



TÍTULO

LOS VALORES DEL MEDIADOR REFLEXIÓN SOBRE SU FORMACIÓN Y DESARROLLO

AUTOR

Luis Carlos Barea Cobo

Esta edición electrónica ha sido realizada en 2014

Director/Tutor	Antoni Vaquer Chiva
Curso	Curso de Experto Universitario en Mediación Familiar, Asuntos Civiles y Mercantiles (2012/2013)
SBN	978-84-7993-586-3
©	Luis Carlos Barea Cobo
©	De esta edición: Universidad Internacional de Andalucía
Fecha documento	2013



Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.

Bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadore (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- **No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
- **Sin obras derivadas.** No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.
- *Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.*
- *Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.*
- *Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.*

LOS VALORES DEL MEDIADOR: REFLEXIÓN SOBRE SU FORMACIÓN Y DESARROLLO

Autor: Luis Carlos Barea Cobo

Tutor: Doctor Antoni Vaquer Chiva

octubre de 2013

INDICE

	Pg
1. Resumen.	2
2. Introducción (Justificación de la importancia y elección de los valores y la formación del mediador)	2
3. Los valores de la mediación	8
4. La formación del mediador	22
5. Propuestas de investigación	26
6. Bibliografía	26

1. Resumen

Las relaciones humanas son fuentes de discrepancias que generan conflictos resueltos por imposición de la fuerza, de manera delegada en la que la sociedad nombra a un tercero juez con poder de obligar al cumplimiento de sus decisiones o por el modelo de compromiso, la mediación, en el que los dueños del conflicto deciden resolver las discrepancias ayudados por un tercero, es en sí misma un espacio de construcción de valores que se realizan mediante las premisas que tienen que estar presentes en el proceso de mediación. Para la intervención en mediación hay que acreditar la formación en la que los contenidos refieren a los aspectos psicológicos y sociales del conflicto, a los aspectos jurídicos y económicos del conflicto y a la gestión del conflicto, pero no hay ninguna exigencia sobre el conocimiento de los valores que subyacen a la mediación, los valores del mediador y cómo se construyen los valores de los que intervienen en el proceso y que, según se gestione el conflicto, permitirán el crecimiento personal y el incremento de su dignidad como persona, por ello se contempla la necesidad de incluir en la formación la integración de los valores que subyacen a la práctica de la misma.

2. INTRODUCCIÓN (Justificación de la importancia y elección de los valores y la formación del mediador)

Las relaciones personales son fuente de discrepancias, estas diferencias se manifiestan con variados niveles de intensidad. En los tribunales de justicia las partes delegan la responsabilidad del acuerdo a terceros con el poder de dictar y obligar a que se cumpla su resolución. Las partes esperan que el juez resuelva a favor de sus pretensiones. La realidad pone de manifiesto que las soluciones adversariales, que actualmente aporta la sociedad, en lugar de reconstruir la relación, la dificulta, por ser fuente de nuevas disputas.

Desde los tiempos más remotos se han intentado otras alternativas, tratando de hacer que los dueños de la controversia la resolvieran del modo más satisfactorio a partir de la visión de cada uno, ejercer esta responsabilidad supone participar de forma activa en la comunicación, reconocer la legitimidad de cada uno y preservar la relación. El mantenimiento de las relaciones potencia la competencia, la responsabilidad y su valor como persona¹ (Vaquer, A. Hidalgo, F. 2012).

En la actualidad la mediación es más que un modelo alternativo a la solución de conflictos, constituye una intervención activa para la educación y la creación de una cultura de cooperación, la situación socioeconómica actual, fuente de confrontación por la consecución de los recursos escasos, a la vez dificulta la posibilidad de prestar los servicios demandados para su resolución por carecer de las aportaciones presupuestarias institucionales adecuadas para su desarrollo, obligando en muchos casos a los profesionales comprometidos con la mediación a asumir su coste de forma voluntarista.

Muchos profesionales de distintas áreas cuyo objeto de intervención son las relaciones humanas, son conscientes de la necesidad de abordar esta situación, para ello legislan, buscan apoyo en modelos teóricos de relaciones interpersonales, en teorías sociales y psicológicas, se investigan técnicas y estrategias que permitan afrontar la intervención con garantías.

Dado lo sensible de la cuestión a tratar, que rebosa dificultades con la comunicación, sensaciones, emociones, motivaciones, expectativas, que pueden conducir a frustraciones, impotencias, angustias, alteraciones de cómo se percibe a sí mismo como ser humano, y, en ocasiones, a la agresividad y a la violencia, quienes se adentran en la tarea de actuar de forma que las relaciones se desenvuelvan dentro de los cauces que permitan la construcción común y el crecimiento personal, han de ser conscientes de los valores que se han de tener para conducir este proceso,

¹ Vaquer I Chiva, A. Hidalgo, F. L.(2012) Entre la delegación y el compromiso, la mediación. E-Mediación, vol. 7, Nº 174

los que habrán de promover en aquellos que son los dueños de la situación y apoyarse en los que tiene el proceso en sí.

Al mismo tiempo han de disponer de la formación especial que se constituye a partir de las aportaciones de las diferentes disciplinas que contribuyen a la convivencia de los seres humanos, cómo se regulan las relaciones sociales en las que se establecen los límites personales para la convivencia, cómo se interactúa dentro de los grupos de pertenencia propios y extensos, cuáles son las características intrapersonales, en qué modelos se basan las intervenciones, tipos de estrategias, técnicas, áreas específicas en las que surgen los motivos de actuación, tratar de hacer una aproximación a estos temas es el motivo de este trabajo.

Podemos observar el conflicto desde varias perspectivas, desde un punto de vista intrapersonal, el ser humano evoluciona permanente para identificar y lograr satisfacer las propias necesidades, según Maslow tienen una disposición jerárquica cambiando en la medida en que se satisfacen primero las necesidades fisiológicas, una vez resueltas en mayor o menor medida surgen las de seguridad, a éstas le siguen las de afiliación, posteriormente las de reconocimiento como persona y por último las de autorrealización, éstas últimas son la autoexpresión de forma consciente de la identidad como ser humano, las estrategias para alcanzarlas, aprender las técnicas adecuadas para su logro interactuando con el entorno que facilita o impide la consecución de los objetivos, hace que se transite por unos momentos críticos que requieren tomas de decisiones, apareciendo conflictos internos, que se superan mediante crecimientos personales más o menos afortunados a lo largo del ciclo vital personal.

