anotar les coses a la llibreta...

La primera sessió va acabar i es mantenien tan separades com al principi. Aparentment, hi havia una certa incompatibilitat: la Cèlia volia millorar la relació, però no vèiem l'Anabel gaire disposada a fer-ho.

De totes maneres, teníem la sensació que estaven còmodes en la mediació: la filla semblava més confiada que a l'inici i la mare una mica més serena. Els vam demanar que fessin un esforç per tal de respectar-se mútuament fins a la propera reunió, que vam fixar per a set dies més tard. Havíem pogut obtenir molta informació. Les posicions eren molt clares, però havíem de treballar per conèixer els interessos verdaders.

Vam decidir començar la **segona sessió** amb dues sessions privades curtes i acabar amb una tercera amb les dues conjuntament. Volíem aprofundir més en la situació i els sentiments.

Comencem amb la **Cèlia** (en principi sembla més disposada a parlar i pensem que fer-ho primer li pot donar tranquil·litat quant a la seva responsabilitat com a mare) i li preguntem per les relacions familiars. Ens explica que la filla s'apropa al pare per obtenir diners i també per "castigar-la". També diu que durant la setmana han intentat respectar-se una mica més sense aconseguir-ho. La situació habitual, doncs, es manté.

Li preguntem per l'assumpte de les cartes, que tant sembla afectar l'Anabel. Repeteix que les cartes que va requisar parlen de sexe, alcohol i drogues, i que les manté al seu poder perquè són proves de la vida que porta la seva filla. Manifesta que està molt preocupada per les pastilles i les relacions sexuals de l'Anabel. Abans la noia li havia explicat alguna cosa, però fa mesos que està totalment tancada.

Ens diu que no coneix els amics actuals de l'Anabel i ens demana què hauria de fer per poder compartir amb ella una mica de temps.

Continuem amb l'**Anabel**, que sobre les relacions familiars ens comenta que la mare té por que ella s'apropi més al pare i que, d'altra banda, té una relació dolenta amb el seu germà David, que fa setmanes que no passa per casa d'elles.

Durant la sessió van apareixent diversos temes. Ens diu que abans estava més ficada en el món de les drogues; darrerament ha anat deixant aquell "mundillo" i ara es relaciona amb gent més normal.

Parla negativament dels acords de Lleida amb la seva mare, però alhora reconeix que el mes passat a Lleida la va ajudar a deixar les anteriors amistats. El poble on viuen és una temptació per a ella i li agradaria viure fora del poble. Ella mateixa diu: "no estoy en el buen camino". Ens adonem que no està contenta amb la seva actitud i que es troba molt a gust en la mediació, que té confiança en els mediadors i que, com la seva mare, té ganes de millorar la relació.

Respecte a la relació amb la mare durant la setmana, concedeix que podria fer algun esforç més a casa.

Les reunim i destinem el poc temps que queda a fer la sessió conjunta programada. Els preguntem si les dues es veuen amb forces i voluntat per fer algun petit avanç que millori la seva relació. Les dues responen afirmativament

i els proposem que, fins a la pròxima sessió, intentin no escridassar-se, no desqualificar-se, no fer-se mal i fer petits esforços per millorar la vida a casa.

Constatem que totes dues se senten còmodes en la mediació –potser massa i tot. Les sessions de mediació suposen una treva en les seves relacions tan tibants. Queda palès que totes dues volen acabar amb l'infern en què viuen, però no troben la manera perquè tenen molts retrets per fer-se. A la manca de comunicació s'hi afegeix una total falta de comprensió.

Vam quedar per a deu dies després. Volíem anar distanciant les sessions a fi que s'esforcessin a millorar la seva relació a casa durant més temps.

A la **tercera sessió**, que va ser conjunta, van arribar-hi amb bon ànim, saludant els mediadors amb confiança. És clar que s'havia creat un clima positiu i que a les dues els agradava venir. La relació entre elles també semblava més relaxada.

A les nostres preguntes sobre com havia anat durant aquells dies:

L'**Anabel** respon que ha anat més o menys bé. S'ha esforçat a avisar la mare quan ha sortit i també ha intentat parlar i fer més coses a casa, petits detalls. Creu que la mare també ha fet un esforç.

La **Cèlia** diu que bé, que no hi ha hagut baralles, però que no li agrada el que fa l'Anabel. Explica que ha sorgit un problema que les ha distanciat. L'Anabel va arribar a casa diumenge amb els ulls vermells, i dilluns també: havia fumat porros.

L'**Anabel** ho nega sense cap convicció i diu que se sent perseguida.

La **Cèlia** li respon que no pot suportar que menteixi.

Els preguntem si han fet alguna cosa juntes i la **Cèlia** diu que van anar a l'odontòleg i, un altre dia, a comprar. Feia anys que no ho feien i ella es va sentir molt bé. Per la seva part, l'**Anabel** diu que es va sentir incòmoda, que li feia vergonya anar pel carrer amb la seva mare.

La **Cèlia** també es queixa que l'Anabel sempre imposa la música que s'ha d'escoltar a casa i la posa a un volum excessiu. L'**Anabel** respon que podria cedir, però que això no és important.

En un moment donat l'Anabel es queixa que la seva mare, quan s'enfada, li diu: "Haz lo que quieras". És evident que la filla, encara que –com tants altres adolescents– rebutja explícitament el control de la mare, el necessita en algun grau, i ho fa palès en aquest moment.

Va ser una sessió fructífera en què ambdues van demostrar la seva voluntat de millorar la relació, cosa que, en realitat, ja havien començat a fer, encara que mantinguessin actituds poc raonables.

Els vam proposar que intentessin pensar des del *nosaltres*, que fessin esforços per millorar la comunicació, per endolcir el llenguatge, per no ferir-se. Una i altra es van mostrar disposades a continuar millorant la relació: l'Anabel ajudaría més a casa i la Cèlia respectaría la intimitat de l'Anabel.

En aquesta sessió vam estar molt directius, treballant el present i evitant les referències i retrets respecte al passat. Vam plantejar algunes reflexions per tal que poguessin començar a veure la seva situació amb una mica de perspectiva.

Vam quedar per a una pròxima sessió al cap de 15 dies (vam continuar ampliant el termini entre sessió i sessió perquè s'anessin acostumant a conviure i esforçar-se sense tenir la propera sessió massa a la vora).

A la **quarta sessió** ens expliquen que les coses han millorat. Sembla que tenen voluntat de relacionar-se millor i, de fet, ho estan aconseguint. Ens expliquen que han pogut parlar entre elles algunes vegades, però que no estan d'acord en moltes coses i s'han escridassat.

La **Cèlia** explica que ahir l'Anabel li va agafar el tabac, i aquesta ho nega sense cap convicció. La **Cèlia** repeteix que no suporta que la filla li menteixi.

La **Cèlia** continua dient que han tingut problemes. El cap de setmana passat l'Anabel li va dir que vindrien dues amigues seves a dormir a casa. Ella li va respondre que abans calia que els pares de les nenes es posessin en contacte amb ella, perquè volia saber si les autoritzaven a fer-ho. Divendres a la tarda, l'Anabel li va deixar una nota que deia: "Vindrà a dormir la Mireia; ho sento". La Cèlia va trobar la nota a la nit i la Mireia va dormir a casa.

L'**Anabel** està d'acord amb el relat de la Cèlia.

La **Cèlia** parla amb amargor, però sense acritud, de forma molt diferent a quan li feia retrets a l'Anabel en les sessions anteriors.

Aleshores els vam plantejar que reflexionessin sobre aquest fet puntual que les havia separat de nou: si alguna de les dues hagués fet un petit esforç (la mare demanant els telèfons dels pares i trucant-los o la filla fent que fossin els pares de les seves amigues els qui truquessin a la seva mare), el conflicte no hauria existit. Ambdues s'adonen que haurien pogut solucionar sense gaire esforç la situació, però els ha mancat voluntat i els ha sobrat orgull. Estan d'acord amb els mediadors que és absurd reunir-se en mediació i després mantenir actituds tan contràries a la millora de la relació.

Ens trobàvem davant d'una situació en què la mare patia perquè volia protegir la seva filla dels riscos de la vida que portava, i trobava un rebuig total per part de la noia, que no tan sols no entenia la seva actitud sinó que se sentia contínuament atacada.

Vam pensar que si bé es feien alguns avenços en la mediació, no deixaven de ser minsos, i que havíem d'utilitzar altres tècniques. Per això vam decidir posar de manifest les seves diferències, de forma que es pogués avançar en la comprensió de les actituds de totes dues.

Ens va semblar que en aquell moment tant la Cèlia com l'Anabel estaven preparades per poder comprendre les seves diferències. Els vam agrair l'esforç que havien realitzat fins aleshores en la mediació, així com la voluntat per millorar la seva relació. Vam fer que aflorés el sentiment d'estimació mútua.

Els vam plantejar preguntes obertes sobre la seva forma de veure la vida i les diferències entre els valors i l'estil de vida dels adolescents i dels adults, per propiciar que parlessin sobre la societat en general i no sobre si mateixes.

Parlant de la conflictivitat general entre pares i fills, van sortir casos concrets de persones conegudes de l'una i de l'altra. La seva conflictivitat particular començava a emmarcar-se dintre d'una conflictivitat social, més general. Van veure que no era un cas aïllat ni patològic, sinó un cas bastant comú entre pares i fills adolescents. Vam preguntar a cada una sobre la seva visió de l'actitud de l'altra i les vam invitar a plantejar-se les possibles raons positives d'aquesta actitud.

Les reflexions van ser molt interessants i el diàleg entre elles i amb els mediadors, molt obert. Els vam plantejar –i elles mateixes van anar descobrint– que estaven cadascuna en un moment vital molt diferent i que potser el que passava era que havien de coexistir dues cultures bastant contraposades: la dels adults, que pensen i actuen guiats per la seva necessitat de protegir els fills adolescents, i la d'aquests adolescents, que estan en un procés d'independització dels pares, no admeten controls i busquen la seva identitat descobrint el món per si mateixos, amb els riscos que això comporta.

L'Anabel i la Cèlia van anar comentant i escoltant les raons de les seves respectives actituds amb naturalitat i es va anar creant una certa comprensió mútua. L'Anabel va comprendre que la necessitat i ànsies de control de la mare no estaven del tot injustificades i que eren guiades per la seva estimació cap a ella i no per ganes de molestar-la, com pensava. La Cèlia, per la seva part, va començar a veure que les actituds de l'Anabel no estaven destinades a fer-li mal i que potser la forma d'influir en la vida de la seva filla no havia de ser des de la fiscalització, sinó des de la comprensió i l'apropament. El component personal va anar debilitant-se.

Aquestes reflexions també van rebaixar el sentiment de culpa que, si bé no s'havia expressat explícitament, tenien totes dues.

Aquesta nova situació va facilitar que la Cèlia expliqués que havia proposat a l'Anabel d'anar juntes a Terol el cap de setmana, per visitar la seva mare, i l'Anabel li havia dit que no hi volia anar. Ho vam estar comentant i finalment es va arribar a l'acord que l'Anabel aniria amb la seva mare, però que les acompanyaria una amiga de la noia per evitar que s'avorrís.

Per últim es va tractar la qüestió de la música; totes dues estaven disposades a fer un esforç per superar les seves diferències.

Vam quedar per a una propera sessió, de seguiment, al cap d'un mes. El tutor de l'Anabel va contactar amb nosaltres uns dies abans de la cinquena sessió per dir-nos que semblava que l'Anabel s'anava reincorporant a l'escola amb una certa normalitat.

A la **cinquena sessió** diuen que han arribat a una convivència pacífica i que el cap de setmana a Terol va ser positiu per a les dues. Continuen sense coincidir gaire a casa, però es relacionen amb normalitat i poden parlar entre elles de temes que eren intocables fins ara.

L'Anabel expressa davant la seva mare que l'actitud d'aquesta de fiscalitzar les seves coses i portar-la a Lleida li va permetre separar-se del grup al qual havia estat lligada.

Va ser una sessió molt curta, tot just 35 o 40 minuts, en la qual ens van fer palesa la nova relació, sense necessitat d'entrar en detalls. L'Anabel participava en les feines de la casa i la Cèlia havia deixat de fiscalitzar-la des de la seva cultura. Se les veia bé i no s'advertia cap tensió entre elles.

Al principi de la mediació, els mediadors ens vam plantejar si havíem d'intervenir d'alguna forma en les qüestions de la falta d'assistència a l'escola i de la droga. Semblava evident que no hi havíem d'entrar, ja que no eren objecte de la mediació.

La millora en la relació aconseguida en aquest cas influirà de forma molt positiva en l'Anabel, que sens dubte es veurà amb més forces per abordar aquests temes amb l'ajut, si el vol, de la seva mare.

També ens vam plantejar si havíem d'invitar en David a la mediació. Vam optar per no fer-ho, ja que no vivia regularment amb elles i no semblava ser part del problema.

No vam signar cap acord. Ens va semblar que l'evolució relacional que havien aconseguit era més que suficient i que no calia signar res; es més, el fet de forçar un acord per escrit hauria enterbolit d'alguna forma el moment de confiança al qual s'havia arribat en la quarta sessió. A més, la seva experiència en algun dels acords anteriors que van posar per escrit havia estat decebedora, i vam entendre que ara no ho necessitaven.

Hem de dir que a l'èxit de la mediació hi van contribuir una sèrie de circumstàncies:

- La relació entre elles era un infern i les dues volien sortir-ne.
- L'Anabel no se sentia bé deixant d'anar a l'escola ("No estoy en el buen camino").
- L'Anabel, en el fons, sabia que necessitava un cert control (no volia que la mare li digués: "Haz lo que quieras").
- Van trobar en la mediació un espai de treva en el qual se sentien bé i eren conscients que suposava una oportunitat única per a elles.

- El moment de més risc per a l'Anabel havia passat: havia deixat el grup més conflictiu abans de la mediació. Aquest fet i el seu reconeixement per part de la Cèlia van contribuir que la mare pogués valorar d'una forma més respectuosa les decisions de la filla.
- El fet que l'Anabel fos conscient de l'ajut de la seva mare amb l'engany de Lleida.

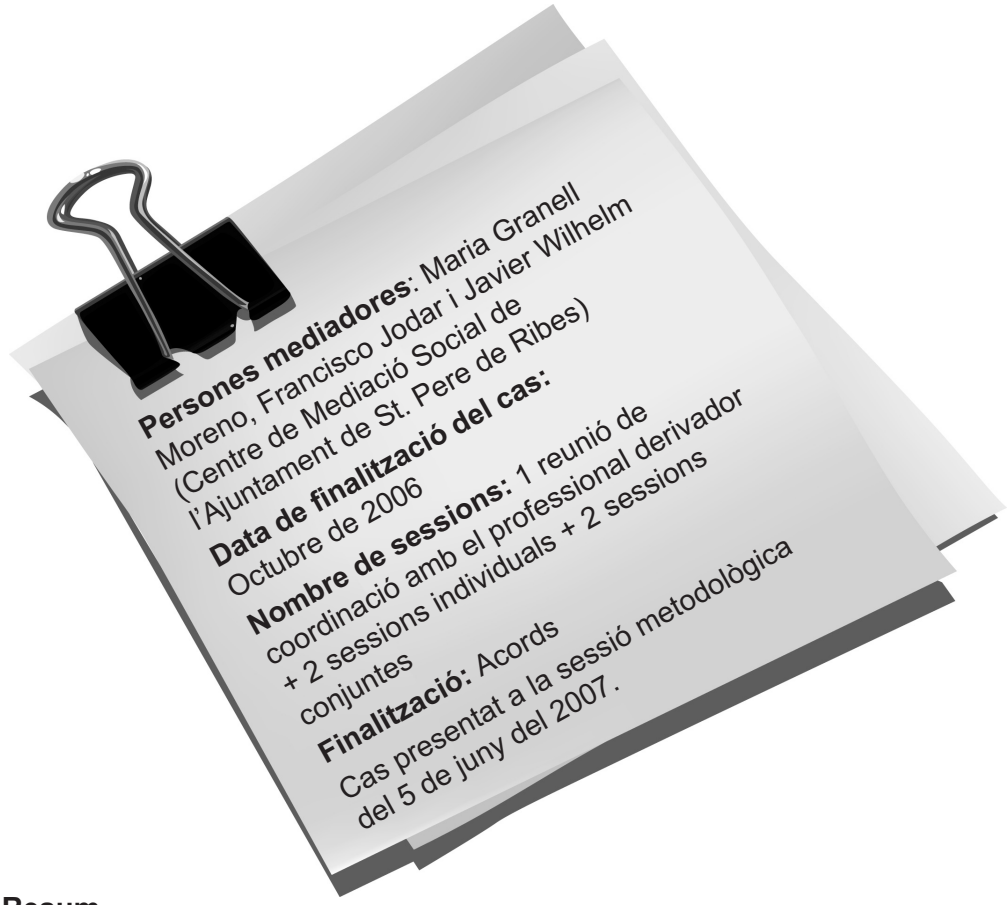
Vam fer una mediació molt directiva. Després de la segona sessió vam decidir què era el més convenient, donades les característiques de les parts i la situació en què es trobaven.

Creiem que va ser un encert posar de manifest les diferències entre elles com a tècnica de mediació: diferències sobre la seva visió del món, diferències de moment vital, diferències de cultures (la de l'adult i la de l'adolescent), diferències de valoració de les coses, la seguretat contra el risc, etc. Va ser a partir d'aquell moment que la mediació va encaminar-se cap a l'èxit.

Es pot dir que en aquesta mediació es va acabar complint el que escrivia Eduardo José Cárdenas, que ens sembla magnífic:

Los padres no sabrán dónde va el adolescente, en realidad él tampoco lo sabe bien. Pero sabrán que irá donde él quiera y no contra ellos, sino con la ayuda de ellos. Y el adolescente sabrá que sus padres no pueden compartir sus ideales y deseos, ni sus experiencias, pero que no están en contra de él y además lo ayudarán en la medida de lo posible porque lo quieren. Este camino del no dañarse y ayudarse mutuamente puede ser la base de un acuerdo. Acuerdo móvil que tiene por objeto final la emancipación del adolescente.

4 Una mare entre dues germanes



Resum

Conflicte familiar entre dues germanes per la cura de la mare, gran, malalta i amb un grau de dependència alt.

Paraules clau

Mediació transformativa, intergeneracional, dependència, mediació familiar.

Introducció

El Centre de Mediació Social de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes va néixer (l'any 2002) amb l'objectiu principal d'oferir un espai per gestionar i/o resoldre conflictes entre persones que viuen al municipi; qualsevol conflicte entre persones és atès pel servei de mediació.

Entenem la mediació com un dret del ciutadà. Dret a poder resoldre pacíficament les seves disputes i dret a tenir un espai per parlar, reflexionar i triar la millor sortida possible als seus problemes. Amb aquest objectiu, el Centre de Mediació rep casos de caire veïnal, problemes derivats del consum i també casos de dificultats dins les estructures familiars.

El Centre de Mediació de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes és un espai públic que treballa en la prevenció de l'escalada de la violència i en la millora de la qualitat de vida urbana.

Reforça les **relacions** entre els involucrats i propicia una millor convivència. Des del punt de vista social, aquesta manera d'assumir la consciència de les decisions està d'acord amb un sentit profund de la vida democràtica.

Ens trobem davant d'un canvi cultural que aposta per deixar de banda el paternalisme, per anivellar més el tractament de les disputes, conflictes i preocupacions dels vilatans.

Entenem el nostre model de mediació com un procediment que:

- Posa l'accent en el futur.
- Dóna a les parts un espai protegit, confidencial i participatiu.
- Atura l'escalada de la violència.
- Fa que les persones tinguin la certesa que seran escoltades.
- Preserva la dignitat i el prestigi dels involucrats.
- Es basa en el principi que són les parts les que controlen la solució al seu conflicte i generen un compromís amb ella.

Els casos de conflictes familiars donen l'oportunitat d'incidir en la millor gestió de les disputes dins la família i, al mateix temps, treballar per la futura unitat familiar. Això es produeix sobretot quan arriben casos de conflictes enquistats des de fa anys, amb motiu dels quals les parts han deixat de parlar-se i només veuen una sortida, que no és sempre la millor, a la seva situació.

Sovint les persones no saben a qui recórrer ni on demanar ajuda per a la seva situació. Molts cops, després d'haver recorregut a altres instàncies arriben al Centre de Mediació.

El següent cas és un bon exemple d'aquestes famílies que han aprofitat la mediació com una oportunitat única de fer un canvi en les seves relacions, *pacificar* vincles i trobar una sortida profitosa per a tots els implicats.

També hem de destacar l'efecte que aquest cas va produir en els mediadors que el van portar. Va ser una experiència enriquidora, sorprenent i d'un profund aprenentatge. Va resultar colpidor, sobretot, el fet de descobrir que, per sort, les famílies tenen una oportunitat de fer canvis que ni nosaltres mateixos hauríem imaginat.

Premediació

Antecedents del cas

El cas arriba al Centre de Mediació Social de Sant Pere de Ribes (CMS) derivat per la treballadora social d'un centre de dia de Vilanova i la Geltrú. En un primer contacte telefònic, se sol·licita informació sobre les característiques i funcions bàsiques del nostre servei davant la possibilitat de derivar un conflicte detectat dins d'una família usuària del centre de dia.

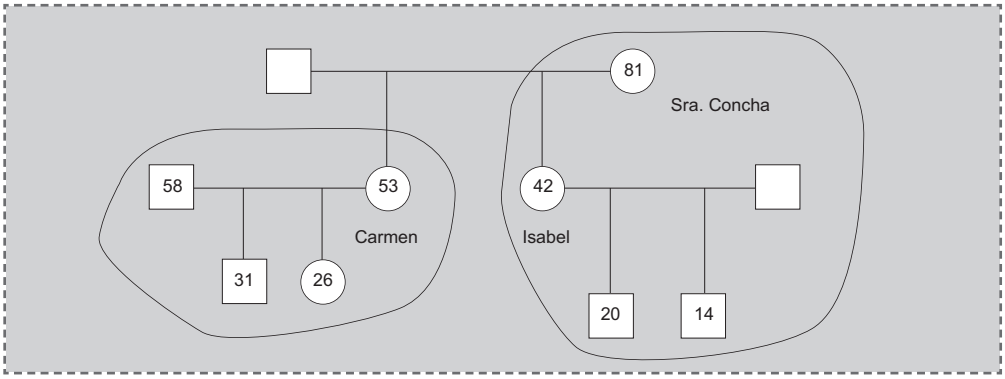
Després d'un breu intercanvi d'informació sobre el cas, concertem una entrevista entre els mediadors i la treballadora social. Durant l'entrevista s'explora la viabilitat de dur el cas al CMS i la possibilitat de la mediació com a recurs per a aquesta família.

La treballadora social ha detectat un conflicte en el si de la família d'una usuària del centre de dia. El conflicte va esclatar de forma manifesta un any enrere, arran d'una baralla entre les dues filles de la usuària, i ha provocat que la relació entre aquestes germanes sigui, avui dia, insostenible.

La ruptura de la relació entre les dues germanes, cuidadores fins en aquell moment de la mare, va provocar que la petita se'n fes càrrec en exclusiva, amb la conseqüència d'un greu desgast físic, emocional i econòmic. El deteriorament de la relació entre les germanes impedeix una sortida satisfactòria del conflicte. Aquesta situació les està afectant totes dues, que s'han hagut de sotmetre a un tractament antidepressiu. Per aquesta raó els professionals co-

neixedors del cas valoren la proposta de la mediació com un recurs i una eina per a aquesta família.

Genograma familiar



Descripció de l'entorn sociocultural

Les parts implicades en el conflicte són:

Carmen:[7] És la germana gran. Té cinquanta-tres anys i està casada amb l'Antonio, de cinquanta-vuit. Tenen dos fills, ja independitzats del nucli familiar. La Carmen és mestressa de casa.

Isabel: És la germana petita. Té quaranta-dos anys i està casada amb en José, de quaranta-cinc. Tenen dos fills, de vint i catorze anys. La Isabel és infermera i té un horari laboral partit, que li ocupa la major part del dia.

Concha: És la mare de les dues germanes. Té vuitanta-un anys. Malgrat que manté intactes les seves capacitats psicològiques i cognitives, pateix un vuitanta-tres per cent de discapacitat física, raó per la qual la seva relació amb l'entorn familiar és de gran dependència.

