

EFICACIA Y MEDIACIÓN FAMILIAR

Gonzalo Serrano

Gonzalo Serrano es Catedrático de Psicología Social en la Facultad de Psicología de la Universidad de Santiago de Compostela.

Resulta fácilmente constatable la expansión y la popularidad que a largo de estos últimos años se ha producido en

el campo de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos y, específicamente, en el ámbito de la mediación. En otro lugar hemos intentado explicar el estado de la cuestión, subrayando cómo la mediación se ha ido adentrando en muy diversos campos con la perspectiva de permanecer en el futuro. (Serrano, 2003).

Además de las razones de tipo estructural y operativo que explican esta expansión exitosa, no es menos cierto que la eficacia mostrada en situaciones muy relevantes socialmente ha contribuido a que se perciba la mediación no solo como una mera técnica sino como una “filosofía”, un nuevo estilo de afrontar los conflictos.

Todas las revisiones que han evaluado, de una manera u otra, los procesos concretos de mediación, concluyen de modo parecido: la mediación propicia un alto nivel de acuerdos y resulta muy bien evaluada por sus actores (Kelly, 1996).

En el ámbito español, aunque la incorporación se ha producido con cierto retraso, queda fuera de toda duda el dinamismo y la fecundidad que ha tomado la investigación y la práctica profesional de la mediación, subrayando precisamente cómo estos dos niveles de trabajo que con frecuencia van separados, en nuestro caso han caminado con notable interacción. Los números monográficos dedicados a la mediación laboral por la *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* en 1996, y a la mediación familiar por la revista *Apuntes de Psicología* en 2000 son buena expresión de dicha tendencia expansiva.

Hace unos años (Serrano, 2003) llevamos a cabo una pequeña investigación cuya finalidad era detectar las opiniones de profesionales sobre la mediación, recogiendo tanto la percepción global como aspectos más específicos, positivos o negativos, sobre la mediación. Se trató de una primera aproximación, de corte exploratorio, con una muestra de más de 200 sujetos, a los que se administró el cuestionario de Medley y Schellenberg (1994), con dos versiones, una para la mediación familiar y otra para la mediación familiar.

El análisis de los resultados evidencia una opinión extraordinariamente positiva hacia la mediación, tanto en el caso laboral como en el familiar. Además, entre los subgrupos considerados, realizados en función del género, profesión o procedencia geográfica no hubo diferencias significativas. Incluso, tampoco detectamos diferencias entre el grupo de profesionales y otro grupo de control. Estos datos vienen, pues, a reafirmar la opinión positiva que se tiene sobre la mediación; y no únicamente debida a factores circunstanciales, como la rapidez temporal o el coste económico, sino a aspectos más centrales como es la capacidad de la mediación para generar un mayor compromiso con el acuerdo y hacer más eficaz el cumplimiento del mismo.

Nuevos problemas de la investigación sobre mediación.

Este aumento de la práctica profesional de la mediación que, en buena medida, no es sino expresión de una clara demanda social al respecto, ha vuelto a poner de manifiesto las limitaciones en que nos movemos, las carencias conceptuales y metodológicas que, en último término, evidencian, como en tantos ámbitos de las ciencias sociales, el "gap" existente entre la demanda social y lo que los profesionales podemos ofrecer para satisfacer tal demanda. A pesar de que las perspectivas son prometedoras, los problemas a abordar son numerosos y, con frecuencia, no perfectamente definidos. Incluso la reflexión más básica sigue abierta y en muchos casos necesitada de nuevas elaboraciones.

Desde el concepto mismo de mediación hasta los programas de formación de los mediadores podemos encontrar múltiples asuntos de gran interés que siguen más o menos abiertos. Sin embargo, no es nuestra pretensión hacer un repertorio de problemas, sino centrarnos en algunos aspectos propios de la investigación en mediación, que necesitan una especial atención.

