

MEDIACIÓ COM A RECURS PER A ABORDAR EL CONFLICTE EN LA FAMÍLIA

Cristina Aguilar*

Resum

La mediació familiar, com a procediment voluntari per a la recerca de solucions als conflictes familiars, s'utilitza en totes aquelles situacions familiars en què sorgeix un conflicte específic i la voluntat de les parts sol·licita, a un tercer imparcial, l'ajuda per a abordar-lo. La valoració de la demanda comporta prendre una decisió sobre iniciar una teràpia psicològica, la mediació o la combinació de totes dues. L'article enquadra diversos casos pràctics –família reconstituïda amb fills, adolescent adoptat...– en el procés de mediació. En les interaccions personals es donen desviacions respecte a les expectatives de cada un i es generen situacions disfuncionals. Quan els membres de la família s'instal·len en la lògica del poder, i entren en una dinàmica culpabilitzadora per a defensar una posició personal, es produeix un conflicte. El mediador facilita la transformació del conflicte en problema, utilitzant la lògica de la racionalitat, la qual cosa implica reprendre la situació disfuncional primigènia per redefinir-la en termes d'interessos i necessitats de les parts, per superar les posicions personals causants del conflicte.

Paraules clau: mediació familiar, conflicte, lògica del poder/lògica de la racionalitat, solució de problemes, interessos, cooperació, mediador, comunicació interpersonal de qualitat.

Abstract

Family mediation, as a voluntary procedure for searching solutions to family disputes, is used in all families' situations where a specific conflict appears and the willingness of the parts requested an impartial third figure for their

* Psicòloga clínica. Adreça electrònica: <psicag@cop.es>.

approach. The assessment of demand means the decision about working on a psychological therapy, the mediation or the combination of both. The article expose several case studies –family re-constituted with children, adopted teenager...– in the mediation process. In personal interactions appears deviations from the expectations that each person has, generating dysfunctional situations. When the members of the family establish themselves in the logic of the power and in a dynamic blame to defend their personal position, a conflict takes place. The mediator facilitates the transformation of the conflict into problem, using the logic of rationality, which implies recapturing the dysfunctional original situation to redefine it in terms of interests and needs of the parts, overcoming the causative personal positioning of the conflict.

Key words: family mediation, conflict, power logic / rationality of logic, problem solving, interest, cooperation, mediator, interpersonal communication quality.

EL CONFLICTE EN LA FAMILIA

La família immersa en un context cultural complex i divers, s'ha vist abocada al llarg de la història –i en concret, en la societat postmoderna en què ens trobem– a canvis que afecten la seua estructura i també les interaccions entre els seus membres. Es tracta de canvis que exigeixen de la família més recursos per a sortir-se'n en el món de les relacions i que responen a models diferents dels que van viure en les seues famílies d'origen. Els constructes heretats (Botella i Freixas, 1998) es troben a la base de les formes en què els membres de la família es relacionen entre si. Però, a més a més, les persones construeixen el seu món en múltiples relacions, diàlegs i contextos, dels quals participen durant tota la vida. La família es troba sotmesa a un entorn canviant, on cada un dels membres rep influències dels contextos en què es mou –educatius, laborals, socials o culturals–, configurant un continu intercanvi entre individu i medi, que afegeix complexitat a les relacions.

El conflicte és un fenomen consubstancial a les relacions humanes, però en la família pot estar més present que en altres tipus d'organitzacions humanes, per diverses raons: les relacions entre els membres són especialment intensives; les regulacions socials i normatives culturals són molt estrictes, encara que ho siguen de manera informal; les relacions s'estableixen entre persones que pertanyen a adscripcions generacionals diferents; la dependència entre els membres de la família pot arribar a ser molt intensa, en diferents àmbits –afectiu, econòmic, relacional...–; la família està sotmesa a la interferència d'altres persones alienes, socialitzades en altres contextos i que han incorporat normes culturals i pautes relacionals diferents. D'altra banda, i entre altres raons, gran part dels continguts comunicacio-

nals són implícits i, doncs, difícilment poden ser abordats de forma oberta, i quan es fa és precisament quan l'estructura de la situació s'acosta a la del conflicte.

En les relacions familiars, la coexistència d'objectius sobre què aconseguir o com aconseguir alguna cosa suposa la presència d'expectatives diferents, compatibles o no. Si les desviacions respecte a les expectatives no són gaire grans, aquestes situacions disfuncionals es poden corregir mitjançant petites estratègies de gestió de les relacions, fent servir les habilitats de comunicació, el control les emocions i la resta de recursos del repertori habitual de mesures previsibles. Però quan els membres de la família –individus, parella, fills, germans...– s'instal·len en la lògica del poder, i entren en una dinàmica culpabilitzadora per defensar una posició personal, desaprofitant les possibilitats que el diàleg ofereix i desgastant la relació, es produeix un conflicte. La pauta cultural *guanyador-perdedor* que domina en la resolució de conflictes suposa mantenir una situació d'enfrontament prolongat que danya les interaccions familiars.

L'objectiu principal de la família, com a sistema obert, és desenvolupar mecanismes d'adaptació, que li permeten continuar existint (Escribá, 2003). Davant una crisi, interna o externa, si el sistema familiar disposa de prou recursos reaccionarà amb un canvi adaptatiu, si no en té pot desaparèixer o entrar en situació d'entropia. La crisi, com a suma d'experiències fallides per a resoldre una situació disfuncional, comporta la generació d'una dinàmica de culpa-ressentiment més o menys velada en la parella. El conflicte pot estar escenificat o no; en cas d'estar encobert, resulta més difícil el distanciament emocional i l'abordatge. Els conflictes familiars impliquen, d'una manera o d'una altra, tots els membres del sistema (Suarez, 2002); els fills es poden convertir en instrument de la dinàmica conflictiva de la parella. La instrumentalització dels fills suposa considerar-los objecte de rebuig/abandó pel cònjuge no implicat, o en complicitat/aliança amb el pare o la mare més implicat. Si la crisi s'atribueix a causes externes a la dinàmica interactiva de la parella (a la sogra, a la falta de treball...), l'enfocament impedeix a aquesta responsabilitzar-se de la seua part i, per tant, l'allunya de la solució. Els conflictes afectius solen presentar conseqüències disfuncionals, sobretot quan s'utilitzen fórmules de desplaçament o evitació, i si els implicats no disposen d'habilitats interpersonals necessàries.

Un dels recursos principals de tot sistema és la sol·licitud d'ajuda. Quan es percep que la situació es bloqueja, s'inicia una crisi, aleshores es requereix la voluntat d'ambdues parts de posar en funcionament la possibilitat de canvi (Bolaños, 1996). Des d'aquest punt de vista, el conflicte és una crisi fonamentada en una dinàmica de culpabilitats –una part vol guanyar l'altra– que requereix probablement la intervenció d'elements externs al sistema –mediador,¹ psicote-

1. En aquest article s'utilitzen genèrics per a referir-se a ambdós sexes, excepte en els casos en què es considera més correcte l'ús del femení o del masculí.

rapeuta...— per a resoldre'l. La mediació promou la cultura de l'acord, redefinint el conflicte com un problema que cal abordar mitjançant la cooperació que conté implícitament la premissa *tots guanyen*. El procés de mediació en si mateix transforma les parts, des del moment que implica el reconeixement de l'altre i la revaloració d'un mateix, independentment del fet d'arribar o no a acords. Suposa buscar una forma de solució per als conflictes, que enforteix les relacions familiars i atorga a la família el paper que li correspon, com a context de suport, a més de generadora de vincles d'afecció per a les realitzacions individuals, que els seus membres necessiten aconseguir.