Els dos nuclis familiars, el de la Carmen i el de la Isabel, pertanyen a un nivell sociocultural mitjà. Els seus recursos econòmics s'adapten ajustadament a les seves necessitats. La senyora Concha compta amb una pensió molt reduïda i el patrimoni generat al llarg del temps, que es tradueix en un compte d'estalvis amb una quantitat no gaire elevada de diners i un pis en propietat.

(7) Els noms de les persones involucrades s'han canviat per qüestions de confidencialitat.

D'altra banda, està pendent de resolució una demanda de la Concha per obtenir una subvenció econòmica per cobrir les despeses d'un centre de dia.

El suport social de què disposen és escàs: es limita exclusivament als membres de la família directa. Aquestes circumstàncies provoquen un alt nivell d'implicació personal i econòmica i generen una situació de risc per a futurs conflictes.

Mediació

Sessions individuals

Primer contacte amb la Isabel

En una reunió d'equip, després de la reunió amb la treballadora social, s'analitza la informació rebuda sobre el cas. Es decideix que, *a priori*, el cas és mediable i que es telefonarà a la Isabel per tal d'oferir-li la mediació com a recurs. Després de la nostra trucada, la Isabel decideix venir a fer una entrevista al CMS i expressa la seva necessitat de rebre ajut extern davant d'aquesta situació.

Sessió individual amb la Isabel

La Isabel ens explica que la seva mare té un 83% d'incapacitat física i que els metges li van aconsellar que *era millor que no es quedés sola en cap moment*. El pare de la Isabel i de la Carmen s'encarregava de cuidar la seva dona les 24 hores del dia, però fa dos anys va morir d'un infart. Per aquesta raó, la Carmen i la Isabel es van haver de repartir la responsabilitat de la cura de la mare. El seu primer acord va ser que la Carmen es faria càrrec de la Concha durant el dia i, a l'hora del sopar i durant la nit, ho faria la Isabel; els caps de setmana serien alterns.

Quan va morir el pare, la Isabel i la Carmen van decidir posar el pis a nom d'elles dues i fer-ne usufructuària la Concha. Per a qualsevol decisió seria necessària la signatura de totes tres.

De mica en mica van començar a sorgir problemes entre elles. La Carmen es queixava que gairebé sempre li tocava quedar-se amb la mare durant els ponts; va haver-hi enfrontaments entre la Concha i la Carmen i la relació entre les germanes va començar a deteriorar-se. La Isabel ens explica que un dia

la Carmen va trucar-li molt angoixada perquè havia tingut un enfrontament amb la mare, i va dir que "ja no la suportava més". La Isabel es va emportar la seva mare cap a casa, creient inicialment que la Carmen tornaria a buscar-la; però no va ser així.

A partir d'aquest moment la relació entre la Isabel i la Carmen empitjora considerablement. La Isabel ha d'ingressar la seva mare en un centre de dia, que paga amb la pensió de la mare i els estalvis del pare.

La Isabel comenta que la situació física de la Concha és molt delicada, que contínuament té problemes de cor i en diverses ocasions ha estat a l'hospital. Diu que sempre ha intentat avisar la Carmen quan li ha passat alguna cosa a la seva mare i que la Carmen sempre l'ha anada a veure. Segons la Isabel, la seva mare va intentar reconciliar-se amb la Carmen, però aquesta no ho va voler.

A banda del centre de dia, la Concha també està ingressada en un hospital durant una temporada com a descàrrega familiar.

La situació familiar de la Isabel, segons ella mateixa ens comenta, és força complicada. Tots els membres de la seva família se senten molt cansats i ja comença a tenir problemes amb el seu marit. A més a més, el seu fill de 14 anys no té una bona relació amb la seva àvia.

Resum de la sessió privada

Posició:
- Demana l'ingrés de la Concha en una residència. Les despeses que això comportaria es cobririen amb els diners de la venda del pis que tenen en propietat.

Interessos:
- Sentir que comparteix la responsabilitat de la cura de la mare i poder descansar.
- Proporcionar a la seva mare una bona cura.
- Regularitzar les propietats de la seva mare; tranquil·litat en aquest sentit.

MAAN[8]

- És molt dèbil, ja que judicialment és difícil obligar la Carmen a tenir més cura de la seva mare. D'una altra banda, la Isabel necessita el permís de la Carmen per prendre qualsevol decisió econòmica referent a les propietats de la Concha.

Primer contacte amb la Carmen

Després de l'entrevista amb la Isabel, es telefona a la Carmen per tal d'oferir-li el servei de mediació. En un primer moment, la Carmen es mostra molt reticent i es nega a acceptar-lo. S'enfada pel fet que la seva germana hagi accedit a la intervenció del servei de mediació i descarrega tot el seu enuig en els mediadors. Un cop se li han pogut explicar les característiques del servei de mediació i ha pogut escoltar que els professionals mediadors són imparcials, la Carmen accepta una entrevista individual. La possibilitat d'explicar la seva visió dels fets i de tenir un espai per a ella fa que puguem fixar una primera visita.

Sessió individual amb la Carmen

La Carmen assisteix a la sessió de mediació amb una actitud molt defensiva i molt posicionada. Es mostra fortament decebuda pel fet que la seva germana hagi sol·licitat l'ajut del servei de mediació i considera ofensiu que s'impliqui terceres persones en conflictes familiars.

Durant l'entrevista expliquem a la Carmen les característiques de la mediació, les seves principals funcions i el rol del mediador. De mica en mica la Carmen se sent més relaxada i confiada pel que fa al procés.

La seva visió dels fets coincideix amb la de la seva germana: quan va morir el pare, es van repartir la cura de la mare; ella se n'encarregaria durant el dia i la Isabel, durant la nit.

La Carmen ens comenta que la relació amb la seva mare sempre ha estat molt difícil, sobretot quan la Concha va començar a ser dependent d'elles. La Carmen se sent discriminada per la seva mare respecte de la seva germana Isabel i creu que sempre ha estat maltractada psicològicament. Defineix la seva germana Isabel com "la nineta dels ulls de la seva mare".

(8) Millor alternativa a l'acord negociat.

Quan la Concha va començar a viure amb ella, la relació va empitjorar. La Carmen explica que el tarannà de la seva mare mai no ha estat fàcil, però que, arran de la convivència, el tracte amb ella era cada cop més difícil. Ens comenta diferents baralles que van tenir i explica com percebia un tracte diferent de la seva mare cap a ambdues germanes. Així va arribar un dia que va decidir "fer fora de casa la seva mare".

La Carmen reconeix que fa poc la seva mare va intentar reconciliar-se amb ella, però que ella s'hi va negar perquè tot "hauria continuat igual". Insisteix que tota la vida s'ha sentit "humiliada" per la seva germana i la seva mare; fins i tot viu amb tristesa el fet que la Concha hagi tingut més cura del fill de la Isabel que del seu. La Carmen creu que la seva germana sempre ha donat suport a la seva mare i mai l'ha comprès a ella.

Resum de la sessió privada

Posició:
- La Carmen voldria vendre el pis de la seva mare i repartir els beneficis a parts iguals, ingressar la Concha en una residencia i pagar-la amb la part dels beneficis del pis corresponents a la Concha. Si s'arribessin a esgotar els diners, proposa pagar la residència a parts iguals entre les germanes.

Interessos:
- Rebaixar el desgast emocional que li suposa la cura de la seva mare i el deteriorament de la relació amb la seva germana.
- Donar-li una bona cura a la Concha.
- Regularitzar les propietats de la mare.

MAAN

La Carmen té un MAAN dèbil i fort alhora. Judicialment és molt difícil i costós obligar-la a tenir cura de la seva mare, però, d'altra banda, necessita la col·laboració de la seva mare i la seva germana per tal de regularitzar les propietats de la Concha.

Preparació de la sessió conjunta

En una reunió d'equip es va fer una anàlisi del cas i es va preparar la sessió conjunta.

Se'ns presentava un conflicte familiar amb un any d'escalada, en el qual probablement la càrrega emocional tindria un fort pes, i, per tant, vam considerar que el reconeixement i la gestió d'aquestes emocions serien clau per a l'èxit del procés.

Ens vam organitzar de la manera següent: la sessió conjunta la portarien a terme en Fran i la Maria. Ell havia fet les sessions privades i havia donat a les germanes confiança i seguretat en el procés. Es va decidir fer comediació i que la Maria fos l'altra mediadora; les parts eren dones i es va pensar que faríem un bon tàndem.

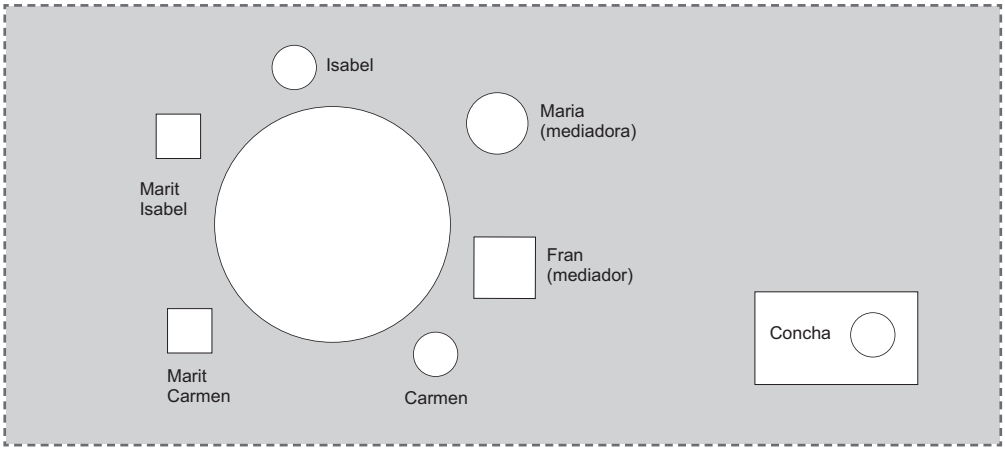
L'objectiu de la primera sessió conjunta era:

1. Aconseguir que cada una de les germanes, la Isabel i la Carmen, **reconeguessin** el malestar i el dolor de l'altra.
2. Que les dues germanes **escoltessin** la percepció del conflicte que tenia l'altra.
3. Que marxessin amb una **reflexió** sobre el conflicte de cara al futur i amb una **coresponsabilització** de la situació en la qual es trobaven. I que això servís per començar a treballar en la segona sessió conjunta.

El punt més important en aquesta reunió d'equip va ser la reflexió de les **parts en el conflicte**, que en aquest cas no eren dues, sinó tres.

Sabíem que a la sessió conjunta hi vindria també la mare de la Isabel i la Carmen i que hauríem d'escoltar els seus interessos i la seva percepció de la situació; això ho faríem en un *caucus* que tindria lloc a la meitat de la sessió conjunta. Vam pensar que aquesta seria una bona forma d'incloure la mare dins de la mediació (per qüestions d'edat i d'estat físic) i que valoraríem la nostra actuació segons valoréssim aquesta primera trobada amb mare i filles.

Primera sessió conjunta
Situació espacial de les parts:



Els mediadors vam fer el discurs inicial d'**enquadrament** de la mediació; vam explicar les característiques del procés de mediació i les seves normes de funcionament. Vam llegir l'acord per mediar, que recollia per escrit tot el que havíem explicat, i el vam signar.

Abans de començar el procés, els vam assabentar que faríem una sessió privada amb la Concha, que també seria confidencial (sense explicar-li el perquè de la presència de les seves filles), ja que volíem saber si ella tenia alguna cosa a dir respecte de la situació.

Com mostra el gràfic, **les parts** eren la Isabel i la Carmen, amb els seus respectius companys, i la Concha, que estava fora de la sala a l'inici de la mediació. Els marits de les dues germanes van tenir, bàsicament, un paper d'acompanyament durant la mediació, del qual més endavant es farà una anàlisi.

A l'inici de la sessió, tant la Isabel com la Carmen estaven molt tenses i nervioses.

Primer es va donar el torn de paraula a la **Isabel**, que va explicar que havia decidit cridar a mediació la seva germana perquè fins feia un any sempre havien tingut cura de la mare totes dues juntes, però que ara l'estava cuidant ella sola i necessitava el seu ajut.

La Isabel va explicitar el seu cansament, tant físic com psíquic. Va explicar que seguia un tractament antidepressiu i que fins i tot al seu marit i als seus fills els afectava aquesta situació. El que buscava la Isabel era la col·laboració de la seva germana en la cura de la seva mare.

Va arribar el torn de la **Carmen**, que inicialment es va mostrar molt tancada pel fet que la seva germana l'hagués citat allà per parlar de la seva mare. Tot i això, la Carmen va explicar que havia deixat de tenir cura de la seva mare perquè era una dona molt difícil, que havien tingut una baralla i des de llavors no se'n volia fer més càrrec.

També va dir, plorant, que estava molt dolguda pel tracte que havia rebut de la seva mare i que sempre s'havia sentit menyspreada dins de la seva família.

Tant la Carmen com la Isabel reconeixien que:

1. La seva mare tenia un caràcter molt complicat i difícil.
2. La cura de la seva mare requeria molt de temps.
3. Per tot això, ocupar-se'n suposava un desgast físic i psíquic important.

En aquest punt, ambdues germanes estaven plorant, i els mediadors vam reconèixer la dificultat de la situació per a una i altra, així com el dolor que els infligia. Els vam donar temps perquè es poguessin recuperar una mica, i mentre eren fora de la sala vam fer la sessió privada amb la Concha.

Sessió amb la Concha

La Concha caminava amb molta dificultat i es cansava molt aviat. La sessió privada amb ella no va durar més de 15 minuts, ja que va explicitar els seus interessos ràpidament:

- Sabia que les seves filles estaven enfadades i, tot i no haver estat informada de la seva presència, ens va preguntar si eren allí per fer les paus. Ens va assegurar que ella no volia que estiguessin enfrontades.
- El seu desig era que totes dues es fessin càrrec d'ella.
- No volia anar a una residència.

Vam recollir els interessos de la Concha, a la qual vam agrair la seva col·laboració.

Després vam tornar a seure a la sala de mediació amb la Carmen, la Isabel i les seves parelles. Es va recordar a les germanes que la sessió amb la Concha era confidencial, però que si ho crèiem necessari la faríem participar de la sessió conjunta.

Tant la Carmen com la Isabel van deixar clar que, tot i que era dur tenir cura de la seva mare, volien el millor per a ella i volien que tingués una bona qualitat de vida.

Els mediadors vam recollir els **interessos comuns d'ambdues** per fer-ne un resum i acabar aquesta primera reunió conjunta:

- Volien que la seva mare estigués ben cuidada i tingués una bona qualitat de vida.
- Si havia d'anar a una residència, hauria de ser un bon lloc.
- Volien millorar, alhora, la seva pròpia qualitat de vida.

Ambdues varen escoltar i van confirmar els seus interessos.

Abans de tancar aquesta primera sessió, els vam proposar que marxessin a casa amb *deures* per fer. Haurien de portar el pròxim dia un llistat de propostes de solució per a la situació actual. Així mateix haurien d'haver pensat en com podrien fer-se realitat amb els recursos amb què comptaven la mateixa Concha i la seva família.

Conclusions de la sessió conjunta

- Les dues germanes es van escoltar i van reconèixer la percepció i la visió de l'altra.
- Sabien que fora de la mediació tenien poques alternatives per solucionar el seu problema.
- Van marxar amb hora i dia per tornar a una altra sessió conjunta, un cop passades dues setmanes.
- Marxen amb *deures*, és a dir, amb l'encàrrec de pensar en propostes i opcions de solució i en el futur. Totes dues germanes se senten responsables de la construcció de les propostes i de l'acord final. Ambdues han de pensar en sortides per al seu conflicte diferents de les que han fet servir fins ara.

Preparació per a la segona sessió conjunta

En una reunió d'equip, vam recordar els interessos de la Concha i vam considerar que si no es veien coberts en la presa de decisions de les seves filles hauríem de convocar una tercera reunió amb les tres parts.

Vam decidir esperar a veure com es desenvolupava la segona sessió conjunta amb la Isabel i la Carmen.

Segona sessió conjunta

Els mediadors vam fer un resum de la sessió anterior i vam enquadrar l'actual. Es van exposar els deures fets. La Isabel va exposar quatre opcions possibles de solució respecte de la cura de la mare:

- La hipoteca inversa: no és possible perquè la Concha ja no viu al pis.
- La Concha podria viure al seu pis amb una dona que l'assistís en tot moment: aquesta solució no es veu gaire viable atès el caràcter difícil de la seva mare i les complicacions que suposaria la seva mobilitat.
- Portar la mare a una residència: tampoc es veu possible ja que saben que la seva mare no hi voldria ingressar.
- Cura compartida: mentre la Concha conservi les seves capacitats psicològiques, podria viure un mes amb cada germana. Durant aquell mes la germana cuidadora s'ocuparia de tot i comunicaria a l'altra qualsevol incident. Durant el període de vacances, la Concha podria ingressar en una residencia fent-se càrrec ella de les despeses.

La Isabel va considerar que l'única opció viable era aquesta última: tornar al sistema de cura compartida. La Carmen no només no s'hi va oposar, sinó que, mantenint una actitud contrària a la mostrada en les reunions individuals, va manifestar una gran predisposició per construir una solució en aquest sentit. A partir d'aquest punt, doncs, la mediació passa a focalitzar-se a perfilar una opció concreta de solució.

En aquest cas, els marits, presents a les sessions, van exercir una figura de suport rellevant, actuant en tot moment com a cooperadors i orientadors, i no pas, com pot passar en altres conflictes familiars, com elements que causaven distorsió.

Des de la perspectiva transformadora de la mediació, la qual vam adoptar metodològicament per afrontar aquest cas, va ocórrer un fet important: es va produir un reconeixement i una connexió empàtica entre les germanes, la qual cosa va suposar l'assoliment satisfactori de l'objectiu principal del model transformador de la mediació. Ambdues germanes van passar d'una formulació del tipus "jo he sofert més que tu tenint cura de la mare" a una formulació com "totes dues hem sofert molt cuidant la mare". Ambdues defineixen la situació en aquests termes: "no hi ha un problema directe amb l'altra germana; les circumstàncies de la Concha i el seu caràcter especial fan la situació complexa i difícil". Totes dues reconeixen el patiment sofert per l'altra i estan d'acord que el millor per a la situació actual és fer-se costat i compartir "la comuna responsabilitat", com a filles, de tenir cura de la seva mare.

Es va produir també una transformació de la relació: de les mirades fulminants i la rancúnia inicials, a l'apropament, el contacte físic i els missatges d'empatia que es van produir en la segona sessió. I mentre els mediadors estaven redactant l'acord, totes dues parlaven amicalment.

Al final de la sessió, les germanes ens mostren la seva satisfacció i gratitud pel procés. Satisfacció que es va traduir en petons i abraçades que els mediadors vam rebre com a comiat.

La millor imatge del procés va ser poder veure les dues germanes, acompanyades dels seus marits, marxant somrients mentre parlaven de la seva relació amb una expressió de satisfacció i esperança.

Annex I. Acord[9]

En Sant Pere de Ribes, a 17 de octubre de 2006
Reunidas las partes: Isabel, Carmen y sus maridos, junto con los mediadores: Francisco Jódar y Maria Granell.
Las partes acuerdan:

1. *Respecto al cuidado de su madre, la señora Concha, mientras ésta conserve sus capacidades psicológicas y físicas se harán cargo un mes Isabel y un mes Carmen.*

(9) El procés de mediació i l'acord van ser en castellà, llengua materna de les parts.

2. *Durante el mes que le corresponda, cada una será responsable de todos los aspectos relativos a su cuidado y se hará cargo de los gastos económicos con el fondo que la señora Concha tiene en su cartilla bancaria.*
3. *Cualquier aspecto importante sobre la salud o el estado de la madre será comunicado a la otra hermana.*
4. *En el periodo vacacional la señora Concha ingresará en una residencia y sufragará los gastos de su cuenta.*
5. *La señora Concha ingresa dos meses al año en el hospital por descarga familiar. A su salida se reanudará el turno de convivencia en casa de la hija a la que hubiese correspondido tenerla en el mes de ingreso en el hospital.*
6. *En este acto acuerdan ambas hermanas vender el piso, propiedad de la madre. En primera instancia se intentará venderlo a un particular; si no se consigue este objetivo, se venderá a una inmobiliaria. Los beneficios obtenidos de la venta se ingresarán en la cuenta de la señora Concha.*
7. *Isabel y Carmen acuerdan, conjuntamente, comunicar a su madre las decisiones tomadas en esta sesión.*
8. *Todos los gastos del cuidado de la señora Concha serán sufragados por ésta.*
9. *Antes de iniciar cualquier acción legal y si hubiese algún cambio de circunstancias, las partes acuerdan sentarse de nuevo en una mesa de mediación.*

En Sant Pere de Ribes, en el Centro de Mediación Social
17.10.2006
Acuerdan y firman:
xxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxxx xxxxxxx

Seguiment

Es va fer una trucada de seguiment després d'un mes de finalitzat el procés i una altra després de sis mesos. En ambdues ocasions la situació familiar era relaxada i tal com es va preveure en els acords a què es va arribar. Totes dues germanes van expressar la seva gratitud i satisfacció.

Intervencions dels mediadors

El nombre total de sessions que vam utilitzar va ser de cinc: una reunió de coordinació amb el professional derivant, dues sessions individuals amb cadascuna de les dues parts i dues sessions conjuntes en el transcurs de les quals vam fer ús del *caucus*.

La nostra metodologia va estar basada en el *model transformatiu* de la mediació, en el qual el treball sobre el vincle entre les persones que formen part del conflicte és essencial per donar-hi una solució íntegra i eficaç.

Atès que la Carmen havia adoptat una postura extrema, rígida i impermeable respecte de la sortida del conflicte, el nostre objectiu inicial va ser establir un primer contacte telefònic curós, transmissor d'empatia i que la fes sentir una part imprescindible per poder aconseguir una comprensió àmplia del conflicte que havia arribat al nostre servei. L'objectiu principal va ser el d'assolir una primera entrevista amb ella, que permetés un context i un canal més adient en el qual començar a treballar sobre la seva responsabilitat en el conflicte. El fet que la postura inicial de la Carmen, d'evitació absoluta de qualsevol mena de contacte amb la realitat del conflicte, evolucionés cap a un interès manifest a participar de la mediació per trobar una solució, ens va fer avaluar d'una forma positiva i efectiva l'estratègia empleada.

Una eina fonamental en la construcció d'una solució consensuada i vàlida va ser el treball sobre el vincle. En aquest sentit, els nostres esforços van estar focalitzats en l'elaboració d'una visió compartida de la seva història familiar, un aclariment dels malentesos i les percepcions no exterioritzades i un desbloqueig dels processos emocionals desenvolupats al llarg de l'existència del sistema familiar. Un cop treballats aquests aspectes, la reformulació de les posicions envers els interessos comuns va ser una eina molt útil per a generar solucions i acabar de transformar el vincle.

Per una altra banda, els *deures per a casa* van suposar un element de facilitació i responsabilització important, ja que les parts van poder realitzar una visió àmplia sobre les sortides potencials i escollir les que millor s'adaptaven als seus interessos.

Treballar pel reconeixement i per la legitimació de les percepcions de les parts com a vivències vàlides, són eines bàsiques en la mediació. Això no tan sols ajuda les parts a no centrar-se en judicis de valor ni en la *recerca de la veritat*, sinó que, a més, potencia la col·laboració entre elles per una solució comuna.

Però també és important reconèixer quins aspectes podrien haver suposat una *amenaça* per a la mediació. El fet que la major atenció del conflicte estigués concentrada en l'enfrontament de les dues germanes, gairebé ens va fer perdre de vista que estàvem treballant pel benestar d'una tercera persona,

la mare, de la qual no ens quedava gaire clar quin paper tindria en el procés de mediació. Aquest fet podria haver condicionat l'acord en una solució basada en els interessos de les filles i no pas en els de la mare. Per sort, el treball en equip i la riquesa dels resultats que s'obtenen quan es treballa conjuntament ens van fer conscients d'aquesta circumstància i vam poder dissenyar la intervenció incloent aquesta tercera part en conflicte: la mare. Durant les reunions d'equip ens vam adonar que la situació que valoràvem era, d'una forma o d'una altra, similar a les mediacions de separació i divorci, en què molts mediadors es plantegen la necessitat i la conveniència de la inclusió dels fills menors en el procés de mediació com a parts del conflicte amb veu pròpia.

