

## Mediación de conflictos: del éxtasis al vértigo

by Redaccion - Lunes, septiembre 30, 2013

<http://www.diariojuridico.com/opinion/mediacion-de-conflictos-del-extasis-al-vertigo.html>



**Por Alfonso Fabregat Rosas. Mediador familiar. Miembro del equipo de Acuerdo Justo**

Cada vez me doy más cuenta que la “borrachera de éxito” que parece rodear a todo lo tocante con la mediación de conflictos y que nos produce un estado de éxtasis puede desembocar en el vértigo más desconcertante. Confío que a estas alturas percibamos con claridad que el éxito del proceso de la mediación no está en el mediador, ni en las técnicas que use, y mucho menos en el acuerdo alcanzado; sino en que las partes tomen conciencia de que en el proceso que han realizado han sido rescatadas en su conflicto y que su acuerdo o no acuerdo, no es más que la materialización de ese rescate.

Partiendo de esa premisa, retomo y amplío algunas ideas que Anne Shields expone en el diario digital británico [www.personneltoday.com](http://www.personneltoday.com) para acercarme a los factores que pueden convertir a la mediación en un sonado fracaso.

Una primera causa que lleva al fracaso de la mediación y que bloquea cualquier acercamiento de las partes es que éstas perciban la falta de confidencialidad por parte del mediador o que surjan dudas serias de que la información que se aporte va a ser utilizada en su contra. Entramos en terreno sagrado, puesto que la confianza en el proceso de mediación se centra en el principio de confidencialidad que el mediador y las partes se han comprometido a seguir durante todo el proceso. La falta de discreción, aceptar confidencias de alguna de las partes para “inclinarse” la balanza o que la información que aparezca a lo largo del proceso sea utilizada o manipulada de forma torticera por alguna de las partes en un posterior proceso judicial dinamitan de base la mediación.

Pero no solo la falta de confidencialidad puede hacer fracasar el proceso. Si el mediador no es neutral, comienza a sugerir acuerdos, a dar su opinión sobre los mismos, a “manipular” a las partes para llegar a un acuerdo o a imponer su criterio aquella reunión puede ser cualquier cosa (negociación, arbitraje, discusión acalorada, consulta legal...) menos una mediación. Es cuando el mediador pasa de ser el tercero

neutral que ayuda en el proceso de rescate individual a ser el “bombero pirómano” puesto que lo más seguro es que avive el conflicto y lo cronifique más. Me atrevo a decir que si las partes llegaran a firmar algún acta de acuerdos éstos quedarán en papel mojado ya que al no “ser suyos” no se sienten ni comprometidos, ni vinculados a su cumplimiento. Eso sí el mediador es posible que en su hoja de servicios refleje un “éxito” más por los acuerdos que “él” ha logrado.

Nos abre la puerta a otro de los motivos que llevan a la mediación al fracaso. Me refiero a la existencia de falsas expectativas por parte del mediador de conflictos. Cuando éste se posiciona en la necesidad a ultranza de alcanzar un acuerdo, o como intermediario de la información, o como “desbloqueador” de situaciones conflictivas posiblemente haya perdido el norte. Las partes pueden percibir un excelente comunicador, o un profesional que maneja estrategias y técnicas “mágicas”, pero si terminan el proceso de la mediación sin tomar conciencia de que han sido rescatadas de forma individual en su conflicto no habrán servido para nada las técnicas, la magia, las estrategias. Puro humo.

Junto a estas causas la mediación estará llamada al fracaso cuando las partes no acuden al proceso motivados y con el compromiso personal de afrontar el conflicto. Es necesario que desde los primeros pasos se respete y valore la voluntariedad de cada una de las partes para iniciar el proceso de mediación. Sin lugar a dudas que a lo largo de las sesiones y fases del proceso alguna de las partes puede perder la motivación y mostrarse reticente a afrontar el trabajo de buscar soluciones al conflicto, pero si éste inicia viciado y las partes acuden “obligadas” se mostrarán pasivas y a la espera que otro, el mediador, resuelva sus problemas. El principio de la voluntariedad refuerza la idea del rescate individual ya que, al igual que ocurre con el enfermo que colabora de forma activa y positiva en recuperar la salud, sólo el que desea ser rescatado logra su objetivo.

No puedo terminar estas reflexiones sin mencionar otro de los peligros que llevan la mediación al fracaso y que nos sitúan en las puertas del vértigo: la mediocridad del mediador.

Me refiero sobre todo al peligro de la mediocridad de la formación recibida y que le habilita para ejercer como mediador. Insisto que esta realidad nos sitúa en una posición de vértigo y no me hace ser demasiado halagüeño con el futuro de la mediación de conflictos en nuestro entorno. Aquel que crea que un profesional en unas escuetas sesenta horas de formación reconocidas por la ley va a lograr entender qué es eso de rescatar a las partes en su conflicto y que la mediación es un cambio de paradigma creo que se está engañando, no está siendo coherente y está vendiendo humo. Ya lo puede envolver de renombre, de títulos, de carnets y registros oficiales de mediadores pero no puede perder de vista que aprender a usar técnicas es posible en ese tiempo, entender qué es la mediación no.