

TÉCNICAS PARA ABORDAR DIFERENTES INTERACCIONES CONFLICTIVAS EN MEDIACIÓN FAMILIAR.

Fuente: Bolaños, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en las rupturas conflictivas*. Ed. Reus: Madrid.

Si atendemos al estilo interaccional que utilizan las parejas en la expresión de su conflicto, también podemos pensar en una serie de técnicas apropiadas para algunos casos concretos. Es claro que la técnica no pretende una modificación sustancial y a largo plazo de la manera de relacionarse, sino más bien el objetivo es generar una interacción diferente, al menos durante la sesión de mediación, que permita la consecución de los objetivos planteados. Hay interacciones conflictivas que, de no ser así, no permitirían la posibilidad del mínimo diálogo eficaz para avanzar en el proceso. Utilizaremos como referencia para este análisis los estilos interaccionales y comunicacionales descritos en el capítulo segundo (Kressel y col., 1980; Parkinson, 1987, 2005).

8.1. Técnicas para manejar interacciones enredadas.

En estas parejas, en que la dinámica de confrontación aprendida en el juzgado tiende a invadir todo tipo de comunicación, las técnicas pretenden facilitar el proceso mediante la prevención de las situaciones que inevitablemente ponen a la disputa en escena.

Jesús y Dulce llevaban ocho años separándose cuando el juez les recomendó acudir a mediación familiar. Desde el punto de vista legal, habían tramitado su separación y ahora se encontraban en un largo proceso de divorcio. La vía siempre había sido contenciosa, caracterizándose por los constantes recursos y apelaciones a las diferentes decisiones que se iban tomando. Se trataba de una pareja en la que ninguno de los dos había asumido su responsabilidad en la ruptura y en la que ambos se culpaban mutuamente de las causas de todos los problemas con que se iban encontrando. Primero fue la disputa por la custodia de su hijo de tres años, adjudicada judicialmente a Dulce y a cuyo derecho Jesús nunca quiso renunciar. Junto a las correspondientes apelaciones (él no aceptó la resolución citada y ella la que hacía referencia a la pensión) se instaron procedimientos de ejecución y se sucedieron conflictos

económicos y centrados en el sistema de relación. En algún momento de este proceso, Jesús inició una convivencia con una nueva pareja, lo que también fue motivo de conflicto. Cuando llegaron a mediación, su hijo había cumplido 11 años y desde hacía unos meses había ido expresando a su padre su firme deseo de convivir con él, lo que Dulce no podía aceptar e interpretaba como el resultado de un proceso de manipulación paterna. La negativa de Dulce hizo que el niño se escapase de casa, con la ayuda de Jesús. Desde que inició la convivencia con su padre se negó a hablar con su madre.

Transformar las acusaciones en peticiones (Saposnek, 1983). Una acusación basada en el pasado se puede reconvertir en un deseo para el futuro, lo que disminuye el riesgo de una contraacusación de la otra parte.

Cuando Dulce acusó a Jesús de no haberse ocupado nunca de algunas cuestiones relativas a la salud o la educación de su hijo, lo hizo retomando la dinámica de confrontación a la que estaban acostumbrados y, por tanto, como un argumento en contra de la opción de custodia paterna. El mediador intentó resituarse la conversación en el terreno cooperativo planteando que si lo que Dulce estaba intentando expresar era una queja, tal vez su deseo sería que en el futuro él también pudiera ocuparse de estos temas y por lo tanto de lo que podrían hablar es de cómo compartir estas responsabilidades.

Postergar el abordaje de un tema (Saposnek, 1983). Cuando el diálogo sobre un tema provoca intensas contiendas se puede plantear dejarlo provisionalmente y pasar a otro (preferentemente relacionado de forma tangencial con él) que no genere tanta disputa o incluso que tenga una fácil solución.

