



ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES EN LA PERSONA DEL MEDIADOR FAMILIAR

Andrés Donoso; Patricia Hamel*

INTRODUCCIÓN

Al evaluar los programas de formación de Mediación Familiar que impartimos desde el Departamento de Mediación¹, del Instituto Chileno de Terapia Familiar, hemos constatado que una proporción importante de alumnos y alumnas, señalan como un aspecto muy relevante de lo aprendido en estos cursos, dice relación con el empleo de su persona en las situaciones interpersonales. Esto se expresa en frases como: “me han servido mucho en el plano personal”, “en las relaciones familiares”, “en situaciones laborales”, etc.

Lo anterior ha constituido un buen feedback a nuestro enfoque docente que, desde el inicio, ha considerado el desarrollo de las habilidades de la persona del mediador, como uno de los fundamentos de la formación de un mediador.

Nuestro enfoque considera que la persona es el único instrumento con que el mediador cuenta para llevar a cabo su tarea y que sería un factor relevante, posiblemente determinante, de los resultados del proceso de mediación.

Russell Haber describe una dialéctica entre la persona y el rol del terapeuta, de modo que ésta puede constituirse en un eficaz consultor para su rol. Destaca que las fuerzas que modelan a la persona, y por lo tanto, a su modo de actuar como terapeuta de familia, provienen de los roles y experiencias en las familias de origen y otros sistemas sociales (cultura, clase social, género, etc). Nosotros hemos tomado estas proposiciones como válidas y pertinentes de aplicar en la formación de los mediadores familiares. De modo que compartimos su propuesta de que lo óptimo es de que la persona y el rol (en este caso del mediador) “puedan coexistir en un matrimonio reconocido, funcional, creativo y respetuoso”².

* Mediadores del Departamento de Mediación del Instituto Chileno de Terapia Familiar

¹ El Departamento de Mediación esta compuesto por: Oscar Contreras, Andrés Donoso, Alfredo Estrada, Verónica Gazmuri, Patricia Hamel, María Olga Solar, Felipe Viveros.

² Haber, Russel. “Responsabilidad y Capacidad de respuesta: el “yo” y el Rol del Terapeuta”. Rev Sistemas Familiares, Diciembre 1995, págs. 49 a 56.

Este enfoque nos ha parecido especialmente adecuado dado que en las evaluaciones iniciales de nuestros alumnos/as, un importante número de ellos expresa temores respecto a ser capaces de atenerse a principios básicos de la mediación, como por ejemplo, mantener la imparcialidad, conducir el proceso sin recurrir al autoritarismo, involucrarse emocionalmente en forma inadecuada, no reconocer a tiempo sus prejuicios, etc., vale decir, aluden a aspectos de sus personas.

Esta perspectiva docente recoge las propuestas pioneras de Florence Kaslow³ que definía las habilidades que debería poseer un mediador planteando “que exceden las de un excelente terapeuta y de muchos abogados matrimoniales talentosos; requiere de la amalgama de sensibilidad, empatía, y exactitud clínica de un terapeuta”, agregando a lo anterior “los conocimientos de un abogado y la habilidad de un árbitro laboral”. Por eso compartimos con ella que se debe tener en cuenta que el mediador/a es una persona con un conjunto de valores, con una historia y biografía personal, con un nivel educacional, perteneciente a una clase social, que tiene habilidades, expectativas formales e informales acerca de su rol, mayor o menor comprensión de la naturaleza de su rol, que tiene un nivel de influencia personal y también limitaciones.

Consideramos que el punto de partida de cada mediador deberá ser, entonces un autoexamen profundo de estos componentes en su rol y un análisis de sus habilidades, cualidades y potencialidades, por un lado, y , por el otro, dificultades y limitaciones que tiene para desempeñarse, especialmente en situaciones de conflicto⁴.

Tomando en consideración lo anterior nuestros programas han sido diseñados teniendo como objetivos que los alumnos adquieran a) conocimiento sobre la mediación, sus fundamentos y procedimientos, b) identifiquen potencialidades y limitaciones de la mediación; c) amplíen sus conocimientos de la familia como sistema y del proceso de separación conyugal; y, d) identifiquen y desarrollen características y habilidades personales que constituyen herramientas básicas para la eficaz conducción del proceso de mediación

Este último objetivo ha sido implementado utilizando la metodología docente de talleres integrados al programa teórico. Esto significa trabajar con grupos reducidos de hasta 12 personas, lo que favorece la posibilidad de construir un clima grupal de apertura y colaboración, que permite el discernimiento y un intercambio creativo y positivo de características, que facilita el descubrimiento y consolidación de los recursos de cada uno(a) de los y las participantes.

Un motivo conductor del trabajo en el taller es la revisión que cada uno de los participantes hace de las características que se atribuye en términos de ser facilitadoras o inhibitoras en su desempeño como mediadores.