En el ámbito relacional más próximo, la estructura familiar aporta en diferentes momentos de su ciclo vital, una función de apoyo para el crecimiento personal y social mediante lo que Linares, J.L. denomina nutrición relacional, básica para el crecimiento, la maduración, el bienestar y la salud mental. La existencia de la adecuada nutrición relacional, proporciona seres humanos capaces de afrontar las crisis como oportunidad

para el crecimiento personal, participando en la construcción de las relaciones sociales, sin la adecuada nutrición relacional, dominados por emociones, sus actuaciones les llevarán a una relación competitiva adversarial, que dificulte la colaboración social.

La educación adquirida contribuye a la generación y mantenimiento de una cultura, basada en unos valores que orientan los modos de actuación personal y social en los diferentes ámbitos de interacción, generando políticas educativas, comunitarias, empresariales que diferirán en la medida en que lo hagan las culturas. La solución de las discrepancias se llevara a cabo desde distintos modelos en función de la cultura de la que se provenga.

El conflicto, puede representar una contienda que se resolverá cuando uno gane, para ello el otro ha de perder, o un reto que proporciona la oportunidad de superar las dificultades de manera que sea posible colaborar en la búsqueda de la forma de hacer compatibles los intereses y necesidades de las partes en conflicto.

La competencia por la supervivencia y la falta de recursos están en la base de los modelos que establecen el fin del conflicto en el logro de que una parte pierda para que la otra gane, la historia y la actualidad están llenas de ejemplos en los que las diferencias se resuelven mediante conflictos bélicos, en ellos la solución del conflicto es la victoria, la derrota del oponente por imposición de la fuerza, cuanto más fuerte es el vencido mayor satisfacción obtiene el vencedor, en definitiva se pone en juego el uso de un determinado poder, en este caso impositivo.

Existen múltiples causas para abandonar esta forma de resolución de conflictos, una alternativa es que la sociedad, basándose en su concepto de justicia, establece normas y leyes para todos que protegen a los más indefensos, y terceros capaces, capacitados y legitimados deciden y obligan al cumplimiento de sus resoluciones poniendo fin al conflicto.

Para que esto ocurra, las partes tienen que demandar del tercero, juez, que dicte la resolución justa, esperando que lo justo sea lo que cada parte considera. En ayuda del juez expondrán sus posiciones y las justificaciones

en las que se basan, claro que, presentarán solo los aspectos, detalles, pruebas y puntos de vista que les favorezcan exagerando o incluso distorsionando la realidad.

El juez dictará una sentencia que no satisfará a la parte más beneficiada porque la considerará insuficiente, cuanto más la parte menos beneficiada o que así ella lo considere, que tratará de encontrar oportunidades para resarcirse de lo que entiende como pérdida.

Este modo de entender y resolver el conflicto tiene consecuencias, centra la situación en las experiencias del pasado; provoca actitudes y comportamientos defensivos; favorece la tensión, el distanciamiento y el victimismo; puede afectar al entorno familiar a través de desajustes emocionales, sentimientos de inseguridad, de culpa, conflictos de lealtades, manipulaciones; modifica la estabilidad emocional de cara al futuro; se pierde el control de la decisión de la resolución del conflicto a favor del juez; el cumplimiento de la resolución depende de la obligación, no de la aceptación; hay un coste afectivo importante que se incrementa con el paso del tiempo mientras dura el proceso; y también tiene un alto coste económico por necesitar de representación legal y asumir el coste del proceso judicial.

Cuando los conflictos salen de esferas más íntimas y familiares y afectan a otros ámbitos sociales en los que la relación es menos personal que social o no continúa en el tiempo, como pueden ser ámbitos penales, las transmisiones patrimoniales, intercultural, comunitario, empresas familiares, organizaciones educativas, sanitarias o empresariales, mercantiles y societarios, consumo, propiedades industriales e intelectuales, comercio internacional, hipotecarios. Podría pensarse que la mejor opción para la resolución de estas discrepancias fuera el litigio en los tribunales, mantener la solución en un contexto de compromiso genera ventajas claras como el incremento del prestigio de las partes, defiende los intereses económicos a medio y largo plazo, mantiene la discrepancia en un ámbito privado, refuerza la legitimidad de ser los dueños de la gestión de la incidencia propia, permite experimentar el saberse capaz de encontrar la

solución a las dificultades, en definitiva al crecimiento como persona mediante las relaciones sociales.

Las partes son las propietarias del conflicto, incluso cuando lo dejan en manos del juez para que sea el que decida sobre la resolución. Cuando asumen que son ellas quienes conocen la disputa y que nadie está en mejor disposición de encontrar la salida, inician un proceso que hace posible la comunicación, permitiendo la construcción de una nueva forma de relación, que favorece comportamientos pacíficos, disminuyendo las tensiones y propiciando la cooperación. Asumir sus propias responsabilidades les devuelve el protagonismo favoreciendo el crecimiento personal, cambiando el enfoque del pasado al futuro.

La mediación no solo tiene consecuencias en los protagonistas, las partes y el mediador, los logros se extienden al entorno más próximo, la familia, proporcionando equilibrio emocional y una comunicación de información adecuada que evitará culpabilidades y manipulaciones.

En la mediación se dan las condiciones necesarias para que surja la empatía, que permitirá el entendimiento del punto del vista de la otra parte, su aceptación y reconocimiento, el conocimiento de los intereses y necesidades del otro y las posibilidades de compatibilidad con las propias, el hacerlas posibles implica un alto grado de compromiso con el acuerdo, la nueva forma de relación habrá sido suficientemente nutricia para proporcionar el crecimiento y la maduración como personas humanas.