Un altre punt a tenir en compte és la *contaminació* que pot afectar el mediador en el moment de contactar amb la part que no ha sol·licitat la mediació. La construcció inicial sobre el conflicte que vam elaborar, va estar influenciada per la por i l'ansietat de la Isabel davant la reacció que pogués tenir la Carmen al primer contacte, ja que fins a l'oferiment inicial del procés de mediació, la seva actitud quant a establir un diàleg amb la seva germana havia estat força negativa. Si bé és cert que aquesta primera construcció del conflicte ens podria haver fet desistir de continuar amb la mediació davant una reticència inicial per part de la Carmen, també és cert que la nostra confiança en el procés que oferíem ens va ser útil per començar a generar confiança cap a la mediació en la Carmen.

Conclusions

Aquesta mediació ens va ensenyar que els mediadors han de conservar la fe en el poder de les parts per a resoldre els seus propis conflictes i el potencial de la mediació com una via eficaç per donar-los un suport. L'esforç, la flexibilitat, el respecte i l'empatia han de ser incorporats com a eines imprescindibles i inherents al perfil de la mediació.

Quan tractem conflictes familiars hem de donar una prioritat màxima als vincles afectius i els processos emocionals que s'han anat conformant al llarg de la vida del sistema familiar. Quan tractem amb famílies, tractem amb persones vinculades per emocions, secrets, aliances, fets, etc. que, conformats al llarg de la seva història, constitueixen els elements centrals de l'estil de comunicació entre ells, i el mediador no sempre els entendrà o coneixerà profundament. El treball en equip dels mediadors ha de conceptualitzar-se com *l'eina més poderosa* amb la qual compten conjuntament en el procés. Quan es treballa i es reflexiona lateralment i en supervisió, no només es genera un coneixement

més ampli, sinó que també es facilita que els professionals puguin relativitzar allò que escolten i objectivar les emocions que el conflicte provoca. Treballar en equip ens fa professionals més rics, més íntegres i, per tant, més efectius.

Sentiments com a professional mediador i com a persona

Satisfacció professional.

La intervenció en aquest cas va ser en tot moment preparada i pensada. Els mediadors vam poder comptar amb espais de supervisió i de preparació del cas abans i després de les sessions. El model de treball dels mediadors de MYC (Mediación y Convivencia, SL) inclou com a premissa fonamental la involucració d'un equip de professionals que treballen reflexionant permanentment sobre la seva feina, i és per això que valorem l'espai de supervisió. Aquest és un dels mètodes més eficaços de desenvolupament professional dels treballadors en temes de conflictes i interacció social.

L'objectiu és orientar, ajudar i introduir en l'exercici d'una professió d'ajuda, elements de reflexió, formació constant i control respecte de la pròpia feina, en un espai de confidencialitat i confiança. Certament, l'experiència confirma que les professions d'aquest tipus, com ara la mediació, porten implícit un creixement personal, ja que les actituds constitueixen una dimensió fonamental en la qualitat del servei.

L'adopció d'un mètode de supervisió ofereix la possibilitat de discutir i intercanviar opinions sobre dificultats i problemes, diferents experiències i aprenentatges, com també confrontar sentiments, actituds, reaccions i plans d'acció. Tot això ajudarà el mediador a tenir consciència de si mateix, a desenvolupar les seves capacitats de percepció de l'altre i a recolzar-se en altres persones de l'equip, i, finalment, a descobrir la mútua ajuda professional; i per part de l'ajuntament, a tenir suport i aportacions de l'experiència obtinguda de la instal·lació d'altres programes de mediació.

Objectius

- Creixement professional: amb la implicació personal necessària per a aquesta tasca i el replantejament permanent del rol de mediadors.
- Reflexió seriosa i profunda que tingui en compte els principis que guien la pràctica i responsabilització de la feina.

- Confiança en l'explicitació de dubtes, dificultats, carències i pors que comporta la tasca amb persones en situació de conflicte.
- Relativització i objectivació de situacions de dificultat.
- Flexibilització dels punts de vista propis i respecte envers els altres punts de vista.
- Distanciament dels problemes personals que porta la feina.
- Seguretat i confiança personal.
- Consciència de limitacions i de procediments d'actuació professional.

Quan es treballa amb persones és freqüent sentir satisfacció personal en veure que amb la pròpia feina es contribueix a desencallar una situació d'angoixa viscuda per membres d'una mateixa família. Desgraciadament, avui dia aquesta situació és cada cop més habitual a les famílies catalanes i espanyoles, i és fàcil reconèixer-la en famílies properes o en la pròpia.

L'experiència d'haver participat en aquesta mediació va suposar un pas més en la consolidació de la nostra fe en la mediació. Ens va mostrar com la teoria pren sentit quan treballes a la pràctica, i com la pràctica, sorprenentment, supera la teoria. A més a més, ens va fer sentir validats com a professionals i ens va injectar una dosi important d'autoestima professional a la qual recórrer en els moments més difícils.

5 Mediació familiar judicial postsentència en un tema de règim de visites a favor d'uns besoncles

Resum

Una sentència d'un jutjat de família estableix un règim de visites a favor d'uns besoncles sobre una reneboda de quatre anys. Alhora, deriva les parts a una sessió informativa de mediació per tal de concretar el compliment del règim de visites de forma consensuada. Després d'un any i mig de cessament de tot

(10) La mediació pròpiament dita va durar menys d'un mes. Les parts van tenir problemes laborals i de salut que van endarrerir la signatura de l'acta final amb els acords que ja s'estaven portant a terme satisfactòriament.

tipus de relació, la mediació facilita que en menys de 15 dies, una nena de quatre anys reprengui una comunicació gradual, adaptada i pactada per al seu benestar. La mediació va finalitzar amb acords totals i no es va presentar apel·lació a l'Audiència.

Paraules clau

Judicial, família, visites, postsentència, besoncles, néts.

Tipologia de conflicte segons el CAT

Analitzat el conflicte des de la meva perspectiva com a mediadora, entenc que es donen tres patrons principals:

1. Autoestima. Cada una de les parts es troba molt dolguda per la inesperada conducta de l'altra.
2. Informació. Les parts no han tingut oportunitat d'explicar-se els motius pels quals van actuar de la manera en què ho van fer.
3. Inequitat. Les parts troben molt injusta la situació viscuda i això motiva la visita al jutjat a la recerca de justícia.

Premediació

El cas arriba a mediació derivat per un tercer: la magistrada d'un jutjat de família de Barcelona ciutat.

S'estableix per sentència un règim de visites i alhora es proposa a les parts informar-se sobre mediació per tal de pactar "com concretar el compliment del règim de visites de forma consensuada".

Aquesta és la petició concreta que rep el Servei de Mediació:

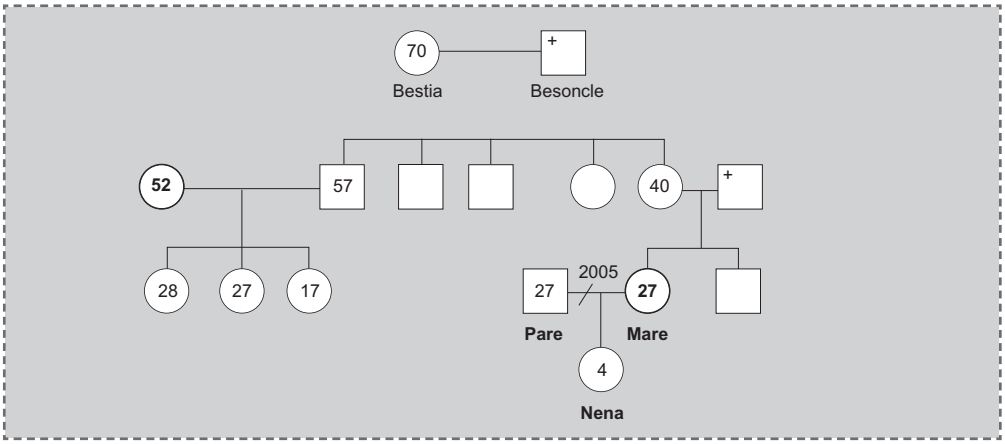
> *En virtud de lo dispuesto en el expediente de Juicio Verbal... promovido por .... contra ....., dirijo a V.S. el presente a fin de que realicen una sesión informativa el próximo 02/03/07 a las ..... al objeto de poder concretar el cumplimiento del régimen de visitas de forma consensuada entre los tíos-abuelos de la menor...., acordado por sentencia de fecha 09/02/07.*

El pare de la nena no es presenta al procediment judicial ni a la mediació. Pare i mare estan divorciats i la custòdia la té la mare, amb un règim de visites estàndard per al pare. La relació entre tots dos és conflictiva.

En resum, al procediment judicial hi ha les parts següents:

Part 1: Besoncle i bestia **Part 2:** Mare i pare (absent)

Genograma familiar



Descripció de l'entorn sociocultural

La mare, de 27 anys, té estudis bàsics i treballa de manipuladora en una fàbrica. Viu, per necessitats econòmiques, amb la seva mare (àvia materna de la nena), amb qui ha estat enemistada en diverses èpoques. Manté una relació conflictiva amb el pare de la criatura.

La tieta, de 52 anys, és mestressa de casa i s'ha dedicat a la cura de les seves filles. L'oncle, de 57 anys, treballa en el sector de transports i guanya un sou suficient fent moltes hores. Dues filles tenen carrera universitària i la petita és a punt d'iniciar-la.

Descripció del conflicte

Es tracta d'una nena de quatre anys que havia estat cuidada en gran mesura pels besoncles (fent funcions d'avis socials materns). Fa un any i mig que no

es relacionen amb la reneboda perquè la mare ho impedeix. Aquesta mare havia tingut molt bona relació amb els seus tiets, que l'havien tractada com una filla més.

La sessió informativa de mediació es va desenvolupar de manera conjunta i aquestes van ser les posicions inicials de les parts:

- El besoncle manifesta, amb contundència i brandant la sentència, que el que cal és que es compleixi i que no entén el perquè d'una mediació.
- La bestia explica que vol veure la nena al més aviat possible i que, calculant dates, això hauria de ser aquell mateix dijous (al cap de dos dies).
- La mare, plorant de ràbia, diu que apel·larà contra la sentència i que les visites no es portaran a terme de cap de les maneres.

En aquest cas, com a professional mediadora, responsable tècnica del Servei del Centre de Mediació del Departament de Justícia als Jutjats de Família de Barcelona, vaig desenvolupar la sessió informativa i també, posteriorment, la mediació.

Un cop informades sobre la mediació familiar, les parts van variar substancialment les seves posicions:

- El besoncle continua mostrant reticència; recorda que les visites s'han d'iniciar immediatament i que un grup de cinc o sis familiars aniran a buscar la nena a l'escola perquè té una sentència que així ho diu.
- La mare i la tia comenten entre elles que potser sí que cal parlar de **com portar a terme** aquest règim de visites de la millor manera possible per a la nena; que sí que pot ser positiu parlar prèviament de com convé fer-ho i de quantes persones hi han de participar al principi.

Per tot plegat, la mare i la tieta signen una sol·licitud conjunta de mediació. Davant la nova situació, i encara que amb poc convenciment, el besoncle també signa la sol·licitud; per motius laborals delega en la seva esposa l'assistència a la mediació i accepta els acords que es puguin signar.

En resum, les parts en la mediació són la tieta i la mare.

Mediació

Primera sessió. Individual amb cada part

La **primera sessió de mediació** es va desenvolupar de manera individual. Com a mediadora, vaig considerar oportú que les parts tinguessin un espai privat on descriure el que, a parer seu, havia passat el darrer any i mig.

Els besoncles expliquen com van cuidar la nena quan era petita, com van relacionar-se amb el pare i la mare quan es van divorciar de forma traumàtica. La mare explica com els tiets no li van donar suport quan ella i el seu marit es van divorciar amb moltes dificultats.

En totes dues sessions, com a mediadora vaig facilitar que cada persona expliqués la seva història del conflicte, com l'havia viscut, què li havia suposat i com afectava actualment la seva vida.

També vaig fer èmfasi en el fet que, durant anys, la relació entre les parts havia funcionat i que era totalment possible reprendre la situació d'acord que llavors regnava entre elles, degudament adaptada a les necessitats actuals de tots, especialment de la nena.

Segona sessió. Conjunta

La **segona sessió de mediació** es va desenvolupar de manera conjunta. Amb una certa distensió, les dues dones es donen mútuament explicacions respecte al que havia passat.

Com a mediadora constato que la sessió individual ha contribuït que puguin mostrar una actitud més constructiva davant la situació i un interès personal humà de cadascuna vers l'altra.

La mare explica que, quan es va divorciar del pare de la nena, es va trobar totalment sola i dolguda per no rebre el suport que necessitava d'ells, els tiets, que havien estat gairebé uns pares per a ella.

La tieta explica que, al principi, no es van adonar de la situació traumàtica que la seva neboda vivia arran del divorci, i que després havien agafat por al pare de la nena i, en conseqüència, havien pres la decisió de mantenir-se al marge. Aquestes i altres explicacions es van anar posant sobre la taula sense gaires

retrets: sembla que tieta i neboda se senten alleujades d'iniciar una nova etapa i, de manera força natural, comencen a parlar de quina seria la millor manera que la tieta recollís i retornés la nena a la mare els dies de visita.

La sessió de mediació finalitza amb els següents acords verbals:

Es pacta que la tieta reculli la nena i la retorni a casa de la mare, que se l'emporti a fer alguna activitat, que es generi confiança, que s'afegeixin gradualment els altres familiars a mesura que avancin les visites, etc.

A la setmana següent s'inicien de forma satisfactòria les visites, que progressivament quedaran instaurades. Es dóna un marge de temps per a convocar la darrera sessió de mediació per tal que les parts signin l'acta final de la mediació amb els acords que ja s'estan portant a terme. D'aquesta manera, si convingués, es podria aprofitar aquesta trobada per polir algun aspecte que calgués ajustar.

Tercera sessió. Individual amb cada part

La **tercera sessió de mediació** es va portar a terme de forma separada per motius sobrevinguts i aliens a la mediació. L'acta final amb els acords de mediació se signen al cap de tres mesos amb la mare (per dificultats laborals) i al cap de sis mesos amb la tieta (per intervenció quirúrgica), quan ja s'havien dut a terme diverses visites de forma satisfactòria per a totes les persones implicades.

Text dels acords signats

Ambdues parts van pactar **com portar a terme** les visites, que es duen a terme de forma plenament satisfactòria des del març fins al juny del 2007 (signatura de la mare) i del setembre del 2007 (signatura de la tieta) en endavant.

Intervencions de la mediadora

Durant la sessió informativa

Era imprescindible fer èmfasi en la voluntarietat de la mediació i explicar-los que el jutjat havia considerat convenient facilitar una sessió informativa de mediació per tal que ells, un cop informats, poguessin valorar si el servei que se'ls oferia donava resposta a alguna de les seves necessitats presents. Si era que sí, podien sol·licitar la mediació. Si era que no, ja coneixien el servei i en podien fer ús quan s'escaigués. En el cas que ens ocupa, les dues dones es van adonar que tenien una necessitat comuna i que no podien desaprofitar l'oportunitat de treballar-la. Totes dues necessitaven trobar una alternativa, i la taula de mediació era una opció disponible.

En cas d'acceptació de les parts, és molt important una bona presentació de la persona mediadora. Com a mediadora designada per al cas, vaig fer la següent descripció de la meva tasca:

"Us ajudaré perquè pugueu exposar constructivament els motius que cada un teniu per plantejar el que plantegeu, facilitaré que us escolteu els uns als altres, promouré que us poseu en el lloc dels altres, propiciaré que acosteu les vostres posicions i us acompanyaré fins que o bé arribeu a **acords** que millorin la situació en què vosaltres i la vostra nena pugueu estar, o bé finalitzeu la mediació amb la satisfacció d'haver intentat una solució dialogada. Per altra banda, les sentències solen dir **què s'ha de fer**, però no solen dir **com s'ha de fer**. Si vosaltres teniu la necessitat de parlar de com portar a terme de la millor manera possible la sentència que us ha imposat el jutjat, continueu tenint la mediació a la vostra disposició."

Durant la mediació

En moltes mediacions es pot identificar una etapa prèvia al conflicte en la qual les parts han mantingut una relació cordial i de cooperació. I si les parts, durant un temps, van tenir habilitats per a conviure en harmonia, a l'actualitat poden recuperar-les i reprendre una relació basada en la confiança i la comunicació. És com anar en bicicleta: mai s'oblida, encara que faci molt de temps que no s'hi va. En resum, el fet que les persones s'adonin que tenen capacitats que han estat paralitzades pel sofriment generat pel conflicte, facilita una visió esperançadora d'un futur immediat menys dolorós.

Seguint el model transformatiu de Folger i Bush,[11] com a mediadora vaig adoptar en tot moment una visió global optimista de les capacitats i les motivacions d'aquestes persones i em va guiar la creença ferma que podien prendre les millors decisions per si mateixes.

El fet que les parts no vinguessin a signar l'acta final de la mediació em va preocupar força en aquell moment, atès que era una mediació familiar pública demanada per un jutjat. Si la mediació es desenvolupés ara, em plantejaria la possibilitat de ser jo mateixa, la professional, qui es desplacés a l'espai físic on aquestes persones es trobaven cada 15 dies, tenint cura que el lloc de trobada fos adequat per a finalitzar la mediació de forma conjunta i signar la documentació.

Després de la mediació

Al cap d'uns mesos, es va trucar a les parts per si era possible que fessin algun comentari sobre la mediació per a una notícia de TV3, però no hi van accedir per manca de temps.

No obstant això, ambdues parts van comentar que els acords es continuaven complint, fins i tot de forma més flexible que l'establerta per la sentència, i que la relació tiets-neboda s'havia restablert en benefici de la nena.

Conclusions

Aquesta mediació va facilitar un inici gradual de les visites que va afavorir una aclimatació de la nena davant la nova situació i, alhora, va evitar una confrontació entre familiars a la via pública davant l'escola.

També es va recuperar una relació de comunicació entre la mare i els tiets, donant per aclarits malentesos del passat.

I, per últim, es va evitar la continuació del procediment contenciós, ja que la mare no va apel·lar a l'audiència, com era el seu propòsit inicial quan va rebre la sentència.

---

(11) Folger, J.P & Bush, R. (2000). "La mediación transformadora y la intervención de terceros: los sellos distintivos de un profesional transformador". A: Schnitman, D.F. (comp.). Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas. *Buenos Aires: Ed. Granica.*

Sentiments com a professional mediadora i com a persona

Com a professional mediadora entenc la mediació com l'oportunitat de restablir un mínim de confiança i comunicació entre persones que fa temps que no poden gaudir d'un espai adient per a fer-ho.

Per tant, tinc ben present que la meva feina comporta el privilegi de poder acompanyar unes persones que, tot i estar en conflicte, volen trobar-se per parlar i arreglar la seva situació.

Com a ésser humà, em satisfà haver pogut oferir aquest espai de diàleg, que les persones informades l'acceptessin voluntàriament i que dipositessin la seva confiança en mi com a professional i persona.

Text dels acords signats

Ambdues parts van pactar com portar a terme les visites, i aquestes es desenvolupen a plena satisfacció des del març del 2007 fins a la data actual, juny de 2007 (signatura de la mare) i setembre de 2007 (signatura de la tieta).

6 Gestió de la comunicació alterada en una parella intercultural

Resum

Aquesta mediació es presenta en la sessió metodològica amb l'objectiu de treballar sobre la gestió en relacions familiars on hi ha un patró de comunicació alterat, violent, segons la percepció tant del mediador com de les parts. Es persegueix reflexionar sobre el procés metodològic, així com sobre les tècniques i habilitats que s'han d'utilitzar en aquest cas i en d'altres similars.

Paraules clau

Comunicació alterada, agressivitat, violència, percepció de la comunicació, patrons culturals.

Esquema de treball proposat durant la sessió metodològica

1. ***Presentació del cas***
2. ***Joc de rol (*role playing*)***
3. ***Joc pautat: gestió de la comunicació***

1. Presentació del cas

El cas va ser derivat a la persona mediadora pel Centre de Mediació Familiar de Catalunya (CMFC), actualment Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya (CMDPC).

Les parts, abans que la mediadora hi contactés telefònicament, van ser informades del significat del procés de mediació per tècnics del Centre de Mediació. S'adjunta com a annex 1 el document de sol·licitud de les parts (els noms de les quals hi han estat canviats expressament) rebut per la mediadora del Centre de Mediació.

La Sandra presenta inicialment la sol·licitud de mediació i explicita com a motiu per fer-ho que "hasta ahora le pagaba el alquiler y alimentación de los hijos, durante tres años, ahora ha dejado de pagar".

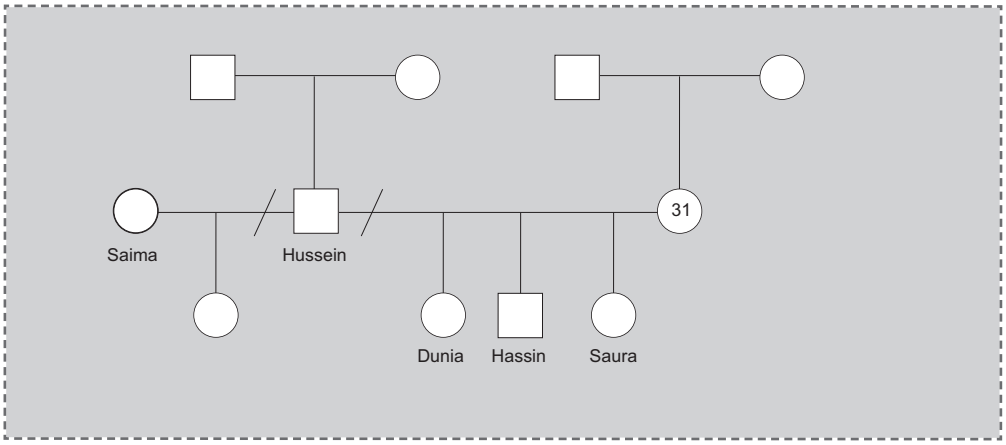
La mediació té lloc al despatx privat de la mediadora, després d'acordar per telèfon la primera sessió amb les dues parts.

Descripció del sistema familiar[12]
Es tracta d'una parella constituïda per en Hussein, nascut a Casablanca, Marroc,

(12) Definició de sistema familiar segons la Teoria de la comunicació humana. HALEY, J. Dinámica familiar. Ciclo vital. Sistema familiar*. 1991. "Des de la perspectiva de la teoria general de sistemes, la família es un sistema autocorrector i dinàmic i, per tant, les nostres observacions hauran d'anar dirigides tant a les transaccions que passen en el seu interior, com a l'estructura interna del sistema; dit d'una altra forma, el que ens interessa conèixer és la interacció entre els membres, les seves formes de relació i les regles que regeixen aquesta relació."*
Carlos SLUZKI defineix la família com un conjunt en interacció, organitzat de forma estable i estreta en funció de necessitats bàsiques, amb una història i un codi propi que li atorguen singularitat, un sistema la qualitat emergent del qual excedeix la suma de les individualitats que el constitueixen. HALL, Mara SELVINI i altres coincideixen que la família és un sistema obert, que està compost d'elements humans que formen una unitat funcional, regida per normes pròpies, amb una història pròpia i irrepetible i en constant evolució.

de 38 anys d'edat, i la Sandra, nascuda a Barcelona, Espanya, de 31. En el moment de fer la sol·licitud de mediació fa aproximadament tres anys que estan separats. El motiu explicitat per sol·licitar la mediació és la pensió d'aliments dels tres fills comuns: la Dúnia, de 13 anys; en Hassin, de 10, i la Saura, de 3.

Genograma



Descripció de la posició i interessos inicials de les parts

En **Hussein** vol els seus fills. Està preocupat perquè la Sandra no el denunciï, ja que sempre que es troben discuteixen fortament i pensa que pot perdre els nervis. De fet, en les baralles ja ha intervingut en més d'una ocasió la policia. Diu que ella només fa que demanar-li diners i considera que no sap cuidar ni posar regles ni límits als seus fills. Creu, per exemple, que dóna massa llibertat a la filla gran, que, tot i que ell s'hi oposa, surt a les nits i torna tard. Des de fa uns mesos, la mare treballa en una empresa com a netejadora en torn de nit i els nens dormen a casa del pare.