LA NATURALESA BÀSICA DELS CONFLICTES

En termes generals, *conflicte* significa el moment més violent d'un combat, el moment en què el combat està indecís. És la situació en què no es pot fer el que cal o que no se sap què fer. El conflicte cal entendre'l com a fenomen complex, allunyat dels determinismes lineals causals, per comprendre'l dins un model de causalitat circular o recíproc i en relació amb els seus múltiples nivells de determinació. Sorgeix un conflicte quan dues parts interdependents perceben que els seus objectius són incompatibles i que l'altra part interfereix en la consecució de les seues metes (Hocker i Wilmot, 1991). És a dir, en primer lloc hi ha una desviació important respecte a les expectatives—objectius—desitjades i en segon lloc no n'hi ha hagut prou amb els recursos de què disposen les persones implicades per a pal·liar els desacords.

Identificació dels condicionants conceptuals del conflicte. Sis passos

Un. En tot grup —família— concorren una enorme diversitat d'objectius o expectatives desitjables, que coexisteixen i presenten característiques ben diferents entre si:

- Alguns es poden declarar més o menys solemnement tot i que, a vegades, ningú aposte realment per ells.
- Altres objectius pertanyen a subsistemes familiars —parental, filial...— que plantegen, explícitament o no, els seus propòsits.
- Altres pertanyen a l'esfera individual i poden ser, així mateix, explícits o ocultats.
- Alguns tenen a veure amb els desitjos d'obtenir poder i reconeixement, altres amb avantatges emocionals, amb posicions ideològiques, amb valors, etc.

L'existència d'objectius implica la presència d'expectatives que es refereixen a què aconseguir i a com fer-ho. En tot cas podem afirmar que no sempre els objectius són complementaris i/o compatibles entre si. A vegades s'exclouen mútuament. Per a manejar aquestes situacions, la família, des del seus orígens, s'ha anat dotant gradualment de regles que configuren un funcionament diferenciat en cada sistema familiar. La família es concep com una unitat funcional singular, organitzada de forma única i irreductible (Fonkert, 2000). El sistema familiar, a més, implica una asimetria entre els seus subsistemes que imposa prioritats i salvaguarda els objectius del grup enfront dels individuals. La diversitat d'objectius enriqueix la família i la dota de capacitat per al canvi i l'adaptació a les variacions de l'entorn. La flexibilitat de la família per a modificar les regles en resposta als canvis, junt amb la capacitat de mantenir una estructura definida, estableix la seua funcionalitat i viabilitat enfront dels conflictes.

Dos. Tanmateix, quan les normes no són suficients per a regular els processos de confrontació d'objectius, o aquests es refereixen a àrees no regulades (o no susceptibles de regulació) es plantegen situacions que poden frustrar les expectatives dels individus i/o del grup familiar. Si les desviacions respecte a les expectatives no són gaire grans, o bé les expectatives són prou realistes i flexibles, i hi ha recursos familiars per a regular-les, es recorre a actuacions de *pilotatge* a través de les quals els membres implicats revisen els seus posicionaments i la informació que defineix la situació, a fi de reelaborar-la i mantenir, bàsicament, els objectius. Es tracta de petites situacions disfuncionals, que s'aborden mitjançant mecanismes que, habitualment, formen part de les mesures previsibles formalment, o que són informalment acceptades per la cultura familiar.

Tres. Però quan les desviacions respecte als objectius són percebudes com a importants i rellevants, ens trobem davant vertaderes situacions disfuncionals. En aquest cas ens podem trobar amb una crisi que es defineix per les disfuncions i/o expectatives fallides, que els diferents actors implicats identifiquen i que, habitualment, obliga a una reorganització més o menys gran del sistema, segons la profunditat de les desviacions i els problemes identificats.

Quatre. No obstant això, moltes vegades, davant la identificació d'una situació disfuncional en són responsabilitzades altres persones, s'identifiquen responsables de la situació i se'ls atribueix la culpa. Quan això passa diem que s'ha iniciat un conflicte. Així doncs, el que distingeix una situació disfuncional d'un conflicte és precisament el fet que en la primera es produeix una desviació respecte de les nostres expectatives (la situació no funciona en la direcció dels nostres objectius), i en el segon n'atribuïm la responsabilitat a algú (culpabilització). L'atribució de responsabilitat (conflicte) comporta sempre confusió dels interessos amb les posicions dels actors implicats en la situació i, per tant, es plantegen les solucions des d'allò que se'n diu lògica del poder, que és la que

determinarà les regles de relació. Des de la lògica del poder només són possibles dues perspectives d'acció per a intentar eixir del conflicte:

- a) Guanyar-perdre. Qualsevol solució acceptable per a mi passa perquè no ho siga per a tu.
- b) Perdre-perdre. Si jo no puc aconseguir el que em propose, tampoc permetré que tu ho aconseguisques.

La lògica del poder, inherent al conflicte, és improductiva. Paralitza l'evolució de la dinàmica relacional de la família, desgasta energies, impedeix el contrast de les idees, s'instal·la en la discussió i no aprofita les possibilitats del diàleg.

Cinc. Eixir de la dinàmica del conflicte suposa canviar la lògica que la defineix. Implica passar de la lògica del poder a la lògica de la racionalitat. Les situacions disfuncionals no tenen solucions òptimes des del conflicte, sinó des de la seua anàlisi i la seua reconversió en problemes. La dificultat d'aconseguir-ho fàcilment explica que, a vegades, calga recórrer a mediadors. La funció dels mediadors consisteix bàsicament a incorporar la lògica de la racionalitat, a través de l'anàlisi de la situació disfuncional, que se centra en la identificació dels elements que la mantenen i la impulsen.

Sis. Així, l'eixida d'un conflicte demana redefinir-lo en termes de situació disfuncional, i centrar-se en els interessos de les parts i no en les posicions, que s'alimenten de les atribucions de culpabilitat i que acreixen l'atrinxerament. L'anàlisi de la situació permet definir aquesta en termes de problemes, la qual cosa suposarà, necessàriament, identificar els interessos de les parts implicades i, si és el cas, la redefinició d'objectius en termes d'interessos. L'eixida del conflicte requereix un canvi d'actitud que permeta el pas de la competició a la col·laboració, de les posicions de guanyar-perdre i perdre-perdre a les de guanyar-guanyar, que pretenen preservar els interessos i l'autoestima de les parts implicades.