Una convivencia más habitual de Jesús con su hijo podía implicar la necesidad de un cambio de centro escolar, o al menos así lo creía él. Además nunca había estado de acuerdo con el actual, sobre todo porque Dulce no le había consultado a la hora de elegirlo. Este tema, que se había debatido intensamente en el juzgado supuso un fuerte enfrentamiento cuando surgió en mediación. El mediador pensó que no era posible abordarlo en ese momento y propuso hablar sobre la disponibilidad horaria de cada uno para acompañar y recoger al niño al centro escolar.

Cambio repentino hacia un aspecto más positivo (Saposnek, 1983). Reconducir el tema buscando elementos positivos en el pasado o en el futuro, o incluso en otro tema, que puedan permitir abordar el conflicto de otra manera. Lo inesperado del movimiento produce desorientación y permite al mediador un mayor margen de maniobra para controlar las reacciones.

La tensión estuvo a punto de dispararse de nuevo cuando Jesús comenzó a retomar algunas de las descalificaciones que sobre las "capacidades maternas" se habían vertido en el juzgado, en concreto en cuanto a sus dificultades para poner límites a su hijo de una manera eficaz, algo que él si era capaz de conseguir. En este caso el mediador preguntó a Jesús:

-¿Cómo elegiste a la madre de tu hijo?

La pregunta sorprendió a ambos y abrió las puertas para introducir reflexiones y comentarios sobre la responsabilidad compartida de cada uno de ellos en haber ofrecido a su hijo el mejor padre y la mejor madre que pudieron elegir, o la complementariedad y el reparto en el desempeño de las funciones.

Desvío (Saposnek, 1983). El mediador intenta evitar comentarios de una parte hacia la otra que puedan producir daños irreparables en el proceso. Pero a veces son inevitables. Entonces es posible desviar el efecto en forma de clasificación o racionalización que ayude a la parte atacada a interpretar el comentario, provocando que el primero suavice su afirmación, que el segundo no contraataque y que ambos queden en una situación legítima.

Dulce argumentó, en un momento de las discusiones, que el único objetivo que perseguía Jesús era conseguir el domicilio conyugal y que el niño no le importaba lo más mínimo. Antes de que Jesús saltase de su silla, el mediador pidió a Dulce que concretase si realmente pensaba que ese era su único objetivo o tal vez existían otros, partiendo de la legitimidad de éste como uno más, y si de verdad pensaba que el niño no le importaba o tal vez se refería a que a veces, en este tipo de discusiones, uno tiene la sensación, también legítima, de que se entra en una especie de regateo en el que da la impresión de que se está comerciando con los niños. Dulce pudo matizar sus comentarios sin necesidad de que Jesús interviniese y el

mediador propuso asumir su responsabilidad en intentar evitar que el diálogo se convirtiese en un "mercadeo" sobre los intereses de su hijo.

Interacciones enredadas:

- Transformar acusaciones en peticiones.
- Postergar el abordaje de un tema.
- Cambiar a temas o aspectos positivos.
- Desvío.

8.2. Técnicas para manejar interacciones de confrontación abierta.

Son parejas donde la capacidad de diálogo se ve bloqueada por constantes escaladas de violencia verbal que impiden una comunicación adecuada. Las técnicas específicas van dirigidas a controlar la aparición de estas escaladas.

Inma y Luís habían tenido una capacidad de diálogo envidiable. Pero, a medida que su relación se fue deteriorando, sus discusiones fueron cada vez más encrespadas. Sin darse cuenta se encontraban inmersos en fuertes disputas en las que los dos perdían momentáneamente el sentido de control que otras veces les había caracterizado y se gritaban hasta extenuarse. Nunca llegaron a la agresión física, pero los insultos y las descalificaciones podían surgir con facilidad. Cuando la tormenta se calmaba, ambos eran conscientes del nivel de agresividad al que habían llegado y se proponían los esfuerzos necesarios para que la situación no volviese a repetirse, y menos delante del niño, quien con tres años de edad cada vez se daba más cuenta de las cosas. Cuando Inma y Luís se separaron de común acuerdo, sus conversaciones al respecto tuvieron esas mismas características, con escaladas que no podían evitar incluso en presencia de terceras personas. Inma atribuyó a las pérdidas de control de Luís el estado de histeria que el niño mostraba cada vez que él iba a buscarle. Lloraba y gritaba de tal manera que Luís tenía que llevarse por la fuerza, algo que Inma descalificaba en medio de la discusión. Su estilo se repetía delante del juez, los abogados o el mediador, quien dada la

aparentemente buena capacidad de diálogo no había dudado en convocarlos conjuntamente desde la primera sesión.