En Hussein, després d'haver trencat amb la Sandra, va tenir una nova parella, la Saima, de la qual també es va separar. Tenen en comú una filla de tres mesos.

Es mostra segur i desqualifica la Sandra. Entén que no està obligat a passar-li cap pensió, ja que assumeix les despeses del menjar, l'escola i la roba dels nens i també paga el pis on viuen amb ella.

Comprèn que els nens han d'estar amb la mare, però percep que la Sandra no respon com a mare. També sospita que té una nova parella que viu al pis que ell paga.

Des que és a Barcelona, ara fa uns quinze anys, no ha tingut cap problema amb la llei, tot i que ha tingut alguna baralla amb companys de feina. Fa diverses activitats i viu sol. Amb la seva segona parella, la Saima, hi manté molt bona relació; encara que se'n queixa per la nova filla, la defineix com una bona dona.

Vol arribar a un acord amb la Sandra, però no pot parlar-hi, es crispa davant les seves contínues provocacions i insults. Ella aprofita qualsevol ocasió per escridassar-lo al barri i això no ho permetrà més, perquè queda com un titella davant la gent.

La **Sandra** està molt queixosa de la marxa d'en Hussein. Es mostra afectada i manifesta ràbia vers la Saima, de la qual creu que li ha pres el marit pels diners. Ara la situació s'ha complicat amb l'arribada de la nova filla, però els seus fills hi eren primer i tenen prioritat.

Ella no havia treballat fins que van separar-se i està molt angoixada. Plora i deixa de plorar, es mostra desvalguda; era molt jove quan va conèixer en Hussein. Ell volia mantenir les dues famílies, però ella no hi pot, amb això. El seu fill Hassin, de 10 anys, fa com ell: no col·labora en res de la casa i, a més, vol manar la seva germana gran; sempre es barallen i ell li pega.

Explica que, quan hi ha algun conflicte entre ella i el seu fill, el pare dóna la raó al nen, el qual, envalentit, li planta cara i no fa cas de les seves ordres. És molt difícil per a ella posar normes quan el pare es carrega tot el que fa.

Els germans d'en Hussein fan el mateix que ell, i les seves dones no decideixen res. Hussein li proposa enviar la filla al Marroc, amb l'àvia paterna, però ella no ho vol i la nena tampoc.

La Sandra assegura que el que vol és no perdre els seus fills. Ara necessita que el pare els tingui fins que li canviïn l'horari de nit. **Evidencia el seu malestar** i reconeix que se sent impotent davant la seguretat i recursos personals i econòmics del pare. Els nens estan a gust amb ell, perquè els cuida bé i els estima. Entén que la Saima reclama molt en Hussein, que ara està menys pels seus fills i encara menys per ella. El més important per al pare és en Has-

sin, i el nen ho veu i se n'aprofita; ella sap, però, que no els vol per sempre amb ell.

La Sandra vol treballar i fer-se càrrec dels seus fills, per bé que necessitarà el suport del pare fins que canviï d'horari laboral.

*2 i 3. Joc de rol (***role play***) i joc pautat sobre gestió de la comunicació*

La mediadora proposa als participants en aquesta sessió metodològica treballar aquesta mediació per mitjà d'un joc de rol (*role play*), amb els objectius de puntuar i identificar els **continguts alterats** de la comunicació (verbals i no verbals) i gestionar-los mitjançant tècniques específiques i partint de les posicions que s'han descrit.

Es representa la sessió conjunta de mediació sobre la base de la informació de les parts exposada anteriorment.

A continuació consta el relat de la pràctica desenvolupada en la sessió metodològica, realitzada pel tècnic del Centre de Mediació Joan Sendra, relator i coordinador de la sessió metodològica. En el relat s'han inclòs, en cursiva, alguns aclariments de la mediadora.

Relat de la pràctica desenvolupada en la sessió metodològica[13]

Ansel Guillamat proposa que els assistents a la sessió s'imaginin que formen part d'un equip estable de mediació. Es tracta de reflexionar sobre diversos aspectes relacionats amb el procés de mediació basant-se en el cas exposat.

La mediadora indica actuacions prèvies del mediador abans de les sessions de mediació:

- Reflexió i consens sobre els conceptes amb els quals treballarem.
- Disseny del procés i un model teòric subjacent.
- Rol del mediador: el mediador gestiona la comunicació perquè es pugui resoldre el problema.
- **Autoconeixement**: Conèixer-nos nosaltres mateixos abans de començar les entrevistes. Com ens posicionem en una situació concreta. Ansel indica

(13) Relat de la pràctica realitzat per Joan Sendra, tècnic del Centre de Mediació i coordinador de les sessions metodològiques. En el relat s'han inclòs, en cursiva, aclariments per part de la mediadora.

que per poder treballar de forma eficaç, el mediador ha de saber quins són els posicionaments personals davant la previsible situació en què es trobarà durant el procés de mediació. De fet, el que proposa és un avançament, una preparació a través de l'autoconeixement per estar en disposició fins i tot de desistir de fer la mediació per incompatibilitat amb el cas, sigui a causa de prejudicis, estereotips, opinions, etc.

La mediadora explicita que elements com la **transferència** o **projecció**, en l'argot psicològic, poden jugar males passades en el procés. Per tant, són aspectes del mediador que ell mateix ha de conèixer i poder treballar.

L'objectiu seria que el mediador pogués **modelar-se** per iniciar el procés. *Per exercitar aquest modelatge del mediador es treballen amb l'equip estable de mediació els següents conceptes:*

Comunicació alterada. Què entenem per comunicació alterada? Quins són els elements de conflicte (trencada la relació) per raó de ser una parella mixta, de diferents procedències (àrab i catalana) i cultures?

Les idees que sorgeixen entre els assistents de l'imaginari equip de mediació són: incomunicació, incomunicació cultural i diferències culturals.
Per identificar els **elements de confrontació** es fa necessària una **anàlisi** de com **entén** cada un dels membres de la parella els conceptes de responsabilitat, família, rol masculí, rol femení i diferència de gènere.

Pel que fa a la comunicació alterada **agressiva violenta** entre les parts, és important que el mediador conegui, fent una analogia amb el so, quina és la seva **tolerància** davant d'aquesta actitud (treballem amb percepcions). També podem parlar d'acceptació. Una altra de les aportacions és la relativa a l'**acceptació** i la tolerància, dos conceptes diferents a propòsit dels quals podem dir que:

- El mediador tolera de si mateix i accepta de la comunicació entre les parts.
- L'agressivitat pot ser de paraula o d'acció.
- El mediador fa la lectura d'interaccions agressives violentes, que percep a través del llenguatge no verbal i verbal, les expressions, el to, les mirades, els silencis, etc.

Per a una millor comprensió del cas s'introdueix, com a aclariment conceptual respecte d'agressivitat i violència, la definició que fa la Universitat Autònoma de l'agressivitat:

"El terme agressivitat fa referència a un conjunt de patrons d'activitat que poden manifestar-se amb intensitat variable, incloent des de la baralla física fins als gestos o expansions verbals que apareixen en el curs de qualsevol negociació. Es presenta com una barreja seqüenciada de moviments amb diferents patrons, orientats a aconseguir diferents propòsits. La conducta agressiva és una manifestació bàsica en l'activitat dels éssers vius. La seva presència en la totalitat del regne animal i els resultats de les investigacions que se n'han fet li donen el caràcter de fenomen *multidimensional*" (Huntington i Turner, 1987) (Mos i Oliver, 1988).

En la persona concreta pot manifestar-se en cadascun dels nivells que integren l'individu: purament físic, emocional, cognitiu i social. El seu caràcter és polimorf. Es pot presentar en el nivell físic, com a lluita amb manifestacions corporals explícites. En el nivell emocional pot presentar-se com a ràbia o còlera, i es manifesta a través de l'expressió facial i els gestos o el canvi del to i volum en el llenguatge. El nivell social és el marc en el qual, d'una manera o d'una altra, pren forma concreta l'agressivitat.

Definicions: La paraula *agressivitat* procedeix del llatí, en què és sinònim d'abrivament. Implica provocació i atac. L'adjectiu corresponent, en el llenguatge comú, fa referència a qui és propens a faltar al respecte, a ofendre o a provocar els altres.

En el marc jurídic es pot entendre com un acte contrari al dret d'un altre. El terme *agressor* s'aplica a la persona que dóna motiu a una querella o renyina, injuriant, desafiant o provocant una altra de qualsevol manera (*Diccionario de la lengua española*). Com a conducta social pot implicar lluita, pugnacitat i formar part de les relacions de poder/submissió, tant en les situacions diàdiques (de dos) com en els grups.

En el món anglosaxó, el terme agressivitat s'ha *afeblit*; ha perdut el seu contingut d'hostilitat i significa més aviat assertivitat, esperit emprenedor. El seu ús ordinari en aquesta llengua fa referència a la reducció dels drets d'un altre, forçant-lo a cedir una mica del que posseeix o que podria aconseguir, utilitzant per a això un acte físic o l'amenaça de realitzar-lo. En el seu sentit més estricte, pot entendre's com a "conducta dirigida a causar lesió física a una altra persona". La intenció de causar dany pot manifestar-se de diferents maneres, unes més implícites i ritualitzades (ensenyar les ungles, grunyir...), d'altres més explícites (colpejar, esgarrapar...).

El terme *violència* es refereix a un tipus d'agressivitat que està fora o més enllà del *natural*, en el sentit adaptatiu, caracteritzada pel seu ímpetu i intensitat. Per a Weisinger (1988), en l'arrel de la conducta agressiva hi ha la ira, que defineix com "una sensació de disgust deguda a un greuge, maltractaments o oposició, i que normalment s'evidencia en un desig de combatre la possible causa d'aquest sentiment".

El mediador s'ha de qüestionar quin és el volum de violència en la comunicació que està disposat a tolerar i quin és el que tolera.

En la sessió metodològica es generen aportacions i debat sobre la qüestió:

"Si el mediador nota que els ànims s'alteren, hauria de poder dir prou, en coherència amb la mediació, fins i tot apujant el *volum* fins a un grau no ofensiu". Una altra aportació seria: "No apujar el *volum*, sinó seguir amb la *calma* del mediador, amb un to relaxat i amb claredat".

Es coincideix que ambdues tècniques són igualment vàlides i la seva aplicació dependrà de les estratègies de treball del mediador.

Instruments i tècniques per a la mediació familiar

La mediadora entén que els casos de famílies mixtes, des d'un punt de vista cultural, es poden considerar un àmbit d'especialització, i proposa de manera general un esquema d'intervenció que faciliti el procés. Aquest esquema és variable en funció de les persones, la situació i la particular forma de treballar de cada mediador.

Punts clau que s'han de considerar en la intervenció:

- Elaboració del **genograma**
- Descripció del **cicle vital** de la família
- Disseny de la **metodologia** d'intervenció

El **genograma**[14] és el primer instrument per a la comprensió del tipus de família i el sistema de relacions. És una eina bàsica per a la mediació familiar,

(14) Haley, J. Dinámica familiar. Ciclo vital. Sistema familiar. *1991. Definició de genograma: "És una representació gràfica d'una constel·lació familiar multigeneracional, que registra informació sobre els membres de la família i les seves relacions. La seva estructura en forma de gestalt de les complexes relacions*

que es pot extreure de la informació facilitada pels jutjats o de la mateixa sol·licitud de mediació. Proporciona una *fotografia* estàtica, incompleta molts cops, que es pot anar enriquint durant les entrevistes presencials.

El **cicle vital** de la família és el segon instrument d'ajut per al mediador. Tot sistema familiar està sotmès a canvis que incideixen directament en nous canvis en les relacions del seus membres. Fer una descripció sobre el sistema familiar i l'etapa o etapes del cicle vital en què es troba: festeig, convivència en parella - matrimoni, naixement dels fills, adolescència dels fills, marxa de la casa dels fills (niu buit) i vellesa, ens ajuda en la seva gestió.

Pel que fa a la **metodologia d'intervenció**, es pot establir en funció de la perspectiva de la mediació.

Un aspecte important en una intervenció amb les sessions limitades a tres és com i quan s'han de fer les sessions individuals i la sessió o sessions conjuntes. *Amb la nova Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, aquesta limitació se suavitza*. Es pot fer un símil amb el mètode matemàtic de resolució de problemes, d'equacions (combinació en variables segons les relacions en el sistema familiar). De fet té tantes variables com persones intervinguin en la mediació i les seves combinacions; per exemple, si intervenen els fills, si són menors, si van acompanyats, si hi participen els avis, els advocats, etc. La decisió dependrà de les altres variables que s'expliquen al principi.

Cal informació del cas per decidir. Quan no es disposa d'aquesta informació, l'opció més fiable, o possiblement la que té menys marge d'error, és la de començar per les sessions individuals en el cas que s'intueixi una possible comunicació alterada.

En aquests casos, la mediadora opta per iniciar la mediació amb sessions individuals.

Si hi ha un sistema de comunicació alterada, la mediadora va modelant, gestionant, fent de mirall. També diu que si, prèviament, les parts han estat àmpliament informades del que és un procés de mediació, la feina del mediador

---

familiars és una abundant font d'hipòtesis sobre com un problema clínic pot estar relacionat amb el context familiar i la seva evolució en el temps. El genograma inclou almenys tres generacions de familiars així com també successos nodals i crítics en la història de la família, en particular els relacionats amb el cicle vital."

es facilita notablement, ja que no ha d'invertir gaire temps a situar les persones en el procés i vèncer possibles reticències, com la desconfiança i la incertesa, envers el sistema i envers el mateix mediador.

Esquema de les sessions

Primera sessió: Sandra

Segona sessió: Hussein

Tercera sessió: Conjunta i elaboració d'un esborrany d'acords

Tècniques específiques utilitzades

- El **resum**, que s'utilitza per verificar la comprensió davant la possibilitat que el mediador hagi entès malament o de forma diferent el que han expressat els mediats i per consensuar la comprensió comuna, és a dir, que tots hagin entès el mateix. Així mateix, en els casos en què potser volen expressar el mateix però no s'arriben a *trobar*, el resum pot aclarir les confusions.
  Exemple: *"Sandra, estàs dient això?"*
- La **paràfrasi**, útil per neutralitzar i connotar positivament formulacions de les parts, a les quals es retornen amb l'objecte de cercar que les acceptin com si fossin pròpies. Utilitat en la transformació positiva de la comunicació.
- **Marcar una agenda**. Davant la multiplicitat d'aspectes que poden sorgir en una mediació i donat el temps d'intervenció (sessions) establert en la mediació pública, és convenient acotar la mediació a l'aspecte o punt que s'hi vol tractar. *Es refereix a la importància de l'establiment de l'agenda en el procés de mediació.*
- **Possibilitar que es tractin altres aspectes en una nova mediació** o en un altre moment. En temes familiars complexos i amb múltiples variables, com pot ser el cas presentat, cal anar *refermant* les propostes. Deixem obert en el futur tornar a una altra mediació.
- **Anàlisi d'elements significatius en la comunicació**. Les inflexions en el procés de comunicació poder ser espais perquè el mediador introdueixi les tècniques necessàries per al progrés de la mediació.
- **L'observació**. *Observarem la comunicació i aspectes que ajudarien a ferla més positiva.*

Al final de la sessió metodològica, arran de l'intercanvi entre mediadors van quedar plantejades algunes preguntes per a la reflexió com:

La caducitat del pacte. Les competències parentals. Què és el desequilibri de poder? *Hi ha aspectes identificables en parelles de diferent cult*ura? Hi ha o és possible l'alternança quant al poder?

Com a informació complementària de la mediació real realitzada entre en Hussein i la Sandra, es comparteix amb els assistents com van ser de rellevants en l'intercanvi de comunicació i en l'establiment d'acords les sessions individuals, que van permetre a la mediadora copsar la posició i els interessos de les parts. En resum, la Sandra necessitava principalment l'ajut del pare en l'atenció temporal dels fills fins que tingués un nou horari laboral, sense que això suposés un canvi en la guarda i custòdia dels menors; el pare necessitava una relació amb la mare més tranquil·la, sense els episodis continus d'enfrontaments i baralles al barri davant els veïns i els propis fills. Les dificultats de la mare en la relació amb el seu fill Hassin es van tractar en la mediació, i això va facilitar un canvi envers una relació parental més positiva.

Sobre el contingut del document d'acords de mediació:

- "El senyor Hussein i la senyora Sandra es reconeixen mútuament l'estima i afecte cap als seus tres fills comuns, així com l'esforç per assistir a la mediació, malgrat que els és molt difícil comunicar-se entre ells. Per a ambdós és important que consti en aquest document que assisteixen a la mediació pels seus tres fills.
- Actualment, i fins que la mare no tingui un altre horari, els tres nens seran atesos pel pare dia i nit. Aquests horaris són entre setmana i fins al dissabte al matí, que els nens tornaran a casa de la mare a les 13 h.
- En aquest període, el senyor Hussein es farà càrrec del lloguer de l'habitatge de la senyora Sandra, que actualment ascendeix a 380 euros mensuals, els quals ingressarà directament al propietari els dies estipulats al contracte d'arrendament.
- Quan la senyora Sandra aconsegueixi un altre horari, acordaran un canvi sobre el temps de convivència dels menors amb el pare i amb la mare i sobre la pensió d'aliments. Per a l'esmentat canvi podran recórrer de nou al Centre de Mediació Familiar de la Generalitat de Catalunya, si ho consideren oportú."

Firma del senyor Hussein Firma de la senyora Sandra

Firma de la mediadora

Referències bibliogràfiques

Ajuriaguerra, J. (1986). *Manual de psiquiatria infantil*. Barcelona: Ed. Masson, SA.

Arranz, E.; Peñacoba, L; Álvarez, A. (2004). *Familia y desarrollo psicológico*. Madrid: Pearson Educ.

Avruch, K. (1999). "Culture & Conflict Resolution". Washington. United States Institut for Peace Press.

Berger, P. *Los límites de la cohesión social: conflicto y mediación en las sociedades pluralistas*. Galaxia Gutenberg - Círculo de Lectores.

Burgoyce, J. "El divorcio, los hijos y usted: para una ruptura equilibrada". Medici. Barcelona.

Castells, P. (1993). *Separación y divorcio*. Barcelona: Ed. Planeta.

Constantino Cathy, A; Sickles Merchat, C. (1997). *Diseño de sistemas para enfrentar conflictos*. Barcelona: Granica.

Corral, A.; Gutiérrez y Herranz, M.P. (1997). *Psicología evolutiva. Tomo I*. Madrid: UNED.

De Bono, E. (1986). *Conflictos*. Barcelona: Plaza y Janés Editorial.

Dolto, F. (1988). *Quand les parents se séparent*. París: Seuil.

Delaise de Parseval, G. (1981). *La part du père*. París: Seuil.

Bonafe-Schmitt, J-P.; Dahan, J. (1999). "Les médiations, la médiation". Paris: Éditions Erès.

Bouregba, A. *Les troubles de la parentalité*. Paris: Dunod.

Eiguer, A. (1989). *El parentesco fantasmático*. Buenos Aires: Amorrortu.

Fernández Ros, E.; Godoy Fernández, C. (2002). *El niño ante el divorcio*.

Folger, P.; Jones, T. (1997). *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3 r: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Galaxia Gutenberg – Círculo de Lectores.

Garcia Madruga, J. A.; Pardo P. (1997). *Psicología evolutiva. Tomo II*. Madrid: UNED.

Gardner, R. A. *Custodia compartida: una alternativa contra la disolución de la familia*.

Gardner, R. A. *Custodia compartida y alienación parental: una alternativa contra la disolución de la familia*.

Gorvein, N. (1995). "Divorcio y mediación". Buenos Aires: Maldonado Editores.

Grover Duffy, K; Grosch, James W.; Olczak, Paul V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.

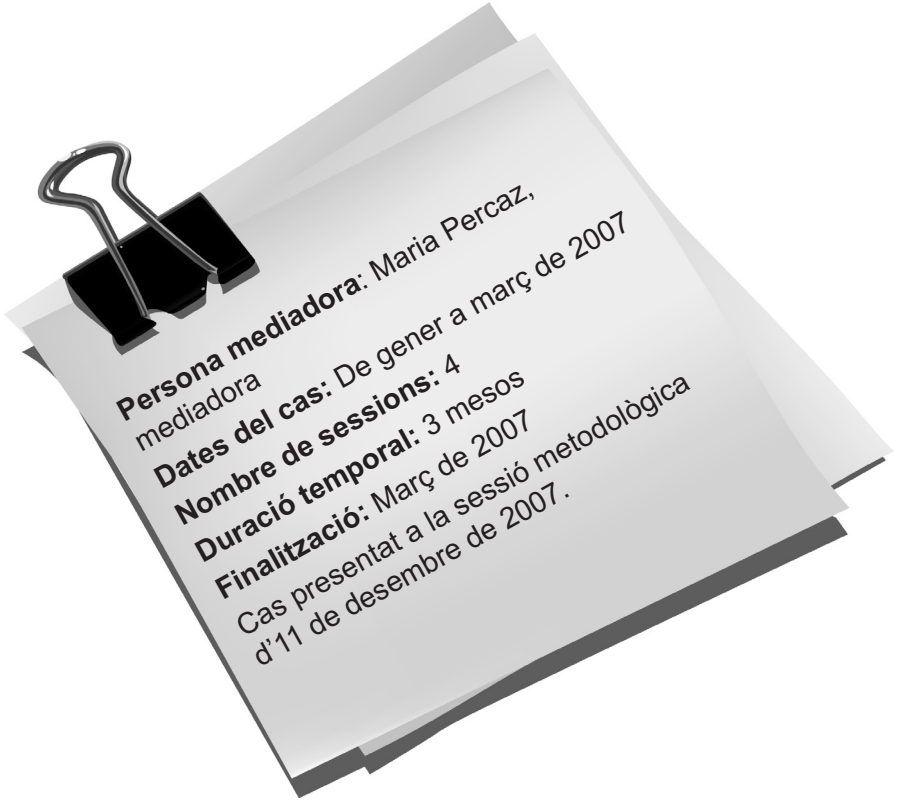
Haley, J. (1991). *Dinámica familiar. Ciclo vital. Sistema familiar*.

HALEY, J. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar*. Barcelona: Gaia.
HAYNES, J. (1997). *La mediación en el divorcio*. Barcelona: Granica.
KAES, R.; FAIMBERG, H.; ENRÍQUEZ, M.; BARANES, J.J. (1993). *Transmisión de la vida psíquica entre generaciones*. Buenos Aires: Amorrortu. 1995
LEDERACH, J. P. (1998). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Galaxia Gutenberg – Círculo de Lectores.
MARINES SUÁREZ (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós
MARLOW, L. (1999). *Mediación familiar*. Barcelona: Granica.
MINUCHIN, S. (1985). *Calidoscopio familiar*. Barcelona: Paidós.
MULDOON, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Editorial Paidós Mediación.
Ross. M. H. (1997). *La cultura del conflicto. Diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona: Paidós; Estado y Sociedad.
SEIFFERT, H*. Introducción a la lógica*. Herder.
SIX, J. F. *Dinámica de la mediación*. Paidós, 1997; Seuil, 1992.
URY, W. (1995). *Cómo resolver las disputas*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni.
VIAUX, J. L. (1997). *L'enfant et le couple en crise*. Dunod, Jeunesse et Droit.
WATZALAWICK, P.; BEAVIN, J.; JACKSON, D. (1997). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

Webs de consulta

www.gencat.cat/justicia/mediaciodretprivat
http://www.diba.cat/participacio/dretshumans/fitxers/pdfmediacio_def.pdf
http://www.diba.cat/participacio/dretshumans/fitxers/queshadit.pdf
http://www.diba.cat/participacio/dretshumans/fitxers/ponencia_cast.pdf

7 Recursos útils per a la mediació: el valor de les disculpes sinceres



Resum

Es presenta un cas en el qual es va posar en pràctica l'ús de les disculpes sinceres durant el temps de mediació. Tractarem de la disculpa com a procés, com un acte comunicatiu profund.