IDENTIFICACIÓ DELS ELEMENTS QUE CONSTITUEIXEN L'ESTRUCTURA DEL CONFLICTE

S'identifiquen ací els diferents components inclosos en la majoria de les situacions de conflicte. La identificació detallada de cada un dels elements és imprescindible per a la comprensió del conflicte i, per tant, per a la planificació de qualsevol tipus d'intervenció que pretenga ser eficaç.

Metes. Les metes constitueixen les expectatives de cada una de les parts implicades en el conflicte. Poden ser explícites o implícites, i quasi sempre les metes constitueixen un complex conjunt d'elements implícits i explícits entremesclats. Les metes explícites solen anar acompanyades de raonaments que mantenen una estructura i coherència lògica que pretén generar aparença de legitimitat, en les

persones de l'entorn de qui manifesta explícitament les seues aspiracions. Les metes implícites constitueixen els motius (allò que mou a l'acció), són aquelles que les persones tenen, però que difícilment manifesten per nombroses raons: perquè pertanyen a l'àmbit de les emocions i la persona té dificultats per a exposar-les en paraules, perquè si es manifesten es tem que les persones del seu context consideren que és una persona egoista o insolidària, perquè es pot decidir que estratègicament és convenient mantenir ocultes les metes reals que es persegueixen, etc. Sense comprendre amb detall les metes implícites (tant si coincideixen com no amb les explícites), és impossible comprendre el conflicte.

Visions. Les metes es tradueixen en visions, és a dir, en formes d'imaginar com seran les situacions, les relacions, la disponibilitat de recursos, etc. si el conflicte es resol de manera favorable a cada una de les parts. Així, cada una d'elles, que hi intervenen genera una o diverses visions de resolució satisfactòria. Aquesta visió constitueix el criteri més rellevant, en funció del qual s'avaluaran les diferents situacions, avanços o retrocessos en el transcurs i l'evolució del conflicte i/o, si és el cas, de la negociació. Potser una de les situacions de pitjor pronòstic en un conflicte es produeix quan alguna de les parts, o totes, es mostra incapaç de generar una visió sobre la resolució satisfactòria del conflicte. Així, com que no hi ha criteri, no hi ha solució satisfactòria i, en conseqüència, la major part dels esforços no es dirigeixen a satisfer els interessos implicats sinó a atacar l'altra part.

Poder. L'element subjacent en tot conflicte és el poder: la igualtat del poder entre les parts implicades o la seua desigualtat. Tenir consciència de les fonts de poder, com afecta el poder en els processos de resolució de conflictes i les maneres en què es pot equilibrar el poder, són components crucials en l'abordatge dels conflictes. Els sentiments de poder i d'impotència afecten la ira i la desesperació, i són components importants del conflicte i de la seua resolució. Quan el poder es percep com a equilibrat potser el conflicte es declararà obertament. Quan el poder es percep com a desequilibrat, qui en té més pot decidir imposar les seues metes a la part més dèbil. En aquest cas, el desequilibri tendirà a traduir-se en falsos consensos o en la submissió aparent del més dèbil i que es mantinga en una situació d'espera (ressentiment). A vegades, la part més dèbil pot optar per diverses fórmules de guerrilla i sabotatge de diferent grau d'intensitat. Es poden tancar així les manifestacions del conflicte, però aquest continua sent-hi de manera implícita i condicionant, doncs, les relacions interpersonals.

El grau de dependència de les parts. Es tracta d'identificar fins a quin punt els interessos (directes o indirectes) que es troben en joc en el conflicte són importants per a cada una de les parts i fins a quin punt la funcionalitat d'allò que hi ha en joc pot ser substituïda en altres contextos, rols o mitjançant l'activació d'alternatives. La qüestió de la dependència és especialment rellevant en cas que el conflicte derive cap a situacions de negociació. La part que compte amb una

alternativa acceptable a la falta d'acord es trobarà en una posició de major poder i capacitat d'imposició de condicions.

Antecedents. Les experiències relacionals anteriors entre la parella –o entre altres membres en conflicte– determinen en gran manera les actituds amb què s'afronta el conflicte. Cal considerar, així mateix, els antecedents biogràfics de cada una de les parts (parelles anteriors, pautes relacionals en la família d'origen...) i que es refereixen moltes vegades a qüestions que no es troben aparentment relacionades amb el conflicte actual. A vegades, l'antecedent principal d'un conflicte manifest és un conjunt de conductes o patrons de conducta, que s'han repetit al llarg del temps, que generen malestar en totes o en alguna de les parts implicades, tot i que aquest malestar no es tradueix en conductes que es puguin considerar conflictives.

Desencadenant. És l'esdeveniment que ha generat l'aparició del conflicte o bé el seu canvi d'estat, passant de ser un conflicte tàcit a convertir-se en un conflicte manifest. És molt important no confondre l'esdeveniment desencadenant amb la causa del conflicte. A vegades l'un i l'altra poden no tenir una relació aparent.

Context. Considerem com a context el conjunt d'elements socials, organitzatius o materials que són capaços de determinar la dinàmica del conflicte. En aquest sentit es pot considerar, a tall d'exemple, la dependència d'una part de les decisions de l'altra; l'existència de persones significatives que faciliten l'objectivació de les situacions (que amorteixen l'emocionalitat) o que, al contrari, inciten a reaccions afectives primàries, etc. En cap cas no es pot infravalorar la capacitat d'influència del context, que determina moltes vegades la dinàmica del conflicte i s'ha de tenir en compte a l'hora de definir les estratègies d'afrontament.

Els continguts emocionals. Són un dels elements fonamentals del conflicte, ja que es reconeix el paper clau que les emocions tenen en la definició de les relacions. Greenberg distingeix quatre tipus d'emocions (Greenberg i Paivio, 2002):

- Emoció adaptativa primària: són les respostes emocionals inicials. El seu valor adaptatiu és clar (p. ex. tristesa davant una pèrdua).
- Emoció desadaptativa primària: sorgeix quan el sistema emocional funciona d'una manera errònia segons l'aprenentatge (p. ex. les fòbies). L'emoció, en un principi adaptativa, es generalitza a situacions que ja no són perilloses. Aquestes emocions no constitueixen una guia interna.
- Emoció secundària són reaccions a emocions identificables primàries. Són secundàries en el temps i en la seqüència de processos interns (p. ex. una mare, davant alguna cosa perillosa que el fill fa, s'enfada quan en realitat, de primer, es va espantar).
- Emocions instrumentals són les que s'expressen a causa de l'efecte après que tenen sobre els altres.

Només l'experiència i l'expressió de les emocions primàries, aporten una informació adaptativa i són les que contribueixen a la resolució de problemes i a la definició de relacions constructives.

Patrons i cicles. En la pràctica és molt difícil trobar conflictes que es desenvolupen de forma lineal en el temps amb un inici, un desenvolupament i una resolució clarament identificables. La realitat ens mostra conflictes, en què determinades conductes se succeeixen les unes a les altres, seguint determinats cicles (a vegades espirals) que permeten identificar patrons de desenvolupament del conflicte. Així, a vegades, després d'una etapa d'apaivagament es produeix una exacerbació de les manifestacions del conflicte, de forma previsible per a un observador extern o per a les mateixes persones implicades.