Kelly (1996) ya señalaba que las carencias más relevantes en la investigación sobre mediación se situaban en tres campos fundamentales: las intervenciones de los mediadores, la relación entre dichas intervenciones y los resultados, y el análisis y formulación de los modelos sobre mediación. Este diagnóstico sigue teniendo, en nuestra opinión, total vigencia. Sitúa el punto de mira, por una parte, en las intervenciones de los mediadores, en las estrategias y tácticas utilizadas para llevar

adelante el proceso de mediación, pero sin perder la perspectiva de la eficacia de esas intervenciones: de ahí el énfasis en vincular acciones y resultados. Y, por otra parte, el análisis de modelos debe entenderse como una llamada a ir generando un marco conceptual que signifique la elaboración de elementos teóricos que nos permitan encuadrar todas las dimensiones y variables que configuran la mediación. Esto significa huir de la pura especulación pero también de una práctica meramente intuitiva sin criterios de control ni de evaluación. Estos peligros que existen siempre en cualquier saber, probablemente en nuestro caso tengan un carácter menor por cuanto la investigación ha estado muy pegada a la realidad y a problemas concretos y prácticos.

Sobre la eficacia de la mediación.

Un tema central en la investigación sobre mediación ha sido, como parece lógico pensar, el de su efectividad para resolver conflictos. El análisis de la eficacia mediadora se ha planteado desde dos perspectivas distintas aunque no contrapuestas, sino complementarias. En primer lugar, se ha estudiado la eficacia de la mediación en comparación con otras formas alternativas de resolución de conflictos, como la negociación o el arbitraje. No es nuestro objetivo detenernos en este asunto; simplemente señalemos que cada sistema de resolución se muestra eficaz en función de un conjunto de condiciones contextuales.

El otro modo de analizar la eficacia de la mediación pasa por el estudio de aquellas variables que facilitan o determinan el éxito de la misma. En un trabajo anterior hemos expuesto esta perspectiva sobre la eficacia, basándonos en los muchos autores que han realizado desarrollos sistemáticos y suficientemente probados. Dicho esquema nos servirá de hilo conductor para el desarrollo del presente epígrafe (Serrano, 1996).

Los criterios de evaluación del éxito de la mediación se han analizado según se contemplen los resultados a *corto plazo* o a *largo plazo*. Sobre los logros a corto plazo existe una opinión bastante general y compartida al respecto; así, se considera que son indicios relevantes de una "buena mediación" los siguientes:

a) el sentimiento, expresado por los actores de la mediación, de satisfacción por el resultado final de la misma; b) la aceptación y compromiso, es decir, la voluntad de cumplir los acuerdos alcanzados; c) la percepción de eficacia del proceso de mediación desde un punto de vista circunstancial (funcionamiento, rapidez, economía, etc.); d) finalmente, como es evidente, resulta decisivo el cumplimiento de lo acordado, sin lo cual todo lo anterior deja de tener sentido. Pero hay que tener en cuenta que si los criterios anteriores pueden evaluarse al finalizar la mediación, el cumplimiento de lo acordado solo puede constatarse un

cierto tiempo después del fin de la misma. (Pruitt y Carnevale, 1993; Pruitt, 1990; etc.).

Estando sustancialmente de acuerdo con estos criterios, a la luz de los trabajos que venimos desarrollando, nos parece que sería oportuno hacer algunas matizaciones con el fin de mejorarlos y abarcar, de modo más completo, el diagnóstico sobre la eficacia a corto plazo.

En primer lugar, con relación al criterio de la satisfacción sería interesante distinguir la *satisfacción con el acuerdo* de la *satisfacción con el proceso*, distinción que puede ser susceptible de aportar información relevante. Considerar indistintamente los dos aspectos y englobarlos en uno solo significa partir de un supuesto no siempre cierto. Normalmente, si se concluye bien una mediación, el efecto de recencia puede determinar la percepción del conjunto del proceso y en tal caso la satisfacción por el resultado lleva a la satisfacción con el proceso; pero puede no ocurrir de este modo; alguno de los actores, constatando la positividad del resultado, puede problematizar y juzgar que el proceso era manifiestamente mejorable. Y a la inversa, también es posible la distinción: se puede pensar que el método y los medios que pone en juego la mediación son muy positivos pero no estar de acuerdo con el resultado. La existencia de disparidad, por tanto, entre los dos tipos de satisfacción señalados nos aporta pistas interesantes para la mejora de la intervención del mediador o del conjunto mismo de la mediación.