Cuando las partes son lo suficientemente maduras como para tomar sus diferencias como oportunidades de colaboración no hay necesidad de terceros, pero cuando las partes en conflicto necesitan de un tercero para poder llevar a cabo este proceso cooperativo, éste tendrá un papel fundamental de ayuda proporcionando un espacio en el que pueda darse el encuentro, aportando el apoyo afectivo y sirviendo de guía.

En función de la forma en que se resuelven las discrepancias podemos distinguir tres modelos de solución de conflictos con valores claramente diferenciados, el modelo impositivo cuyo valor fundamental es la

fuerza de quien la impone, el modelo delegado en el que para la estructura macrosocial el valor es el bien común y la defensa de los menores y discapacitados y el modelo de compromiso, la mediación.

La mediación, para su realización, requiere de unas condiciones muy específicas que si no se dan es imposible, si quiera que se inicie el proceso, la identificación de las premisas necesarias para la mediación y que aparezcan de forma apropiada son esenciales para que se lleve a cabo el proceso, si se da en la forma adecuada generará la construcción de valores que están presentes en la mediación. El mediador, consciente o no, desempeña un papel esencial en la construcción de los valores, esa es la razón de que, además de la sólida formación en los fundamentos jurídicos, económicos, psicológicos, sociales, los modelos de mediación, las estrategias y técnicas; la formación del mediador necesita de un profundo conocimiento de los valores que se construyen en la mediación y de cómo ha de ser la intervención para contribuir a mejorar la cantidad y la calidad de estos.

3. LOS VALORES DE LA MEDIACIÓN

Diego Gracia (2011)², en su discurso de ingreso en la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas, repasa las diferentes teorías que, a lo largo de la historia, han sustentado las concepciones del valor, las posiciones clásicas que proponían que los valores son intuitos y objetivos, las que postulan que los valores son apreciaciones arbitrarias y subjetivas, y concluye que la idea que ha cobrado más peso en la actualidad es que los valores son el producto de un complejo proceso de construcción del ser humano.

Para Gracia el ser humano, individual, social e históricamente afronta su vida elaborando sistemas de posibilidades que tiene que justificar ante sí mismo y ante los demás, lo que exige una constante interpretación

² Gracia Guillen, Diego. (2011) La Cuestión del Valor, Discurso de recepción en la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas, Edt. Real Academia de Ciencias Morales y Políticas

moral de la realidad. Esto es un complejo proceso de construcción de principios, leyes y normas, en base a las circunstancias y las consecuencias para atenerse a la realidad, siendo fiel a ella.

Gracia está de acuerdo con Beauchamp y Childress en que la bioética se rige por cuatro principios: Autonomía, Beneficencia, Justicia y No Maleficencia, los cuatro principios tienen la misma importancia aunque las circunstancias pueden establecer un orden jerárquico entre ellos, pudiera ser que la obligación de no hacer mal a otros fuera mayor que la de proporcionarles ayuda y otras circunstancias en que fuera lo contrario.

Existe una relación jerárquica entre la No Maleficencia y la Beneficencia porque no hacer daño es más obligatorio que hacer bien, igual ocurre con la Justicia, y socialmente se puede obligar a no hacer daño y a no ser injusto.

En el ámbito personal, se decide libremente el sistema de valores, los objetivos de vida, los criterios de perfección y felicidad, en definitiva lo que para mí es bien, y lo que sea para mí no tiene porqué serlo para otro, y a este ámbito pertenecen la **Autonomía** y la **Beneficencia**, están al mismo nivel, aportan la diversidad moral porque cada uno tiene una idea diferente de lo que es beneficioso para él y obliga a respetar los diferentes sistemas de valores. Este es un nivel de ética privada que es anterior a la ética pública.

A otro nivel está la ética pública, el sujeto es el Estado en el que los principios son los de **No Maleficencia** y **Justicia**. Surgen conflictos en los que, por ejemplo, el respeto por los criterios propios de beneficencia impiden que la justicia trate a todos por igual, en este caso la superioridad es del bien común sobre el privado, en caso de conflicto entre la beneficencia y la justicia, la justicia está en un nivel superior en la relación jerárquica. La protección de la vida y la integridad física o biológica de sus miembros también pertenecen a la ética pública o civil. La ética pública es fruto del consenso y ocupa una posición jerárquica superior, en caso de conflicto.

La estructura formal de la moralidad humana es absoluta, se es moral o inmoral pero no se puede ser amoral, mientras que los derechos y obligaciones concretos son construcciones racionales del ser humano que no están exentas de excepciones. La construcción de los contenidos es

relativa, de las construcciones nacen los principios morales universales que no podrán considerarse absolutamente verdaderos. Todo principio ético de carácter material y que obliga a algo concreto, deontológico, tiene alguna excepción, por tanto no puede ser absoluto, solo tienen el carácter absoluto los principios formales, el respeto por los seres humanos es un canon de moralidad, tiene un carácter absoluto, es un principio formal, a diferencia del deber de respetar la vida, que es una regla material de acción, no es un principio absoluto, tiene excepciones. Los principios éticos son formalmente absolutos y materialmente relativos.

El razonamiento moral tiene tres niveles:

El primer nivel es el nivel formal absoluto, todos los seres humanos son respetables.

Un segundo nivel que es el contenido material de los principios morales derivados del nivel formal, como los principios de la bioética, Autonomía, Beneficencia, No Maleficencia y Justicia.

Un tercer nivel es el razonamiento moral cómo se aplican las acciones derivadas de los principios morales en las circunstancias concretas que pueden generar la necesidad de hacer excepciones para poder cumplir con un principio formal, la absoluta consideración y respeto por el ser humano nos obliga a no mentir a los demás, puede darse la circunstancia de que decir la verdad pueda dañar seriamente a alguien y, por tanto, mentir, en este caso, nos permite cumplir con la absoluta consideración y respeto a la persona.