Bloquear y tranquilizar (Saposnek, 1983). El mediador puede bloquear una escalada interrumpiendo la discusión y convirtiendo el diálogo en un monólogo propio donde no importa tanto el contenido como el tono tranquilizador y el efecto refrigerante sobre el conflicto.

Cuando Inma y Luís se sentaron junto al mediador, no tardaron ni cinco minutos en mostrarle lo que eran capaces de hacer. Sin un detonante claro, y en un momento en que el mediador aludía a la existencia de un hijo de corta edad, Inma hizo un comentario a primera vista banal.

-Los niños son los que más sufren en estas situaciones...

Luís la interrumpió denotando cierta tensión en sus palabras.

-Depende del comportamiento de los padres.

-No sé a que te refieres, contestó Inma sin dar tiempo al mediador para reaccionar.

-Que a los niños no hay que calentarles la cabeza. A eso me refiero.

Luís ya estaba gritando, pero Inma podía subir el tono aún más.

-Si alguien le está calentando la cabeza es tu madre...

El mediador pensaba que no debió haberles permitido llegar hasta ahí. Cuando se interrumpe una escalada de acusaciones siempre hay alguien que se queda con un "proyectil" en la recámara y, con toda justicia, siente que el otro ha podido "disparar" más.

-Por favor, necesito que me escuchéis. Veo que hay temas que provocan discusiones entre vosotros... Espera un momento Luís (éste intentaba tomar de nuevo la palabra)... y quizás por eso estáis aquí intentando buscar unos acuerdos...

-Es que lo de mi madre ya es intolerable...

Luís estaba muy cargado y no podía escuchar. El mediador apoyó suavemente la mano en su antebrazo, lo que seguramente le desconcertó y tal vez le tranquilizó, y continuó hablándoles a los dos.

-...unos acuerdos que pueden servir para tranquilizar la situación. Muchas parejas atraviesan momentos como éste y a veces piensan, no sé si es vuestro caso, que será difícil encontrar de nuevo la calma, pero cuando se habla, cuando se toman decisiones y éstas son buenas para todos parece que la vida vuelve a organizarse...

El mediador continuó hablando unos minutos, muy despacio, con un tono muy bajo y muy lento, sobre la mediación, el proceso de separación, la

adaptación a la ruptura y otros temas mientras iba observando que ellos se relajaban progresivamente. No estaba dispuesto a darles la palabra hasta no estar seguro de ello.

Tomar una postura asertiva (Saposnek, 1983). Exigir a los participantes que detengan sus ataques verbales cuando estos constituyen una evidente pérdida de control. Esto tiene un mayor énfasis si se hace levantándose y hablando desde esa posición o incluso interponiéndose físicamente entre ellos impidiendo su visualización. También puede ser eficaz cualquier otra conducta inesperada que bloquee la situación.

La siguiente escalada sobrevino cuando el mediador había propuesto a Inma y a Luís que intentasen enumerar, sin entrar en ellos, los temas de los que querían hablar. Como suele ocurrir, al poner nombre al primer tema pasaron inmediatamente a discutirlo. Luís había planteado que se hablase del tiempo que él podría estar con su hijo, pues él quería una custodia compartida, a lo que Inma inmediatamente había contestado, mirando al mediador, que su hijo era muy pequeño y Luís, sin mirarla, que era una madre sobreprotectora. La discusión estaba de nuevo servida.

-Vale, se acabó. Es muy importante que yo pueda saber dónde están vuestros desacuerdos para más tarde poder comprender en qué consisten y entre todos buscar soluciones. Así pues os pido que me deis permiso para interrumpiros cada vez que entréis en una discusión como ésta.

