

La experiencia del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Justicia del Gobierno Vasco: funcionamiento, datos y reflexiones

Miguel Ángel Osma

Psicólogo y mediador

Cristina Merino

Abogada y mediadora

Soraya Loza

Psicóloga y mediadora

*«De la discusión sale la luz;
de la reunión, la amistad».*

ANSELMO DE GUINEA

A) Origen

Como inicio de este artículo creemos necesario remontarnos a mayo de 1995, fecha en la que se realizaron unas Jornadas sobre Derecho de Familia organizadas por Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer), en las que se reflexionó sobre la mediación familiar como método de resolución de conflictos de familia, entendiéndose ésta como un modelo complementario al judicial. Estas Jornadas supusieron una piedra angular favorecedora de la concienciación en la Administración Pública Vasca, y más concretamente en la Consejería de Justicia, de la idoneidad y pertinencia de este tipo de servicios, como respuesta a una demanda social implícita.

En junio de 1996 se publicó en el *Boletín Oficial del País Vasco* (BOPV) una Orden del Consejero de Justicia, Trabajo y Seguridad Social, por la que se concedían ayudas económicas destinadas a subvencionar actividades en materia de mediación familiar. En esta

Orden se hacía referencia a que el modelo judicial de resolución de conflictos no siempre resuelve el conflicto, especialmente cuando se trata de casos en los que las partes tienen una relación familiar. El juicio, en sí, pone fin a una acción judicial pero no suprime con carácter general las causas del mismo; incluso, el proceso puede convertir el conflicto en más antagónico.

«Consciente de la trascendencia de este problema, el Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social, en el marco de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 141/1995, de 7 de febrero, de estructura orgánica y funcional del mismo, determina que son funciones de la Dirección de Derechos Humanos y Cooperación con la Justicia la especial atención a los sistemas de Justicia Complementaria, promoviendo iniciativas al respecto y estudiando y apoyando, en su caso, las que surjan en ese campo de actuación, pretende la realización de un programa de mediación familiar como un servicio no paralelo, ni al margen de la sede jurisdiccional de resolución de conflictos, sino como un sistema que complemente y ayude a los Juzgados de Familia a instruir procedimientos matrimoniales que, además del evidente beneficio que reporta a los/las contendientes con la consecución de un divorcio/separación consensuado en sus aspectos más conflictivos, contribuya, a través de la especial tramitación de los procedimientos de mutuo acuerdo, a la aplicación del principio de la economía procesal» (BOPV, 5 de junio, 1996).

En esta convocatoria pudieron participar aquellas personas jurídicas de carácter privado, sin ánimo de lucro, con domicilio fiscal y social en la Comunidad Autónoma del País Vasco, que reunieran los demás requisitos establecidos en la misma.

Una vez resuelto el concurso público, la gestión del servicio de Mediación Familiar fue concedida a la Asociación Vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkarte, disponiendo para ello de una subvención anual.

En octubre de 1996 se puso en funcionamiento el Servicio de Mediación Familiar, en los locales dispuestos por la Consejería de Justicia, ubicado en Bilbao y con cobertura para todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma del País Vasco, los cuales disponen de una línea de teléfono gratuita.

B) Características

El Servicio se engloba dentro de los denominados «Servicios de Interés Público», financiado con recursos públicos y controlado por la Administración.

Colabora con el Poder Judicial en tanto se circunscribe en el marco de los sistemas de Justicia Complementaria, no pretendiendo ser un servicio al margen de la sede jurisdiccional de conflictos, sino, más bien, funcionar como un sistema de colaboración con los Juzgados de Familia y, por tanto, con jueces, fiscales, equipos técnicos y otros profesionales.

Es totalmente gratuito para los usuarios. Es de carácter voluntario, el acceso ha de ser aceptado por ambas partes implicadas.

Se facilita una ayuda psicológica y jurídica en cualquier momento de la desavenencia matrimonial o familiar.

Las partes deben asumir el proceso completo de mediación y el seguimiento del mismo.

Los mediadores, imparciales, quedan ajenos al proceso judicial, no derivándose tampoco los asuntos a despachos profesionales particulares.

C) Objetivos

— Uno de sus principales objetivos consiste en favorecer que los cónyuges tomen decisiones en relación con todas las cuestiones que se dan en procesos de crisis familiares y/o de pareja —fundamentalmente relacionados con separación y divorcio—, de forma consensuada y responsable, evitando enfrentamientos inútiles entre ambos y, por consiguiente, la negativa repercusión que presenta en los menores.

— Facilitar la adaptación a los cambios de circunstancias que se van a ir sucediendo en la vida de la familia y, en especial, de los menores.

— Conseguir que la familia siga manteniendo el control sobre las consecuencias de sus actuaciones y un mayor compromiso por ambas partes, en lugar de delegar la capacidad y responsabilidad de toma de decisiones a terceros. De esta manera se previenen los incumplimientos tan frecuentes en los procedimientos matrimoniales, al ser las partes interesadas las que toman los acuerdos tienden a mantenerse y respetarse en el tiempo.

— Fomentar la coparentalidad, al haber participado ambos en el proceso de mediación.

— Posibilitar que tanto los adultos como los menores asuman adecuadamente el proceso de ruptura, evitando o disminuyendo la frecuencia e intensidad de los trastornos psicopatológicos propios de estas situaciones: trastornos de ansiedad, inseguridad personal, miedo, agresividad, fracaso escolar, síndromes depresivos.