En segundo lugar, el criterio relativo al cumplimiento del acuerdo también permite mayor clarificación. Cabe, por supuesto, una opinión referida al cumplimiento global del acuerdo, pero no resulta inútil la referencia a aspectos concretos y el grado de cumplimiento de los mismos. Un miembro de una pareja que ha concluido una mediación para separarse de su cónyuge, pongamos por caso, puede pensar que el otro cumple lo acordado en mayor o menor medida, pero sería útil conocer si el cumplimiento se da de igual manera en todos los términos del convenio. Un análisis, pues, más pormenorizado posibilita detectar la prioridad de unos temas sobre otros, cuáles son los que, en mayor medida, contribuyen a generar un sentimiento mayor de satisfacción y cuáles resultan susceptibles de ser incumplidos en más ocasiones.

Más arriba señalamos que el éxito de la mediación pasa también, y de modo más decisivo por el *largo plazo*. Si el cumplimiento de los acuerdos no se mantiene a lo largo del tiempo, resulta obvio que la mediación ha fracasado. La investigación sobre los resultados a largo plazo ha sido mucho menos prolífica por la dificultad que implica, pero, como no hace falta justificar, resulta absolutamente imprescindible.

Los criterios para evaluar la eficacia a largo plazo, básicamente se han reducido a dos: el grado de cumplimiento de los acuerdos y la mejora de las relaciones entre las partes. El primer criterio parece claro e imprescindible: sin él no tiene sentido hablar de éxito en la mediación; si lo finalmente acordado no se va cumpliendo de modo ajustado y satis-

factorio es evidente que la mediación no se ha mostrado eficaz. Por otra parte este criterio no es más que una prolongación de los referidos antes al hablar del "corto plazo", con los cuales la relación es muy estrecha. Es decir, la percepción de que el resultado es justo globalmente y la satisfacción con la mediación son buenos predictores del mantenimiento de los acuerdos a lo largo del tiempo (McGillicuddy y otros, 1996).

Sin embargo, resulta mucho más problemático afirmar como criterio de eficacia la mejora de las relaciones interpersonales.

Nosotros nos hemos encontrado con un hecho que, a primera vista, resulta paradójico: mediaciones bien resueltas y sobre las cuales los participantes expresan su satisfacción no han propiciado esa mejora en las relaciones interpersonales. En parecidos términos se expresan McGillicuddy y otros (1996) recogiendo resultados de varias investigaciones.

Una primera interpretación, y también la más sencilla, puede ser que la mediación estructuralmente considerada no persigue *prima facie* la mejora de las relaciones sino la resolución del conflicto. Otra explicación calificaría tal objetivo de ingenuo, por cuanto no parece realista que en varias sesiones de interacción desaparezca la hostilidad y el rencor acumulado a menudo durante mucho tiempo. Quizá pueda pensarse que dicha mejora resultaría más factible si se parte de conflictos menos intensos y si el deterioro de la relación no ha sido muy profundo.

Sea como sea, establecer como "criterio de éxito" la mejora de las relaciones entre las partes resulta al menos problemático, dado que no depende del hecho en sí de la mediación, sino que está condicionada por otros factores, como el tipo de conflicto a solventar, la intensidad del mismo, el tiempo transcurrido hasta el comienzo de la mediación, etc.

Hasta ahora nos hemos referido a un conjunto de criterios evaluativos que sirven para hacer un diagnóstico de la mediación. Sin embargo, es evidente que se necesita dar un paso más; es preciso preguntarse por *los factores que determinan la eficacia de la mediación*, por cuáles son las variables o características de los procesos relevantes que están, en alguna medida, condicionando o facilitando el cumplimiento de los criterios señalados más arriba.

Recogiendo las aportaciones más consistentes al respecto, son tres los grupos de factores que permiten dar cuenta de la eficacia en la mediación. A saber, *las características e intervenciones del mediador, la naturaleza de la disputa y el modo cómo las partes afrontan la mediación*. (Serrano, 1996).

Con relación a las *características del mediador eficaz* se ha escrito mucho y no siempre con la necesaria precisión. Sin duda, el tema es importante puesto que esclarecer tales aspectos posibilita establecer una cierta "normativa" de intervención de los mediadores; pero, además, significa definir aquellas habilidades, atributos o conductas que deben ser entrenadas y aprendidas por los mismos mediadores.