Desde el punto de vista educativo, Juan Escamez (2001/43)³ considera que *los valores son las cualidades que las personas y los pueblos, a lo largo de la historia o en estos tiempos, descubrimos o ponemos en las cosas, acontecimientos, situaciones y personas para hacer nuestro mundo más habitable, más humano. Tales cualidades configuran el sistema de convicciones de las personas y de las comunidades sobre lo que es estimable y merece sus esfuerzos.*

³ Escamez, Juan. Valores, Actitudes y Habilidades en la Educación para la Salud, (2001) Revista Educación XX1 N° 4.

Para Escamez existen tres valores en la educación para la salud que, a mi modo de ver, también están presentes en la mediación:

La **solidaridad**, la interdependencia de los seres humanos obliga moralmente a la solidaridad.

La **responsabilidad** que es la aceptación de que las personas humanas son capaces de tener pensamientos que pueden justificar y tomar decisiones de las que pueden dar cuenta a los demás y a ellos mismos.

La **dignidad humana** que implica rechazo de la instrumentalización de la persona, que pueda ser objeto de cualquier tipo de violencia, el respeto a su conciencia, su intimidad y sus características diferenciales, Ser persona humana significa reconocer que su dignidad le pertenece y los demás tienen la obligación moral de respetar la integridad de su vida, su autonomía moral y política. Cada persona es un ser único e irrepetible por su dignidad, el acercamiento individual que hace a la verdad y la dirección que imprime a su vida y a la construcción de su personalidad. La dignidad humana, por tanto, impone la obligación moral de respetar la realidad de cada persona, como alguien insustituible, que necesariamente tiene que conducirse de manera que propicie su propia protección y la de los demás.

Para Adela Cortina (2001)⁴ hay valores que sirven para acondicionar nuestra existencia porque obligan a que nuestra conducta persiga el respeto de los valores positivos donde esos valores ya existan, se defiendan en las situaciones en las que los valores estén en riesgo y se busque su construcción donde no existan o existan los valores negativos. Existen unos valores específicamente morales porque dependen de la libertad humana por estar en nuestras manos el poder realizarlos, y por eso son específicamente humanos no atribuibles ni a los animales, ni a las plantas ni a los objetos inanimados, y son aplicables a todos los seres humanos porque sin ellos la vida es menos humana y por tanto debemos defender los intentos de su realización en cada una de las personas humanas. La disposición personal para la realización de cualquier valor

⁴ Cortina, Adela, Valores Morales y Comportamiento Social, en El Siglo XX: Mirando hacia atrás para ver hacia delante, Edt Fundación para el Análisis de los Estudios Sociales y los autores, 2001.

también es un valor moral y la humanización es potenciar a los seres que tienen valor por sí mismo

Para Cortina los seres humanos tienen valor por sí mismos, potenciar ese valor significa humanizarlos, cuando se instrumentalizan, se utilizan para otra cosa, se deshumanizan. Si las personas pierden una alguna característica, eliminarlos significa perder algo que es valioso por sí mismo, por tanto los seres humanos no pueden instrumentalizarse, no puede fijarse un precio por ellos y son dignos de respeto que significa promover la ayuda a que alcancen sus metas evitando que estas no impidan a los demás alcanzar las suyas y que no puede causarse daño físico o moral.

La actuación del mediador, por tanto, tiene un valor moral ya que su intervención promueve en terceros deliberaciones y decisiones en base a criterios de valor universales intrínsecos del ser humano que tienen que ver con la dignidad humana.

Los valores evolucionan haciendo que se progrese en su creación de modo que volver a los valores del pasado no es cambiar los valores si no retroceder en el nivel alcanzado en estos

En los tres modelos de abordaje de la mediación, el modelo de Solución de Problemas, el modelo Transformativo y el modelo Circular Narrativo, existe un amplio consenso en considerar necesaria la presencia de una serie de premisas, porque desempeñan una función esencial para el correcto desarrollo de la mediación, son la voluntariedad, confidencialidad, respeto, imparcialidad, neutralidad, legitimidad, comunicación, empatía, confianza, cooperación, creatividad y la capacitación, van surgiendo en el proceso de mediación y en esas premisas subyacen y se promueven una serie de valores .

2.1. Voluntariedad

La mediación es un proceso voluntario, estar en él conlleva querer participar, no existe nada que pueda obligar a las partes a encontrarse en el proceso de mediación que no sea su propia voluntad de tratar de comunicarse para intentar llegar a una solución no impuesta ni

delegada, una vez iniciado el proceso de mediación, incluso habiéndose comprometido mediante pacto escrito a participar en él, pueden abandonarlo si lo consideran oportuno.

Este acto de voluntad afecta también al mediador que expresa explícitamente querer actuar conduciendo el proceso, está presente durante todo el proceso de una manera muy activa, incluso en el caso en el que decida desistir de continuar con la mediación, dándola por finalizada por considerar que no se dan las condiciones adecuadas para continuarla o cuando vea que no se pueda avanzar más en la comunicación entre las partes.

La voluntad condiciona el proceso de mediación ya que si ésta no es honesta, sincera, se esconden intereses, no se actúa de buena fe, la mediación devendrá en fracaso, por no llegar a acuerdos y por no establecer una comunicación eficaz, en este caso siempre será posible la búsqueda de solución por otras vías, pero los efectos de maduración y crecimiento personal mediante la cooperación, propios de la mediación, no serán posibles.

En suma el acto voluntario de participar en el proceso de mediación supone asumir una decisión clara, fundamentada y con conocimiento de causa por parte de cada uno de los participantes y es el punto de partida sin el cual la mediación no es posible, los valores que subyacen en esta premisa son la honestidad, la honradez y la sinceridad.

2.2. Confidencialidad

La confidencialidad permite el análisis de las divergencias y cómo afectan a la relación, da a conocer el presente de la relación, aporta seguridad y confianza a las partes, sitúa el objeto de disputa en un ámbito privado y personal permitiendo exponer todas las circunstancias y puntos de vista alejando la posibilidad de que pueda usarse cualquier detalle, en su contexto o fuera de él, de forma perjudicial.