— Disminuir los procedimientos contenciosos como forma de resolver la separación o divorcio.

D) Profesionales

El equipo de mediación es interdisciplinar, compuesto por profesionales del ámbito de la Psicología y el Derecho e integrado por mujeres y hombres, formados en mediación. En concreto, lo componen una psicóloga, un psicólogo, una abogada y, para las labores administrativas, una auxiliar administrativo. Se interviene en mediación y comediación y se trabaja en equipo todos los casos.

El mediador, como profesional imparcial, no representa a ninguna de las partes sino que actúa como catalizador, ayudando a las partes a identificar sus problemas, a descubrir posibles soluciones alternativas y a conseguir un acuerdo sin tener que recurrir al procedimiento judicial contencioso.

E) Destinatarios

El Servicio de Mediación está dirigido a todas aquellas familias de la Comunidad Autónoma Vasca que se encuentran implicadas en procesos de separación o divorcio:

— Parejas que han decidido separarse o divorciarse y aún no han iniciado los trámites legales. Buscan algún tipo de ayuda para abordar positivamente la ruptura y los aspectos derivados de ella en caso de que existan hijos: guarda y custodia, régimen de visitas, pensión por alimentos y demás cuestiones económicas derivadas del proceso.

— Parejas que se encuentran en cualquier fase del procedimiento legal de separación o divorcio y quieren adaptarse a un proceso de mediación como un medio de llegar a acuerdos en un clima de cooperación y respeto. En estos casos será necesaria la conformidad de los abogados de ambas partes.

— Parejas que han resuelto legalmente su separación y/o divorcio, pero continúa la situación de crisis. Acuden al Servicio de Mediación para evitar un mayor deterioro en las relaciones paterno-filiales.

— Parejas de hecho —inscritas o no en el Registro de parejas que ofrecen algunos municipios— que se encuentren en alguna de las situaciones reflejadas respecto a las parejas de derecho.

— Parejas de derecho que quieren regular sus relaciones sin entrar en un proceso judicial de separación en un primer momento.

— Intervención con los menores: orientación y apoyo a los hijos que en situación de crisis familiar soportan un riesgo de salud física y/o psíquica que comprometa su evolución y desarrollo futuros.

1. *Proceso de la intervención en mediación*

- A) Fase del proceso judicial en el que se interviene.
- B) Fases de la mediación.
- C) Seguimiento

A) Fase del proceso separatorio o de divorcio en el que se interviene

Tras el análisis de los datos recogidos de las parejas que han asistido al Servicio de Mediación Familiar durante el período 1996-2000, se ha observado que las parejas que acuden a mediación, en su inmensa mayoría, han tomado la decisión de separarse pero no han iniciado trámites al respecto. Esta situación supone el 81,88 % de los casos (un total de 1.076 parejas).

Casi un 5 % corresponde a casos con sentencias ya dictadas, de separación y/o divorcio, y lo que desean es alcanzar acuerdos o realizar algún tipo de revisión de los acuerdos alcanzados con anterioridad.

También existe un 4,41 % de casos en los cuales se han iniciado los trámites separatorios o de divorcio. Únicamente en el 2,13 % de los casos el procedimiento era de carácter contencioso y, en ocasiones, de larga trayectoria.

B) Fases de la mediación

El modo de intervención del Servicio se da en tres ámbitos de información y asesoramiento al ciudadano: jurídico, psicológico y específico de mediación. El proceso de Mediación está constituido por una serie de fases ¹. Cada una de ellas presenta características propias en cuanto a objetivos, procedimiento, duración y profesionales que intervienen.

La metodología que a continuación se expone hace referencia a la intervención en mediación en la ruptura de pareja, separación y divorcio, ampliándose las actuaciones a cualquier situación de crisis familiar que posea alguno de los componentes básicos de la unidad familiar.

En la Fase de Aproximación al Servicio hay ocasiones en las que no es la pareja la que se persona en el Servicio de Mediación Familiar (SMF), sino sólo uno de sus miembros. En los casos de asis-

¹ La información de las fases de mediación ha sido extraída de las memorias y los documentos publicados por S. Loza y M. A. Osma, miembros del equipo de mediación y nombrados en la bibliografía.

tencia individual, se ofrecen dos posibilidades a los usuarios: o bien que sea la propia persona la que informe a la otra parte de su asistencia al Servicio y le invite a venir; o bien que delegue en el Servicio dicha comunicación. En este caso, se envía una carta informativa desde el SMF, previa autorización expresa de la persona que ha asistido. Esta carta invita al destinatario a acudir al SMF a asesorarse, a aportar su visión de la realidad y colaborar en el proceso mediador si es su voluntad. Si la respuesta es positiva, tal como ocurre en la mayoría de los casos, se pasa a las siguientes fases del proceso de mediación.

B1) Fase de información

Desde un primer nivel de atención puede ocurrir que se deriven los casos a otro tipo de servicios o que inicien el proceso propio de mediación. En este caso, el equipo valorará la viabilidad del asunto para mediación y los dos miembros de la pareja darán su conformidad. Se les da información psicológica y jurídica sobre la ruptura y las características del proceso de mediación, la función de los mediadores, el alcance de los acuerdos que tomen y las reglas básicas.