A lo largo de algunos estudios ya concluidos o de otros en fase de elaboración hemos podido constatar que no todas las características que convencionalmente se consideran relevantes lo son en realidad o en la misma medida, en opinión de los sujetos que han pasado por la experiencia de la mediación. Resulta muy expresivo que la mayor parte de las características de los mediadores asociadas con el éxito de la mediación haga referencia a lo que conocemos como "habilidades sociales": confianza, simpatía, comprensión, etc. En muchos casos, podría parecer curioso que no aparezca la referencia a los conocimientos y la formación de los mediadores. A este respecto es posible plantear dos explicaciones perfectamente compatibles. Si la formación técnico-profesional no se asocia a la eficacia puede deberse a que el sujeto que pasa por la mediación la da por supuesto y consiguientemente no la percibe de manera relevante. La otra razón quizás radique en que son las habilidades sociales mencionadas las que en mayor medida posibilitan un clima y unas condiciones para afrontar el conflicto constructivamente.

Pero las habilidades y aptitudes del mediador se expresan conductualmente a través de sus intervenciones a lo largo de las distintas fases de la mediación. Dicho en términos convencionales, estamos hablando de las estrategias y tácticas que utilizan los mediadores para llevar la resolución del conflicto a buen término. En otros trabajos hemos presentado una panorámica, analizando los modelos, sistematizando las distintas tácticas y explorando la idoneidad de ciertos planteamientos, como la llamada "aproximación contingente". (Serrano, 1996; Serrano y Méndez, 1999).

Sobre la *naturaleza de la disputa* merece una cierta reflexión lo que toca a la intensidad de la misma, con relación a lo cual buena parte de la investigación más conocida sostiene que la mediación resulta especialmente idónea cuando el nivel de conflictividad es moderado o bajo (Pruitt y Carnevale, 1993).

La afirmación anterior merece al menos dos consideraciones. Posiblemente se trate de una evidencia de sentido común y tal cosa sea cierta para cualquier técnica de resolución de conflictos. Si no median otros factores, la correlación negativa entre intensidad del conflicto y posibilidad de resolución tiene pleno sentido.

Pero el problema consiste en que normalmente, o al menos en muchos casos, en la mediación aparecen niveles muy altos de hostilidad y, en general, un alto grado de conflicto, consecuencia de varios factores: el tiempo transcurrido de conflicto, la importancia del problema planteado, etc. Pero, además, la mediación se percibe como un "segundo momento", en caso de que fracase la negociación, que normalmente aparece como primera instancia de acción resolutoria; es decir, por su propia naturaleza, la mediación aborda situaciones que ya de por sí son complicadas. Por ello, el mediador se ve obligado con frecuencia a tratar con

conflictos intensos y es preciso entender que la mediación debe partir de este hecho y prepararse por tanto para ello.

Muchos estudios coinciden en que la situación más adecuada para poner en marcha la mediación sería cuando la negociación ha llegado a un punto muerto, a un cierto estancamiento, frecuentemente acompañado de tensión y hostilidad (Bercovitch, 1991). Rubin (1981) incluso recalca la ventaja que supone para la efectividad de la mediación el que los litigantes hayan pasado por momentos de elevada tensión.

Más arriba decíamos que hay un tercer núcleo de dimensiones o de variables, que constituyen el perfil del proceso de mediación y que se refieren a ciertas *características de los protagonistas del conflicto*. Estamos hablando de la motivación para llegar a un acuerdo, el compromiso con la misma mediación, la disponibilidad de recursos y el equilibrio de poder, entre otros factores.

Son numerosos los trabajos que subrayan la importancia de la actitud previa de las partes hacia la mediación, concluyendo que una alta confianza respecto a la misma y hacia la posibilidad de alcanzar un acuerdo ayuda de manera decisiva a gestionar adecuadamente la mediación y, consiguientemente, a resolver el conflicto. (Bernal, 1998).