La confidencialidad obliga al mediador a no desvelar nada de lo que haya conocido en las sesiones de mediación. Ni en las reuniones conjuntas lo que haya conocido en reuniones privadas sin el consentimiento de quien haya hecho la confidencia. En esta situación, el mediador propiciará que sea la propia parte quien exprese la información, para garantizar su seguridad, propiciando su responsabilidad, favorecerá que éste, si lo considera oportuno, sea quien proporcione la información si fuera valiosa para la cuestión que se trate,

La confidencialidad garantiza que el mediador no pueda actuar como testigo o perito cuando afecte a las materias en las que ha intervenido como mediador a excepción de que se conozcan cuestiones que estén relacionadas con violencia o abuso de menores.

La confidencialidad tiene en su base los valores de seguridad y confianza y fomenta la responsabilidad.

2.3. Respeto

El respeto es reconocerse, apreciarse y valorarse a si mismo, al otro y al entorno en el que se desarrolla como ser humano. Supone el reconocimiento en uno mismo y en los demás los valores y los derechos de manera veraz, honesta y digna.

El respeto también es a las normas y reglas del proceso de mediación, a la otra parte en conflicto y al mediador. Es la base para que pueda fluir la comunicación y se den las condiciones necesarias para que puedan surgir otros valores.

El respeto a uno mismo supone expresar con claridad las ideas propias reconociéndose el derecho a que los demás no las compartan, aceptando la posibilidad de discrepancia.

En lo que se refiere al mediador es aceptar su intervención y sus funciones, otorgarle el reconocimiento a su papel en el proceso reconociendo su autoridad en el control de las normas y reglas del proceso de mediación.

El respeto supone tener una actitud activa para no juzgar de forma crítica evitando clasificar en estereotipos, estar dispuesto a comprometerse con la aceptación del otro.

El respeto es un valor en sí mismo que propicia otros valores como la aceptación, el reconocimiento y la autenticidad y promueve los valores de honestidad y dignidad.

2.4. Imparcialidad

En la mediación la imparcialidad promueve el equilibrio, la objetividad y la justicia, a través de ella el mediador conducirá el proceso al encuentro de personas genuinas que quieren establecer una nueva forma de relación cooperativa.

Cuando el mediador no está influido, de manera positiva o negativa por las partes, está favoreciendo la confianza en el conductor del proceso, en el proceso en sí y contribuye al reconocimiento de las partes.

Que exista este clima es fundamental cuando el proceso requiera que se potencie a una parte para equilibrar la capacidad negociadora.

El mediador habrá de estar alerta a las señales que le permitan identificar cualquier tendencia hacia una de las partes y encontrar el modo de neutralizarla, si esto no fuera posible, abstenerse de participar en calidad de mediador en ese proceso sería el comportamiento más honesto y profesional.

Los valores que subyacen son la justicia, integridad, igualdad, equilibrio y/o armonía

2.5. Neutralidad

Mediante la neutralidad, el mediador permite que las partes asuman la responsabilidad de establecer las cuestiones que quieren resolver y los modos en que lo harán, ya que estimula la comunicación entre ellos poniéndolas en valor según sus propias jerarquías y prioridades.

Para ejercer la neutralidad el mediador habrá de ser riguroso en no expresar opiniones sobre las cuestiones que deciden tratar las partes o las soluciones que puedan plantear independientemente de su criterio personal.

El conflicto, las cuestiones que decidan resolver y cómo puedan llevarse a cabo, sólo pertenece a las partes y el mediador es un facilitador de la comunicación para que lo realicen, de no ser así se afecta la legitimidad y el sentimiento de capacidad de las partes, disminuyendo la calidad de la mediación.

Los valores que subyacen a la neutralidad son igualdad, respeto y justicia.

2.6. Legitimidad.

Este valor otorga a cada parte la validez de sus emociones, percepciones y opiniones. Los participantes son reconocidos, en el proceso, ante sí mismos, con el derecho a ser genuinos, diferentes a los demás, libres y profundamente ellos mismos. (A. Vaquer 2009)⁵.

La legitimidad es necesaria para la generación de una actitud verdaderamente colaboradora, que logre pasar de la confrontación del pasado a la colaboración del presente.

Díaz Tapia (1999)⁶ plantea la necesidad de que se haga un reconocimiento de genuinidad del mediador a cada una de las partes, cada una de las partes a sí mismo, las partes entre ellas y Bolaños propone que éste reconocimiento, las partes las hagan al mediador.

⁵ Vaquer Chiva, Antoni Carrero Planes, Virginia Elena y García Bacete, Francisco Juan. (2009) Pilotaje y Relación de Ayuda, Universidad Jaime I

⁶ Díaz Tapia (1999) Mediación familiar en rupturas conflictivas. Madrid: Editorial Reus

De éste modo el proceso de mediación estará formado por elementos que pueden influir de forma compartida, con funciones propias, en el cambio que se quiere lograr.

La legitimidad es un valor en sí mismo y contribuye a la autenticidad y al ser genuino

2.7. Comunicación

La comunicación es el medio que permite que se lleve a cabo el intercambio de información. Sin entrar en otras consideraciones, la mediación permite a las partes poner en evidencia sus emociones, sus expectativas, las razones por las que mantienen esas posiciones y no otras, los intereses, las necesidades.

La comunicación entre las partes que acuden a mediación está distorsionada, existen barreras semánticas, físicas, fisiológicas, psicológicas, que proceden del pasado impidiendo que el mensaje emitido o no sea el autentico, o no sea el que el receptor interpreta.

La comunicación es responsabilidad del mediador que mediante el manejo de la retroalimentación, escucha activa, simplificación del lenguaje, control de las emociones, control de la comunicación verbal y no verbal podrá permitir que la comunicación fluya en el sentido adecuado para promover el entendimiento de las partes facilitando el encuentro y el reconocimiento del otro, la comprensión de lo común y el crecimiento y la maduración mediante la relación cooperativa.

La comunicación promueve la comprensión, la verdad, la justicia, la armonía.