Una vez que la pareja ha decidido iniciar el proceso de mediación se establece entre ellos y el Servicio un acuerdo, reflejado en un documento (contrato de mediación) aceptado y firmado por los participantes. Este contrato de mediación define las condiciones en cuanto a normas y compromisos de las partes implicadas en la mediación: los mediadores y los mediados.

El equipo manifestará de un modo claro la neutralidad e imparcialidad del mismo y valorará, de nuevo, los elementos que pueden dificultar la negociación, intentando que ambos miembros de la pareja asuman la realidad de una forma adecuada, evitando culpabilizaciones y transformando la culpabilidad por responsabilidad. Reiterando el hecho de que son ellos quienes han de tomar sus decisiones y no los mediadores.

B2) Fase de identificación de puntos clave y esquema de abordaje

Se pasa a identificar los puntos clave que las partes quieren debatir, definiendo los problemas. La pareja junto con el mediador crea un esquema para tratar los diferentes puntos que serán abordados.

Los objetivos de esta fase son el entendimiento y aceptación del otro para favorecer una comunicación interpersonal y avanzar hacia la fase negociadora.

B3) Fase de negociación

El objetivo es ayudar a las partes a que generen opciones, buscando los intereses y no las posiciones, como modo de facilitar la negociación. Se procede a identificar los puntos de acuerdo y desacuerdo entre ambos, incidiendo en los puntos convergentes y debatiendo los divergentes para llegar a unos acuerdos.

En los casos de parejas con hijos, los aspectos que se debaten son los siguientes:

— *Parentalidad compartida o coparentalidad responsable.*— Cualquiera que sea el título utilizado, su significado es la actitud responsable de ambos progenitores que garantice el bienestar de los hijos.

Ambas partes exponen sus puntos de vista sobre la determinación de la guarda y custodia. El mediador favorecerá la superación de confusiones semánticas entre guarda y custodia y patria potestad. Es importante que los padres estén convencidos de que el acuerdo que toman es el más idóneo para sus hijos con relación a sus necesidades afectivas.

— *Régimen de visitas.*—Ambos progenitores establecerán el modo en que se va a relacionar cada uno con sus hijos a partir de ese momento. La nueva forma de relacionarse requiere de una regulación que se establece a través de periodos concretos plasmados en atención a los intereses de todas las partes: hijos, madre y padre.

— *Aspectos económicos.*—En este tema confluyen dos cuestiones: la futura situación económica de los dos miembros de la pareja y, en especial, la satisfacción de las necesidades materiales de los hijos. Para trabajar este aspecto es necesario conocer cuál es la situación económica actual y cuál ha sido durante la vida en común. Cada parte expone su punto de vista respecto a las necesidades materiales de los hijos, teniendo en cuenta aquellas que estaban satisfechas durante la vida en pareja.

— *Situación patrimonial.*—Éste es uno de los aspectos que, con frecuencia, cobra una importancia exagerada. Desde el SMF no se redacta la liquidación de gananciales, aunque sí se les ayuda —si ellos lo solicitan— a debatir y acordar todos aquellos aspectos económicos que consideren.

La disolución de la sociedad legal de gananciales puede generar una gran conflictividad y acabar afectando a otros aspectos de la relación de pareja e hijos. La mediación se ofrece como una posibilidad de resolver estas discordias patrimoniales sin llegar a priorizar los intereses económicos por encima de la atención y necesidades de los hijos.

B4) Fase de acuerdo final

Una vez alcanzados los acuerdos se redactan en forma de Convenio Regulador (si se trata de un caso de separación o divorcio) y se repasan los acuerdos con ellos. Éstos pueden ser canalizados de los siguientes modos:

— Homologarlo jurídicamente en el proceso de separación o divorcio correspondiente, a través de la intervención de sus respectivos abogados.

— Mantener una separación de hecho sin iniciar ningún procedimiento judicial:

- Elevando el acuerdo privado a escritura pública notarial.
- Manteniendo el acuerdo privado únicamente entre las partes.

C) *Seguimiento*

El objetivo del seguimiento es conocer, en primer lugar, la instrumentalización realizada con el convenio regulador y su tramitación judicial o no, así como conocer quién o quiénes han sido sus representantes legales y si ha habido alguna modificación de los acuerdos.

En segundo lugar, el seguimiento persigue conocer el grado de cumplimiento de los acuerdos tomados, así como la capacidad de adaptación a cambios e imprevistos. Ofrece la posibilidad de renegociar posibles problemas y conocer la opinión de los usuarios sobre el proceso de mediación un tiempo después de haberlo concluido.

Esta fase de intervención la consideramos especialmente importante en el sentido de que es tras la separación, con el paso del tiempo, cuando suelen surgir un mayor número de dificultades. La familia tiene que readaptarse a continuos cambios, los hijos crecen, los padres/madres puede que tengan una nueva pareja, nacimiento de otros hijos, cambios de domicilio, etc.

La valoración que hacen los usuarios del seguimiento es muy positiva por la percepción que en ellos genera de apoyo y de interés, aspecto este último muy importante en cualquier servicio público. Se les comunica, asimismo, que el SMF quedará a su disposición si se requiriese algún ajuste futuro por circunstancias sobrevenidas.

Para evitar confusionismo, es conveniente aclarar que el objetivo último será siempre que sean ellos mismos quienes generen recursos personales para el diálogo y resolución de problemas, y por supuesto, no generar vínculos de dependencia con instituciones o

profesionales, aunque por pura casuística se entienda que esto no pueda darse en la totalidad de casos en un primer momento.