Complexitat. La idea de complexitat fa referència als nivells d'imprevisibilitat de la dinàmica del conflicte. Hi ha conflictes que denominem trivials, perquè són perfectament previsibles quant al seu desenvolupament i conseqüències. Els conflictes complexos són aquells que generen derives impredecibles o conseqüències difícils d'anticipar.

Mètodes. Són el conjunt d'estratègies, tàctiques i maniobres que les parts apliquen a la gestió del conflicte. En aquest sentit podem identificar estratègies molt diferents en una mateixa situació de conflicte: la incitació de tercers per a buscar aliats, l'enfrontament directe, el sabotatge, el maneig de rumors, el victimisme, la falsa protecció de l'altre, el raonament esbiaixat...

LA MEDIACIÓ EN LA FAMÍLIA

Atenint-nos a la definició clàssica de mediació, considerem aquesta com la intervenció en una disputa o negociació, d'un tercer acceptable, imparcial i neutral que no té un poder autoritzat de decisió, per ajudar les parts en disputa a aconseguir voluntàriament el seu arranjament, mútuament acceptable (Moore, 1995). Suposa, doncs, la participació voluntària en un procés estructurat en què un tercer neutral ajuda les parts a identificar i satisfer els seus interessos, en relació amb la disputa.

En l'àmbit familiar, la mediació es presenta com una opció que treballa amb els recursos de la família per abordar competentment les situacions noves que es presenten davant crisis i canvis –normatius, evolutius, contextuals...– (Fried i Schnitman, 2000). La mediació familiar ha de possibilitar el canvi de posicions personals –generalment inqüestionables i inamovibles– que sostenen la situació de conflicte, a posicions cooperatives basades en els interessos complementaris de les parts. Des d'una posició personal de poder s'observa el conflicte de manera subjectiva i s'atribueix a l'altra part la culpa de la disputa. En el procés de mediació es tracta de facilitar el pas de la lògica del poder, basada en culpabilitats

i ressentiments, cap a la lògica de la racionalitat, utilitzant un llenguatge d'interessos que assenyalava en la direcció de crear canvis en el comportament futur.

La mediació, des d'una visió complexa i integradora, actua en dos nivells diferenciats; d'una banda, com a potencial facilitador en l'establiment d'acords a través de la resolució de conflictes específics i, de l'altra, privilegia el caràcter transformador de les relacions humanes (Fonkert, 2000). El principal valor de la mediació rau en el seu potencial, no sols per a trobar solucions als problemes, sinó per a millorar les persones enmig del conflicte. Segons Bush i Folger (1996), es produeixen canvis perquè les persones troben la manera de no sucumbir a les pressions més destructives del conflicte.

La mediació comporta de forma implícita el reconeixement dels recursos propis dels membres de la família per a prendre decisions, comporta entendre l'altra part i ampliar les alternatives de solució. Les parts en disputa mantenen el control del canvi, els seus efectes reals i les conseqüències afectives. L'objectiu és l'autonomia d'ambdues parts. La mediació propicia que aquestes reflexionen i dialoguen, amb l'objectiu de generar alternatives possibles per a la resolució de les seues diferències. Implica que en totes dues parts hi haja un desig de canvi, i també que hi haja responsabilitat i interès sobre la recerca d'alternatives a la situació.

En la valoració de la demanda es decideix quin abordatge es realitzarà amb les situacions conflictives que presenta la família, és a dir, iniciar un procés de mediació o un procés psicoterapèutic. De la consideració que s'hi done dependran les actuacions posteriors. Hi ha un debat entre ambdós camps d'actuació, que qüestiona el límit entre mediació i teràpia. La mediació podria tenir un component terapèutic, ja que implica un procés de canvi, i la teràpia podria tenir components de mediació en la mesura que estructura continguts. Ambdós processos suposen recursos potencials per al canvi. La valoració de la demanda realitzada per la família implica, per a la professional, l'anàlisi de la situació i la decisió conjunta sobre el camí que cal seguir-hi, bé l'inici d'una teràpia psicològica, bé la mediació o bé la combinació de tots dos. La decisió triada implica que el professional siga respectuós, a cada moment, amb el caràcter del procés acordat amb els demandants.

En el context familiar, alguns temes i necessitats de canvi són aptes per a ser negociats, mentre que altres poden requerir una elaboració més complexa i prolongada (Fonkert, 2000). La mediació familiar s'utilitza en assumptes relacionats amb la infracció de normes com a substitut de la disciplina tradicional, en desacords generacionals, quan fracassa la negociació, quan una de les parts és més poderosa o no s'hi confia, quan el conflicte s'allarga... Es fa servir en situacions urgents i vinculades a un conflicte concret, com és ara un procés de divorci o separació de la parella, conflictes relacionats amb successions, empreses familiars, conflictes lligats amb els cicles vitals –adolescència, ancianitat...-. Tanmateix,

no s'utilitza quan hi ha disfuncions afectives o cognitives en un dels membres, trastorns mentals, en temes de violència o abusos, en situacions d'estrès intens, de rigidesa respecte a expectatives i plans, o acompanyat d'un repertori limitat de respostes, etc. (vegeu l'annex).

LA LÒGICA DE LA COOPERACIÓ

Des del nostre punt de vista, la mediació familiar suposa una fórmula per a abordar els conflictes que torna el protagonisme als individus, ja que està basada en l'afirmació personal i en la profunda convicció de l'autodeterminació i la responsabilitat personal; amb la mediació passem de l'individualisme a la cooperació i el compromís; significa el triomf sobre la confrontació en pro dels drets individuals i la dignitat de la persona. El procés de mediació comporta la cooperació de les parts enfrontades en la recerca de solucions de la crisi. En una primera aproximació entenem la cooperació com una relació intencional entre els membres de la família que, a partir d'objectius i interessos, comuns o no, però complementaris d'acord amb algun criteri explícit, planifiquen, gestionen o exploten recursos, mantenint un control compartit dels processos, segons regles prefixades. Enfront d'aquesta definició, però, la cooperació és, moltes vegades, un concepte mitificat. No obstant això, la cooperació no és bona en si mateixa si no es tradueix en interessos de les parts, altrament constitueix un autoengany, o una manipulació més o menys planificada. En aquest sentit, la cooperació comporta sempre un procés de negociació, des del pressupòsit de guanyar-guanyar. Els plantejaments de guanyar-perdre des de formats de cooperació constitueixen fórmules de competència manipuladora (des de les regles que imposa una de les parts), siguin quins siguin els resultats que s'obtinguen o de les declaracions de principis que es realitzen.

La cooperació és sempre un procés fràgil. Es construeix i es manté des de la percepció d'equitat de les parts, i l'equitat és, per definició, una percepció subjectiva. Obliga a preveure, per tant, canals de comunicació fluids i continguts transparents que han de ser dissenyats i contrastats, abans d'iniciar el procés. Si la confiança constitueix el *a priori* bàsic de la cooperació, aquesta es manté en funció de la qualitat dels canals de comunicació. Però la comunicació se centra en les regles de la negociació integradora, capaç de generar valor afegit, ja que aprofita els recursos de les parts (per què hi he de cooperar per a obtenir uns resultats que sóc capaç d'aconseguir jo tot sol?). Necessitem incorporar la perspectiva de negociació en la família, no sols en moments puntuals o crítics de la relació de cooperació, sinó com a enfocament permanent de la relació.