Sin duda el que los usuarios de la mediación tengan confianza en la misma, acudan con convicción y estén motivados es muy importante para un resultado positivo. Pero la motivación y la confianza no deben darse solo al comienzo del proceso: por supuesto, si este es el punto de partida las cosas se facilitan. Pero no es menos importante el mantenimiento de la confianza a lo largo de todo el proceso. En consecuencia, el mediador debe estar preparado para fomentar la motivación y la expectativa de éxito mientras se desarrolla la mediación.

De otra manera lo dicho anteriormente se comprueba cuando se investiga las razones que explican el abandono de la mediación. Los datos que disponemos permiten afirmar que la primera razón de abandono pasa por la falta de interés por llegar a un acuerdo; es decir, se acudió a la mediación con escasa convicción de éxito.

Aproximaciones empíricas

En coherencia con el estado de la cuestión analizado anteriormente, nos hemos planteado la construcción de un modelo que permita ordenar al menos los elementos principales que concurren en la mediación familiar. Se trata, por supuesto, de acceder a un mejor conocimiento del tema, y también proporcionar claves para una más adecuada intervención de los mediadores sobre el mismo proceso. La necesidad de este tipo de trabajo nos parece fundamental tanto para la investigación como para la práctica profesional.

Antes de exponer el Modelo vamos a hacer referencia, de modo abreviado, a varios trabajos de nuestro grupo de investigación, a las que

otorgamos un carácter básicamente exploratorio, y que nos han proporcionado un buen número de hipótesis y sugerencias al respecto.

Una primera investigación tuvo como objetivo central la evaluación de la mediación desde el punto de vista de los sujetos en trámite de separación o divorcio. Se administró un Cuestionario de elaboración propia a un total de 81 personas que habían acudido a los Gabinetes de Orientación Familiar de varias ciudades de Galicia, solicitando mediación. El Cuestionario recoge preguntas acerca de un amplio abanico de aspectos sobre los cuales nos iremos refiriendo. Evitaremos hacer una exposición minuciosa de los datos muestrales y del conjunto de resultados, ya que fueron presentados en otro momento (Mirón, Serrano y Rodríguez, 2001).

Vamos a referirnos sintéticamente, pues, a los datos que se han mostrado más relevantes para la elaboración del Modelo.

a) Una gran mayoría de las personas (porcentajes que se sitúan en torno al 80%) que finalizan la mediación valoran muy positivamente todo el proceso y el acuerdo alcanzado. Además indican que cumplen los acuerdos y que recomendarían la mediación a otras personas. Sin embargo, el único aspecto de los contemplados sobre el que la mediación no ha tenido aspectos positivos es el de la mejoría de las relaciones con su expareja.

b) Con relación a las características de la ruptura, las causas aducidas en mayor medida han sido "falta de comunicación", considerada importante en un 65% de los casos; a continuación, "incompatibilidad personal" (63%) y "desamor" (53%). Parece, pues, que la explicación de la ruptura no es tanto un hecho o una conducta específica como una situación continuada de falta de entendimiento o deterioro progresivo de la relación.

c) Lo que define la separación antes de acudir al servicio de mediación es el alto nivel del conflicto. Nótese que un 84% de los entrevistados hablan de convivencia muy difícil, un 74% de incomunicación, de desinterés un 79%, etc., etc. Es decir, que la dimensión relativa al nivel de conflictividad presenta un perfil claro y contundente. De ahí que el planteamiento de muchos autores que consideran como más adecuado para la mediación un nivel de conflictividad intermedio se torna poco realista. Los datos ponen de manifiesto que el conflicto cuando llega a la mediación ha experimentado con mucha frecuencia un aumento notable de dureza y en no pocos casos un proceso de escalada.

d) La actitud de las partes en conflicto con relación a la mediación ha sido frecuentemente considerada como fundamental para el éxito de la misma. Cuando decimos actitud nos referimos a una predisposición general positiva hacia la misma mediación, lo que significa que los individuos tienen confianza de que así sea posible el acuerdo. Dicho con otros términos, los individuos deben estar motivados para comenzar la

mediación; presentan, por tanto, una expectativa de éxito razonable lo que facilitará el esfuerzo que necesariamente tendrán que afrontar.

Pues bien; el 91% de los sujetos que concluyeron positivamente manifestaron una firme voluntad previa de llegar a un acuerdo y cerca de un 70% tenían bastante o mucha confianza en el resultado.