Asimismo, el seguimiento es de gran utilidad para el equipo de profesionales como feed-back de la opinión que tienen los usuarios del Servicio y, por tanto, pueden orientar el modo de funcionamiento.

El nivel de satisfacción de las parejas que han participado en el proceso de mediación es elevado, aún en aquellas parejas que finalizaron la mediación y no consiguieron llegar a todos los acuerdos relativos a su separación o divorcio.

A través de un análisis longitudinal de la información obtenida en los seguimientos realizados, se refleja en primer lugar, el mantenimiento de los acuerdos alcanzados en la inmensa mayoría de los casos y, en segundo lugar, la actitud favorable al diálogo y al consenso con relación a las desavenencias o desajustes que surgen con el paso del tiempo.

3. Evaluación de los resultados

- A) Perfil del usuario.
- B) Modo de acercamiento al servicio.
- C) Resultados de las mediaciones.

3A) Perfil del usuario

El análisis de los datos correspondientes al perfil del usuario se ha realizado teniendo en cuenta las siguientes variables: sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, situación laboral, nivel económico, residencia (por provincias y municipios) y años de convivencia. A continuación paso a analizar los resultados de las personas que han asistido a mediación.

En virtud de la variable *sexo* ha existido un equilibrio —habitual y predecible— entre hombres y mujeres: 49,69 % y 50,31 %, respectivamente.

La variable *edad* muestra prevalencia en las mismas franjas en los años analizados: el 58,91 % corresponde a las personas con edades comprendidas entre los 26 y 40 años, seguido por un 33,41 % de usuarios con edad entre los 41 y 55 años. Los mayores de 56 años alcanzan el 5,47 % y los menores de 25 tan sólo el 2,95 %.

En relación al *nivel de estudios* los resultados han sido similares en todos los años que se analizan en este estudio. Las personas con nivel de estudios primarios son los más numerosos (46,81 %), con la práctica mitad de los usuarios. Las personas con estudios medios son un total de 39,65 % y con estudios superiores un 13,54 %.

En cuanto a la *situación laboral*, un 52,13 % realizan trabajos remunerados, con una gran mayoría de empleados públicos. Un 11,80 % son trabajadores autónomos y un 0,98 % de empresarios.

Algo más del 35 % de las personas que acudieron al Servicio de Mediación Familiar no realizaban trabajo económicamente remunerado, siendo el trabajo de ama de casa el más frecuente, con un 16,28 %, un 14,31 % de parados y los jubilados/pensionistas un 4,50 %.

Respecto al *nivel económico* cabe mencionar que se plasma desde la apertura de este servicio, básicamente la misma constante en relación a la prevalencia de los niveles medio y medio/bajo, sobre el resto, con un 73,2 % entre ambos (38,81 % y 34,39 %, respectivamente).

Otra visión de los datos nos apuntaría a un 52,8 % entre los niveles bajo (18,41 %) y medio/bajo (34,39 %), lo que nos indicaría que poco más de la mitad de los usuarios del Servicio de Mediación Familiar son personas pertenecientes a las clases sociales menos favorecidas.

Las personas con un nivel medio/alto o alto alcanzan, respectivamente, el 6,85 % y el 1,54 %, con lo que conforman una representación inferior al 10 % del total de usuarios en toda la trayectoria del Servicio.

En cuanto al *lugar de residencia* de los usuarios, se perpetúa la mayoría de vizcaínos sobre guipuzcoanos y alaveses, con un 94,90 % sobre el total (1.247 de un total de 1.314). El área metropolitana del Gran Bilbao sigue aportando el porcentaje mayor de usuarios del servicio.

Respecto a la variable *años de convivencia*, analizada en 1999 y 2000, cerca de la mitad de las parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar con la intención de separarse lo hacen tras haber mantenido una relación de convivencia durante un período de tiempo entre 6 y 15 años, representando éstas el 46,3 % del total.

El 17,58 % de las parejas han tenido una convivencia menor a 6 años y el 13,74 % se encuentra en esta situación de ruptura tras convivir entre 21 y 25 años. Las parejas que han tenido una relación entre 16 y 20 años suponen el 12,93 % y casi el 9 % ha mantenido la convivencia durante más de 26 años.

3B) *Modo de acercamiento al Servicio*

Como ha ocurrido desde el inicio del funcionamiento del SMF, los diferentes servicios municipales (informativos, deportivos, culturales, sanitarios, etc.) y, sobre todo, los Servicios Sociales de Base, generan el mayor número de usuarios, alcanzándose un total del 31,73 % (equivalente a 417 de los 1.314).

Igualmente ocurre con los medios de comunicación, que son el segundo factor generador de demandantes de mediación, con un 18,72 %, manteniéndose estable durante todos los años.

Un cauce de aproximación al servicio, que ha aumentado progresivamente con el transcurso del tiempo, ha sido el apartado denominado como «otros usuarios», con un total del 10,04 % de los casos. Al analizar la tabla de datos es evidente el aumento en este último año.

Este dato es muy satisfactorio para los profesionales del Servicio de Mediación Familiar al evidenciar un progresivo calado social del servicio, a la vez que una confianza en el mismo. Además, consideramos que a este cauce se le puede sumar el denominado como «amistades/familiares» como derivantes de casos al servicio, con lo que supondría un 15,51 % del total de casos, lo que convertiría en algo tan popular como la difusión oral, el «boca a boca», en uno de los modos o vías de acercamiento al servicio más significativo.