Los temas que se abordan incluyen: la generación de confianza, el escuchar activo, la actitud ante el conflicto; la comunicación; el reconocimiento y encausamiento de las emociones, el empleo del registro emocional al servicio del proceso de mediación, escenas temidas; la autoimagen personal del mediador (creencias, prejuicios , temores,

³ Kaslow, Florence. “The Dynamics of Divorce”, Brunner/Mazel, N.Y., 1987

⁴ Femeneia, Nora, Ph.D. “Un Marco Teórico para encuadrar la Mediación” <http://www.Inter.-mediación.com/papers/etculmed.htm>. 2001.

ideas sobre capacidades y dificultades personales, autorregistro de la variable género); actitud ante la jerarquía, el poder, los estereotipos de género y la ética.

Durante el taller se enfatiza el entrenamiento de las habilidades comunicacionales estimulando el desarrollo de la actitud negociadora. La consideración del contexto en toda situación humana; entrenamiento de la conexión emocional interpersonal. Ventajas y desventajas de la profesión de origen (se tematiza el origen profesional como facilitador o inhibitorio del rol de mediador). Se revisa el rol de experto y se fomenta el desarrollo del empleo de relaciones horizontales en la participación.

Las actividades grupales son dirigidas por dos docentes y se organizan en base a imagerías, juegos de roles, análisis de situaciones, esculturas, revisión de experiencias personales (biográficas, de conflictos interpersonales). Se trabaja priorizando el lenguaje corporal utilizando técnicas provenientes del psicodrama.

La pregunta que inicia y organiza el taller es “¿qué habilidades necesitaría Ud. desarrollar para ser un buen mediador?”.

DESCRIPCIÓN DEL ENTRENAMIENTO.

Las actividades iniciales están dirigidas a facilitar la constitución de una dinámica de grupo adecuada al aprendizaje del ejercicio del rol de mediador. Por lo tanto, es prioritario generar un clima de confianza dentro del grupo que permita un cierto grado de exposición personal. Esto es homologable a uno de los objetivos importantes desde el encuentro inicial de la mediación, cual es crear un clima de confianza en el sistema mediador.

Relacionado con lo anterior, se abordan las expectativas y temores respecto del trabajo grupal, entrenando de esta manera lo que, en forma análoga, es necesario hacer en los encuentros de mediación cuando se pregunta respecto a las expectativas que los participantes tienen respecto a la mediación.

El trabajo grupal se organiza en ejercicios en díadas o tríadas o más, estimulando el intercambio y la apertura en la comunicación, lo que da la posibilidad de identificar distorsiones comunicacionales y a su vez, entrenar las habilidades para una comunicación efectiva, dando especial importancia a la técnica de la escucha activa. El énfasis de estos ejercicios está puesto en la identificación en cada uno de los/as alumnos/as, de los factores que participan en la sensación de ser o no escuchados, aprendizaje básico para un mediador.

Estas actividades facilitan que la comunicación se constituya en un espacio de posibilidades generativas que surgen de la acción conjunta de quienes interactúan en ella, lo que estimula la emergencia de relaciones inéditas entre los participantes. Dada la composición de los grupos, a menudo va surgiendo una visión interdisciplinaria de los problemas humanos.

En este mismo diseño se entrena las habilidades para preguntar, lo que permite el registro vivencial de la circularidad del fenómeno comunicativo. Se entrenan los diversos tipos de preguntas.

Un aspecto muy importante del entrenamiento es la variable personal de reacción frente al conflicto. El registro de las respuestas automáticas frente a un conflicto es otro de los objetivos. Sabido es que, las reacciones de temor al conflicto constituyen uno de los bloqueos para negociar, como también sentirse intimidado por la rabia de los otros y/o, la dificultad para poder pensar en situaciones de alta tensión emocional. El diseño de escenas con alto nivel de conflicto, permite entrenar en una situación de simulación, la plasticidad emocional que requiere el rol de mediador. Destacamos que este tipo de ejercicios es pesado emocionalmente y, a menudo, requiere una buena contención emocional de parte de los conductores. Trabajamos especialmente, las actitudes más habituales de reacción frente al conflicto, vale decir, la evitación, la confrontación o competencia, la tendencia a ceder, la colaboración y la acomodación⁵.

Otro aspecto del entrenamiento, referido al conflicto, es la revisión de las creencias y de los prejuicios en relación a considerarlo negativo y potencialmente destructivo, con el propósito de deconstruirlos y acceder a una visión que considere al conflicto como un fenómeno positivo que alienta la creatividad, el crecimiento personal y el enriquecimiento de los sistemas humanos.

La mediación plantea una conceptualización respecto al poder, y toma en cuenta su participación en diferentes momentos del proceso: poder del mediador respecto a la conducción del proceso, empoderamiento de las personas, la desigualdad de poder entre los géneros, el equilibramiento del poder entre las partes para negociar, el poder de las partes para diseñar sus propios acuerdos, entre otros. Por lo tanto, el entrenamiento de las habilidades de la persona del mediador, incluye: una revisión reflexiva de parte de los participantes de su actitud frente al poder, la sensibilización para registrar los fenómenos de ejercicios inadecuados del poder, de las relaciones de dominio y sumisión, de las coacciones interpersonales. Simultáneamente, se ejercita la capacidad de liderazgo del mediador para reequilibrar el poder y empoderar a los mediados.