La negociació requereix centrar-se en els interessos i no en les posicions. Cal replantejar les posicions de l'altre en termes d'interessos de cada una de les

parts. Amb aquesta finalitat és convenient partir de preguntes del tipus: «Explica'm exactament quin és el problema». Cal tractar l'altre com si fóra el nostre soci i els nostres problemes foren comuns. No oferim productes sinó solucions a necessitats. Constitueix una fal·làcia perillosa pensar que perquè l'altra part manté posicions diferents de les nostres, els seus interessos han de ser també oposats o incompatibles. Si s'examinen detingudament molts processos de negociació s'observa que, moltes vegades, els interessos subjacents de les parts són més compatibles i susceptibles de generar sinergia que antagònics. No considerar aquest fet impedirà que ens centrem en allò que tenim en comú i ens acostarà a magnificar allò que ens separa i, doncs, això dificultarà la supervivència del procés de negociació. Habitualment la millor manera de conèixer els interessos de l'altra part consisteix a preguntar obertament per aquests; simultàniament, explicitar els nostres.

La negociació requereix generar el major nombre d'opcions possibles abans de decidir un curs d'acció. Per a fer-ho cal separar l'acte de buscar i generar opcions possibles, de l'acte de jutjar-les, així com enriquir les opcions que s'hagen posat sobre la taula en comptes de pretendre arribar a respostes úniques, buscar els beneficis conjunts, buscar fórmules i procediments que faciliten les decisions de l'altra part.

La negociació implica explicitar els beneficis que cada part obté d'arribar a un acord. El mediador s'ha d'assegurar que l'altra part ha aconseguit satisfer els seus interessos sense renunciar als propis. Cal ajudar l'altre a disposar d'arguments que li permeten salvar les aparences.

EL PODER EN LES RELACIONS DE COOPERACIÓ

Només si l'altra part utilitza l'amenaça i la coacció es pot recórrer al nostre propi poder. Hem de considerar que si l'altra part negocia amb nosaltres és perquè entén que podem ser d'utilitat, per a satisfer les seues necessitats. Si entenem que l'altre pretén imposar les seues condicions més enllà del que és permisible, cal mostrar-li el que perdrà si no fa un esforç per arribar a un acord amb nosaltres. Tres accions ajuden a l'equilibri del poder en forma productiva i intencional.

- *Contenció*: la part amb més poder es pot negar a usar la font de poder que té.
- *Potenciació*: la part amb més poder transfereix poder a la que en té menys.
- *Transcendència*: anar més enllà d'una estructura de guanyadors i perdedors, eixir de la lògica del poder i situar-se en la col·laboració, per treballar en la millora de la relació.

Les parts tenen poder. No hi ha subordinació de l'una a l'altra, sinó que es pot partir del supòsit de poder equivalent. El poder de les parts es posa a la disposició de la creació de valor, superant els jocs de suma zero. Si no es crea o es manté valor, la cooperació només s'explica per la por d'una o de totes les parts (cooperació improductiva).

Les parts contenen voluntàriament el seu poder i expliciten la voluntat de fer-ho. Aquest factor provoca a vegades crisis de sobirania. I si no hi ha una estratègia definida i clara de cooperació es trenquen amb facilitat les regles que la regeixen.

Les parts tenen sempre una perspectiva esbiaixada de la relació de cooperació, en funció de les seues necessitats i de la percepció del poder propi. Aquesta visió subjectiva és inevitable. L'objectivitat de la relació cooperativa solament és possible en moments puntuals d'avaluació, planificació o control, o resulta accessible a l'observador extern. Els *partenaires* tendeixen sempre a percebre que, a la relació, li manca la necessària equitat. Pilotar la percepció d'equitat constitueix un dels factors determinants de l'èxit de la relació. La renúncia a exercir tot el poder disponible per les parts ha de fer-se compatible amb la necessitat d'exercir el control que constitueix una forma bàsica d'expressar el poder. La manera d'exercir el control constituirà un factor clau del manteniment de la relació.

PROCÉS RACIONAL DE SOLUCIÓ DE PROBLEMES

Es tracta d'utilitzar la lògica de la racionalitat. En racionalitzar el conflicte, utilitzant un llenguatge de necessitats, es desvelen els interessos de les parts, i el conflicte passa a ser un problema la solució del qual passa perquè ambdues parts guanyen. La solució de problemes suposa un abordatge cooperatiu des de l'enquadrament de la negociació. Es basa en la premissa que en cada problema hi ha implícita la solució, i amb aquesta finalitat s'exposa l'esquema de treball següent.

1. *Definició del problema.* Necessitem reconstruir la situació per a transformar-la, començant per definir el conflicte en termes de problema.

Estan diferenciades les opinions de les dades? Qui més pot coincidir en l'anàlisi de la situació que realitzem? Definir l'abast del problema atenent les metes: pilotatge (correcció sobre la marxa), tàctic (afecta una àrea concreta), estratègic (afecta la globalitat d'una situació o relació).

2. *Anàlisi causal.* Quasi tots els conflictes tenen diverses causes; per tant, per resoldre'ls cal evitar les atribucions a persones i identificar els factors que mantenen o amplifiquen la situació disfuncional.

Mètodes bàsics:

- Tècnica dels perquè (mètode d'Ishikawa): es fa la pregunta *per què* fins que no isca en la resposta el nom de ningú.
- Diagrama causa-efecte. I, què ha contribuït més perquè la situació actual siga com és? I què més? Evita la simplificació en l'atribució causal.

3. *Identificació de solucions possibles*. Assegurar-se que la solució no incorpora atribucions causals a persones. Les solucions se ceneixen a l'abast del problema definit en el pas primer. S'elaboren llistes, tan àmplies com siga possible, de solucions susceptibles de ser implantades, sense sotmetre a crítica prèvia les solucions possibles. Es tracta de plantejar solucions sense avortar-les; per exemple, en les frases compostes se substitueix el *però* per *i*.

4. *Selecció de la solució òptima*, identificant criteris de qualitat a les diverses solucions; assignant puntuacions als criteris per a cada solució alternativa. Es considera que la solució triada és l'òptima amb les dades i els criteris establerts (sense prejudicis negatius). Cal evitar la selecció de solucions que impliquen un doble vincle. Si no és possible, cal assumir-ho.

5. *Elaboració d'un pla d'acció*. Què - qui - quan - com - on - amb què.

6. *Posada en marxa*. Disposant d'un pla de pilotatge que implica generar criteris de seguiment, i havent elaborat solucions alternatives (totals o parcials).