A vegades, la relació entre els *mediors*[15] s'encalla per alguna experiència qualificada com a negativa per un d'ells (o per ambdós), que normalment ve de lluny. Aleshores convé explorar on se situa la causa d'aquest malestar que actua com un fre, per poder desactivar aquesta barrera.

Si com a persones mediadores ens adonem que en la relació entre les persones que han recorregut a la mediació hi ha ressentiments que no acaben d'aflorar i resistències que entorpeixen el pas al diàleg, la disculpa assertiva resultarà un recurs interessant per a la facilitació del diàleg.

Germans a la cerca de la coresponsabilitat

Una dona em truca i demana una mediació. Em crida l'atenció la fermesa de la demanda. Li pregunto quin és l'assumpte i amb qui vindrà. Explica que ella i els seus germans necessiten decidir de manera equitativa com tenir cura del pare, de 85 anys.

Afegeix que ha parlat amb dos mediadors i que coneix els avantatges de la mediació i també que són ells, tots tres germans, els que han de decidir. Ja saben que en aquest procés el mediador no és qui dóna la solució.

Amb aquests prolegòmens penso que el panorama és prometedor.

Ara estan asseguts entorn de la taula l'Elisenda –la germana gran, que va fer el contacte inicial–, en Pere i en Fèlix. Els invito a expressar el motiu pel qual han decidit venir junts a un procés de mediació. En Pere diu que la seva germana els va convèncer d'assistir-hi i que ell hi està d'acord. I en Fèlix? Ell diu que també, que sap que l'Elisenda s'ha encarregat pràcticament en exclusiva del pare, però que ara toca fer un pensament i que per això són aquí.

Una mica més de la història

Fins ara ha sigut l'Elisenda qui s'ha encarregat del pare, perquè viu més a prop d'ell, perquè ja té els fills més grans i perquè, com ella diu:

(15) El concepte de mediors és de Jean-François Six. L'autor anomena així els "primers actors d'una mediació" (Six, 1997:180).
Crec que, amb aquest neologisme, Six rescata les tradicionalment anomenades parts de la passivitat de ser objecte d'una mediació. Així s'emfatitza la coresponsabilitat dels integrants del procés de mediació.

- Sóc dona i sembla que és *natural* que me n'encarregui. Fins ara he pogut acceptar aquest rol i ho he fet, però crec que no és just.
- No, no és just –reconeix en Fèlix.

En Pere diu que el pare també ha estat a casa seva. L'Elisenda se'l mira amb cara de no estar-hi d'acord i de resignació.

El procés avança i es van tractant els temes de l'agenda. Així, per exemple, una de les decisions que semblen més consensuades és la de no portar el pare a cap centre geriàtric. Això suposa contractar persones que vagin al seu domicili i respectar les seves rutines, però intentant evitar al màxim una desfilada de noves cares de cuidadors, a fi i efecte de salvaguardar la seva tranquil·litat. Un altre punt de partida en què estan d'acord és no tallar el contacte familiar, ja que des de sempre, tant per les festes nadalenques com a l'estiu, hi ha hagut convivència entre la família.

Es van tocant els diversos temes de l'agenda i els tres germans produeixen, descarten, discuteixen les idees, en sospesen els pros i els contres. Ho fan amb la tranquil·litat de saber que cap de les solucions i maneres de gestionar la cura del pare no serà vinculant fins que ells prenguin les decisions. Han entès molt bé que la sala de mediació és experimental: poden provar certes alternatives i veure com funcionen, però res no serà ferm fins que no quedi establert.

A la tercera sessió decideixen abordar el tema de les vacances d'estiu i les festes de Nadal i Cap d'Any.

Durant molts anys havia estat una tradició reunir-se a casa d'en Pere, a la costa, a uns seixanta quilòmetres de Barcelona, però els últims anys, per diferents raons, s'havia canviat la pauta.

En Pere insistia molt a tractar aquest tema, i vaig notar que l'Elisenda, i en part en Fèlix, no hi mostraven gaire interès. Però era a l'agenda i aquell dia s'havia de tocar. L'Elisenda va dir que seria millor reunir-se a casa del pare, ja que així s'evitava haver-lo de traslladar, trencar-li la rutina, haver de transportar les persones que en tenen cura i pagar hores extres.

En Pere va replicar que això no era cap problema, que al pare sempre li havia agradat el poble i que quan hi anava estava molt ben atès, ja que què hi podia haver millor que tenir una nora metgessa!

Posicions que van i vénen i, sobretot, alguna cosa que no es diu, que no queda palesa i que –penso– és a la rebotiga emocional de l'Elisenda. Més raons de l'un contestades per més raons de l'altre. La qüestió semblava eterna. Fins que l'Elisenda va explicitar l'única raó que quedava per dir:

- **E**. Mira, Pere, hi ha una cosa que m'ha quedat gravada des de fa tres anys: quan la teva dona va dir, amb un somriure sardònic, que això de voler-ho tenir tot controlat i manar era una característica dels germanets Serra.
- **P.** Bé, espero que no t'hagis molestat per això, perquè de vegades també diu que els germanets som agosarats i bons comerciants, i té raó!
- **E.** No t'escapis per la tangent. Saps que darrere d'aquesta afirmació hi ha una crítica com una catedral!
- **P**. Dona, no et posis així; ja saps com és, la Roser, i segurament era una broma.
- **E**. Pere, no la disculpis, que de bromista, la teva dona no en té ni un borrall; i, a més a més, tu vas callar, i *el que calla, otorga*. En tot cas, tu, amb el teu silenci, li vas donar la raó. I és cert que ho he tingut tot controlat; però també ho és que gràcies a aquest control tot ha anat com una seda: era jo qui s'encarregava d'organitzar les visites del pare al metge, dels controls, de contractar persones, d'haver d'acomiadar-les, de trobar-ne de noves. I tu sabies tot això i almenys podries haver-me defensat de la crítica de la teva dona; en canvi, ni en aquell moment ni després et vas disculpar. Mai no ho vas fer: apa, a tirar pilotes fora!
- **P**. Però, què t'empatolles? D'on ve, aquesta història?

Quan insistir en el mateix no és la solució

Per a aquests germans, les intencions de seguir valorant les millors solucions, les més adaptades a la seves necessitats i al benestar del pare s'havien encallat. Era com si en el procés comunicatiu una pedra enorme barrés el pas. Insistir en el mateix no era productiu.[16] Continuar aportant solucions com si

(16) El títol d'aquest apartat prové de P. Watzlawick, J.Weakland i R. Fisch (1975). També en sóc deutora pel que fa a la idea que la permanència i el canvi han de ser considerats junts, malgrat la seva aparent oposició.
En aquesta experiència dels germans vaig tenir en compte la perspectiva teòrica que s'explica de forma molt entenedora en aquesta cita: "El cas d'un cotxe amb canvis de velocitat ens dóna una analogia. Es pot modificar el règim del motor de dues maneres diferents: sigui per acceleració (augmentant o disminuint l'arribada de benzina als cilindres), sigui canviant de velocitat. Extremant l'analogia podríem dir que per cada velocitat el cotxe té un determinat registre de «comportaments» (és a dir: de producció de força i, per tant, de velocitat, d'acceleració, d'arrencada, etc.). A l'interior d'aquest registre (és a dir, d'aquesta classe de comportaments) una utilització apropiada de l'accelerador produirà la modificació volguda en el rendiment del motor. Però si el rendiment volgut se situa a l'exterior d'aquest registre, el conductor haurà de canviar de velocitat per obtenir la modificació volguda. Canviar de velocitat constitueix, doncs, un fenomen que pertany a un tipus lògic més alt que l'acte d'accelerar." (1975:27)

res i passar de puntetes per sobre d'aquest episodi, no era possible. Hi havia alguna cosa grossa que dificultava continuar amb el diàleg que havia anat fluint fins aleshores. L'Elisenda no passava per l'adreçador. En Fèlix no deia gran cosa, però assentia quan l'Elisenda parlava.

Per tant, com que l'Elisenda havia demanat una disculpa d'en Pere i ell no entenia per què la seva germana s'encaparrava en una cosa que, al seu parer, no tenia importància, els vaig proposar que abordessin aquesta qüestió, perquè, en cas contrari, podia quedar frenat el procés de mediació.

En Pere va dir:

- No crec necessari fer un món d'una cosa tan petita. Si vols disculpes, te'n demano i ja està.
- No, això sí que no, han de ser de debò, no és un tràmit. Jo vull disculpes a fons.

L'envit estava fet. Per tant, era a mi, la facilitadora del diàleg, a qui tocava moure fitxa.

Els vaig explicar que, de vegades, entre les persones sorgeixen incomoditats que amb el temps van quedant amagades, però que estan latents i en qualsevol moment poden revifar-se. I que, com sempre passa en la relació entre persones que s'estimen i volen el millor per a la família, era legítim i honest que l'Elisenda hagués plantejat de manera franca i directa el seu malestar. Precisament aquesta demanda de l'Elisenda era una prova de fins a quin punt li importava l'opinió d'en Pere.

En tot cas –els vaig recordar–, a mediació no es tracta de *tenir raó*, sinó de poder explicar el propi punt de vista. Si l'Elisenda havia posat sobre la taula el tema de les disculpes, era necessari afegir-lo a l'agenda.

- Mireu, com que m'heu donat la vostra confiança per conduir la conversa entre vosaltres i com que, fins ara, s'han anat tractant les qüestions que vau decidir i heu anat avançant, jo us proposo parlar del tema de les disculpes. Això permetrà que les sessions continuïn tan productives com fins ara. Us enviaré per correu electrònic una guia sobre com gestionar disculpes, que servirà per preparar la propera sessió.

Amb aquesta complicitat i comprensió els vaig encoratjar a encarar el nou tema. S'hi van mostrar d'acord.[17]

El perquè de les disculpes de debò

La nostra cultura ens proporciona una manera d'arreglar els desacords, els malentesos i algunes situacions tenses, mitjançant l'oferiment de disculpes. Fins i tot hi ha una forma ritualitzada de fer-ho, amb fórmules com ara "ho sento, et demano disculpes".

Però és necessari transcendir aquesta *bona educació* i omplir de sentit i de consideració l'acte de presentar disculpes i de demanar-ne.

Com li havia passat a l'Elisenda, moltes vegades les persones guarden un ressentiment. Una cosa del passat està enterbolint el present i es projecta cap al futur. I en mediació, com en tota relació, tancar una cosa en fals és contraproduent perquè, tard o d'hora, la qüestió no resolta tendeix a reaparèixer.

Quan convé treballar les disculpes en un procés de mediació?

Al llarg d'alguns processos de mediació en què vaig treballar, va arribar un moment en què una de les parts o *mediors* va expressar una resistència força evident a seguir el procés. Aquesta resistència era deguda a un tema que aparentment quedava fora o lluny de les coses de què havien vingut a parlar, però els impedia entreveure o dissenyar sortides de cara al futur. Calia, doncs, abordar la qüestió, i les disculpes eren un requisit per restablir el fluid comunicatiu.

El comú denominador de totes aquestes situacions era que:

- hi havia un fre que dificultava l'avanç;
- el diàleg s'embarrancava perquè una de les parts mostrava reticències que no acabaven d'explicitar-se.

(17) Prèviament havia preguntat a en Pere si alguna vegada a la vida no s'havia quedat amb algun mal sabor de boca –com ara un assumpte pendent– respecte d'alguna persona. I em va dir que sí, i que encara recordava una situació que li havia fet molt de mal.

Així doncs, quan la persona mediadora s'adona que s'ha topat amb un mur de tancament, convé que busqui el consentiment de les parts per abordar el tema del ressentiment, dels assumptes pendents.

A mediació es treballa amb la relació interpersonal i les percepcions, és a dir, amb la comunicació, la qual, hem de recordar, és un contínuum: s'arrela en el passat i es projecta envers el futur.

Com hauria estat possible que aquests germans continuessin el diàleg si no s'hagués plantejat una situació que per a un d'ells era una llosa?

Breument, es pot dir que convé treballar les disculpes quan:

— Una de les parts no pot seguir endavant i albirar un futur a la relació si abans no es *fa net*.
— Una de les parts té la consciència que abans de fer taula rasa cal aturar-se en un fet que li ha produït una ferida emocional (ressentiment).

Què és la disculpa?

Es pot definir la disculpa com l'acció encaminada a explicar una actitud considerada incorrecta i sol·licitar –de la persona a qui es presenta– la descàrrega o alliberament d'aquesta responsabilitat o error.

La presentació de disculpes no és un acte puntual, ja que per explicar les raons que van motivar aquella acció es necessita un temps. És un temps imprescindible per poder expressar amb franquesa les causes del malestar i tractar d'entendre les conseqüències que aquella acció va suposar per a l'interlocutor.

En la història d'aquests germans, l'Elisenda va expressar per primera vegada el seu ressentiment envers en Pere. Tal com ho va manifestar, el que l'havia colpit no era l'afirmació de la cunyada, sinó el silenci del germà, que ella va interpretar com un estar d'acord amb l'esposa i, sobretot, com un no-reconeixement dels esforços que feia per tenir cura del pare.

En situacions així, bàsicament necessitem una conversa profunda sobre com ens va afectar l'acció de l'altre i sobre com aquest altre, en aquell moment, no

era conscient de les repercussions que la seva actuació podria tenir sobre la nostra vida.

Dir “ho sento” és senzill; presentar i rebre disculpes no ho és en absolut. Significa parlar del passat i projectar-se cap al futur. I una vegada aclarit el problema, establir com volem tirar endavant la nostra relació.

El procés de presentar/rebre disculpes

— És un ***procés*** comunicatiu (no un acte puntual ni formal).
— Involucra dues o més persones.
— Integra el passat, el present i el futur de la relació entre aquestes persones.
— És bidireccional (la persona presenta disculpes i el seu interlocutor les accepta o refusa).

Procés per a disculpar-se

En mediació, tractar de les disculpes consisteix a obrir un microprocés a l’interior d’una dinàmica que està en curs.

És un treball que demana temps, ja que les parts s’han d’esplaiar, han de tenir l’ambient adequat per treure a la superfície i explicar una sèrie de records, de sentiments dolorosos experimentats a partir d’un gest, una acció, una paraula de l’altre. I moltes vegades, com en les paraules encadenades, un record es vincula a un altre, i si una part està dolguda l’altra també pot ressentir irritació.

— Percebre l’error comès.
— Admetre’l davant l’altra persona o persones.
— Sentir i expressar el pesar sincer.
— Invitar l’altre a expressar el seu malestar pel dany que l’acció o actitud li hagi produït.
— Admetre que és necessari canviar.
— Assegurar-se d’entendre el punt de vista de l’altra persona. Explorar els canvis possibles.
— Establir el compromís per canviar el comportament i, si convé, reparar el dany.

Procés per rebre disculpes i contestar la demanda

Però quan parlem de procés de disculpes no tan sols estem referint-nos al fet de demanar-ne, sinó també a la reacció que aquestes disculpes produeixen en l'ànim de l'altre. La feina és de totes dues persones.

A causa d'un desacord, greuge o com se'n vulgui dir, ha quedat tocada la relació entre dues persones; per tant, el procés de disculpa és bidireccional, d'anada i tornada.

Es podrien pautar els passos per rebre disculpes de la manera següent:

— Escoltar amb atenció, sense interrompre.
— No contestar *educadament* a una *educada* disculpa.
— Prendre's temps per reflexionar i decidir si s'accepta o refusa la disculpa.
— Comunicar l'acceptació o refús de les disculpes.
— Establir un nou marc de la relació d'ara endavant.

Dret a refusar les disculpes

La cultura de la bona convivència i les relacions madures i adultes ens ha de guiar per saber que no sempre, després d'haver escoltat les disculpes, les hem d'acceptar.

Podem reconèixer la disculpa però **NO** acceptar-la, quan:

- No estem segurs de la seva sinceritat.
  — *Valoro que em presentis disculpes, però em fa la impressió que no són sinceres. De veritat et sap greu haver-me escridassat a la reunió?*

- No són concretes.
  — *Et demano disculpes pel que ha passat.*
  — *Què vols dir? Per què, exactament, em demanes disculpes?*

Avantatges de la disculpa assertiva

— Coneixement mutu.
— Establiment de bases més sòlides per a la relació.
— Apropiació de tècniques de comunicació.
— Enfortiment mutu.
— Redefinició de la relació.
— És un salconduit per al futur de la relació.

Com treballar les disculpes en un procés de mediació?

- Convidar les parts a mantenir un diàleg per explorar el fet o fets que van causar el malestar i que han esdevingut un impediment per seguir el diàleg de forma fluida.

Si s'accepten:

- Presentar l'esquema del procés de disculpar-se.
- Guiar aquest diàleg.
- Enfortir la consciència que el fet de voler tractar aquest tema és una prova de com els importa el vincle interpersonal.

Una bona decisió, un bon recurs

La història de mediació que acabo d'explicar va reforçar la meva confiança en la capacitat de moltes persones per sincerar-se i voler mantenir vincles respectuosos entre si.

La decisió d'obrir un microprocés a l'interior del temps de mediació es va demostrar molt efectiva. En aquesta història, una vegada que els dos germans es van poder explicar i entendre mútuament, el tema de la convivència familiar durant les vacances va deixar de ser un punt d'evitació. El compromís d'en Pere de no passar per alt qualsevol crítica mordaç de la seva dona envers l'Elisenda també va ser una decisió important.

Un altre compromís entre els germans va ser que si es produïa qualsevol acte, comentari o reacció que consideressin molest o inadequat, havien de parlar-ne de seguida i evitar que el malestar quedés amagat i s'anés covant.

En el quadre següent hi ha un resum de les bondats de les disculpes.

Per a què serveix la disculpa?

— Per treure un obstacle que impedeix la bona relació present i futura.
— Per establir o restablir un clima de confiança entre els protagonistes de la mediació.
— Per treure d'enmig un destorb que interromp el fluid comunicatiu.
— Per reforçar els protagonistes respecte a les seves habilitats comunicatives.

De moment, com a mediadora, he tingut l'oportunitat d'utilitzar el tractament de les disculpes en tres ocasions. Totes tres tenien un comú denominador: les persones estaven molt implicades en el procés de mediació i un desig molt gran de voler tirar endavant la relació interpersonal.

Hi havia en tots els protagonistes un lligam que unia les millors coses del passat amb un futur immediat que els feia il·lusió. Una raó més per afirmar que la mediació ajuda a transitar amb més confiança pels moments de canvi i confusió.

Bibliografia citada

SIX, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.
STEINER, C.; PERRY, P. (2000). *L'A.B.C. des émotions*. Paris: InterEditions.
WATZLAWICK, P.; WEAKLAND, J.; FISCH, R. (1975). *Changements. Paradoxes et psychothérapie*. Paris: Éditions du Seuil.

8 Negocis i família. Prioritat o complexitat d'interessos i intervenció d'altres professionals

Persona mediadora: Manel Canyameres i Sanahuja, advocat i mediador

Data de finalització del cas: 7 de març de 2007

Nombre de sessions: Es presenten dos processos de mediació separats temporalment, però entre les mateixes persones. Primera mediació: destaca l'existència de dues etapes diferenciades. En primer lloc es va desenvolupar una mediació de tipus empresarial amb quatre sessions conjuntes. En finalitzar aquesta primera etapa, es va plantejar obertament la problemàtica familiar, que es va gestionar amb tres sessions conjuntes i dues d'individuals (una amb cada part). Segona mediació: quatre sessions conjuntes més dues d'individuals (una amb cada part)

Duració: 3 mesos el primer procés de mediació i 2 mesos el segon

Finalització: Acord

Cas presentat a la sessió metodològica del 4 de març de 2008.

Resum

Mediació en l'empresa familiar o família empresària. Complexitat i confusió de matèries que dificulten tant la identificació del conflicte com la forma d'intervenció del mediador, que haurà de facilitar l'assistència d'altres professionals. En el desenvolupament del cas es van dur a terme dos processos de mediació, amb temàtiques diferents, però connexes, entre les mateixes persones.

Antecedents

El cas arriba per recomanació d'un tercer (l'eficaç mètode del boca orella) i de forma poc habitual: les parts arriben conjuntament. D'inici, tot i que no coneixen ben bé com funciona la mediació, tenen una idea força clara de quin servei volen.

Es tracta d'un parella de fet, separats tots dos de respectius matrimonis anteriors i que tenen un únic fill comú, de 13 anys, de la seva relació. El nivell sociocultural és mitjà alt, atès que cadascú porta la gerència d'un negoci.

La parella és propietària de dues empreses, una dedicada a serveis i l'altra a la gestió d'inversions, amb una distribució de la participació en un 51% i un 49% en la primera, i per parts iguals en la segona empresa. L'home, que anomenarem Josep, gestiona l'empresa de serveis, on la dona, que anomenarem Carme, havia participat anteriorment en tasques d'orientació i planificació del negoci. A causa de desavinences internes, la Carme deixa l'empresa de serveis i ambdós acorden que es dediqui únicament a l'altra empresa de gestió d'inversions que ja tenien posada en marxa.

El conflicte té una doble vessant. Per un costat, pesen les divergències en la manera de dur els negocis i la manca de transparència econòmica en la seva relació com a socis, que provoca una total confusió entre l'economia empresarial i la domèstica. La segona vessant és la creixent tensió entre ells dos com a parella, la qual alimenta el conflicte empresarial; o potser és a la inversa, ja que el conflicte familiar existeix, tot i que diluït en un segon terme, i pot ser-ne la causa.

El procés de mediació

a) L'entrada al conflicte

En les primeres sessions ambdues parts exposen la situació dels negocis i la seva gestió, amb especial preocupació pels resultats econòmics i la transpa-

rència en la informació. Es valora positivament i es respecta l'actuació de cadascú al front de la direcció de cada empresa. Sembla que hi ha un pacte tàcit de no-intromissió en el treball de l'altre. Però en canvi, des de la perspectiva de socis o propietaris de cada negoci, hi ha una forta desconfiança, especialment de la Carme, pel que fa als beneficis de l'empresa que gestiona en Josep.

En aquesta primera fase, el treball del mediador ha estat explorar les divergències sobre les matèries que exposen les parts: el funcionament dels negocis, el reconeixement mutu del treball de cadascú i la forma de comunicació entre ells. En aquest darrer punt, hi ha un treball de contenció i reformulació permanent, atès que queda evidenciat que la relació com a parella és tensa. L'intent d'entrar en la relació familiar com a parella és infructuós, i tots dos, de forma reiterada, rebutgen o eludeixen el tema. Manifesten que tenen les seves diferències, que han passat les seves etapes de crisis, però que van tirant. La Carme emfatitza la preocupació pel fill i perquè els negocis permetin mantenir-ne l'educació i l'estatus social.

b) Els obstacles

Arribats en aquest punt, s'identifiquen dos temes que obstaculitzen l'avanç cap al fons del conflicte. En primer lloc, la desconfiança de la Carme respecte als comptes que presenta en Josep del negoci que gestiona, des de la perspectiva de sòcia, i en segon lloc, les assignacions de sous de cadascú, que afecta tant el compte de resultats del negoci com l'aportació o contribució a les despeses familiars.

Així, una pràctica habitual en les petites i mitjanes empreses familiars és que els directius s'assignen uns sous molt alts que provoquen que els beneficis a final d'any siguin minsos, en perjudici dels altres socis familiars que no treballen a l'empresa. En aquest cas, però, es dóna la paradoxa que, com que tenen la condició de parella, al final tot acaba en la mateixa economia domèstica, ja que el que deixen d'ingressar com a directius ho reben com a socis i, per tant, al final de l'any la família obté els mateixos ingressos (sempre que segueixin junts com a parella, és clar).

Es percep que aquestes dues preocupacions, pròpies del món empresarial, tenen una incidència directa en la relació de parella, en concret pel que fa a les aportacions econòmiques de cadascú a la família. És la pràctica que tot queda dins de casa, ja que sous i beneficis es barregen, els negocis paguen les despeses familiars (les famoses vises de l'empresa que serveixen per a

tot!) i al final un no sap quins són els seus ingressos individuals ("per si algun dia em separo").