2.8. Empatía

Percibir de manera correcta las experiencias personales del otro, es entender su punto de vista, es tener una visión completa de las circunstancias que se viven.

Desde la legitimación de cada una de las partes, el mediador conduce el proceso de forma que cada parte, en su derecho a tener esa actitud, pueda entender las emociones y razones que hacen que la otra parte haga las afirmaciones y tenga los sentimientos que tiene. Este momento supone la transición hacia un nuevo punto de vista, permitiendo que el pasado pierda protagonismo a favor de un presente que va a facilitar el futuro.

La empatía es lo que va a permitir que aparezca una nueva historia común en la que la cooperación es la base de la nueva relación. Ponerse en el lugar del otro, entender las razones de sus argumentos y sus emociones, permite darse cuenta de que existen nuevas perspectivas de la disputa, aporta nueva información y facilita la posibilidad de explorar nuevas ideas que hagan compatibles los intereses y necesidades .

El mediador, a través de las estrategias y técnicas será el facilitador del entendimiento de los puntos de vista de las partes favoreciendo y promoviendo su dignidad como persona.

La empatía necesita de la comprensión y la armonía y promueve la dignidad humana

2.9. Confianza

La confianza es la creencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, la creencia en la capacidad propia, en la capacidad del otro, en que el proceso de mediación va a ser útil, en que el mediador lo va llevar a cabo de manera que mejore la relación y ayude a encontrar lo que cada uno espera de la mediación.

El pasado ha generado una relación que se basa en la incertidumbre sobre las acciones de las partes, las dudas proceden del incumplimiento continuado de lo prometido, de la no satisfacción de las expectativas generadas, dificulta la comunicación porque el mensaje que llega al receptor no tiene veracidad.

La recuperación de la confianza durante el proceso de mediación es una tarea del mediador.

La confianza es un valor que se asienta en la seguridad y la esperanza

2.10. Cooperación

La cooperación es la participación activa en la búsqueda de soluciones posibles y viables a una cuestión común. Para que sea posible la cooperación, es necesario que las partes se reconozcan legítimas en sus posiciones, puedan comunicar sus intereses y necesidades, sean capaces de entender las emociones y razonamientos del otro, recuperen la confianza en sí mismas, en el otro, en el proceso y en el mediador.

Si el mediador logra estos objetivos conseguirá que se construya una nueva historia de relación, en la que las partes actuaran tratando de buscar las alternativas que faciliten el logro de los intereses y necesidades de cada uno, afianzando la confianza entre las partes.

La cooperación mantiene los valores de solidaridad y la armonía

2.11. Creatividad

La experiencia previa hace que las opciones intentadas hasta ahora no hayan servido para resolver las discrepancias, el trabajo del mediador permite estimular la exploración de formas originales para afrontar la nueva situación común.

Los intentos llevados a cabo hasta ahora no han logrado resolver las dificultades, para conseguir algo diferente habrá que explorar, mirar desde perspectivas distintas, imaginar formulas de actuación nuevas.

Apoyándose en las premisas descritas que han ido apareciendo y asentándose durante el proceso de mediación, el mediador provoca la exploración de formas diferentes de sentir, percibir, entender la disputa y ver el futuro, enfocando la situación desde la perspectiva del encuentro. Las

cuestiones a resolver desde la propia responsabilidad de las partes, permitirá que afloren posibilidades y el análisis de su viabilidad.

De nuevo la neutralidad sutil del mediador permitirá que sean las partes las que sientan que su atención, su esfuerzo, les llevan a propuestas que les hacen avanzar hacia los encuentros colaborativos.

A la creatividad subyace la libertad por expandir posibilidades.

2.12. Compromiso

Una vez más las premisas descritas se hacen presentes proporcionando las circunstancias apropiadas y que aparezcan en el momento idóneo para que la participación activa de las partes, mediante la atención puesta, el esfuerzo realizado por gestar y parir sin epidural las posibilidades válidas y realistas del acuerdo, lleven a que se consideren autores del logro y responsables de su cumplimiento.

En la mediación las partes se han comprometido en su voluntad de asistir a un proceso, en la comunicación haciendo un esfuerzo por emitir mensajes legítimos, ha sido el compromiso el que les ha hecho empatizar con el otro, confiando y cooperando en la búsqueda de alternativas, se comprometen cuando asumen con su firma el cumplimiento de los acuerdos que ratificaran los tribunales, sin embargo, más que la imposición legal, la verdadera garantía del cumplimiento del acuerdo es que son sus acuerdos, los que ellos han creado. Este compromiso supone una implicación personal que va más allá de la mera participación en el proceso de mediación.

El compromiso es un valor en si mismo y en su base están la madurez y la integridad.

2.13. Capacitación

El resultado de haber llegado hasta aquí da a las partes la consciencia de que, éste proceso, les ha permitido llegar a donde ellos han sido capaces de hacerlo.

Un modelo impositivo es unipersonal y se sustenta en la fuerza de quien la ejerce. En el modelo delegado sigue siendo la fuerza social ejercida por el tercero que emite la sentencia que obliga. En el modelo cooperativo ser capaz del entendimiento, es una experiencia acumulativa de vivencias, de decisiones en base a valores, que culmina al sentirse protagonista y autor del encuentro de solución de la dificultad.

Esta experiencia supone un aprendizaje, un crecimiento personal hacia la maduración como ser humano social.

La fortaleza, es el valor que se construye con la capacitación.