EL PERFIL DEL MEDIADOR EN ELS CONFLICTES FAMILIARS

El mediador és un facilitador que coneix els procediments eficaços de negociació (Moore, 1995) i la seua funció consisteix a crear les condicions per a buscar acords, però també a propiciar l'«apropiació» –*empowerment*– responsable de coneixements, accions i solucions dins la dimensió transformadora del procés de mediació (Bush i Folger, 1996). És a dir, ensenyar a les parts a veure la realitat d'una certa manera. És el controlador del procés però no dels continguts, ni del resultat. La seua missió és convertir els contrincants en companys, per solucionar el problema. (Ajuda a fer possible la trobada entre les parts, i a identificar i satisfer els interessos de totes dues. Dirigeix el procés, guia la discussió i maneja els passos que cal seguir-hi. No assumeix la responsabilitat de transformar el conflicte, que correspon a les parts. Basa la seua actuació en la imparcialitat i el suport a les dues parts, i fa un esforç per ser objectiu.) El mediador dirigeix el procés per portar les parts des de posicions personals fins a plantejaments cooperatius, on es puga racionalitzar el problema. Per a fer-ho li cal un entrenament específic –és un negociador especialitzat– que el dote d'habilitats per a manejar situacions en què les emocions tenen un paper rellevant.

Durant el procés de mediació s'até als principis bàsics de la negociació, com ara resistir-se a la temptació de corregir; oferir opcions, no imposicions;

demostrar que hi ha una manera més eficaç de salvar les diferències; permetre expressar a cada un la seua pròpia perspectiva; destacar els punts en comú; respectar les diferències individuals; elaborar un mapa del conflicte sempre que siga possible. Gran part de l'èxit de la intervenció, quan es volen aconseguir efectes permanents, rau en l'esforç dels agents de la intervenció per plantejar el mapa de la situació, de manera que pugua ser assumit pels diferents components del sistema, potser amb graus de comprensió distints, però compartint els elements bàsics que estructuraren la dinàmica de les situacions i dels problemes que volen resoldre (vegeu la taula 1). L'esforç en la construcció de mapes comuns constitueix un element fonamental en la prevenció de la resistència al canvi. En aquest sentit, cal recordar que les persones, generalment, no es resisteixen tant al canvi (que poden entendre com a necessari i raonable) com al fet que els canvien per mitjà de mètodes impositius i actituds autoritàries.

TAULA 1
Traçat del mapa del conflicte
(Cornelius i Faire, 1995)

QUIN ÉS EL PROBLEMA?

Descriu-lo en termes generals per identificar la qüestió sobre la qual vols fer el mapa.

QUI SÓN ELS IMPLICATS?

Decideix els que són els participants implicats.

QUÈ DESITGEN ELS ALTRES REALMENT?

Fes una llista de necessitats i temors rellevants, així amplies les perspectives i les solucions quan la llista s'haja completat.

NECESSITATS: desitjos, valors, interessos principals respecte a l'assumpte. «Si la teua resposta al problema és fer X, quines necessitats satisfàs?»

TEMORS: preocupacions, ansietats, inquietuds..., tant si són racionals com si no ho són.

INTERPRETACIÓ:

Busca informació nova, dades que abans no havies advertit.

Busca punts en comú, necessitats o interessos semblants.

Crea una visió comuna on inclogues els valors i les idees de tots.

Busca punts que no estan clars i agrega'ls a necessitats o temors.

Identifica la dificultat que reclama més atenció.

Identifica concessions fàcils d'atorgar que ajudarien algú.

Busca indicis que abans no estaven clars i ara requereixen atenció.

Crea situacions en què tots guanyen.

LES FUNCIONS FONAMENTALS DE LA PERSONA MEDIADORA

Principalment establim quatre funcions bàsiques que resumeixen l'acció del mediador. D'una banda, la seua influència com a element nou en el sistema, a més de la seua funció pedagògica, de maneig de les emocions i de pilotar els acords.

Funció d'agent de canvi per se. La mera presència d'un element nou en el sistema, triat amb el consens de les parts i independent d'aquestes, pot ser un factor molt significatiu i suposa un element de canvi. Des de la perspectiva sistèmica, entenem que quan s'introdueix un nou element en les xarxes complexes de les interaccions estables i recurrents dels membres de la família, la interacció canvia i les conductes de les persones també.

Funció pedagògica. Consisteix bàsicament a articular el procés mediador per aconseguir una reestructuració cognitiva. El mediador ensenya la realitat des d'un altre punt de vista, ensenya a mirar. Per aconseguir-ho: supervisa i estructura l'intercanvi d'informació per assegurar que cada part expresse el seu punt de vista i s'escolten l'una a l'altra. Els ajuda a comprendre's i a sospesar els seus plantejaments. Ofereix procediments per a la recerca conjunta de solucions. Fa preguntes obertes. Suggereix però no imposa. No presenta solucions. No jutja les parts. Contribueix a generar confiança. Anima les parts a buscar solucions que satisfacen totes dues.

Maneig i regulació de les emocions. Les emocions són tendències d'acció que inviten a actuar. No són ni racionals ni irracionals; són adaptatives, ja que precedeixen i guien la raó, estableixen el problema perquè la cognició el resolga i serveixen de guia per a una acció raonada. La regulació de les emocions s'aprèn al llarg de la història vital de la persona i forma part de la intel·ligència emocional. El mediador intervé estimulants i focalitzant els continguts emocionals que interessin per a l'objectiu de la mediació. El mediador no promou un alleujament catàrtic en si, ja que aquest no resulta per si mateix eficaç per a la producció de canvis significatius en els membres de la família. Generalment, els adults disposen d'escassos coneixements en relació amb les emocions, ja que l'experiència transmesa manca de les habilitats necessàries per a afrontar les complexes tasques que suposen les relacions familiars (Mateu, 2000). L'expressió de l'experiència emocional té sentit en la mesura que s'implique en la creació d'un nou significat. No s'aconsegueix canvi emocional sense el canvi cognitiu concomitant (Greenberg i Paivio, 2002). Amb aquesta finalitat, el mediador utilitza pràctiques de comunicació interpersonal de qualitat com les que es recullen en l'apartat final de l'article.

Orientador en els acords. La solució del conflicte la tenen les parts i no la persona mediadora, però aquesta ajuda les parts a definir clarament l'acord –si s'ha arribat a això–. Tal com indica Farré (2004), l'objectiu d'una mediació no

és sempre arribar a un acord formal. L'objectiu pot ser tractar una sèrie de compromisos orals, comunicar-se en un espai de seguretat... El pilotatge dels acords per part del mediador implica tenir en compte certes característiques que fan possible la seua implantació. Els acords han de ser equilibrats, realistes-possibles, específics i concrets, clars i simples, acceptables per les parts i avaluable. A més a més, han de mantenir expectatives de millora de la relació i ser redactats per escrit (Torrego, 2000).