Per fer front a aquests dos obstacles, el mediador ha d'incidir a reforçar la confiança i el reconeixement mutu i contribuir a la transparència de la informació. En aquest cas, malgrat que el mediador sigui advocat o economista o pugui tenir coneixements comptables, la dificultat rau en el fet que una de les parts entén menys de comptabilitat que l'altra, i aquest desequilibri no es pot reconduir sense el perill de perdre el grau d'imparcialitat que ha de tenir el mediador perquè el procés avanci.

c) Intervenció de pèrits

Per tal de continuar avançant, es va consensuar que algú havia de validar els comptes que presentava en Josep. Calia algú que, des de la distància i el coneixement tècnic, fes una valoració, una legitimació que permetés situar-nos on érem a efectes econòmics.

En aquestes situacions, la tasca del mediador és facilitar la designació del tècnic, en aquest cas un auditor, de mutu acord (el comptable de l'empresa no mereixia la confiança de la Carme i, per tant, es va descartar), així com consensuar les instruccions precises que se li han de transmetre. I consensuar també, cal no oblidar-ho, la qüestió dels honoraris.

En aquesta mediació, es va veure la conveniència que l'auditor també fes una valoració de l'empresa ("per si algun dia es vol vendre") i per reciprocitat també van acordar designar un pèrit que valorés l'altra empresa, el qual, pel fet d'haver-hi immobles, va ser un agent immobiliari.

La intervenció d'altres professionals no s'ha de limitar a l'elaboració d'informes; al contrari, és convenient que participin en les sessions de mediació, explicant els seus raonaments i responent a les preguntes tant de les parts com del mateix mediador. Aquest, prèviament, els haurà d'informar de com és el procés de mediació, posant l'èmfasi especialment en el caràcter confidencial de les converses que es mantinguin en les sessions.

L'experiència d'aquest cas em referma en aquesta conveniència. L'auditor va ser present en una sessió en què, amb les explicacions neutres i objectives, es van superar les reticències inicials de les apreciacions subjectives de la simple lectura dels números de l'informe. Per contra, en el cas de l'agent im-

mobiliari, en ser de fora del país, els seu informe no va poder ser explicat ni discutit, i la seva acceptació va ser més freda, gairebé podríem dir que resignada.

d) L'acord... final?

Al llarg de quatre sessions, es van anar tractant tots els temes relacionats amb les dues empreses, tant des de la perspectiva del treball que hi desenvolupen (dedicació, retribucions...) com de la de socis (control de gestió, repartiment de dividends...), i es va incidir especialment en com ha de ser la comunicació entre ells, per poder gestionar les seves eventuals divergències futures.

Això va permetre arribar a un ampli acord que es va subscriure sota la forma de protocol de gestió i propietat, on es van incloure des del sistema de retribucions o la forma i lloc de celebrar les reunions, fins al procés de venda de les participacions de la societat, per si es volguessin separar com a socis. Aquest darrer aspecte és força important en les empreses amb pocs socis, i més quan són dos per parts iguals, ja que la venda per part d'un comporta forçosament la compra per part de l'altre, atès que en el mercat no hi ha opció que vingui algú de fora i compri una meitat (una altra cosa és que compri el 100%, que molts cops és la sortida dels conflictes de les empreses familiars).

En tot el procés seguit fins a aquest punt, s'ha mantingut el criteri de sessions conjuntes, on realment es potencia la comunicació entre les parts i es pot produir la transformació respecte de la visió del conflicte. No ha calgut, doncs, cap sessió separada, ja que ni les parts ho han demanat ni el mediador ho ha cregut convenient. Més endavant tornarem a parlar de la seva idoneïtat.

Les sessions han estat llargues, al voltant de dues hores (alguns cops dues hores i mitja). Pot semblar poc recomanable, però cal valorar en cada cas la capacitat d'assimilació i resistència tant de les parts com del mateix mediador.

Fins aquí la satisfacció, aparentment, de les parts per l'acord assolit i del procés de mediació en si. Per la meva banda, valoro positivament l'esforç de tots dos en la implicació en el procés i en el canvi de mirada en relació amb les seves divergències. Realment sembla que ha estat un bombolla d'oxigen que els permet respirar millor davant d'una situació que els asfixiava. Amb aquesta alenada d'aire nou, ara es poden plantejar altres coses.

e) La separació familiar. El conflicte de fons

Tot just acabar la darrera sessió, on s'han perfilat els detalls de l'acord, i mentre preparo la redacció del document per signar, em demanen de trobar-nos un altre cop. Em quedo expectant perquè, en el fons, sempre hi ha el dubte de si sortiran nous elements que desfaran l'acord, i també el dubte de si realment s'ha treballat a fons durant tot els procés. Es presenten i, conjuntament, em diuen que volen trencar la seva relació familiar de parella. Volen separar-se. Inicialment em quedo astorat, i em ve la imatge del darrer dia, de les cares d'alegria i satisfacció per l'acord assolit i les mostres d'agraïment envers la meva intervenció. Però de seguida m'adono de la realitat del moment i de com s'ha arribat fins aquí. Durant tot el temps he vist una relació de parella molt deteriorada, i els meus intents d'entrar en el que percebia com el fons de la qüestió han estat infructuosos. Ells no volien o no podien fer-ho.

El plantejament és molt clar. Custòdia compartida, ús de l'habitatge habitual, pagament de les despeses conjuntes, les corresponents a les activitats extraescolars del fill... i tota la llista pròpia d'una separació matrimonial. Amb dues sessions conjuntes surten totes les qüestions i es consensuen els acords. Posteriorment, em caldrà fer una sessió amb cadascú per separat, per resoldre les últimes qüestions i també per a una acollida emocional que veig necessària quan comprovo que la Carme se sent feble davant d'un final tan esperat i desitjat, però no per això menys dolorós.

Després de la sessions individuals, en fem una darrera de conjunta on s'acaba de concretar l'acord de separació. Així doncs, amb tres sessions conjuntes i una individual per a cadascú, han arribat a l'acord de separar-se com a parella, sense deixar de mantenir les activitats empresarials conjuntes i el seu vincle com a socis.

Això, però, no hauria estat possible si abans no haguessin resolt totes les divergències i confusions que tenien en l'àmbit empresarial i que incidien directament en l'economia familiar. Ara, després d'haver clarificat quins ingressos tenen individualment i quines són les despeses familiars de cada un d'ells, malgrat que fossin pagades per les empreses, es poden plantejar amb quina economia poden viure per separat i què pot demanar-li l'un a l'altre, ja sigui com a pensió compensatòria o com a contribució a les despeses del fill.

Igualment, el lligam com a socis, sense opció o alternativa de sortida, dificultava el plantejament d'un trencament de parella, ja que podia provocar fàcilment

un bloqueig patrimonial que afectaria directament l'economia de cadascun. Ara, l'acord assolit sobre com es poden separar i liquidar les seves participacions com a socis quan ho vulgui qualsevol dels dos, els permet continuar treballant en els negocis amb la tranquil·litat que, si cal fer-ho, el camí ja està traçat.
I així va ser...

f) La segona part. Liquidació societària

Dos anys després, i en plena crisi econòmica, en Josep i la Carme tornen a reclamar els meus serveis. Aquest cop, la seva situació personal està normalitzada com a separats i no hi ha hagut entrebancs en el compliment dels acords que van prendre dos anys enrere.

Però les circumstàncies econòmiques han canviat tan radicalment que cal revisar els compromisos adquirits. Tots dos coincideixen en l'anàlisi de la situació i què cal fer, però em demanen que intervingui com a mediador. Perquè ja em coneixen, em diuen; perquè es coneixen entre ells, penso jo, i la por a un nou enfrontament els fa ser prudents.

La mediació comporta un efecte transformador sobre les persones envers una situació conflictiva, que els permet resoldre aquell conflicte. I també pot incidir positivament en les seves relacions de futur, en aquest cas com a exparella o pares d'un fill comú, o com a socis d'un negoci. Però una altra cosa és que, davant d'un nou conflicte, estiguin en condicions d'afrontar-lo amb l'aprenentatge adquirit en el procés de mediació. El record de l'experiència viscuda abans de la mediació i la por que es reprodueixin els fantasmes de l'anterior conflicte, constitueixen un fre considerable.

Efectivament, en Josep i la Carme han canviat, han refet les seves vides personals; però no han canviat prou per afrontar sols aquest nou repte. Un nou repte gens senzill, ja que es tracta de liquidar la societat que gestionava la Carme –que, per tant, es queda sense feina–, vendre la seva participació al Josep –que es queda sol com a soci del negoci que gestionava– i, com a conseqüència de tot plegat, revisar les aportacions de cadascú per a les despeses del fill.

El tractament de totes aquestes qüestions comporta destinar-hi tres sessions conjuntes, dues de separades amb cadascú i una última per tancar l'acord. A diferència de les sessions individuals del procés de separació de la parella, aquestes, pel fort posicionament respecte dels aspectes econòmics, van tenir

un caire més transaccional, d'acostar postures, de regateig, que no pas de tractament de qüestions emocionals o confidencials.

I justament per raó de la matèria de discussió, de caràcter eminentment econòmic, les propostes i contrapropostes també s'han dut a terme a través de correus electrònics intercanviats entre les parts i el mediador –mai entre les parts directament. Quan s'utilitza aquest mitjà, la persona mediadora ha de tenir cura, a l'hora d'enviar respostes a cada part, de no fer reenviaments de missatges de l'altra. Ha de traslladar els continguts dels correus fent servir un llenguatge neutre, lliure de comentaris personals, i, per tant, ha de reformular les paraules de cada part. L'ús adequat de la comunicació en línia, limitada per raó de la matèria i en circumstàncies puntuals, pot ser força útil i sobretot àgil, però també cal tenir present que pot ser un perill per les confusions que es poden generar a causa de males interpretacions no detectades a temps.

Reflexions metodològiques

De l'exposició del cas en podem extreure, en primer lloc, una reflexió amb referència al tractament dels assumptes relacionats amb el conflicte de fons. A diferència d'una mediació familiar tradicional, on es pot arribar a establir una agenda de tots els temes a tractar, aquí no s'arriba ni a plantejar d'inici la separació de la parella, tot i que es podia intuir que era un tema per no deixar de banda.

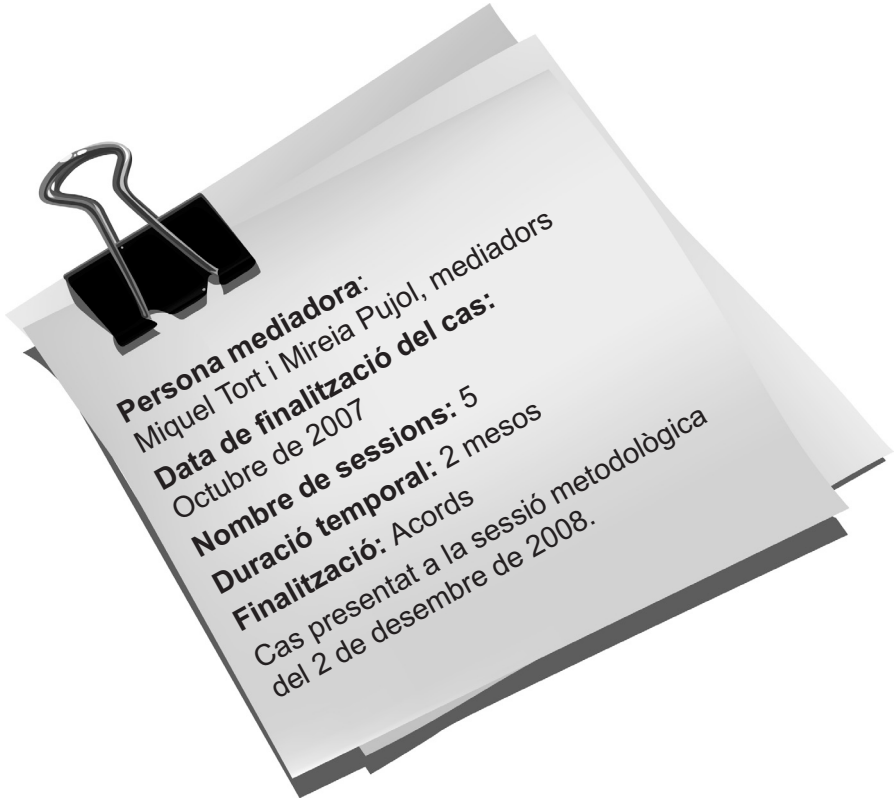
La complexitat, i diria desordre i caos, entre negocis i família, deixa en segon terme la prioritat d'interessos. La prioritat era separar-se, però ni podien ni volien pel perill que podia significar per a la continuïtat dels negocis i de la seva font d'ingressos. Així doncs, hem vist que calia treballar una primera fase i, en conseqüència, el procés s'ha estructurat en dues etapes per raó dels temes a tractar. A la pràctica, hem anat fluint pel camí per on ens han portat les parts en conflicte, i més que dirigir el procés, pròpiament, hem conduït un viatge que hem fet junts.

Un segon aspecte a considerar és la limitació de l'ús dels *caucus* o sessions individuals. Aquest tipus d'intervenció és idoni quan es requereix una atenció especial, ja sigui per raons emocionals o per qüestions confidencials que les parts volen tractar. En el cas exposat s'ha fet servir aquesta tècnica de forma puntual i s'han prioritzat les sessions conjuntes, que permeten més transparència i una comunicació directa entre les parts. Encara que pugui semblar una limitació, el mediador ha de ponderar l'ús i l'abús dels *caucus*, ja que si bé

pot obtenir-hi mes informació, no serà tan útil com la que sorgeixi en el si de les sessions conjuntes. I una altra raó per controlar l'ús d'aquest sistema és que aquest tipus de processos, que solen ser llargs de si mateixos, poden eternitzar-se per un excés de *caucus*, cosa que afectaria la confiança i resistència de les parts a la mediació.
Per últim, un altre aspecte que s'ha de considerar és el coneixement del mediador sobre les matèries que van sorgint durant el procés de mediació. Els conflictes d'empresa familiar tenen components empresarials i familiars. Diria, però, que es tracta d'uns conflictes familiars que es desenvolupen en un context empresarial. En aquest cas, en el fons es tracta d'una separació familiar i, per tant, un mediador familiar és el professional idoni per intervenir-hi. Però, tal com dèiem, el conflicte s'emmarca en la dinàmica de dos negocis, i per gestionar-lo cal conèixer o estar mínimament familiaritzat amb l'àmbit empresarial. Si no és així, cal plantejar-se una comediació amb un altre mediador que conegui la matèria o bé comptar amb col·laboradors externs que donin un suport tècnic permanent, per a una interpretació correcta del desenvolupament de cada sessió. No hi ha res més contraproduent que el fet que dues parts en conflicte percebin que el mediador no les entén.

Per acabar, afegiré que la meva satisfacció no és tan sols per l'oportunitat d'intervenir en aquesta mediació i per l'acord assolit, sinó perquè vaig poder tenir un *feedback* amb les parts al cap de dos anys, quan van venir per la liquidació de les societats. Va ser molt gratificant escoltar què van sentir, com van viure el procés i què pensaven de la meva intervenció. Una oportunitat que molts desitgem per a la nostra millora contínua com a mediadors.

9 Una mediació apreciativa



Resum

El cas que presentem és un conflicte familiar, un problema de convivència protagonitzat per una parella, agreujat per dos episodis de presumptes maltractaments.

Paraules clau

Diàleg apreciatiu, imaginar, buscar en el passat, positivitzar, somiar, construir un futur, anticipar-se, rancúnia, història comuna, cooperar, compartir, dialogar, recordar.

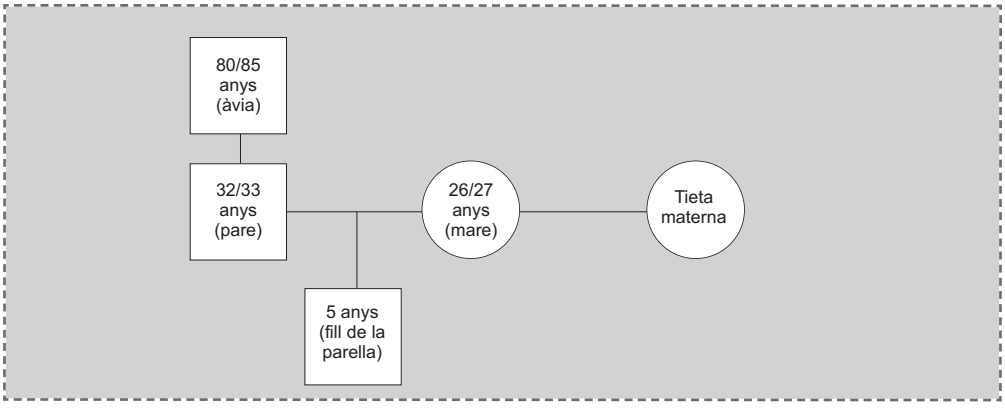
Premediació

El conflicte que es planteja ve derivat d'un servei de mediació municipal. La treballadora social dels serveis socials del municipi en qüestió deriva el cas d'un matrimoni al nostre Centre, perquè creu que aquests serveis no poden ajudar el matrimoni o no poden intervenir en el problema de convivència entre la sogra i la dona que planteja el marit.

La treballadora social descriu el conflicte de la següent manera: estem davant un matrimoni amb un fill de cinc anys que viu amb l'àvia paterna. El pare és qui es presenta als serveis socials per demanar ajuda, per resoldre un **problema de convivència greu entre la seva mare i la seva dona.**

Un cop iniciat el procés procuro obtenir més informació de la situació del matrimoni amb una primera entrevista amb el marit. L'home planteja que hi ha un problema greu de convivència entre la seva mare i la seva dona, de les quals explica que ni es respecten ni es parlen. De fet, aprofundint una mica més, diu que fins i tot arriben a les mans.

En aquesta mateixa entrevista també puc arribar a concretar una mica més la situació familiar.



La família és originària d'un país de l'Est i fa tres anys que viu a Catalunya. Ell és llicenciat i està esperant una homologació d'un títol acadèmic. Treballa esporàdicament en despatxos professionals de la seva feina, però actualment està desocupat.

La dona és auxiliar d'infermeria i treballa en horari de matins i caps de setmana en un centre proper al domicili.

El fill, lògicament, està escolaritzat.

Amb ells s'hi està l'àvia, i en un municipi proper hi viu una germana de la dona. A Catalunya ja no hi ha cap més membre de la família.

Al final d'aquesta primera entrevista amb el marit, arriba la dona. Com és obvi, li exposo el que hem fet fins ara, el que m'ha explicat el seu marit, el que jo he entès. Els plantejo a tots dos que la mediació els pot oferir un espai neutral on tractar les diferències que en un principi són entre la dona i l'àvia. Els ofereixo l'espai neutral on dialogar amb l'ajuda d'un mediador (jo mateix).

Ella em confirma el **problema de convivència**. També considera que el problema és greu –tal com l'havia adjectivat el marit– però, alhora, planteja **dificultats greus en la parella que s'han manifestat en agressions** per part del marit i en la presentació de dues denúncies, per part seva, a la policia.

A continuació la dona em demana una entrevista individual per explicar-me més coses. Quedem per a la propera setmana.

Repassant una mica les dades d'aquest primer contacte, podem observar que estem davant d'una família reduïda, si atenem literalment al nombre de persones que la componen, i a més, segons sembla, amb un cercle social no gaire més ampli. Fa només tres anys que els membres d'aquesta família van arribar a Catalunya, se suposa que amb l'esperança de millorar la seva qualitat de vida. Fent un petit parèntesi, no puc deixar de considerar la incidència de factors com l'idioma i el xoc cultural, ja que poden ser elements influents en l'harmonia de la llar, en la convivència de la família que se'ns presenta. El dia a dia dels seus membres no deu poder transcórrer gaire serenament –segons les informacions rebudes–, tenint en compte els trets que esmento a continuació:

- **Ell**: llicenciat sense feina *oficial*. Suposadament és agressor i està pendent que el cridin del jutjat. La manca de feina i de diners, el fet que la dona

mantingui ella sola la família –incloent-lo a ell mateix–, l'espera d'una citació del jutjat... configuren per a ell un panorama no gaire positiu.

- **Ella**: auxiliar d'infermeria. Únic membre de la família que té feina. Ha de complir les normes de la feina, portar la casa i, a sobre, sembla que suposadament ha d'aguantar la sogra. I a més, segons ella, ha estat víctima de dues agressions.
- **Àvia**: dona de certa edat que no parla l'idioma de la terra d'acolliment. Sembla que no sap què fer; després d'un any i mig de viure a Catalunya, està sola i no es relaciona fora de casa per la dificultat idiomàtica... Pensem que pot presentar alguna patologia i que potser s'hauria de derivar a un centre geriàtric.
- **Nen**: criatura de cinc anys que va a l'escola.

Davant aquesta petita fitxa i l'afegit dels maltractaments, em plantejo què convé fer i què no. A més, hi ha dues denúncies presentades. El fet que la dona hagi de venir per a una entrevista individual em decideix a tirar endavant per veure què passa.

El dia de l'entrevista, el que la dona fa, bàsicament, és explicar els problemes de la parella, incloent-hi aspectes com:

- Les dues agressions que s'han produït en un període de nou mesos.
- El paper de la seva sogra a casa.
- La dificultat en la relació i el tipus d'educació que rep el seu fill.
- Els problemes de l'economia familiar, etc.

Manifesta la seva preocupació per les agressions, però també declara la seva voluntat de seguir amb el marit i no separar-se'n. Ho diu de manera rotunda i molt entenedora. Demana la intervenció del mediador perquè l'ajudi a resoldre els diversos temes plantejats, ja que la situació familiar, a hores d'ara, és complexa. Confessa haver intentat parlar i negociar amb el marit moltes vegades, però no se'n surt. Són capaços d'arribar a acords, però ell no els compleix. Per això ella se sent una mica impotent, sense saber què més podria fer, i pensa que amb la mediació potser s'aconseguirà que ell canviï.

En acabar aquesta sessió amb l'esposa, n'inicio una altra amb el marit. Em confirma el deteriorament de la relació de parella i planteja que són molts els temes dels quals han de parlar i que han de resoldre. A ell el preocupen més l'economia familiar i la relació de la seva mare i la seva dona que no pas el

tema de les agressions, les quals ell –com era d'esperar– nega dient que van ser baralles de parella on va haver-hi una empenta o dues, però que ella va anar ràpidament a la policia a posar la denúncia.

Decideixo treballar el cas i els rebo a tots dos.

Intervenció del mediador

Una vegada valorada la informació i la capacitat col·laboradora de les dues parts implicades, em sembla oportú aplicar al cas el **mètode del diàleg apreciatiu**, atesa la bona predisposició de les parts i les ganes que tenen de seguir endavant en el present i el futur.

En un primer moment, abans de la data de la sessió conjunta, els suggereixo que elaborin individualment una llista de temes per treballar i, el més important, que em diguin com s'imaginen el futur en relació amb cada un dels temes que plantegen; que imaginin sense límits. Com els agradaria que fos l'economia familiar? I la relació de parella? I la relació amb els fills? I la relació entre la sogra i la dona? Es tracta una mica que imaginin –com diu el diàleg apreciatiu– com voldrien que fos tot això en el futur.

El matrimoni sembla entendre la proposta i acordem veure'ns en una primera sessió conjunta al cap d'una setmana.

A la tercera sessió –primera conjunta– hi vénen tots dos amb la llista feta, i la meva primera sensació és que arriben contents i animats.

1. Intervenció del marit

Planteja sis temes:

- Relació de parella
- Economia
- Relacions socials / fora de casa
- Relació mare-dona
- Educació del fill
- Tasques de la llar

Per ell, en primer lloc cal parlar de la qüestió econòmica.