Abandonar la sala (Saposnek, 1983). El mediador puede levantarse y comunicar su desinterés por la conversación y hacer ademán de salir. Si esto no funciona, salir y esperar fuera unos minutos. Es posible combinar este movimiento con alguna afirmación provocativa o paradójica.

En otro momento más avanzado del proceso Inma y Luís se enzarzaron en una imparable discusión respecto al precio de la ropa que necesitaba el niño. Estaban intentando hablar de la contribución económica de cada uno, pero la discusión derivó por otros derroteros, relacionados con la convivencia en pareja, el nivel de vida que cada uno quería... El tono fue subiendo y de nada sirvieron los intentos del mediador para detener la escalada, así que optó por levantarse de la silla y dirigirse hacia la puerta, desde donde les habló.

-Como veo que tenéis muchas cosas que deciros yo esperaré fuera para no molestaros.

Los dos le rogaron que se quedase.

Caucus (Moore, 1987; Haynes, 1995). Los encuentros privados (o momentos aparte) con cada una de los participantes están especialmente indicados en este tipo de situaciones. Sirven para tranquilizar y refrigerar las emociones. En general se recomienda que duren poco tiempo y que éste sea similar para los dos.

En el caso de Inma y Luis el mediador no optó por este recurso, pero tal vez hubiera sido necesario en algunos momentos en que las discusiones cobraron especial intensidad y donde una parada a tiempo hubiera ahorrado algunas palabras de las que ambos se arrepentirían con posterioridad.

El *caucus* es una intervención que tiene diversas utilidades en diferentes momentos del proceso. Algunas de ellas pueden ser:

- Construir historias
- Manejar emociones
- Promover acercamientos
- Legitimar
- Desbloquear negociaciones

Con independencia de su utilidad específica y de la fase del proceso en que se realice, en el *caucus* pueden diferenciarse tres momentos:

- Escucha legitimante. Es una parte esencial del momento aparte. La persona mediadora escucha a cada una de las partes por separado. La privacidad del encuentro permite un manejo más libre de la legitimación.
- Cuestionamiento de posiciones. El movimiento anterior permite centrarse con mayor facilidad en las necesidades de la persona

escuchada lo que pone en cuestionamiento la firmeza de la posición defendida en la disputa.

- Reconocimiento del otro. Los dos pasos anteriores otorgan permiso al mediador para realizar un movimiento de acercamiento a la otra parte. Después de un breve resumen de lo hablado, el mediador puede introducir este aspecto planteando que también es capaz de comprender a la otra parte.

Confrontación abierta:

- Bloquear y tranquilizar.
- Manejo asertivo de la comunicación.
- Abandonar la sala.
- Caucus.

8.3. Técnicas para manejar interacciones ambivalentes.

Muchas parejas inician su proceso de ruptura sin tener del todo claro que eso es lo que quieren. Lo habitual es que la ambivalencia la exprese uno de los dos, pero esto suele ser el síntoma de una relación en la que los planteamientos de ruptura no están siendo demasiado claros. En los casos de "enganche tenaz", uno de los dos se siente perseguido por el otro que, implacablemente intenta mantener la relación.

Cuando Merche le planteó a Mario que quería dejarle, Mario sintió que el mundo se derrumbaba alrededor de él. Aunque ella le había hablado algunas veces de las dificultades que encontraba en la relación de pareja, él no había dado demasiado crédito. Pensaba que eran caprichos pasajeros. Nunca había contemplado la posibilidad de una ruptura y, a pesar de que había tenido que abandonar el hogar tras las medidas provisionales dictadas por el juez, seguía sin contemplarla. Inmediatamente decidió que no podía dejarla escapar y que,

posiblemente, como le pasa a muchas mujeres (pensaba él), lo que ella quería es que él se preocupase mucho más. A partir de ese momento su lema sería "el que la sigue la consigue", y así lo hizo. Cuando hablaba con Merche y, llorando, le preguntaba los motivos para haber dejado de quererle, ella, intentando no hacerle daño, contestaba que no es que no le quisiera. Simplemente lo que pasaba es que le quería de otra forma. Esto alimentaba en Mario las expectativas de retorno e incrementaba sus presiones. Pero ocurría que Merche cada vez se sentía más perseguida por él. Se le encontraba en lugares inusuales, llamaba a todas horas y cuanto más lo hacía, más claro tenía ella que no podía volver con él. Pero no podía evitar sentir pena. Los niños sentían lo mismo que ella sentía y también comenzaron a huir de su padre.