PREMISAS EN MEDIACIÓN	VALORES
VOLUNTARIEDAD	HONESTIDAD, HONRADEZ, SINCERIDAD
CONFIDENCIALIDAD	SEGURIDAD, CONFIANZA, FOMENTA LA RESPONSABILIDAD
RESPECTO	RESPECTO, ACEPTACIÓN, RECONOCIMIENTO, AUTENTICIDAD, HONESTIDAD Y DIGNIDAD
IMPARCIALIDAD	JUSTICIA, INTEGRIDAD, IGUALDAD, EQUILIBRIO, ARMONIA
NEUTRALIDAD	IGUALDAD, RESPETO, JUSTICIA
LEGITIMIDAD	LEGITIMIDAD, AUTENTICIDAD Y GENUIDAD,
COMUNICACIÓN	COMPRENSIÓN, VERDAD, JUSTICIA , ARMONIA
EMPATIA	COMPRENSIÓN, ARMONIA Y DIGNIDAD
CONFIANZA	CONFIANZA, SE ASIENTA EN LA SEGURIDAD Y LA ESPERANZA
COOPERACIÓN	SOLIDARIDAD, ARMONÍA
CREATIVIDAD	LIBERTAD
COMPROMISO	COMPROMISO, MADUREZ , INTEGRIDAD
CAPACITACIÓN	FORTALEZA

En resumen, podemos decir que la mediación y el mediador son valores instrumentales que contribuyen a la construcción de la **libertad** de los mediados en varios sentidos: por su participación activa, tras deliberación, en la toma de decisiones de sus asuntos; por el reconocimiento legítimo a ser ellos mismos haciendo compatibles las individualidades y por proporcionar la autonomía que significa decidir por ellos mismos los acuerdos sin que sean impuestos por terceros.

A la **igualdad** por respetarse, a sí mismo y al otro como personas.

A lo que Adela Cortina(2001/ 339)⁷ denomina como **respeto activo** que define como *“interés por comprender a otros y por ayudarles decididamente a llevar adelante sus planes de vida”*.

A la **solidaridad** por encontrar un interés común y esforzarse por alcanzar el éxito en ello.

Al **diálogo** que promueve la escucha, aceptando que los que dialogan tienen algo válido que decir, argumentando sus convicciones, estando dispuestos a aceptar el cambio de posición si los argumentos en contra son convincentes, encontrando los puntos comunes que son el logro del entendimiento, basando las decisiones finales en los intereses, no solo de las partes si no de todos aquellos a los que puedan afectar las decisiones.

La mediación y el mediador como agente activo favorece la recuperación de la dignidad como personas humanas de los que llegan al proceso en una clara situación de deterioro.

4. LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR

La Ley 5/2012 de Mediación Civil y Mercantil, para ejercer la profesión de mediador exige que se esté en posesión de una titulación oficial universitaria y además se acredite una formación especializada en mediación. En Andalucía, para inscribirse en el registro de mediadores de familia además se exige que la formación sea continua estableciéndose tanto los tiempos de formación o su equivalencia en el Sistema Europeo de

⁷ Op cit.

Transferencia de Créditos como los contenidos mínimos, y que la formación se haya realizado en instituciones debidamente acreditadas.

Los contenidos de la norma andaluza, hacen referencia a los aspectos jurídicos y económicos de los conflictos familiares, los aspectos psicológicos y sociales del conflicto interpersonal y los sistemas de gestión de los conflictos familiares.

La intervención en mediación familiar es pionera y la mediación civil y mercantil regulada en la Ley tiene una clara deuda con el Derecho de Familia, como señala José Luis Utrera, aunque, porque los ámbitos de actuación de la mediación exceden las fronteras de lo Civil y Mercantil, en la actualidad, los contenidos formativos pueden perder el apellido interpersonal y familiar y adquirir otros añadiendo a la formación en mediación las especificaciones que requieran, introduciendo en ella aquellos elementos propios de su ámbito, esenciales para la adecuada dotación curricular.

En cualquier caso existen tres modelos de gestión de conflictos siguiendo el orden cronológico en aparición, el primer modelo es la propuesta de **Solución de Problemas**, Roger Fisher, William L. Ury y Bruce Patton, publican en 1981 *Getting To Yes*, es un modelo creado para la negociación bilateral de cuestiones económicas y legales, posteriormente ha sido denominado modelo directivo (Bush y Folger, 1996) o tradicional lineal (Suarez, 1997) o mediación orientada por el acuerdo (Parkinson, 2005) o modelo Harvard (Soletto y Otero, 2007). Este modelo centra el objetivo de la intervención mediadora en la resolución del conflicto ya que es el obstáculo para la satisfacción de las necesidades individuales, para este modelo el objetivo final es eliminación del conflicto y la satisfacción de las necesidades individuales, para lograrlo es necesario identificar los intereses que sustentan las posiciones de las partes, y negociar para la satisfacción de las necesidades, para este modelo las relaciones entre las partes se basan en la colaboración para alcanzar parte de sus intereses de modo que todos ganen algo. Esta concepción de colaboración para la satisfacción de los intereses se sustenta en una concepción de normas, y establece estrategias y técnicas específicas para el logro de su objetivo que es alcanzar el acuerdo.

Baruch y Folger en 1994 publican *The Promise of Mediation* en el que desarrollan la idea de resolver el conflicto mediante el fortalecimiento personal y el reconocimiento de los demás. Esta publicación presenta el modelo **Transformativo** que supone un cambio de paradigma y una revolución frente al modelo de Solución de Problemas o Harvard, el conflicto se percibe como oportunidad de crecimiento personal, provoca el reconocimiento de la legitimidad de las posiciones del otro, genera una modificación de la perspectiva y el crecimiento moral de los participantes, el objetivo es la modificación de las relaciones entre las partes, no la resolución del problema, y serán las partes por sí mismas las que lo logren cuando hayan mejorado su relación, en el proceso de mediación o fuera de él. En lugar de la satisfacción individual lo que se busca es el bien común.

Este modelo emplea estrategias y técnicas encaminadas a alcanzar el crecimiento personal.

El último modelo es el **Circular Narrativo** propuesto por Sara Cobb a partir de 1995, para éste modelo el conflicto es una realidad interpretada de acuerdo al contexto particular de los que se encuentran implicados presentado cada uno historias de conflicto incoherentes entre si, los significados y las narraciones de cada una de las partes constituyen su universo simbólico exclusivo que sólo es válido para ellos, mediante el análisis de los significados y narraciones de las partes, se construyen nuevas narraciones coherentes y acordes con percepciones más estables y objetivas que promueven una nueva manera de relación que permite alcanzar acuerdos.