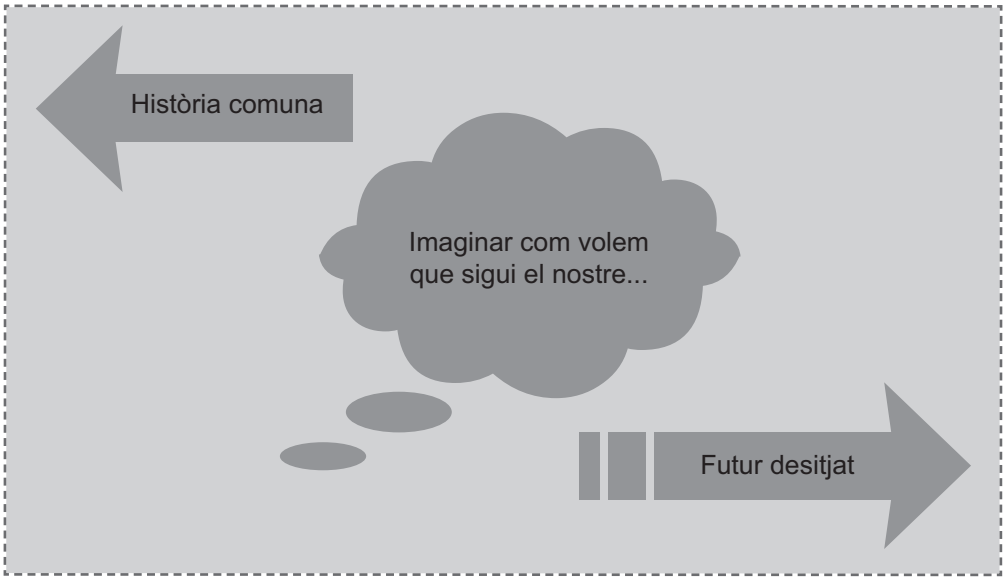
2. Intervenció de la dona

Coincideix amb el temes plantejats –fins i tot n'hi afegiria algun més–, però deixa ben clar que no parlarà de res si en primer lloc no es tracta en particular de les agressions que ha patit.

Davant d'aquesta situació entenc que no hem de parlar ni del tema econòmic, ni de l'àvia, sinó de la relació de parella i, en particular, de les agressions que ell continua negant. Com a mediador, la neutralitat se'm comença a trencar (què puc fer si ella pressiona tant?). Però, finalment, ell acaba acceptant parlar del tema. I és en aquest mateix moment que canvio la forma de continuar el procés; és a dir que en lloc de començar a parlar de les agressions (de com es van viure, la seva dinàmica, si van ser moltes, poques, si hi havia moltes marques...), tal com hauria fet seguint els altres models de mediació, tallo la conversa i començo a demanar altres detalls.

Inicialment, els interrompo dient que ja en parlarem, de les agressions, que hi ha temps per a tot, però que, ara per ara, els demano que em diguin si recorden algun moment en què la relació entre ells no fos així i que m'ho expliquin amb una mica de detall.

A partir d'una...



Una altra cosa que els demano és que imaginin la relació de parella tal com els agradaria que fos en el futur. Tots dos s'imaginen una relació de respecte, sense crits, sense insults, amb diàleg... En fi, no gaire diferent del que podíem esperar. Immediatament els demano si ja han viscut un moment o situació així de bona i se'ls dibuixa un somriure a la cara. Comencen a recordar la seva història comuna, l'inici de la relació al seu país i, sense discutir, parlen de com era llavors. Ella destaca que abans, més que crits i insults, hi havia molt de diàleg entre tots dos; es trobaven en un bar quan acabaven la feina i estaven hores i hores xerrant de tot. Ell confirma aquesta informació.

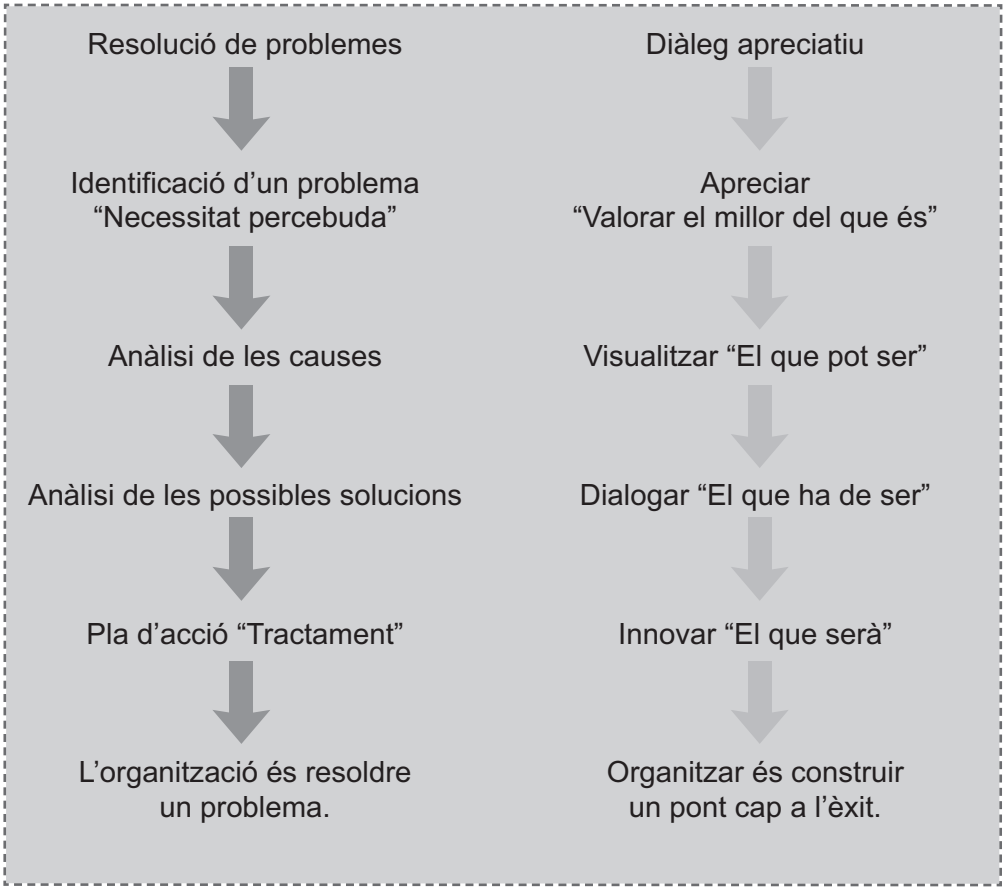
En aquest cas, recorrent a la història comuna i amb l'esforç conjunt de les parts per deixar de banda la rancúnia, hem aconseguit crear un clima positiu que els permet abordar els diferents problemes amb més serenitat. Si haguéssim iniciat la conversa amb el tema de les agressions, no hauríem arribat a aquest clima positiu, sinó que s'hauria imposat un clima enrarit, de crits, de tensions, de qui diu la veritat... Hem aconseguit que oblidin les agressions i les baralles i, a més, que se situïn en un moment en què la relació era agradable.

Aleshores els pregunto com imaginen la relació entre ells a partir d'aquest moment. Dins d'aquest ambient tranquil i positiu, ell intenta justificar les agressions, però jo no el deixo continuar i li demano que respongui a la pregunta. Ell respon que s'imagina una relació amb respecte, sense crits i sense insults. Com ella.

Un cop tots dos estan situats en aquesta imaginació comuna i definida positivament, els proposo avançar un altre pas –en diàleg apreciatiu seria la fase de disseny–: que pensin què haurien de fer per aconseguir tot això que imaginen. Ella proposa reservar un temps a la setmana per parlar amb tranquil·litat i que ell no li qüestioni la forma de vestir, que no li revisi el mòbil, que no li regiri la bossa, que no li controli el correu i, evidentment, que s'acabin les agressions. Ell hi està d'acord i accepta destinar un temps a la setmana per poder xerrar amb la seva dona. Reconeix que la gelosia li fa fer coses que no ajuden a crear el futur imaginat per ell mateix i, com a punt final, entén que en endavant no pot haver-hi agressions de cap tipus (ell no reconeix les agressions). Com que els serveix la història imaginada, les dues parts estan satisfetes. En conseqüència, opto per passar a la fase anomenada de destí, en la qual procurarem definir encara més les accions que realitzaran en el futur, concretar quin dia de la setmana tindran l'espai que volen, quan temps haurà de durar... Podríem dir que és una mica l'acord que coneixem dels altres processos de mediació.

Els punts restants es van tractar en les sessions posteriors, que en total van ser cinc. Com que en la sessió en què es va tractar de la parella les parts ja van aprendre, durant dues hores, quin era el funcionament del procés, la resta de qüestions pendents es van solucionar amb més rapidesa, perquè ja estaven més *entrenats*.

Abans d'anar acabant aquesta pinzellada pràctica sobre els diàlegs apreciatius amb conclusions i impressions, m'agradaria mostrar un senzill esquema comparatiu del diàleg apreciatiu i el procés de resolució de conflictes al qual estem habituats.



(*A positive Revolution in Charge: Appreciative inquiry*, David Cooperrider i Diana Whitnev.)

El que m'ha quedat palès amb aquest cas és que el mètode apreciatiu pot ser emprat sempre que no hi hagi rancúnia entre les parts. Inicialment, els he pogut demanar que retornin al seu passat per treure'n records agradables, amb l'objectiu de crear un ambient positiu i generatiu. He pogut preguntar sobre aspectes grats de la seva relació i no he preguntat sobre el conflicte. Aquesta parella són capaços de dir que volen seguir junts; obliden que han anat malament i ara volen estar bé: són dins d'un ambient positiu. Si el que haguessin volgut hagués estat reparar danys anteriors, aquest mètode no hauria servit.

El més satisfactori del mètode, com es pot veure en la descripció del cas, és que situa els mediats en la fase de buscar solucions molt ràpidament, passant per alt l'amargor i les fases inicials de qualsevol dels altres mètodes de mediació que s'usen correntment. L'avantatge és que anem directament al futur a partir d'un record, tot creant un clima propici al diàleg. De fet, arribem al mateix lloc que amb qualsevol altre mètode, però hi arribem molt abans.

Abans d'optar per aquest mètode, els mediadors hem d'assegurar-nos que les parts en conflicte no tinguin la necessitat d'expressar el malestar i el dolor que hagin acumulat, com passa normalment, a causa del conflicte. Si aquesta necessitat existís, l'hauríem d'atendre abans d'aplicar el diàleg apreciatiu.

Per tant, resumint una mica, la idea bàsica seria que la mediació apreciativa suposa canviar el punt de sortida del procés de mediació. No es tracta que les parts defineixin el conflicte, sinó d'indagar en cada una i reconèixer en l'altra els aspectes positius. El millor de cadascú és rescatat del passat per gestionar el conflicte actual i un futur desitjat, en principi, sense conflicte.

La mediació apreciativa no es pot aplicar en tots els casos, de la mateixa manera que la mediació tampoc es pot aplicar sempre; el requisit que necessitem és que les parts tinguin una història comuna i, el més important, que no es guardin rancúnia. No és que vulguem negar els aspectes negatius, sinó que, senzillament, estem capgirant l'enfocament del que és negatiu cap al que és positiu.

Personalment, com a mediador, però sobretot com a persona, confesso que vaig iniciar l'aventura amb una mica de temor. El tema de les agressions, de dos moments de maltractaments durant nou mesos, que mai saps fins a quin punt hi són o no hi són, no em deixaven estar tranquil del tot. Jo no sabia com es podien interpretar aquests comportaments en la seva cultura, si es podien

considerar una falta greu o no. A més, veia que tots dos estaven convençuts de voler seguir junts, que ella tampoc no havia demanat ajuda a la germana i que semblava estar molt bé i molt segura malgrat els dos episodis de maltractaments, etc. En aquest sentit, suposo que la intuïció i el respecte envers la diferència ajuden el mediador a posar-se una mica a lloc.

La meva sensació amb aquest nou mètode és que encara necessitem molt de rodatge, però val a dir que m'hi sento molt còmode perquè em facilita –sempre que el cas que presentin les parts ho permeti– poder concretar i avançar ràpidament, si el comparem amb els altres mètodes de mediació.

Webs

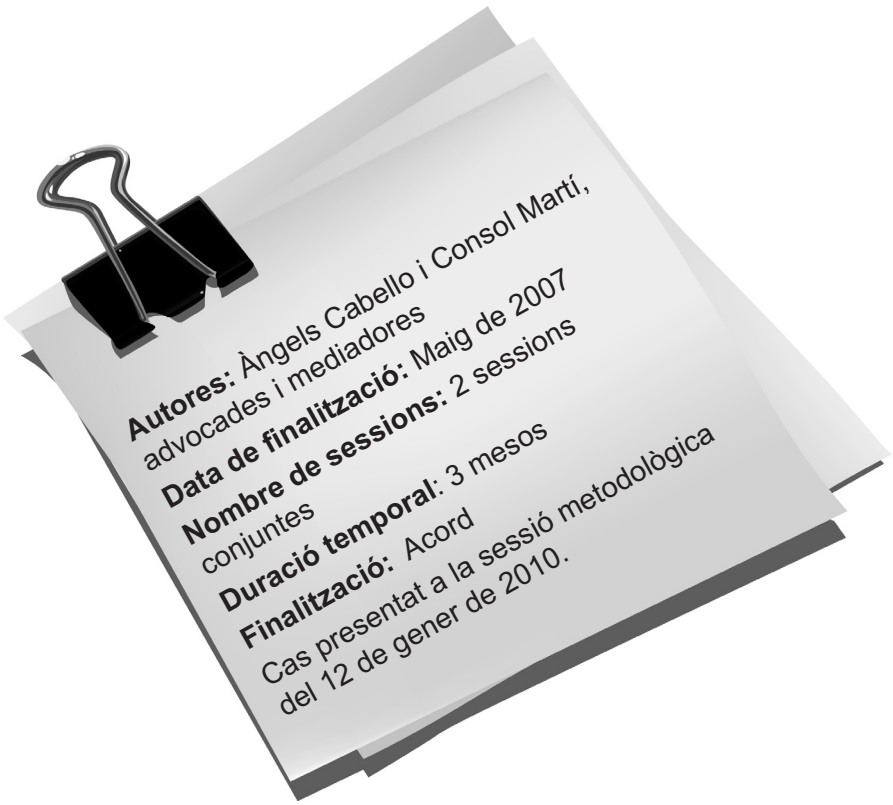
http://www.dialogosapreciativos.es
http://appreciativeinquiry.case.edu/intro/default.cfm
http://www.new-paradigm.co.uk/Appreciative.htm
http://www.taosinstitute.net/
http://www.aipractitioner.com/
http://www.aiconsulting.org/
http://www.centerforappreciativeinquiry.net/

Bibliografia

Diálogos apreciativos. El socioconstruccionismo en acción
Autor: Rodríguez Fernández, G.
ISBN: 9788498491807
Edición: 1 2008 Páginas: 280

Convivir en paz: la metodología apreciativa
Aproximación a una herramienta para la transformación creativa de la convivencia en centros educativos
Autor: Salvador Auberni
154 pàg., any 2007
ISBN: 9788433021809
Editat per: Desclee de Brouwer, SA

10 Mediació judicial *multiparts* entre familiars de família extensa sobre controvèrsia en l'exercici de la tutela d'una persona incapaç



Resum

Conflicte entre familiars per la cura personal, administració dels béns, possible venda d'un immoble i exercici de la tutela d'una persona incapaç.

1. Premediació

Un jutjat de 1a instància demana, a través d'un ofici, al **Centre de Mediació Familiar de Catalunya** que es designi un mediador o mediadora en el procediment d'incapacitació/tutela que es tramita. Mentre es desenvolupi el procés de mediació, les actuacions judicials quedaran en suspens.

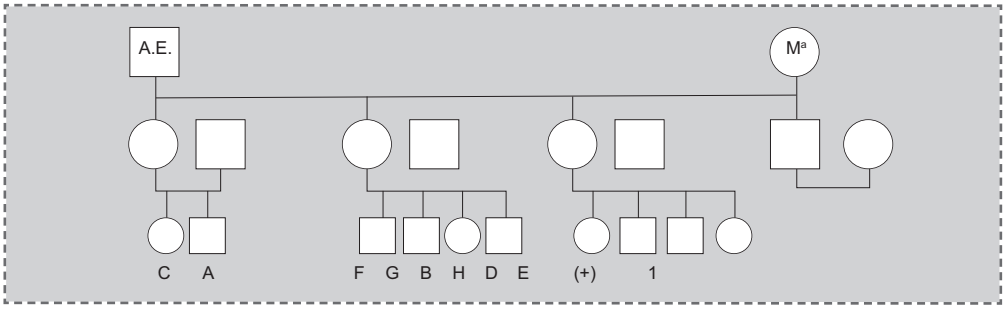
La situació processal és la de presentació de l'inventari de béns de la persona incapaç i sol·licitud d'autorització judicial de venda d'aquests béns.

L'acord de sol·licitar la mediació es dóna en la compareixença judicial convocada pel jutge el març de 2007, com a conseqüència dels desacords entre els dos tutors nomenats pel jutjat i dues de les nebodes de la persona incapacitada, que generen constants escrits al jutjat, la major part dels quals no han estat proveïts (contestats) pel jutge.

Els interessats tenen una relació de parentiu: són cosins germans. Es convoca a mediació els dos tutors nomenats judicialment, les dues nebodes que s'oposen judicialment a les decisions dels tutors i la resta de cosins i nebots de la persona incapaç, aquests per petició expressa de les parts. És a dir, es criden a la mediació més parts que les enfrontades judicialment. Els tutors en faciliten les adreces i telèfons per tal que se'ls notifiqui la convocatòria.

En total es convoquen a mediació nou persones: els nou nebots del senyor Ricard,[18] que anomenarem per lletres. El seu genograma és el que es presenta a continuació.

2. Genograma familiar



(18) Els noms s'han canviat per garantir la confidencialitat.

Es tracta d'una família benestant, els membres de la qual havien mantingut molt de contacte quan vivien l'oncle Ricard, ara incapaç, i la seva difunta esposa. Aquest matrimoni, pel fet de no tenir fills propis, es relacionava molt amb els nebots, especialment amb els que varen néixer primer.

3. Objecte de la mediació i petició de cada part

L'objecte de la mediació és el conflicte per la petició de venda d'una plaça de pàrquing i pel qüestionament, per part d'alguns nebots, de la cura que està rebent l'incapaç malalt.

Signen l'imprès de sol·licitud de mediació quatre nebots: els dos tutors i les dues nebodes compareguts judicialment. Són els senyors A, B, C i D.

Els senyors E, F i G manifesten que estan d'acord amb els tutors i podrien delegar-hi la mediació.

El senyor H manifesta que està d'acord amb els tutors, però que vol participar en la mediació.

La senyora J manifesta que no té prou clar si està d'acord amb els tutors i que vol participar en la mediació.

Aquesta informació, junt amb les dades particulars de cada nebot, és facilitada pel Centre de Mediació després de fer la visita informativa.

Així mateix, el Centre ens facilita còpia d'alguns escrits judicials que considera rellevants.

4. Antecedents judicials facilitats pel Centre de Mediació

El mes de desembre de 2004, el jutjat va acordar la incapacitació del senyor Ricard i va nomenar-ne tutors el senyor A i la senyora B.

En la vista prèvia d'incapacitació, van comparèixer davant del jutge els nou nebots del senyor Ricard, tots els quals van estar d'acord en els següents punts:

a) Incapacitar l'oncle.
b) Nomenar-ne tutors el senyor A i la senyora B, que representaven dues de les tres branques familiars.

c) Mantenir-lo a casa i no ingressar-lo en cap residència.

Un cop els tutors van haver jurat el càrrec, l'any 2005, van presentar l'inventari dels béns del seu oncle. Ho van fer de forma fragmentada, en tres escrits diferents, i van argumentar que els havia estat difícil recollir totes les dades patrimonials en el termini donat pel jutjat.

El senyor Ricard té un patrimoni econòmic quantiós. L'actiu està format per béns immobles, cartera de valors, comptes corrents i altres productes financers i la pensió de jubilació. El passiu està constituït, fonamentalment, per les despeses de dues o tres cuidadores, les despeses de manteniment pròpies de la seva persona, de l'habitatge i del patrimoni.

El mes de setembre de 2005 van comparèixer judicialment dues nebodes del senyor Ricard, les senyores C i D, amb defensa lletrada conjunta. Van manifestar que no rebien informació i s'havia pogut ocultar patrimoni, i volien tenir coneixement de les actuacions judicials.

Al mateix temps, els tutors van demanar autorització judicial per vendre una plaça de pàrquing i un traster, propietat de l'oncle, al·legant que estaven buits i improductius i que tenien una oferta econòmica bona de compra, la qual cosa ajudaria a fer front a les quantioses despeses de l'oncle.

Les nebodes C i D s'hi van oposar perquè creien que el preu de venda podria ser el doble del proposat.

Al febrer de 2006, es va acordar l'inventari dels béns i, per un oblit judicial, no s'hi van incorporar el pàrquing i el traster, la qual cosa va generar suspicàcies entre C i D i els tutors, si bé va quedar provat l'error judicial.

Al setembre de 2006, els tutors van posar de manifest al jutge que la senyora C obstaculitzava la seva funció: es presentava a casa de l'oncle sense avisar i assetjava les cuidadores, les quals, de mica en mica, s'anaven acomiadant. Això incrementava la feina dels tutors, que havien de buscar noves persones cuidadores, cosa cada vegada més difícil, sense comptar que aquests canvis no eren gens aconsellables per a la salut de l'oncle.

Coincidia també amb el fet que els tutors havien de fer moviments en el patrimoni (venda d'accions) i necessitaven un aclariment judicial que els demanava el banc i que no va arribar perquè el jutge no va respondre. Això va comportar

la pèrdua de l'oportunitat financera que hi havia. Els tutors van manifestar que el seu objectiu era treure la màxima rendibilitat al patrimoni de l'oncle.

Al mes de març de 2007 els tutors van demanar al jutge que acordés les mesures necessàries perquè la senyora C no mantingués cap contacte personal ni telefònic amb l'entorn de l'oncle, per evitar que seguís interferint i molestant les cuidadores i els amics i altres familiars, als quals deia, segons van manifestar, que volia que s'internés ja que la situació actual generava moltes despeses.

Després d'aquest escrit, el jutge va acordar una compareixença dels quatre nebots compareguts, però els tutors van demanar també la presència de la resta de nebots, que va ser acceptada, i es va acordar anar tots a mediació. La mediació s'inicia el dia 26-4-2007.

L'acta inicial de la mediació és signada per vuit dels nou nebots, ja que un d'ells no pot assistir a la primera reunió.

5. Qüestions rellevants que valorem d'inici

En els antecedents judicials hem fet menció d'algunes qüestions que considerem rellevants a l'efecte de la mediació, com ara les següents:

- El procediment judicial s'inicia no perquè hi hagi controvèrsia inicial entre les parts, sinó perquè la declaració d'incapacitat, com també el nomenament dels tutors, s'ha de fer per sentència judicial. Així, inicialment tots estaven d'acord en els punts següents:

  — la incapacitació
  — quins nebots serien tutors
  — mantenir l'oncle a casa seva

  Les desavinences entre alguns dels familiars es produeixen posteriorment, en l'exercici i desenvolupament de la tutoria.

- Tot i que els caps visibles judicials són quatre nebots, aquests creuen que els problemes s'han de solucionar entre tots. Volen que la mediació es faci i vinculi tant les parts judicials com la resta.
- **Es constata una clara escalada del conflicte** des de l'acceptació dels tutors per part de tots fins a la sol·licitud dels tutors de l'ordre d'allunyament respecte de l'oncle.

- **Aquest** és **el punt àlgid del conflicte**, que desencadena la mediació i fa que els tutors deixin de tenir el suport dels altres nebots, els quals consideren que la mesura adoptada és desproporcionada.
- **La lentitud judicial contribueix al deteriorament i cansament de les parts.** Passen gairebé tres anys des de la sentència d'incapacitació i el nomenament de tutors fins que el jutge cita a compareixença judicial. Mentrestant, els tutors no avancen i tenen més feina del que es pensaven –que no és reconeguda–, i les dues nebodes es veuen rebutjades i no escoltades.
- Tot i que en la petició de mediació alguns nebots deleguen a favor dels tutors, tots demostren interès a participar en el procés de forma activa: vuit es presenten a la mediació i un (F) s'excusa d'assistir a la primera sessió perquè està de viatge.

6. Desenvolupament de la mediació

L'edat dels nebots és d'entre 45 i 60 anys. D'entrada, la relació entre ells sembla cordial i respectuosa. Es dirigeixen els uns als altres pel nom. Es comporten educadament i els agrada quedar bé. La seva situació econòmica és força heterogènia: s'adverteix que alguns són gent benestant i d'altres tenen problemes econòmics.

L'oncle R i la tia havien ocupat el lloc familiar dels avis de tots i havien afavorit les relacions entre els cosins. La tia tenia joies, coberteries, mobles, roba de casa de gran qualitat, que havia promès a cada una de les nebodes per separat, com de vegades fan les persones grans.