Normalizar la ambivalencia (Haynes, 1995) Transmitir a las partes que es normal que tengan dudas y temores en relación con la ruptura, pues es algo que le ocurre a la mayoría de las parejas. En muchos casos basta con este reconocimiento y con permitir un diálogo sobre las emociones ligadas para desbloquear los posibles obstáculos para la mediación derivados de esta situación. En la mayoría de los casos esta técnica puede complementarse con un encuentro por separado con cada una de las partes, en el que se profundice sobre su situación personal y se analicen las posibilidades de continuar o no con la mediación.

En los primeros momentos de la primera sesión conjunta con Merche y Mario quedó patente su ambivalencia respecto a la ruptura. El mediador intentó normalizarla y permitir que hablasen de ello. Merche intentó mostrarse firme en su deseo de separarse, a lo que Mario contestaba con muestras de cariño y reacciones emocionales. En los encuentros individuales quedó patente la decisión de Merche, al mismo tiempo que la poca claridad de sus mensajes. Con Mario se abordó un dilema sobre el que tenía que decidir: seguir luchando por una mujer que quería separarse de él o ponerse él también a pensar en la separación. La primera opción estaba también implicando una separación de sus hijos, algo de lo que él era consciente. La mediación tenía cabida únicamente con la segunda opción.

Verbalizar la imposibilidad de volver atrás (Folberg y Taylor, 1992) El mediador pide a uno de los participantes, el que toma la iniciativa de la ruptura, que

expresé al otro, el que se muestra reticente, con voz clara y firme contacto visual lo irrevocable de su decisión. Esta técnica suele provocar reacciones emocionales intensas y debe utilizarse con cautela, en momentos en que la relación establecida con las partes lo permita y con el tiempo suficiente de sesión como para poder elaborar su efecto.

En la siguiente sesión Merche se ratificó en su decisión y en su deseo de continuar con la mediación para la separación. Mario reconoció que le había dado muchas vueltas a la situación y que estaba dispuesto a considerar la ruptura si ella le planteaba las cosas claramente, pues hasta ahora él dudaba que ella estuviera segura. Tenía miedo de que todo fuese una equivocación y después fuese difícil volverse atrás. Él estaba dispuesto a separarse porque ella quería, pero no deseaba que ello le hiciera pensar a Merche que había dejado de quererla. El mediador propuso a Merche que se sentase enfrente de Mario, a una corta distancia, que le mirase fijamente a los ojos y le dijese algo parecido a lo siguiente:

-Nada evitará que me separe de ti. No puedes hacer nada para que las cosas vuelvan a ser como antes.

En la tercera sesión los dos estaban dispuestos a iniciar la mediación.

Interacciones ambivalentes:

- Normalizar la ambivalencia.
- Imposibilidad de volver atrás.

También son útiles:

- Temporalizaciones.
- Encrucijadas y dilemas.

8.4. Técnicas para manejar interacciones de lucha por el poder.

Durante el proceso de mediación es habitual detectar tácticas o estrategias que cada una de las partes utiliza para conseguir una posición más privilegiada. En ocasiones la propia decisión de ruptura es una maniobra de poder. Conseguir el rechazo de los hijos puede ser otra.