Desde la perspectiva del fracaso también se evidencia la importancia de la motivación, pues las razones aducidas por las personas que abandonaron la mediación sin concluirla guardan relación con problemas de interacción con sus parejas, falta de interés y desconfianza fundamentalmente.

e) Más del 80% de la muestra considera que el mediador poseía muy altos niveles de imparcialidad, confianza, conocimientos, simpatía, firmeza, actitud conciliadora y comprensión de los intereses de ambos.

Después de estas referencias puramente descriptivas vamos a fijarnos en relaciones más complejas. De entrada ya advertimos que por el tamaño final de la muestra hay análisis que no se han podido hacer y resultados que deben ser considerados como provisionales.

f) Hay un conjunto de características del mediador, que globalmente podemos denominar "habilidades sociales" y presentan una elevada correlación con dos tipos de resultados exitosos en la mediación. Concretamente, la "eficacia percibida" correlaciona significativamente con características como imparcialidad, confianza, simpatía, actitud conciliadora y comprensión, con índices que oscilan entre 0.34 y 0.63. Y la "satisfacción con el acuerdo" aparece asociada significativamente con imparcialidad, confianza, simpatía y comprensión, también con índices muy elevados.

h) Asimismo, con índices altos se expresa la relación entre el cambio de confianza a lo largo del proceso de mediación y algunas de las características del mediador; a saber: imparcialidad, confianza, simpatía, firmeza y actitud conciliadora, con índices situados en torno a 0.35.

i) El aumento de confianza en la mediación también presenta una significativa correlación (0.32) con la "eficacia percibida", considerada, como ya hemos dicho, criterio de eficacia mediadora.

j) Se llevó a cabo un análisis de comparación entre medias del grupo de personas que sostenían que la mediación les ayudó a alcanzar un buen acuerdo y el grupo de personas que no lo creían así o estaban dudosos. Este nuevo análisis confirma resultados anteriores. El grupo de respuesta positiva incidía en la confianza en la mediación y en las características ya señaladas del mediador.

La segunda investigación que nos sirve de referencia ha sido realizada siguiendo el planteamiento, metodología e instrumentación de la anteriormente expuesta. En este caso la muestra ha estado compuesta por 247 sujetos, usuarios del gabinete de Mediación Familiar de Lisboa (Portugal). Los primeros datos ya elaborados han sido expuestos recién-

temente (Lopes-Serrano, 2007). Vamos, pues, a resaltar los aspectos más significativos.

a) A nivel general, de nuevo se constata que la inmensa mayoría de los sujetos que concluyen la mediación la valoran muy positivamente en todos sus términos. Sin embargo, ese gran consenso baja significativamente cuando se pregunta por la mejora de las relaciones personales.

b) Una de las conclusiones más notables es la confirmación de la importancia de la predisposición positiva hacia la mediación; sin esta actitud inicial de confianza resulta muy improbable el mantenimiento de la misma mediación. Y, por otra parte, también se muestra facilitador del éxito de la mediación el aumento de la confianza a lo largo del proceso mismo, lo que llaman algunos, el mantenimiento del *momentum*. De hecho, la confianza en la mediación presenta una correlación positiva con la "eficacia percibida".

c) También en este caso las características de los mediadores se revelan como buenos predictores del éxito de la mediación. Tales elementos o "habilidades sociales" presentan una elevada correlación con dos tipos de resultados exitosos, concretamente la "eficacia percibida" y la "satisfacción con el acuerdo".

Una tercera investigación publicada recientemente (Serrano y otros, 2006) arroja resultados en línea con las anteriormente citadas. Lo que otorga mayor fundamento para el establecimiento de las variables centrales y de las relaciones entre ellas con la finalidad de configurar el modelo que se pretende.

Hacia un Modelo integrador.

Citando el planteamiento de Kelly, subrayamos más arriba la necesidad de dotarnos de hipótesis de trabajo y, en la medida de lo posible, de modelos, aunque fueran de carácter limitado, con el fin de avanzar ordenadamente y desde una perspectiva global en las relaciones entre factores y variables, siempre con el objetivo de explicar qué determina y en dónde radica la eficacia de la mediación; en este caso, la mediación familiar.