En morir primer la tia, es van contractar cuidadores per a l'oncle i la relació habitual amb ell era d'anar-lo a veure sense avisar.

Feia temps que no es reunien tots d'una forma distesa i de seguida van aflorar les diferències de criteri i les aliances entre ells; es percebien els protectors, els protegits, els manipuladors, etc.

6.1 Primera sessió

Vam demanar que cada un expliqués breument el problema des del seu punt de vista. L'objectiu era doble: rebre nosaltres la informació i també que tots ells s'escoltessin.

A continuació vam fer un resum del que van explicar i uns comentaris nostres sobre el relat de cada part.

— **A:** Tutor. És el més gran. Explica que el problema s'ha agreujat en voler vendre la plaça d'aparcament. S'encarrega de la part social i personal de l'oncle. Va demanar personalment a les cuidadores que no fessin cas a C i va decidir que no se li permetés entrar a la casa. Diu que B porta la comptabilitat. Apareix una rivalitat entre els germans A i C, que sembla que ve de lluny.
  Persona molt respectada i valorada per tots, acostumada a decidir i a manar, amb cert lideratge. No va agradar a ningú la seva decisió de demanar l'allunyament de C, germana seva, i va ser qüestionat per aquest motiu. Molt dependent de l'opinió dels seus advocats.
— **B:** Tutora. Persona seriosa i amb certa duresa de caràcter. Més cerebral i menys emotiva que A. Partidària de marcar molt l'allunyament dels nebots conflictius. Mostra bona relació i sintonia amb l'altre tutor; es donen suport respectivament. Comunica que rep les trucades de les cuidadores queixant-se de C. Està enfadada perquè no té temps per perdre.
— **C:** És la més gran de les cosines. Persona que tothom considera conflictiva. Manifesta que s'estima molt el seu oncle i diu que manté molt bona relació amb les cuidadores, ja que són elles que l'informen de tot i són elles que se li queixen que cobren poc. Explica que tenia molt bona relació amb la tia perquè va ser la primera neboda a néixer i creu que és com més hereva d'ella. Diu que feia uns dos mesos que no anava a veure l'oncle, però que la cuidadora li trucava i per això va parlar amb la tutora (B).
  No es parla amb el seu germà, A, i ho fa a través d'una cosina, D. Se sent ofesa per no ser tutora.
  El judici de valor que fan la resta d'ella és que és ambiciosa i vol els diners de l'oncle.
— **D:** Persona que es deixa influir i manipular per C, amb qui va judicialment. Creu que els tutors actuen bé, però que han de consultar amb la resta de nebots les vendes que vulguin fer. No està d'acord que no permetin el contacte personal amb l'oncle. És més retreta que la resta i manifesta tenir certs problemes econòmics. Es queixa de la seva salut i que no se la tingui en compte i se la menyspreï. No es relacionava gaire amb l'oncle; ho feia més amb la seva tia. No va a veure l'oncle, però les cuidadores li truquen.
— **E:** Té bona relació amb tots; el valoren personalment, però no socialment. S'ofereix a ajudar. Felicita els tutors perquè creu que ho fan molt bé. S'ofereix per parlar amb els dissidents i tots l'accepten. Considera, però, que no es pot negar a C l'entrada a la casa de l'oncle.

— **F:** Està totalment d'acord amb els tutors i els felicita per la feina que fan. És una persona alegre, sense ganes de conflictes. Manté bona relació amb tots i tots el veuen bé. S'ofereix com a comunicador amb les persones dissidents. Qualifica els problemes com a domèstics. Visita l'oncle cada 15 dies. Diu que les cuidadores vivien com reines i no se li havien queixat mai. Creu que l'oncle necessita serveis més professionals, atès el seu deteriorament físic, i que les anteriors cuidadores no tenien prou coneixements: es varen *cremar* perquè eren poc professionals i la feina les superava. A més, es creixien en veure'ls dividits. En un moment determinat li diu a C, afectuosament: "Te metes en todo".
— **G:** Està d'acord amb els tutors i els dóna suport. Creu que una cosa és l'atenció de l'oncle i una altra les reivindicacions laborals de les cuidadores. No està d'acord amb l'ordre d'allunyament. Considera que les cuidadores, en veure el conflicte entre els nebots, s'aprofiten de la situació.
Valora C i D (en especial C) com a conflictives. Amb confiança li diu: "Alguna habrás liado". És el que manifesta que hi ha un rerefons econòmic en la seva relació, ja que abans la tieta els donava diners, i diu fins i tot que C "había desvalijado los cajones y armarios al morir la tía". No vol seguir en la mediació, però finalment es compromet a fer-ho. Manté un contacte quinzenal amb l'oncle i creu que el problema és solament domèstic. Que les cuidadores s'estan aprofitant de la situació. És col·laborador i educat, però està molt enfeinat i no vol perdre temps.
— **H:** Dóna suport als tutors, però també creu que les cuidadores la "están liando" ajudades per la neboda C. També pensa que no hi hauria d'haver ordre d'allunyament.
— **I:** Reconeix la labor dels tutors, però no aprova que es negui l'entrada a C ni a cap altre nebot. És de les més joves i participa poc.

Després del relat de tots els nebots, de sentir com veu cada un el conflicte, arriben a la conclusió que és necessari un ordre per relacionar-se amb l'oncle i proposen uns acords de funcionament que tots accepten de forma immediata.

Són:
— No anar a casa de l'oncle sense trucar abans a les cuidadores.
— No quedar-se a dinar.
— Que hi hagi dos portaveus de branques diferents: G i E

6.2 Segona sessió

Maig de 2007. Es desenvolupa amb la presència de tots els nebots.

Convocatòria: S'havia acordat en la primera reunió i la vam recordar per correu electrònic a qui en tenia i per telèfon a qui no. Vam ser rígides en el manteniment de la data.

Es fan intervencions en el sentit que la relació entre ells és la que es podria donar en la sobretaula d'un dinar familiar; la majoria hi coincideixen. Des del primer moment es reprèn el clima de bromes i pulles entre ells, com les tardes de Nadal, després de dinar, a cals avis, i pensem que és bo deixar que es parlin i nosaltres, mentrestant, observem les interaccions. Havíem valorat que predominava un bon clima entre ells i sovint feien referència a la seva infantesa, cosa que els podia unir i que havíem de revaloritzar.

Intervé F per manifestar que la situació és ben absurda i en fa el resum següent: són una família que sempre s'han tractat bé; l'oncle està bé com està i no cal portar-lo a cap residència; per tant, només cal que s'avisi quan es vulgui anar a veure'l: que els tutors informin E i ell avisi els altres.

D manifesta de nou el seu sentiment que és ignorada, que no se l'ha pres en consideració quan ha tingut necessitats econòmiques i no se li han donat diners a compte de l'herència.

Els tutors (A i B) també expressen que s'han sentit tractats com lladres, perquè s'ha qüestionat la seva integritat respecte de la cura i l'economia de l'oncle.

Surten les diferències econòmiques entre les tres branques familiars i es parla dels préstecs que algun d'ells havia demanat als tutors. Aquests expliquen que van acordar no donar cap préstec a ningú, per tal de no crear antecedents i situacions de desigualtat entre ells.

Manifesten l'interès d'acabar amb les disputes i tornar a ser una família com abans (*fantasia de la família ideal*).

F diu que han d'aprofitar que estan junts per prendre acords i fa unes propostes amb les qual tothom està d'acord. Després se n'hi afegeixen d'altres que es recullen al final.

7. Acords assolits[19]

1º. Ratifican el pacto adoptado entre todos con anterioridad, de manera extrajudicial, en el sentido de que el sobrino E actuará como enlace entre los tutores designados judicialmente y los restantes sobrinos/as, recibiendo y transmitiendo la información relativa al tío común, señor Ricard. El objetivo es establecer un canal de información y comunicación entre todos.

2º. Anualmente los tutores judiciales entregarán por escrito a E una copia del estado de cuentas del patrimonio del señor Ricard para que, a su vez, lo transmita a los restantes sobrinos/as.

3º. A fin de preservar cierta organización y estabilidad en la vida cotidiana del tío, acuerdan que las visitas de los sobrinos/as y demás familiares al domicilio de éste se comunicarán con antelación a los tutores y se evitarán las llamadas telefónicas al domicilio del tío.

Con el mismo fin, ninguno de los sobrinos/as ni familiares podrá alterar la actual configuración del mobiliario, objetos o enseres y demás bienes propiedad del tío, que deberán permanecer todos en el domicilio de éste, como hasta la fecha.

4º. Cualquier incidencia o modificación significativa en la salud del tío se pondrá inmediatamente en conocimiento de todos los sobrinos/as.

5º. En relación con la plaza de garaje propiedad del tío, sita en la población de Sant Antoni, acuerdan ponerla a la venta, con el interés, común a todos, de obtener de esta operación la máxima rentabilidad. El sobrino G, profesional del sector inmobiliario, facilitará a los tutores una valoración pericial sobre el precio de venta.

6º. Los sobrinos/as aprueban la labor de los tutores y la positiva gestión del patrimonio y acuerdan que no interferirán en su labor, tanto en la gestión patrimonial como en la personal del tío, incluida la relativa a la elección de las cuidadoras, horarios, nóminas de éstas o cualquier otro tema vinculado a lo anterior.

No obstante, si cualquiera de ellos/as observa alguna incidencia o anomalía, la notificará al sobrino E, según lo acordado en el apartado 1º.

7º. Los tutores designados retirarán la petición de alejamiento respecto de la persona del tío que hubieran solicitado judicialmente en relación con algún sobrino/a o familiar.

---

(19) Les converses eren en castellà i català. El que va proposar els punts ho va fer en castellà, i en aquest idioma es van recollir.

8º. Los sobrinos que han instado las actuales actuaciones judiciales acceden a desistir de ellas.
9º. Se comprometen a gestionar entre ellos cualquier otra divergencia que en un futuro pudiera surgir, procurando mantener como referencia los parámetros y criterios que han facilitado el acuerdo en la mediación. Se exceptuarán aquellas de orden público sobre las que la ley prohíba expresamente disponer.
10º. Acuerdan finalmente que, con carácter de mínimos, anualmente se reunirán todos los sobrinos en un almuerzo familiar con la finalidad de evitar su distanciamiento, no deseado por ninguno de ellos.
El presente documento quedará unido al acta final de la mediación del Centro de Mediación Familiar de Catalunya; constará en total de cuatro hojas, incluida aquélla, y se firmará por triplicado (art. 18, 21 de la Ley de mediación familiar de Catalunya) en el lugar y fecha que se indiquen.

7.1 Revisió de l'acord i signatura

L'acord va ser redactat per les mediadores després de la segona sessió. Es va enviar per correu electrónic a tots els nebots que en tenien i un d'ells va fer d'intermediari amb els que no en tenien.

L'endemà el tutor ens va enviar un correu per comunicar-nos que, tot i que reconeixia la seva conformitat amb l'acord, preferia que li donés una ullada el seu advocat. Per telèfon li vam contestar que, per part nostra, no hi havia cap problema. Les modificacions que va proposar, a les quals no es va oposar ningú, són:

En el punt 6 s'afegeix*:* "...aprueban la labor de los tutores y la positiva gestión del patrimonio..."

En el punt 8 s'afegeix: "...los sobrinos/as que hubieren instado las actuales acciones judiciales acuerdan desistir de ellas..."

En el punt 9 se suprimeix: "...a gestionarla de forma extrajudicial" i s'afegeix "entre ellos".

Així mateix vam enviar per correu electrònic a tots els assistents a les sessions una carta en la qual indicàvem un matí i una tarda de dos dies diferents perquè poguessin passar per Secretaria a signar l'acord, junt amb el qües-

tionari de la mediació, amb el benentès que si no ens deien el contrari el donaven per bo.

Tothom va signar en el termini previst.

Es van signar tres originals: un per a cada part personada al jutjat, perquè la fes arribar al seu advocat, i una tercera per al Centre de Mediació. A la resta se'ls va donar una fotocòpia de l'acord, amb l'explicació d'on es trobaven els originals.

8. L'acta final i la seva comunicació

Es van complir les prescripcions legals d'enviar al jutjat la comunicació que s'havia arribat a un acord i també de trametre els impresos al Centre.

9. Seguiment posterior

Es va fer una trucada a un dels tutors (un any després) per valorar si l'acord de mediació s'havia complert. El tutor A va manifestar la seva satisfacció i que des d'aleshores hi havia hagut molt respecte. També es va comunicar la defunció de l'oncle.

10. Naturalesa de l'acord de mediació assolit

Entenem que els acords eren de dos tipus:

— S'establien uns acords sobre uns temes concrets, que eren els judicials (venda del pàrquing i ordre d'allunyament).
— Altres acords eren una declaració marc de com s'havien de relacionar a partir d'aquell moment pel que feia al seu oncle i com vehicular les seves demandes.

L'acord té la naturalesa de document privat i, per decisió de les parts, no es va presentar al jutjat. Per tant, no té força executiva però és vinculant privadament entre elles.

En aquest cas, les parts no van considerar presentar l'acord de mediació perquè fos homologat judicialment. Tampoc era un requisit judicial per prosseguir el procediment, donada la naturalesa d'aquest.

Va tenir eficàcia i es van complir els acords assolits.

11. El marc teòric dels acords de mediació i la seva naturalesa

Sobre la naturalesa de l'acord de mediació, volem fer menció dels següents marcs jurídics i teòrics:

11.1 La Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, de la Generalitat de Catalunya, que diu textualment a l'art. 19:

1. *Els acords respecte a matèries i persones que necessiten una protecció especial, i també respecte a les matèries d'ordre públic que determinen les lleis, **tenen caràcter de propostes i necessiten, per a ésser eficaços, l'aprovació de l'autoritat judicial**.*
2. *Els acords han de donar prioritat a l'interès superior dels menors i de les persones incapacitades.*
3. *Els advocats de les parts poden traslladar l'acord assolit mitjançant la mediació al conveni regulador o al document o protocol corresponent, per tal que s'incorpori al procés judicial en curs o per tal que s'inicií, perquè sigui ratificat i, si escau, aprovat.*
4. *En la mediació feta per indicació de l'autoritat judicial, la persona mediadora ha de comunicar a aquesta autoritat, en el termini de cinc dies hàbils des de l'acabament de la mediació, si s'ha arribat a un acord o no.*

11.2 La Directiva 2008/52 CE del Parlament Europeu, que al seu article 6 diu:

*Artículo 6. Carácter ejecutivo de los acuerdos **resultantes de la mediación***

1. *Los estados miembros **garantizarán** que las partes, o una de ellas con el consentimiento explícito de las demás, puedan solicitar que se dé carácter ejecutivo al contenido de un acuerdo **escrito r**esultante de una mediación. **El contenido de tal acuerdo se hará ejecutivo** a menos que, en el caso de que se trate, el contenido de ese acuerdo sea contrario al derecho del estado miembro donde se formule la solicitud, o cuando la legislación de ese estado miembro no contemple que ese acuerdo tenga carácter ejecutivo.*

1 bis. El contenido del acuerdo podrá adquirir carácter ejecutivo en virtud de sentencia, resolución o acto auténtico emanado de un ***órgano jurisdiccional u otra autoridad competente****, de conformidad con la legislación del estado miembro* ***en el que se formule la solicitud.***

2. Los estados miembros comunicarán a la Comisión los órganos jurisdiccionales u otras autoridades competentes para recibir una solicitud de conformidad con los apartados 1 y 1 bis.

3. Lo dispuesto en el presente artículo no afectará a las normas aplicables al reconocimiento y a la ejecución en otro estado miembro de un acuerdo que haya adquirido carácter ejecutivo de conformidad con el apartado 1.

11.3 Fem referència al que explica la professora Leticia Garcia Villaluenga al seu llibre *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia*,[20] en el qual dedica un capítol al contracte de mediació i al negoci jurídic amb mediació.

També cal destacar les reflexions del magistrat Pascual Ortuño al llibre *Tratado de derecho de familia*, al capítol sobre mediació familiar.[21]

12 . Reflexions sobre la mediació

En aquest cas vam valorar que la nostra intervenció, més que una mediació, havia estat una **facilitació.** Vam proporcionar un espai de retrobar el diàleg entre les famílies, en les quals alguns dels elements tenien molt de protagonisme i arrossegaven la resta. Hi havia hagut, per diversos motius, manca de comunicació entre tots (distàncies geogràfiques, delegació de responsabilitats, ocupacions laborals), i la mala relació entre els germans A i C va acabar contaminant la resta.

Es tractava de separar aquesta relació de la que estaven construint en aquest moment en l'espai de mediació.

Creiem que la resta de nebots es van veure desbordats en un moment determinat, i que fins que no va esclatar el conflicte no van ser conscients del tre-

---

(20) García Villaluenga, L. Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Ed. Reus, pàg. 461 a 509.*

(21) González Poveda, P.; Gonzálvez Vicente, P. Tratado de derecho de familia*. Ed. Sepin Editorial Jurídica, 2005, pàg. 1101 a 1180.*

ball que estaven fent els tutors, dels problemes que hi havia i de la influència i contaminació de la relació entre A i C.

El pes de la família era molt important en la majoria d'ells i tenien molta voluntat de solucionar les divergències que els separaven. A conseqüència de la compareixença judicial i el subsegüent inici de la mediació, van ser conscients dels problemes que hi havia i van tenir clar que s'havien d'aturar, la majoria d'ells.

Vam detectar tres grups: el dels tutors; el de les nebodes compareguts judicialment i el de la resta de nebots que, tot i que podríem dir que formaven part del primer grup, no havien tingut cap divergència de forma directa amb C i D i podien comunicar-s'hi.

Van saber diferenciar el treball previ dels tutors de l'última actuació (ordre d'allunyament). Van empatitzar amb A i B, en el sentit que van entendre per què van demanar l'ordre d'allunyament, encara que no compartien aquesta mesura. En aquest supòsit entenien la neboda C, tot i que veien clar que l'actuació d'aquesta havia de canviar.

Malgrat les desavinences, valoren l'existència de punts d'acord previs i mostren una voluntat de solucionar-les. Per bé que no hi ha gaire relació entre ells, creuen adient mantenir-la i procurar que no es deteriori.

Entre la primera i la segona sessió es produeix, per part de la neboda C, un intent d'aliança amb una de les mediadores. C li telefona i li fa diferents comentaris sobre els nebots (a propòsit d'E, per exemple: *es un encantador de serpientes, ya lo decía su madre, etc.*). Mostra la seva preferència personal per G i demana a la mediadora si pot ser la seva advocada. Se li explica el rol i funció del mediador i que en les sessions pot posar de manifest el que cregui oportú.

13. Aplicació de la teoria de Christopher Moore sobre l'administració i resolució de conflictes

L'esquema de Christopher Moore[22]

En aquesta mediació podem aplicar l'esquema d'aquest autor sobre els avantatges i desavantatges que representa per a les parts en funció de l'elecció

(22) Moore, Ch. El proceso de mediación. *Buenos Aires: Ed. Granica, 1995.*

dels mètodes de gestió de conflictes i de quina manera s'han assolit els acords.

Fem les consideracions prèvies següents:

- Podíem distribuir les nou persones en tres grups amb diferent grau d'implicació en el conflicte i afectades per la situació amb diferent intensitat. Això va permetre que el tercer grup tingués un rol més mediador envers els altres dos.
- Hi havia un gran respecte per la figura de l'oncle i també pels vincles emocionals que cada un hi mantenia.
- La major part de nebots no volia continuar amb el conflicte judicial, la qual cosa els predisposava a modificar actuacions del passat.

I així, observem que:

- El conflicte entre les parts es planteja en l'àmbit judicial perquè alguns nebots volen demostrar el seu desacord amb la gestió dels tutors. És la manera de sentir-se valorats i escoltats pels tutors legals.
- Busquen el reconeixement i protagonisme a través d'un tercer, el jutge, el suport del qual volen obtenir mitjançant la decisió judicial.
- Comença l'escalada del conflicte, amb constants desqualificacions entre les parts. Tot i així, no obtenen resposta per part del jutjat. (Tots dos eren perdedors.)
- Els tutors sol·liciten la intervenció judicial a l'empara dels drets que tenen com a tutors legals i demanen sancions contra les persones que no estan d'acord amb ells (ordre d'allunyament). Aquesta mesura pot comportar altres situacions i sancions.
- L'augment de la coerció del model judicial escollit inicialment incrementa la possibilitat d'obtenir resultats del tipus guanyador/perdedor i/o perdedor/perdedor, com les següents dinàmiques: més treball per als tutors i increment de l'activitat judicial; increment del cost econòmic de la gestió tutelar i increment del cost emocional; possible remoció dels tutors i cost econòmic; poc control en la salut de l'oncle; les nebodes que mostren disconformitat poden ser allunyades de l'oncle i perdre la valoració que tenien dins la família, a més d'un increment de costos econòmics privats; més possibilitat de conflicte a la mort de l'oncle...

Modificacions que aporta la mediació com a forma d'intervenció, que l'actuació judicial no hauria proporcionat

- Discussió privada entre les parts sobre temes familiars privats i possibilitat de seguir gestionant-los.
- Es designa un tercer que faci les funcions de facilitador/mediador davant la dificultat de comunicació directa entre alguns dels nebots. També serveix com a eina pedagògica per a futurs conflictes entre ells.
- Redueix el desgast dels tutors, que poden delegar en el tercer familiar la informació i la retroacció (*feedback*) entre ells.
- Redueixen els costos emocionals de la família, els del patrimoni de l'oncle (on es carreguen els costos judicials) i els privats de les parts dissidents.
- S'organitzen perquè es mantingui la relació afectiva amb l'oncle, els nebots i tota la família.

Diferència entre disputa i problema, segons Marinés Suares

Podem veure la importància que ha tingut en aquesta mediació la distinció que fa Marinés Suares a l'hora d'abordar la gestió dels conflictes en mediació. Ens diu Marinés Suares[23] que el conflicte té una part pública, la disputa o problema, i una part oculta, que és el conflicte invisible. L'objecte de la mediació és la disputa concreta que plantegen les parts, és a dir, la part pública del conflicte, entenent com a tal el que les parts ens mostren a través de les paraules i les seves interaccions, sense negar, però, l'existència dels altres.

La mediació no pot gestionar o tractar el conflicte invisible, ja que pertany més a l'àmbit de la teràpia. Si l'objectiu fos aquest, erraríem la nostra funció i aniríem al fracàs, de ben segur.

En la mediació que vam fer, era evident que entre els dos germans A i C (tutor i opositora a la tutoria) hi havia molts conflictes, probablement de força intensitat, que tenien la seva arrel en el passat i que es posaven de manifest en la gestió de la tutoria de l'oncle. També hi havia entre altres nebots (cosins entre ells) certes diferències de menor intensitat que havien aparegut en desenvolupar-se la tutoria (qüestions econòmiques, qüestions de reconeixement entre ells, etc.).

---

(23) Suares, M. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. *Buenos Aires: Ed. Paidós, 1996, pàg. 69 i s.*

Vam intentar entrar al mínim possible en aquestes qüestions, ja que consideràvem que l'objecte de la mediació que havíem de fer era gestionar no pas els conflictes entre els dos germans, bàsicament, sinó les diferències quant a la gestió del patrimoni comú, així com establir els mecanismes de confiança entre les parts per tal que les situacions de futur tinguessin la dinàmica adequada per prevenir futures desavinences.

La comediació

En aquest cas, donat el nombre de persones que intervenien en la mediació, vam valorar la importància de la comediació, tot i que les mediadores que hi van participar fan comediació habitualment en els temes que gestionen.

La comediació va permetre controlar i recollir tota la informació que es produïa, mitjançant la distribució de les tasques d'observar i de prendre notes, que van ser molt útils. També va permetre que les mediadores treballessin més relaxadament. Respecte a les parts, entenem que van percebre una major capacitat i professionalitat de les mediadores per gestionar les sessions.

Es van haver de controlar les converses a dues bandes, així com les aliances entre les parts i les mediadores, però això no va comportar problemes significatius.

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya

Tel. 93 567 44 84

www.gencat.cat/justicia/centremediacio

Amb la col·laboració de:

FUNDACIÓN PRIVADA Carmen y Mª José Godó BARCELONA