Desde que se crea el Servicio de Mediación Familiar en 1996 no se había conseguido una cifra tan elevada en este línea, lo cual, aparte de gratificante, nos parece que indica la cada vez mayor popularidad del Servicio de Mediación Familiar y su funcionamiento entre los ciudadanos/as vascos.

Como siguiente factor de acceso al servicio se encuentran con los Juzgados, con un 11,79 % de los casos. Aunque dichos casos han sido derivados desde diferentes instancias judiciales, destacan entre éstas los Juzgados de Familia lógicamente.

Desde ámbitos sanitarios públicos y privados nos llegó un 5,2 % de casos remitidos, fundamentalmente, por psicólogos, médicos, etc.

Con un porcentaje casi del 6 % están aquellos casos derivados del mundo de la abogacía, esto es, abogados particulares, Servicio de Orientación Jurídica, Colegio de Abogados, etc.

A continuación de estas seis fuentes básicas de canalización de casos al Servicio de Mediación Familiar nos encontramos con una mayor atomización, entre los que cabe destacar a Emakunde, el Servicio de Asistencia a la Víctima, Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita y otros servicios del Gobierno Vasco, Diputaciones, servicio de información telefónica, asociaciones particulares, Cáritas, etc.

3C) *Resultados de las mediaciones*

Durante el período 1996-2000 se han atendido desde este Servicio un total de 3.091 adultos y 39 menores. El número de personas que, tras una asesoría jurídica o/y psicológica, han solicitado mediación ², ha ascendido a 853. Tras la solicitud de mediación, algunos

2. Estos datos corresponden a la Tabla 1 de los Anexos.

casos no siguieron el proceso de mediación por darse una respuesta negativa en alguno de los miembros de la pareja, o por no haber respuesta, siendo un total de 242 casos (28,37 %). El proceso de mediación, por su carácter voluntario para las partes, permite que una, o ambas partes, renuncien a seguir adelante con el proceso una vez habiéndolo solicitado por su propia iniciativa. El número total de casos que dieron una respuesta positiva a la solicitud de mediación fue de 611, equivalente al 71,63 % del total de las mediaciones solicitadas.

De las 611 solicitudes de mediación con respuesta positiva, a 31 de diciembre del año 2000 se habían finalizado 546 mediaciones³. De estas 546 parejas que han finalizado el proceso de mediación, el 14,65 % han sido derivados a Terapia de Pareja al comprobar que no era su objetivo la separación. El 9,71 % deciden dar por finalizada la mediación y reconsideran el continuar con la convivencia en pareja. El 11,72 % interrumpe la mediación, bien por no reunir los requisitos mínimos para poder mediar, bien por presentar conductas no negociadoras que impiden continuar.

El 64 % de las parejas han alcanzado acuerdos consensuados con relación a su situación de separación, de divorcio o de modificación de medidas, así como con relación a problemas surgidos en la ejecución de la sentencia.

4. Conclusiones

- El análisis de los datos a lo largo del período 1996-2000 muestra un incremento significativo en la demanda de intervención desde el Servicio de Mediación Familiar, lo que nos hace reflexionar sobre la necesidad y el deseo de la sociedad vasca, cada vez más extendido, de afrontar los conflictos a través de la mediación, proceso que permite a las partes implicadas, un abordaje del problema a través del diálogo, la comunicación, la comprensión y el consenso.

- La mediación como vía alternativa, y en muchos casos, complementaria al sistema judicial, resulta un método o proceso adecuado para los conflictos familiares. Si bien en los casos de separación y/o divorcio la mediación es complementaria, *a priori* o *a posteriori*, a la Administración de Justicia, para aquellos conflictos surgidos en las relaciones intra-familiares la mediación se utiliza como alternativa, y en ciertos aspectos como única vía, al abordar las controversias generadas en la relación paterno o materno-filial.

- En el Servicio de Mediación Familiar planteamos un abordaje del conflicto familiar, entendiéndolo como un conflicto multidimensional, con una intervención multi e interdisciplinar.

3 Los siguientes datos corresponden a la Tabla 2 de los Anexos.

- Teniendo en cuenta los diferentes momentos de la relación en la que se encuentra la pareja cuando se acerca al Servicio de Mediación Familiar, se ha intervenido tanto con parejas cuyo primer contacto con la información sobre separación y/o divorcio ha sido a través de este Servicio como, en otros casos, en los que ya tenían sus respectivos representantes legales. En estos últimos casos se ha tenido en cuenta la participación de los abogados y se les ha escuchado antes de que el equipo interviniera en mediación a sus representantes.

- Constatamos el valor de la atención individualizada ante la resolución de los diversos conflictos, así como el tener en cuenta las diferentes fases en las que se encuentra el conflicto.

- En los casos en los que se ha intervenido cuando la pareja había iniciado trámites de separación o de divorcio es manifiesta la dificultad que entraña la reconducción de una separación/ divorcio contencioso a un proceso de mediación. Sin embargo, la intervención en los casos que han sido derivados directamente del Juzgado, en ejecución de sentencia, ha sido positiva.

- Se observa un mayor acercamiento de abogados y disposición a que sus clientes tomen los acuerdos a través de la vía del consenso y el diálogo.