Irene y Francesc se habían conocido cuando ella tenía 16 años y él 28. Su relación se estableció sobre unos patrones basados en la admiración y en la protección. Irene admiraba a Francesc, joven y brillante ejecutivo, culto y atractivo. Francesc cuidaba y adoraba a Irene, mala estudiante, con problemas en su familia, guapisima y encantadora. Iniciaron su convivencia cuando ella superó los 18, pese a la firme oposición de sus padres que, cuando dos años después se casaron, ya parecían aceptar la relación. En ese momento Irene esperaba el primero de sus tres hijos. Francesc continuó creciendo profesionalmente mientras que Irene se convertía en una hija-madre cada vez más insatisfecha. Progresivamente intentó que la relación cambiase. Buscó y encontró un empleo. Ella ya no era una niña que necesitaba ser cuidada y él ya no resultaba tan admirable. Francesc no podía escuchar sus quejas. Para él todo iba bien. Nunca hubiese imaginado que Irene pudiera tener el coraje de separarse de él. Amenazó con pedir la custodia de los niños y ella no dudó en avisarle que si lo hacía no los volvería a ver más. Él contrarrestó advirtiéndole que no vería ni un euro de su bolsillo. Los hijos y el dinero se habían convertido en campo de batalla y en instrumento de poder. Cuando acudieron al juzgado, Irene mostró al juez su preocupación porque los niños se negaban a ver a Francesc.

Asignar tareas de recogida de información (Haynes, 1988; Moore, 1995). Para contrarrestar situaciones en las que una parte intenta persuadir a la otra de cambiar una posición aportando información adicional sobre el tema. El objetivo es ayudar a que los dos desarrollen sus recursos. Plantearlo como ayuda al más débil podría comprometer seriamente la imparcialidad del mediador.

Cuando Irene y Francesc comenzaron a abordar los diferentes temas en conflicto fue posible comprobar el gran desconocimiento de Irene sobre las cuestiones económicas. Ni tan siquiera sabía cuanto dinero había en el Banco, o cómo estaba estipulada la hipoteca de la casa. Por su parte, Francesc tenía un desconocimiento absoluto sobre la mayoría de los temas relacionados con sus hijos: educación, salud, gastos. El mediador propuso como tarea que cada uno recogiese, por su cuenta y sin la ayuda del otro, toda la información posible sobre dichos temas antes de continuar hablando de ellos.

Desviar el efecto de un referente (Haynes, 1988). En ocasiones, durante la negociación se utiliza la influencia de referentes externos para conseguir poder. Se puede desviar este efecto pidiendo hablar desde el "yo".

Cuando el mediador preguntó a Irene sobre sus motivos para querer ejercer la custodia, ella contestó que ese era el mejor interés de los niños, al mismo tiempo que aludió a la experiencia del mediador para corroborarlo. Este debió inmediatamente concretar su pregunta.

-¿Qué piensas tú que es lo mejor para tus hijos?

Aprovechar la experiencia para procesar conjuntamente un tema (Haynes, 1988). Cuando una parte alude a su superior conocimiento o habilidad para decidir sobre un tema debido a su experiencia o incluso a legitimidades asentadas en conceptos tradicionales o derechos asignados a un determinado rol ("soy el cabeza de familia") es posible reconocerlo como un valor importante para tener en cuenta en el abordaje conjunto.

A pesar de que Irene había realizado notables esfuerzos por ponerse al día en las cuestiones económicas, cuando se planteó la posibilidad de elaborar un presupuesto familiar de gastos e ingresos, Francesc propuso que él podía encargarse, pues en su empresa hacía presupuestos constantemente. El mediador valoró este hecho y añadió:

-Perfecto, creo que tu experiencia nos va a ayudar mucho a trabajar sobre este tema. Pero antes es preciso que cada uno elabore su propio presupuesto.

Provocar el conflicto de una manera controlada en la sesión (Haynes, 1988). Cuando una parte acepta una posición por disconformidad con el poder establecido, por miedo a la otra parte o por evitación del conflicto.