Vamos a presentar, pues, un modelo que tiene estas pretensiones. Un modelo integrador de los principales factores que determinan o al menos facilitan una buena y exitosa mediación; un modelo que requiere irse confirmando a través de la constatación empírica de sus hipótesis y afirmaciones; un modelo por definición abierto a nuevas aportaciones y sugerencias.

La elaboración del Modelo ha sido el resultado, como hemos señalado, de un doble proceso; en primer lugar, de una revisión de la literatura científica sobre el tema, recogiendo aquellos aspectos que han evidenciado mayor aval empírico. En segundo lugar, introduciendo matices y nuevas aportaciones producto de los trabajos que nuestro equipo de

investigación ha venido realizando en los últimos años. La formulación que ofrecemos en este artículo recoge y modifica parcialmente las presentaciones realizadas anteriormente con carácter puramente provisional (Serrano, Mirón y Rodríguez, 2001; Serrano, 2003; Serrano y otros, 2006). Por razones simplemente operativas lo denominaremos M.I.M.E. (Modelo Integrador de Mediación Eficaz).

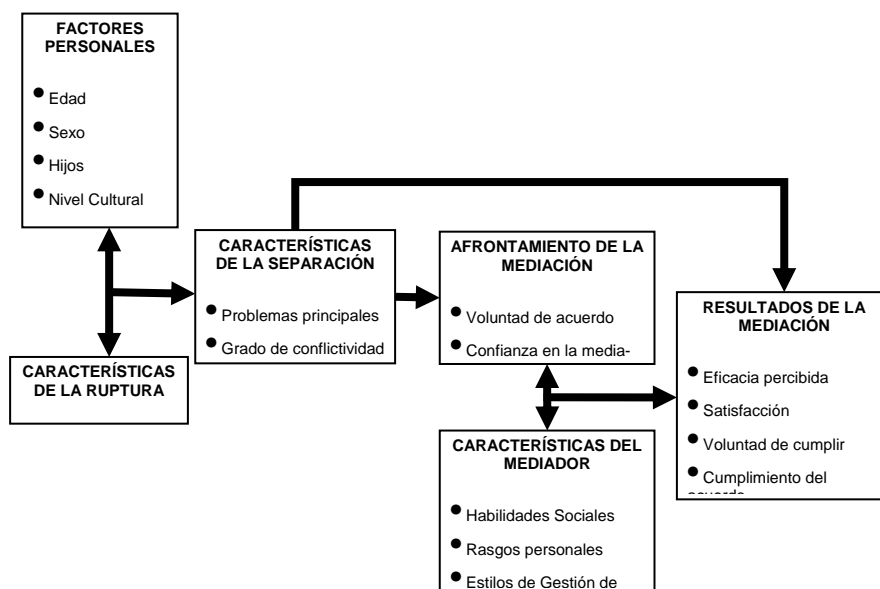


Fig. 1: MODELO INTEGRADOR DE MEDIACIÓN EFICAZ

Vamos a ir relatando las dimensiones del Modelo y las eventuales relaciones entre ellas.

a) *Resultados de la Mediación.* Son los criterios que expresan el éxito de la mediación. Aunque, de entrada, parece sencillo decidir si una mediación ha sido exitosa, la cosa se complica cuando vamos a establecer el *modus operandi* de la evaluación. Habría criterios de tipo subjetivo como la eficacia percibida o la satisfacción y otro de carácter más objetivo, como es el cumplimiento de los acuerdos. Nosotros hemos considerado los siguientes criterios, sobre los cuales debe obtenerse información:

1. La percepción de eficacia de la mediación para resolver el conflicto.
2. La satisfacción global con el acuerdo alcanzado.

3. La satisfacción con cada uno de los términos del acuerdo.
4. La voluntad de cumplir el acuerdo.
5. El grado de cumplimiento del acuerdo.

Asimismo, se recoge información sobre otros aspectos que, aunque no se refieren directamente al éxito, sí pueden confirmar las opiniones de los sujetos, por cuanto matizan el sentimiento de éxito. Tales aspectos hacen referencia básicamente a dos temas: la recomendación de la mediación a otras personas y la percepción de que sin el auxilio de la mediación la situación hubiera sido más difícil de resolver.