BONES PRÀCTIQUES PER A UNA COMUNICACIÓ INTERPERSONAL DE QUALITAT

LA VALIDACIÓ

És l'acció per la qual es comunica a l'altra persona que les seues respostes tenen sentit i són comprensibles dins el seu context. Consisteix a acceptar activament la persona, acollir les seues respostes i no trivialitzar-les o infravalorar-les. Requereix de la persona que escolta buscar, reconèixer i reflectir la validació inherent en les seues respostes (Greenberg i Elliot, 1997). Tant l'empatia com l'escolta activa es consideren validació. Validar significa: aprovar, donar suport, permetre, autoritzar, fer algú valuós, apte. Validar, l'acte de donar validesa: confirmar, reforçar, verificar, autenticar, secundar o corroborar sobre una base sòlida i autoritzada. El terme «carícia» d'Eric Berne (1976) com a unitat d'atenció i reconeixement que tota persona necessita, s'aproxima a aquest concepte. En dir a una persona que és vàlida se li indica que és rellevant i significativa, lògicament correcta, té tanta força que imposa seriosa atenció. Quan es valida una persona es valida tot el que és (no hi ha res que la persona senta, diga, que no siga el seu si mateix), en aquest sentit s'acosta al significat del terme «acceptació incondicional positiva» encunyat per C. Rogers (1951).

L'EMPATIA (Rogers, 1951)

Significa «percebre el marc de referència de l'altre amb precisió i amb els components i significats emocionals que li pertanyen com si un fóra l'altra persona, però sense perdre la condició del com si» (Greenberg, 2000).

Quan et prens el temps de comprendre minuciosament els pensaments i les motivacions dels altres, la lectura mental canvia i culpar ja no és tan fàcil.

L'ESCOLTA ACTIVA

La forma activa d'escoltar suposa tractar de desxifrar amb precisió els sentiments de l'altre: allò que hi ha dins seu. La persona tracta d'entendre el que sent l'altre o el que significa el missatge. És més efectiva que la forma passiva.

La persona no envia un missatge propi (ni lloa, ni opina, ni analitza,..), només tracta d'entendre amb precisió allò que diu l'altre i expressa amb paraules el que ha comprès (Gordon, 1997). La forma activa d'escoltar incita la persona a alliberar-se dels sentiments problemàtics; com que aquests no es poden suprimir o oblidar, és correcte encoratjar a expressar-los obertament. La forma activa d'escoltar ajuda l'altre a tenir menys por als sentiments negatius. Promou una relació càlida entre les parts. La forma activa d'escoltar facilita que l'altre resolga els seus problemes per ell mateix. Fa que l'altre siga qui parle, i influeix perquè senta més desitjos d'escoltar les idees i els pensaments dels seus pares.

Riscos de la forma activa d'escoltar

Òbviament cal saber suspendre els propis sentiments i pensament per a atendre només els de l'altre. Alguna cosa li passa a la persona que practica la forma activa d'escoltar. Per a comprendre amb precisió el que l'altra persona pensa o sent, des del seu punt de vista, ha de veure el món de la mateixa manera que ella el veu. Corre el perill que les seues actituds o opinions queden alterades. Això pot ser alarmant, si no s'és flexible per a ser canviada.

ELS MISSATGES «JO» / MISSATGES «TU»

La manera com les persones s'adrecen les unes a les altres en els moments de conflicte pot ser constructiva. La diferència entre un enfrontament efectiu i un d'ineficaz està en el missatge que es dona a l'altre.

Missatges «tu». Comencen amb la paraula «tu» (tàcita) o contenen aquesta paraula. Són ineficazos en la mesura que destrueixen la dignitat de l'altre, ja que els desxifra com una avaluació sobre ell.

Missatge «jo». La raó per la qual són efectius és que tenen moltes menys probabilitats de provocar resistència i rebel·lió. Promouen que la responsabilitat de modificar el comportament siga de l'altre. En conseqüència, l'ajuda a madurar i assumir la responsabilitat del seu comportament. Són sincers i tendeixen a influir en l'altre perquè al seu torn transmeta missatges sincers, cada vegada que senta una cosa. És una resposta menys amenaçadora, que si s'acusa l'altre de causar un sentiment negatiu. El transmissor d'un missatge «jo» s'arrisca que l'altra persona el coneiga tal com és, com una persona capaç de fer-se mal, avergonyir-se, irritar-se..., per tant es veuen els pares com a persones humanes.

Missatge «jo» en quatre parts

Perquè l'altre canvie el comportament voluntàriament i com a resultat de prendre't a tu en compte, ell o ella necessiten saber quin és el problema que tu tens. Per això es requereixen els següents elements:

1. Descripció del comportament. Quin és el comportament d'ell o ella que causa el problema, sense culpar ningú.
2. Quins efectes palpables té sobre tu, aquest comportament.
3. Sentiment. Què sents tu respecte a aquest efecte.
4. Necessitat. Què necessites per a sentir-te més bé.

REFERÈNCIES

- BERNE, E. (1976): *Análisis transaccional en psicoterapia*. Buenos Aires, Psique.
- BOLAÑOS, J. I. (1996): «Mediación familiar: Una forma diferente de entender la justicia», *Informació Psicológica*, 60, 23-25.
- BOTELLA, L. i G. FREIXAS (1998): *Teoría de los constructos personales. Aplicaciones a la práctica psicológica*. Barcelona, Laertes.
- BUSH, R. A. i J. P. FOLGER (1996): *La promesa de la mediación*. Buenos Aires, Granica.
- CORNELIUS, H. i S. FAIRE (1995): *Tu ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid, GAIA Ediciones.
- ESCRIBÁ, P. (2003): «La comprensión de la familia desde el enfoque ecosistémico», en A. Poyatos (ed.): *Mediación familiar y social en diferentes contextos* (pp. 47-74). València, Nau Llibres.
- FARRÉ, S. (2004): *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona, Ariel.
- FONKERT, R. (2000): «Mediación padres adolescentes: recurso alternativo a la terapia familiar en la resolución de conflictos en familias con adolescentes», en D. Freíd i J. Schnitman (eds.), *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos* (pp. 97-120). Barcelona, Granica S.A.
- FRIED, D. i J. SCHNITMAN (2000): *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Barcelona, Granica.
- GORDON, T. (1977): *P.E.T. Padres eficaz y técnicamente preparados*. México, Diana.
- GRENNBERG, L. S. i R. ELLIOT (1997) *Empaty reconsidered: New directions in psychotherapy*. Washington, APA.
- GREENBERG, L. (2000): *Emociones: una guía interna. Cuáles sí y cuáles no*. Bilbao, Descleé De Brouwer.
- GREENBERG, L. i S. PAIVIO (2002): *Trabajar con las emociones en Psicoterapia*. Barcelona, Paidós.
- HOCKER, J. i W. WILMOT (1991): *Interpersonal Conflict*. Dubuque. IA, WC Brown.
- MATEU, C. (2000): *La validación emocional como protectora de las relaciones familiares*. Curso UIMP. Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics. Facultat de Psicologia. Universitat de València.
- MOORE, C. (1995): *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Granica.
- ROGERS, C. R. (1951, 1997): *Psicoterapia centrada en el cliente. Práctica, implicaciones y teoría*. Barcelona, Paidós Ibérica S.A.
- SUARES, M. (2002): *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Paidós.
- TORREGO, J. C. (2000): *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid, Narcea S.A. de Ediciones.