- La derivación y colaboración de los diversos Juzgados (principalmente de los Juzgados de guardia, y de 1.^a instancia o Familia, en su caso), los Servicios Sociales de Base, Colegio de Abogados, Servicio de Orientación Jurídica, Colegio de Psicólogos, Asociaciones Civiles y, en general, profesionales del Derecho y de la Salud, han posibilitado que el Servicio de Mediación Familiar intervenga en un mayor número de casos.

- Del mismo modo, es destacable la cantidad de personas que han acudido a este Servicio habiendo recibido la información de su entorno más cercano. Nos referimos a los supuestos de derivación por la propia familia, amigos, compañeros de trabajo o, incluso, los mismos usuarios que están favoreciendo la popularización de este Servicio y, por tanto, contribuyendo a uno de sus objetivos.

5. Reflexiones finales

Para finalizar, consideramos interesante exponer algunas apreciaciones, entre muchas posibles, realizadas a lo largo de estos años de trabajo; remarcando que se basan más en valoraciones realizadas por el equipo de mediación, que en conclusiones fruto de un trabajo de investigación riguroso:

- La mediación es un proceso. Como tal proceso presenta unas fases, ya explicadas, y como tal puede o no llegar a término. En cualquier caso, queremos destacar su carácter no finalista. Existen pare-

jas que no consiguen llegar a la consecución final de acuerdos y, sin embargo, no tienen conciencia de haber fracasado en la mediación, sino más bien lo contrario. Por parte del equipo la valoración es similar, ya que aunque no se llegue al objetivo final previsto, si se han producido modificaciones perceptivas de un miembro respecto del otro y sus correlativas valoraciones cognitivas; si se han vehiculado adecuadamente canales de comunicación obstruidos o deteriorados; si se ha favorecido una expresión emocional que permita el posterior re-equilibrio de los sistemas intrapsíquicos de alguno de los miembros de la pareja; si se han concienciado de que existe una clara diferencia entre su rol de pareja y su rol de padres..., entonces podemos hablar de un progreso y un cambio madurativo importante, independientemente de que algún obstáculo haya podido impedir un acuerdo final en todos los puntos.

- La importancia, indudable, de realizar una atención individualizada en cada caso, adoptando metodología, tipo de técnicas a emplear, número de sesiones, entrevistas a terceros, etc. Es ésta una de las variables que contribuyen, en nuestro parecer, a la resolución exitosa de la mayoría de los casos trabajados. Si no existen dos personas ni personalidades iguales, imposible es que existan familias, ni aún parejas, iguales. Una premisa tan sencilla hará más ardua y difícil la intervención en mediación, pero sin duda contribuirá a que ésta presente un rigor y seriedad profesional o carezca de ambos.

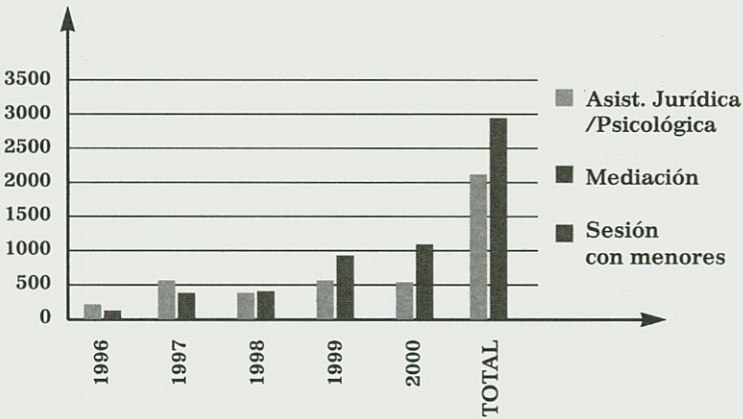
- Actualmente existen diversos borradores de códigos deontológicos del mediador y de la mediación en el Estado. Al no existir una instancia única, pública o privada, aglutinadora de esfuerzos, ideas, experiencias, estudios comparativos, etc., no podemos hablar de un código deontológico exclusivo, de obligado cumplimiento para todos los profesionales que emplean la mediación en su práctica habitual. Su carencia responde, más bien, a la relativa juventud de la mediación, que a una cuestión de conveniencia. En este momento, en que la eclosión y desarrollo de la mediación está en pleno auge, la elaboración de dicho código presenta un carácter de absoluta necesidad, tanto para sentar unas bases sólidas con las que establecer unas óptimas relaciones entre los diversos agentes sociales implicados, profesionales, instituciones públicas y privadas, y ciudadanos, como para garantizar una práctica profesional rigurosa y ética.

3C) Resultados de las mediaciones

3C.0. Número de sesiones ⁴

TABLA 0
NÚMERO DE SESIONES

| | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | TOTAL | % |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| ASIST. JURÍDICA/PSICOLÓGICA | 108 | 530 | 404 | 584 | 540 | 2166 | 41,76 |
| MEDIACIÓN | | 54 | 374 | 497 | 944 | 1112 | 57,49 |
| SESIONES CON MENORES | | 6 | 6 | 4 | 10 | 13 | 0,75 |
| N.º TOTAL DE SESIONES REALIZADAS | 168 | 910 | 905 | 1538 | 1665 | 5186 | 100 |