Pues bien, los resultados de la mediación, en nuestra opinión, basándonos en los datos de que disponemos y de otras investigaciones relevantes, van a venir determinados de modo inmediato por dos conjuntos de factores: las características de los mediadores y la actitud de los litigantes con relación a la mediación.

b) *Características del mediador.* En otros escritos ya hemos señalado la importancia de la acción del mediador, de sus habilidades y del modo de afrontar la mediación (Serrano y otros, 2006). Solamente subrayar dos aspectos: el papel central y prioritario del mediador y la especial relevancia que adquieren ciertas habilidades sociales para el buen término de la mediación.

c) *Afrontamiento de la mediación.* En este apartado incluimos la manera que tienen los participantes en el conflicto de hacer frente, de disponerse a entrar en el proceso de mediación. Son muy numerosos los autores que inciden en esta dimensión de confianza y motivación por parte de los protagonistas de la mediación. Fundamentalmente importa evaluar los siguientes aspectos:

La firme voluntad de llegar a un acuerdo, lo que implica una actitud claramente de compromiso con la mediación

La confianza en la misma mediación, tanto al comienzo de la misma como a lo largo del proceso

d) *Características de la separación.* Pero el modo de afrontar la mediación probablemente esté condicionado por algunos elementos de la separación, especialmente el grado de conflictividad y los problemas más importantes tenidos en la última fase de convivencia. Hay que resaltar que el grado de conflictividad ha sido considerado por la investigación una de las variables más importantes para el afrontamiento y para el mismo resultado de la mediación. Es decir, que tiene además una incidencia directa sobre el éxito de la misma.

e) *Características de la ruptura.* Aquí se contemplan las razones que dan los participantes sobre la ruptura de su relación de pareja o de su matrimonio. Consideramos que la explicación puede aportar información relevante para entender no solo la elaboración que se hace de la ruptura, sino también de la conflictividad que lleva aparejada, con las consecuencias que antes hemos mencionado.

f) *Factores personales*. O características comúnmente denominadas demográficas, de los litigantes. Sobre el particular la investigación existente es muy dispersa y de carácter muy exploratorio. Sin duda, parece razonable pensar que la edad, sexo, número de hijos, nivel cultural y nivel económico “deben” afectar de alguna manera a todo el conjunto de factores a que nos hemos referido.

Referencias

- Bercovitch, J. (1991): International Mediation and Dispute Settlement. *Negotiation Journal*, 7, 17-30.
- Bernal, T. (1998): *La Mediación*. Madrid. Colex.
- Kelly, J. B. (1996): A decade of divorce mediation research. *Family Conciliation Courts Review*, 34 (3), 373-385.
- Lopes, C.-Serrano, G. (2007): Un modelo de evaluación general de la mediación familiar. *X Congreso Nacional de Psicología Social*. Cádiz.
- McGillicuddy et al. (1996): Factores que afectan al resultado de la mediación. En Duffy, K. y otros, *La Mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona. Paidós.
- Medley, M.-Schellenberg, J. (1994): Attitudes of Attorneys Toward Mediation.. *Mediation Quarterly*, 12, 2, 185-198.
- Pruitt, D. (1990): The Psychology of Mediation. *III Congreso Nacional de Psicología Social*. Santiago de Compostela.
- Pruitt, D.-Carnevale, P. (1993): *Negotiation in Social Conflicts*. Open Univ. Press. Buckingham.
- Rubin, J. Z. (1981): *Dynamics of Third Party Intervention*. New York. Praeger.
- Serrano, G. (1996): Qué dice la investigación científica sobre mediación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12, 2-3, 127-147.
- Serrano, G.-Méndez, M. (1999): Las Intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicol.. General y Aplicada*, 52, 2-3, 235-253.
- Serrano, G.-Mirón, L.-Rodríguez, D. (2001): Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares. *XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología*. Santiago de Chile.
- Serrano, G. (2003): Nuevos desarrollos en psicología de la mediación. *Congreso de Mediación Familiar*. Valladolid.
- Serrano, G.-Lopes, C.-Rodríguez, D.-Mirón, L. (2006): Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*, vol. 16, 75-88.