

La mediación: formación y capacitación del mediador

Inmaculada Vázquez Flaquer,
Coordinadora de la Sección de Mediación

La mediación, según lo dispuesto en la Ley de Mediación de Andalucía, viene definida como un proceso extrajudicial para la gestión de conflictos no violentos que pudieran surgir entre los miembros de una familia, mediante la intervención de profesionales especializados que, sin capacidad de decisión sobre el citado conflicto, les asistan facilitando la comunicación, el diálogo y la negociación entre ellos, al objeto de promover la toma de decisiones consensuadas en torno a dicho conflicto.

En mediación se entiende que las aptitudes de un buen mediador/a son: las cualidades personales, entre las que se destacan: creatividad, actitud conciliadora, autocontrol, sentido del humor, espontaneidad y sinceridad. Y las cualidades profesionales en su doble vertiente, formativa y ética. Desde un plano formativo, el mediador debe ser experto en relaciones interpersonales, habilidades de comunicación, manejo del conflicto, técnicas de negociación, mediación y conocimientos legales específicos.

Desde un punto de vista ético, debe mostrarse imparcial, dejar claro su papel diferente de su formación de origen y asegurar que las partes conozcan qué es la mediación, así como las reglas que la rigen y su participación en el proceso.

La persona mediadora, por tanto, ha de ser un profesional altamente cualificado que debe facilitar el entendimiento y la comunicación para que las partes puedan gestionar su conflicto, lo entiendan y aprendan

de lo vivido para evitar en la medida de lo posible que vuelva a suceder. La mediación es, en esencia, un proceso comunicativo-emocional. En consecuencia, es imprescindible que se dominen las habilidades antes descritas para el adecuado y correcto desempeño de esta actividad profesional.

Este proceso tiene detrás una serie de estrategias que el mediador debe conocer y saber aplicar, es decir, requiere una formación y capacitación específica previa. Hay personas con una predisposición natural hacia la mediación porque tienden innatamente a ser ecuanímes y objetivas, pero el papel de mediador/a exige una buena preparación: ha de adquirirse la «competencia» y «capacidad» necesarias para el ejercicio de su profesión, entendiendo como tal el conjunto de conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia. En estos conceptos se integran el saber, saber hacer y saber ser.

Podemos distinguir entre, lo que de forma global, podría denominarse competencias de desarrollo personal (asertividad, autoconfianza, autocontrol, capacidad para la argumentación, capacidad para mantener relaciones positivas con los demás, capacidad para tomar decisiones, coherencia, habilidades en comunicación verbal y no verbal, control del estrés, reconocimiento de los propios límites, resistencia emocional, congruencia y compromiso entre otras) y la competencia en inteligencia emocional y Gestalt, que son un conjunto de habilidades que permiten comprender, ver, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

Sentimientos, emociones, afectos y estados emocionales son factores psicológicos implicados en la mediación por ser inherentes a la propia vida de las personas. Hay emociones básicas positivas (como el placer, la alegría, la calma, la confianza y el amor) y emociones negativas (como la ausencia del placer -con su extremo, el dolor-, la tristeza, la ira, el miedo y el odio). A lo largo del proceso, acuden a la mesa de trabajo las emociones de la persona mediadora, las de las personas que recurren al proceso y las de las personas, que sin estar presentes en la sala, están involucradas en él. Un buen cóctel que conviene saber gestionarse por el mediador de manera adecuada para generar un clima de calma y confianza, a fin de que los mediados puedan generar las opciones más satisfactorias para el logro de sus objetivos. Pero para ello, los mediadores se han de conocer a sí mismos en el reconocimiento y manejo de sus propias emociones y capacitarse para conducir las de los implicados. Por ello, la inteligencia emocional se revela como uno de los recursos de primera línea de la persona mediadora.

Por otra parte, una comunicación efectiva, rica y emocionalmente equilibrada es una de las piezas centrales en cualquier proceso de mediación. Para que dicha comunicación se produzca, es necesario que el mediador actúe como «espejo», haciendo uso de una serie de destrezas.

Es fundamental que utilice un lenguaje claro y en el mismo nivel que sus interlocutores: la persona mediadora debe saber «sintonizar» su expresión con la de las partes, debe cuidar el contenido, y especialmente debe evitar el uso de términos con connotaciones negativas o que representen situaciones de confrontación abierta.

La escucha activa permite obtener una información precisa sobre la definición que los mediados hacen del conflicto y sobre sus intereses y expectativas. Esto

implica la capacidad para mantener la atención del mensaje del interlocutor. Si la persona mediadora además tiene las habilidades necesarias para captar la información que transmiten las partes, y de transmitirla, conseguirá que éstas se sientan atendidas y generará un clima de confianza. La escucha activa contribuye a eliminar activamente las barreras de la comunicación, a crear confianza y hace sentir a las personas escuchadas, respetadas y comprendidas.

El parafraseo y la reformulación de los mensajes, y el positivismo son otras de las técnicas que el mediador puede emplear para cerciorarse de la correcta comprensión del mensaje y para fomentar su consideración desde otras perspectivas.

Una comunicación efectiva, rica y emocionalmente equilibrada es una de las piezas centrales en cualquier proceso de mediación. Para que dicha comunicación se produzca, es necesario que el mediador actúe como «espejo», haciendo uso de una serie de destrezas.

Además de los aspectos relacionados con la comunicación verbal, es necesario tener en cuenta la percepción y conocimiento de la comunicación no verbal: el tono de voz, el ritmo del habla, los gestos, la apariencia, la postura corporal, la mirada, las expresiones, la distancia en la que se interactúa transmiten gran cantidad de información, especialmente de carácter emocional. La consistencia entre los mensajes verbales y no verbales es un elemento importante para la transmisión de confianza y fiabilidad, por lo que la persona mediadora debe prestar suma atención a ambos.

Por ello, es de vital importancia estudiar y perfeccionar las habilidades necesarias para la formación de la persona mediadora con la vivencia personal y práctica a través de técnicas de gestión emocional y Gestalt (psicología humanista), Programación Neuro Lingüística (PNL) y Coaching, con el fin de adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para comprender el proceso del conocer para analizar la génesis del conflicto y mejorar la eficacia de las intervenciones como mediadores/as.

Sabiendo la importancia que todas estas herramientas tienen en la abogacía, nuestra corporación, desde su Sección de Mediación, sensibles a la necesaria formación y capacitación de todos los profesionales, está desarrollando un programa de formación específico que se llevará a cabo a principios de este año, por lo que se invita desde estas líneas a todos a participar y formarse desde el Colegio en esta importante disciplina. 