Desde éste modelo las estrategias y las técnicas se basan en el análisis y el manejo de la comunicación.

Estos modelos no están exentos de crítica y la principal procede de Fiss y Nader que consideran que el proceso informal, la ausencia de reglas y garantías procesales, puede agravar los desequilibrios de poder y ser manipulada sin que el mediador, obligado por su neutralidad, pueda hacer nada por cambiarlo. Afirman que la mediación, que surge con las mejores intenciones, conduce a ámbitos privados los que

tienen una dimensión pública, permitiendo que los poderosos dividan y conquisten aumentando el poder de los fuertes, haciendo posible que se aprovechen de los débiles.

Los modelos de gestión de conflictos, suponen una opción de intervención tanto por sus concepciones de la relación, del conflicto, del modo de abordaje y del objetivo a conseguir, y cada uno de estos modelos representa una elección, se hace en función de las deliberaciones que determinan lo que se considera mejor, son, por tanto, opciones de valor, y cada uno de ellos establece su propia jerarquía de valores intrínsecos e instrumentales que dependen de las posiciones teóricas de las partes.

El mediador, en el proceso en que se han de dar unas premisas que contienen valores, ha de ser consciente de esta realidad, identificar los valores que están en juego desde el ámbito personal y público, si estos valores son universales por ser valores en sí o necesarios para la implantación de los valores que lo son por sí mismos, ayudar a establecer la jerarquía y contribuyendo así a la creación de aquellos que promueven la dignidad y el crecimiento como seres humanos de los participantes en el proceso de mediación.

Sin entrar en las razones que sustentan la realidad de que la formación en los valores de la mediación y el mediador no estén presentes en los diseños curriculares de mediación, es importante señalar que el que no hayan sido incluidos, no significa que el propio proceso de mediación sea un proceso en el que haya que deliberar sobre la creación de nuevas opciones que supongan alternativas a las que antes no funcionaran y que haya que decidir cuál será mejor para lo que se quiere conseguir y cómo se lleva a cabo, la importancia del objetivo a conseguir, dará una preferencia sobre unas opciones u otras, proporcionando jerarquías que sustentaran la toma de decisiones, en definitiva, es un proceso sobre valores con consecuencias no deseadas, para la construcción de los nuevos valores que conduzcan hacia un presente maduro y digno de ser vivido como seres humanos, por tanto es capital la importancia del conocimiento de los valores en el proceso de mediación, los que tiene y contribuye a construir el mediador cuando ejerce sus funciones de imparcialidad, neutralidad y legitimación, así como el modo en que se crean y que junto con los

aspectos psicológicos, sociales, económicos y jurídicos de los conflictos y la gestión de los conflictos completaría la formación del mediador.

5. PROPUESTAS DE INVESTIGACIÓN

Existen pocos trabajos específicos sobre los valores del mediador y de la mediación en los diseños curriculares de los diferentes programas de formación, hay una extensísima literatura sobre la legislación comunitaria, estatal, autonómica, e incluso local, sobre los modelos de gestión de los conflictos, las metodologías, las estrategias y las técnicas mediadoras.

Dado que el propio objeto de la mediación no puede identificarse más con el proceso de construcción de los valores puesto que se parte de una situación sobre la que deliberar y tomar decisiones en base a criterios que serán mejores o peores y eso es una opción de valor, el propio proceso de mediación es un valor moral, una línea de investigación posible sería la que desarrollara el modo en que el mediador puede integrar los valores que aparecen en el proceso de mediación desde la formación del mediador.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bolaños Cartujo Iñaki, (2007) Mediación Transicional Edt. Portularia Vol. VII, nº 1-2.

Casanovas, Pompeu, Magre, Jaume, Lauroba, M^a Elena (2011) Libro Blanco de la Mediación en Cataluña Edt. Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya

Cortina, Adela (2000) Ética Mínima 6^a Edición, Edt, Tecnos

Cortina, Adela (2001), Valores Morales y Comportamiento Social, en El Siglo XX: Mirando hacia atrás para ver hacia delante, Edt Fundación para el Análisis de los Estudios Sociales y los autores,.

Escamez Juan (2001) Valores, Actitudes y Habilidades en la Educación para la Salud, Revista Educación XX1 N° 4.

Fabregat Rosas, Alfonso (2012) Ethos: a propósito de la mediación. Revista E- Mediación Vol 7 N° 174 Edt. Acuerdo Justo.

Gracia Guillen, Diego. (1991) Hechos y valores en la práctica y en la ciencia médicas. En: Actas del IX Congreso Nac. de Historia de la Medicina. Zaragoza.

Gracia Guillen, Diego. (2011) La Cuestión del Valor, Discurso de recepción en la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas, Edt. Real Academia de Ciencias Morales y Políticas

Gracia Guillen, Diego Primum non nocere. El principio de no-maleficencia como fundamento de la ética médica. Madrid: Real Academia Nacional de Medicina.

Linares, J. L. (2006) Complex Love as Relational Nurturing: An Integrating Ultramodern Concept. Family Process

Maslow, A. H.(1991) Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos.

Nadal Sanchez Helena, La mediación, una panorámica de sus fundamentos teóricos Revista eletrônica de Direito Processual, vol. V

Vaquer i Chiva, Antoni, Carrero Planes, Virginia E. y García Bacete, Francisco J. Pilotaje y Relación de Ayuda, Universidad Jaume I.

Vaquer i Chiva, Antoni e Hidalgo, Francisco L. (2012) Entre la delegación y el compromiso, la mediación. Revista E-Mediación Vol 7 N° 174 Edt. Acuerdo Justo.

Legislación:

- Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

- Ley 1/2009 que regula la mediación familiar en la Comunidad Andaluza.

- Decreto 37/2012 de 21 de febrero desarrolla el Reglamento de la Ley 1/2012 de la Comunidad Andaluza.

- ORDEN de 16 de mayo de 2013 por la que se establecen los contenidos mínimos de la formación específica de las personas mediadoras de la Comunidad Andaluza.