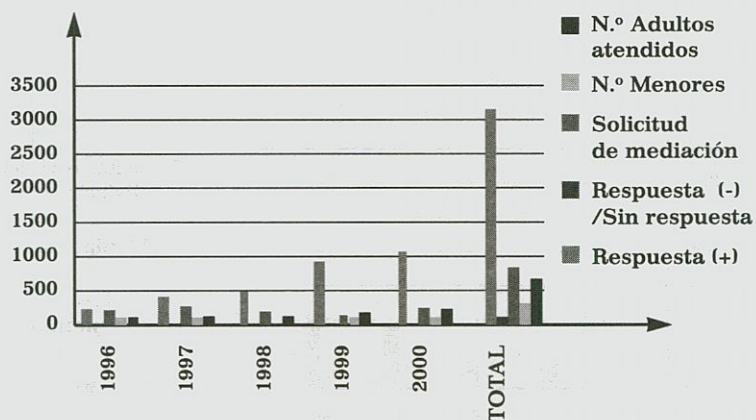
4. El número de sesiones hace referencia a cada una de las citas a la que asiste una persona o pareja (según se trate de una asesoría psicológica/jurídica individual o de mediación); por tanto, sobrepasa el número de personas atendidas que refleja la Tabla 1.

3C.1. Resultados de las solicitudes de mediación

TABLA 1

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES DE MEDIACIÓN

| | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | TOTAL | % |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| N.º ADULTOS ATENDIDOS | 162 | 380 | 493 | 944 | 1112 | 3091 | |
| N.º MENORES | 6 | 6 | 4 | 10 | 13 | 39 | |
| SOLICITUD DE MEDIACIÓN | 152 | 164 | 148 | 179 | 210 | 853 | 100 |
| Respuesta negativa/sin respuesta | 98 | 58 | 24 | 30 | 32 | 242 | 28,37 |
| Respuesta positiva | 54 | 106 | 124 | 149 | 178 | 611 | 71,63 |

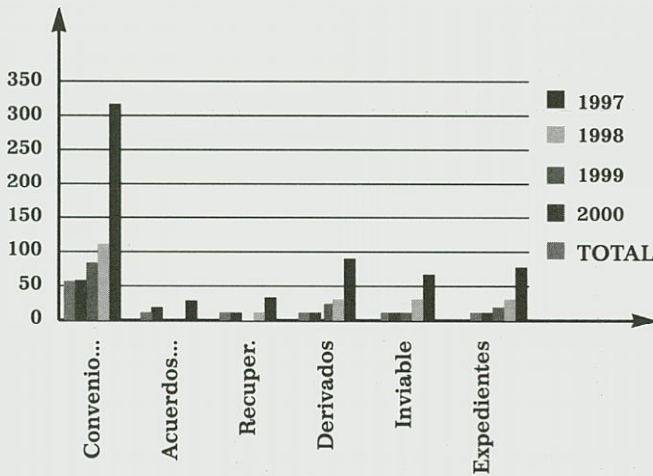


3C.2. Resultados de las mediaciones finalizadas

Tabla 2

RESULTADO DE LAS MEDIACIONES FINALIZADAS ⁵

| | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | TOTAL | % |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| N.º MEDIACIONES | | 106 | 124 | 140 | 176 | 546 | 100 |
| CONVENIO REGULADOR /ACUERDOS | | 55 | 65 | 86 | 114 | 320 | 58,61 |
| ACUERDOS PARCIALES | | 10 | 19 | 0 | 0 | 29 | 5,31 |
| RECUPERACIÓN DE PAREJA | | 14 | 14 | 17 | 8 | 53 | 9,71 |
| DERIVADOS A TERAPIA | | 13 | 10 | 20 | 37 | 80 | 14,65 |
| INVIABLE | | 14 | 16 | 17 | 17 | 64 | 11,72 |
| EXPEDIENTES ABIERTOS ⁶ | | 14 | 14 | 23 | 25 | 76 | — |



⁵ Los datos correspondientes al año 1996 no se han tenido en cuenta por ser un plazo inferior a tres meses en el que la demanda era muy diversa y, sin embargo, escasa en mediación.

⁶ Los «expedientes abiertos» no se contabilizan en el año que se inician sino en el que se finalizan, por eso no se tienen en cuenta al realizar los porcentajes.

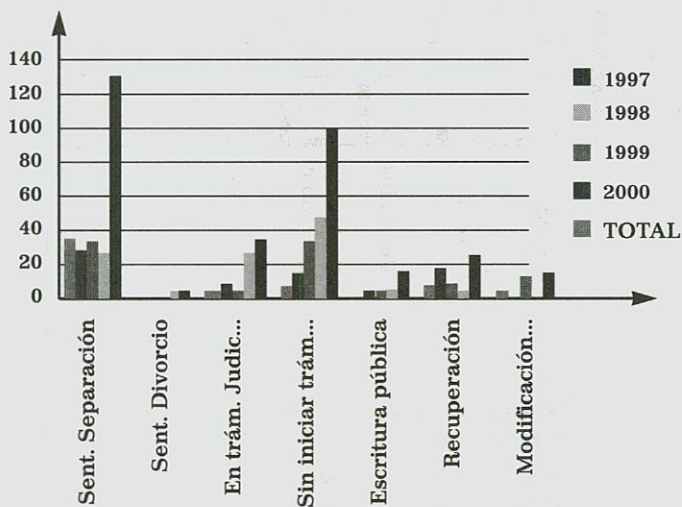
2.C.- SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO DE LAS MEDIACIONES FINALIZADAS CON ACUERDO/CONVENIO