La variable género no sólo es considerada en su expresión de desigualdad de poder entre los géneros, sino en su influencia en todo el proceso, como un principio organizador de las interacciones, entre las distintas partes del sistema mediador. El abordaje de este aspecto permite la toma de conciencia de las resonancias y lealtades de género que ponen en entredicho la imparcialidad y en la adhesión rígida a los estereotipos de género tradicionales.

El tema de la negociación, parte central del proceso, es entrenado a través del uso de instrumentos y ejercicios que permiten una autoevaluación de los participantes respecto a su actitud negociadora, al tiempo que, a través de lo experiencial mejora su capacidad para reconocer necesidades, la búsqueda de alternativas de satisfactores y las distintas técnicas apropiadas para negociar (separación de las personas del problema, técnicas que alientan el reconocimiento⁶, “lluvia de ideas”, pedido de contribuciones⁷, etc.).

Numerosas características personales de los entrenandos son identificadas en términos de facilitadoras o inhibidoras del rol de mediador/a. Basados en lo que la literatura y la práctica de la mediación sugieren como habilidades deseables (paciencia, serenidad,

⁵ Marinés Suares, “ Mediando en Sistemas Familiares. Ed. Paidós, Argentina, 2002.

⁶ Bus, Robert AB y Folger, J.P. “La Promesa de la Mediación”, Ed Granica, 1994

⁷ Idem

honestidad, capacidad de persuasión, sentido del humor, capacidad de espera, confiabilidad, confidencialidad, capacidad de formar equipo, etc.), se realiza un cotejo de éstas con las que se autoperciben. Las atribuciones respecto a las maneras de ser, provienen habitualmente de las experiencias tempranas en las familias de origen y otras instancias de socialización a lo largo del ciclo vital, de modo que es frecuente se traiga al trabajo grupal escenas vividas en esos contextos.

A lo largo de todo el proceso del entrenamiento se enfatiza el registro de las dificultades emocionales, cognitivas y conductuales que cada ejercicio provoca, con el propósito de transitar desde una comprensión de la dificultad, a la estrategia de resolución para transformarla en una fortaleza (deconstrucción del relato).

ILUSTRACIÓN A TRAVÉS DE EJEMPLOS

Entrenamiento de las emociones.

Introducción: la intensidad de las emociones que acompañan al conflicto de las personas que acuden a mediación, puede generar diversas reacciones emocionales en los mediadores, lo que puede llegar a interferir e incluso anular la habilidad de conducción del proceso. El entrenamiento tendría como propósito, identificar herramientas para enfrentar las emociones, tales como, rabia, ansiedad, tristeza o temor.

Ejemplo: Se pide a cada uno, ubicar una escena en que haya tenido que enfrentar a una persona que expresa mucha rabia. Luego de identificada se les solicita que le ponga un título. Se agrupa a los participantes, en grupos de 2 o 3, para que compartan las escenas (esto para favorecer la catársis y la contención emocional de la escena revivida). Luego, en el grupo total se hace una lista de los títulos de las escenas en el pizarrón y el grupo elige, por votación, una o dos, para ser representadas en role playing, durante el cual, cada uno de los participantes va a ensayar modos de conducirse en esa situación y el correlato emocional correspondiente. Esto serviría de modelaje para los observadores y permitiría hacer un análisis de las ventajas y desventajas de las distintas alternativas, al mismo tiempo que, alienta el intercambio emocional entre ellos.

Dilemas éticos.

Introducción: Con frecuencia el /la mediador/a va a tomar contacto con situaciones que desafían sus creencias, valores, ideología, normas sociales, lo que puede provocarle un conflicto de conciencia, frente a lo cual tiene que tomar una decisión sobre si está capacitado de intervenir en ese caso.

Ejemplo: Se distribuyen por escrito, relatos de situaciones que aluden a un dilema ético, que potencialmente pueden desafiar los valores y normas culturales del mediador. Estos son analizados en grupos de máximo 4 personas. Luego los exponen al grupo total para facilitar la toma de posición de cada uno de ellos frente a los distintos dilemas revisados.

Para concluir, queremos señalar que en nuestra experiencia docente, este enfoque y la metodología empleada, resumidamente expuesta en esta presentación, responde a las necesidades de formación en mediación familiar, lo que se refleja en una buena evaluación por parte de los alumnos/as, como asimismo, del equipo docente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bush, Robert AB y Folger, J.P. “La Promesa de la Mediación”, Ed Granica, 1994

Femeneia, Nora, Ph.D. “Un Marco Teórico para encuadrar la Mediación”
<http://www.Inter.-mediación.com/papers/etculmed.htm>. 2001.

Haber, Russel. “Responsabilidad y Capacidad de respuesta: el “yo” y el Rol del Terapeuta”. Rev Sistemas Familiares, Diciembre 1995.

Kaslow, Florence. “The Dynamics of Divorce”, Brunner/Mazel, N.Y., 1987

Marinés Suares, “ Mediando en Sistemas Familiares”. Ed. Paidos, Argentina, 2002.