ANNEX. Casos pràctics

1. *Família reconstituïda en què ella aporta dos fills de sengles parelles anteriors*

Mercè té 35 anys, treballa com a auxiliar de clínica. Els seus dos fills, Vicent i Maria, de 16 i 12 anys respectivament, pertanyen cada un a un pare amb qui actualment no mantenen cap relació. Pere té 29 anys, és autònom i treballa com a pintor d'interiors. Mercè i Pere es van conèixer fa tres anys i van iniciar pocs mesos després una relació de convivència; ell es va traslladar a la casa d'ella, on també resideixen els seus dos fills. Acudeixen a consulta perquè la convivència ha arribat a un límit que defineixen com a insuportable, a pesar que tenien plans de contraure matrimoni en un futur pròxim. La iniciativa de sol·licitar consulta psicològica parteix d'ella, però ell l'accepta perquè troba que necessita posar solució al seu malestar. La demanda és buscar ajuda psicològica per a Pere, perquè consideren que el seu caràcter actual impossibilita la relació de parella. Pere manifesta que se sent perdut, perd el control i insulta la seua parella i posteriorment pateix migranyes i malestar significatiu. Ambdós opinen que no tenen intimitat per a resoldre els seus assumptes personals. Pere ha perdut el temps lliure de què disposava abans per a les seues activitats (circuitos de *Scalextric*) i per a atendre el seu germà disminuït psíquic de qui es fa càrrec. Mercè es defineix com una dona impulsiva, porta la iniciativa i es mostra molt protectora dels seus fills. L'organització diària de la vida familiar la desborda i sent que no té el suport de la seua parella. Pere desitja tenir fills, i indica que es planteja adoptar els de la seua parella, però no els considera seus genèticament, es mostra gelós de les seues parelles anteriors i tem els comentaris dels altres.

La demanda es va reformular i es va situar en la complexitat intrínseca de l'estructura familiar i no en un dels membres. La parella entenia que si no afrontava les situacions conflictives que diàriament es presentaven en el si de la família, augmentaven els sentiments d'hostilitat i de falta de cooperació, fet que redundava en una disminució de la capacitat per a buscar solucions. Es trobaven immersos en un bucle de culpabilitats que augmentava a mesura que fallaven les solucions habituals que intentaven (eixir un cap de setmana sols, parlar entre ells sense discutir...). Així doncs se'ls va oferir iniciar una mediació. D'altra banda, tant Mercè com Pere presentaven situacions personals inconcluses que arrossegaven del passat –ella en relació amb les seues parelles anteriors i ell en relació amb la vinculació afectiva establerta en la seua família d'origen–, les quals requerien un major aprofundiment i suggerien ser tractades dins l'àmbit de la psicoteràpia.

Es van utilitzar sis sessions de mediació a què van assistir els dos membres de la parella. El tema de la mediació es va centrar en la reorganització familiar.

2. Matrimoni i malaltia de la mare d'ell

Xavier i Mariola tenen dos fills de 12 i 8 anys, respectivament. Mariola acudeix a consulta perquè ha patit una crisi d'ansietat a causa de diversos estressors que s'han produït en la seua vida, en un curt període de temps. És professora de batxillerat, es troba en etapa d'avaluacions, la filla gran té dificultats escolars, l'any que ve canvia de cicle i l'angoixa el canvi de centre i la nova adaptació. Com a conseqüència d'això ha patit una paràlisi del costat esquerre de la cara i pateix bruxisme. Durant el desenvolupament de la psicoteràpia –finalitzant aquesta–, la mare d'ell té un brot d'Alzheimer i pateix un deteriorament més gran, la qual cosa la impossibilita viure sola. Davant la possibilitat que la sogra haja de viure amb ells, s'ha generat una forta discussió en el matrimoni. Mariola manifesta que durant anys ha callat les intervencions de la sogra, a qui considera manipuladora del seu fill i injusta amb relació als seus néts, ja que ha deixat veure clarament que no són els seus preferits. Mariola es nega que la seua sogra visca amb ells. El seu marit, Xavier, és el fill major de la família i se sent molt responsable de les atencions envers sa mare, i a més a més s'ha posat de part seua quan aquesta s'ha pronunciat respecte als néts. Paral·lelament a la psicoteràpia, s'inicia una mediació amb un altre professional.

El tema de les sessions de mediació se centra a resoldre el conflicte generat per les repercussions que ha provocat sobre la parella el deteriorament de la malaltia de la mare d'ell, així com a buscar solucions consensuades davant de la nova situació.

3. Família formada pels pares i un fill adoptiu adolescent

Josep i Teresa, de 58 i 56 anys respectivament, són pares de Juan, de 16 anys d'edat. El matrimoni no va poder tenir fills biològics i finalment es van decidir a adoptar un menor d'origen colombià. Juan va arribar a la família als tres anys. L'estil educatiu dels pares s'ha caracteritzat per la polaritat autoritarisme/ permissivitat. Els pares mantenen una estructura de funcionament tradicional, des de la qual es qüestionen les formes de fer del fill (vestimenta, relacions, activitats...). Amb l'entrada de Juan en la preadolescència es va anar albirant una lluita de poder entre pare i fill, que s'ha vist augmentada per la suma d'experiències conflictives que han anat succeint-se. L'adolescència de Juan suposa un desafiament a l'estabilitat familiar, ja que presenta noves expectatives i demandes que entren en conflicte amb els objectius i les expectatives dels pares. Els pares acudeixen a consulta davant els comportaments del fill, a qui no poden deixar tot sol a casa –porta amics, gasta els productes del rebost, no arreplega les restes de begudes...–, ni vol eixir amb ells els caps de setmana a la seua caseta de camp.

Han viscut diverses situacions de tensió (portades, insults...) que finalment els han induït a demanar ajuda professional. És infreqüent trobar un pare que no pense en la resolució d'un conflicte en termes de guanyador i vençut. Generalment es defensa dient que aquest és el mètode més ràpid per a resoldre un conflicte. Aquesta orientació de «guanyar-perdre» es troba en la mateixa arrel del dilema de la solució. En el nostre cas, tant si es tria ser estricte (el pare guanya) com ser tolerant (el fill guanya), l'avantatge és només aparent. Cada vegada que es força un fill a fer alguna cosa mitjançant l'ús de la força o l'autoritat, se li nega l'oportunitat d'aprendre autodisciplina i autoresponsabilitat. D'altra banda, els fills que aprenen que les seues necessitats sempre són més importants que les de l'altre, no tenen domini interior i es converteixen en egocèntrics, egoistes i exigents. Sovint desenvolupen sentiments profunds d'inseguretat sobre l'amor dels pares, ja que a aquests, com a perdedors, els resulta difícil sentir amor i acceptació envers el fill.

S'inicien sessions de mediació a les quals acudeixen tots tres. La família necessita aprendre a renegociar regles d'autoritat amb un altre mètode, i han de començar a acceptar una major individuació del fill. La mediació suposa un potencial facilitador en l'establiment d'acords per a la solució de problemes específics (eixides dels caps de setmana, quedar-se sol a casa...).