Tabla 3

SEGUIMIENTO DE MEDIACIONES

| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | TOTAL | % |
|--|------|------|------|------|-------|-------|
| N.º MEDIACIONES FINALIZADAS CON CONVENIO/ACUERDO | 55 | 65 | 86 | 114 | 320 | 100 |
| SENTENCIAS DE SEPARACIÓN | 37 | 31 | 35 | 30 | 133 | 41,56 |
| SENTENCIAS DE DIVORCIO EN TRÁMITES JUDICIALES | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0,94 |
| SEP./DIV. | 2 | 6 | 2 | 23 | 33 | 10,31 |
| SIN INICIAR TRÁMITES/ ACUERDOS PRIVADOS | 7 | 14 | 32 | 47 | 100 | 31,25 |
| ACUERDOS ELEVADOS A ESCRITURA PÚBLICA ANTE NOTARIO | 1 | 5 | 6 | 6 | 18 | 5,63 |
| RECUPERACIÓN DE PAREJA | 5 | 9 | 6 | 4 | 24 | 7,5 |
| MODIFICACIÓN DE ACUERDOS/MEDIDAS | 3 | 0 | 5 | 1 | 9 | 2,81 |



BIBLIOGRAFÍA

- Argüelles, R. - Loza, S. - Osma, M. A. (1996): *Proyecto de creación y funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Justicia del Gobierno Vasco*, Vitoria-Gasteiz
- Bernal, T. (1998): *La Mediación: Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*, Editorial Colex.
- Brown, D. (1982): *Divorce and Family Mediation: History, Review, Future Directions*, Conciliation Courts Review.
- Bustelo, D. (1982): *La mediación familiar interdisciplinaria*, Madrid: BMS Ediciones.
- Decreto 141/1995, de 7 de febrero, de estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, Artículo 13.
- Fisher, R. - Ury, W. - Patton, B. (1998): *Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder*, Gestión 2000.
- Folberg, J. - Taylor, A. (1992): *Mediación: Resolución de conflictos sin litigio*, Editorial Limusa, Grupo Noriega Ed.
- Gibbs, W. (1963): *The Kpelle Moot: a therapeutic model for Informal Justice Settlement*, África.
- López Pintor, R. (1989): *Separación y divorcio en España*, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- Loza, S. - Osma, M. A. (1999): «La Mediación Familiar como alternativa a los procesos de separación y divorcio», cap. III, en Balmaseda, J. M. - Manzanos, C. (1999): *La Ley del divorcio en España: Criterios y propuestas de modificación*, Madrid: Dykinson.
- Martín, S. (1993): «Psicología Forense en los Juzgados de Familia», en Urra, J. - Vázquez, B. (comp.): *Manual de Psicología Forense*, Madrid: Siglo XXI.
- Merino, C. (2001): *Evaluación del Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Justicia del Gobierno Vasco: 1996-2000* (trabajo de investigación, sin publicar).
- Memoria año 2000*. Servicio de Mediación Familiar/Famili Bitartekaritza- rarako Zerbitzua. Gestionado por la Asociación vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkarte, Bilbao
- Memoria año 1999*. Servicio de Mediación Familiar/Famili Bitartekaritza- rarako Zerbitzua. Gestionado por la Asociación vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkarte, Bilbao
- Memoria año 1998*. Servicio de Mediación Familiar/Famili Bitartekaritza- rarako Zerbitzua. Gestionado por la Asociación vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkarte, Bilbao
- Memoria año 1997*. Servicio de Mediación Familiar/Famili Bitartekaritza- rarako Zerbitzua. Gestionado por la Asociación vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkarte, Bilbao
- Memoria año 1996*. Servicio de Mediación Familiar/Famili Bitartekaritza- rarako Zerbitzua. Gestionado por la Asociación vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkarte, Bilbao.

- Ortuño, P. (1999): «La Mediación Familiar como alternativa a la resolución judicial de los conflictos familiares», *Mosaico*. Monográfico sobre la Mediación Familiar.
- Osma, M. A. - Loza, S. (1999): «Mediación Familiar: experiencias y reflexiones desde el ámbito público», *Anuario de Sexología* n. 5, 85-99. AEPS, Asociación Estatal de Profesionales de la Sexología, Madrid.
- Osma, M. A. (1999): «Los beneficios de la Mediación Familiar para adultos», ponencia, sin publicar, presentada en las Jornadas de Mediación Familiar. Asfamogi, Donostia 1999.
- Pearson, J. - Thoennes, N. (1984): *Final Report of the Divorce Mediation Research Project*, Wahington, DC, U.S. Department of Health and Human Services.
- Ripol-Millet, A. (1994): *Separació i divorci: La mediació familiar*. Ed. Centre d'Estudis Jurídics, Barcelona.
- San Martín Larrinoa, M. B. (1997): *La Mediación como respuesta a algunos problemas criminológicos (Del presente francés al futuro español)*, Euskal Autonomi Elkarteko Administrazioa. Jstizi, Ekonomi, Lan Eta Gizarte Segurantzza Saila/Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social.
- Servicio de Mediación Familiar de la Consejería de Justicia del Gobierno Vasco (2001), *Modelo de contrato de mediación*, Bilbao.
- Vroom, P. - Fossett, D. - Wakefield, R. (1981): *Mediation: the wave of the future*, American Family.
- Willi, J. (1985): *Pareja humana: relación y conflicto*, Madrid: Morata.