En un momento avanzado del proceso, cuando los contactos paterno filiales se habían reanudado, y mientras se discutía una organización temporal provisional para las inminentes vacaciones de verano, Francesc propuso que durante el mes de agosto, en que los niños estarían con ella y dado que no tenían previsto desplazarse fuera de la ciudad, existiese la posibilidad de verlos algún día, aunque fueran dos o tres horas semanales. Irene rechazó de forma tajante esta propuesta y Francesc pareció abandonar su pretensión, mostrando un evidente malestar. Ante la

seguridad de que esta actitud seguramente provocaría interferencias posteriores en otros temas, el mediador resaltó esta circunstancia, haciendo notar que era bueno que él expresase cómo se sentía. Francesc lo hizo y reanudaron el diálogo sobre el tema.

Neutralizar amenazas (Haynes, 1988). Preguntar a quien hace la amenaza sobre qué puede hacer de positivo si se cumple lo que desea. Al mismo tiempo, remover su necesidad, buscando la emoción subyacente. En algunos casos basta con demostrar que la amenaza no tiene porqué ser real.

La tensión era especialmente intensa. Francesc amenazó de nuevo con no aportar la contribución económica provisionalmente estipulada si ella no le permitía ver a los niños durante el mes de agosto. El mediador le planteó con un cierto tono de humor si en caso de permitirselo él contribuiría con el doble. Obviamente la amenaza no podía producir una salida pactada del desacuerdo, por lo que, una vez desactivada, pudieron hablar de cómo se sentía cada uno cuando permanecía tanto tiempo seguido sin estar con sus hijos.

Identificación estratégica con la persona atacada (Haynes, 1988). Una parte conoce los puntos débiles de la otra y es capaz de predecir la conducta del otro cuando estos puntos han sido pulsados. El mediador puede pedir a la persona descalificada que describa cómo se siente, y a la persona atacante permiso para interrumpirla en caso de repetición.

El diálogo continuaba, no sin dificultades. Irene insistía en que, tal y como había sido la historia de los niños, no era lo mismo separarlos un mes de su madre que de su padre, pues evidentemente estaban más vinculados a ella, debido entre otras cosas al desinterés que él había mostrado. Francesc, fuera de sí, sentenció que no era posible hablar con ella. Cuando se le preguntó qué le hacía sentirse así, señaló que no había nada que le sacase más de sus casillas que ella dijese que no se había ocupado de los niños. El mediador recordó que estaban intentando construir un futuro y no juzgando el pasado y que, si estaban allí era porque ambos se reconocían plena legitimidad como padres. Cualquier duda en este aspecto haría que no tuviese sentido el diálogo. No obstante, era comprensible que, en algunos momentos, y debido a la tensión provocada por la disputa, alguno de ellos dijese cosas como la que Irene acababa de decir, que

provocaban reacciones negativas en el otro lo que inevitablemente bloqueaba el diálogo. Por ello y por el bien del proceso él los pedía permiso para interrumpir cada vez que pensase que esto iba a ocurrir.

Lucha de poder:

- Tareas de recogida de información.
- Desviar referentes.
- Aprovechar experiencia para cooperación.
- Neutralizar amenazas.
- Provocar conflictos controlados.

8.5. Técnicas para manejar interacciones cerradas.

Su evitación de la confrontación directa, refugiándose tras un silencio que pretende indicar rechazo, ira o frustración suele hacer difícil que surja una expresión clara del conflicto que permita su adecuada definición. Las técnicas deberán actuar en este sentido. Según las características de la pareja y el momento del proceso, el mediador puede elegir entre un método que evite el conflicto desgranando los temas y dando soporte a cada parte o, por el contrario, que lo provoque para que la pareja se sitúe diferentemente respecto a él. En cualquier caso, cabe ser cuidadoso en el momento de desvelar los temas del conflicto, y a menudo conformarse con la búsqueda de acuerdos parciales y concretos.

Esther y Javier nunca llegaron a comunicarse mutuamente el deseo de separarse. De hecho, los dos pensaban que el otro podía tomar la iniciativa en cualquier momento pero ninguno era capaz de hablar de ello. El día que Javier decidió irse de casa, la "sorpresa" para Esther y los niños se hizo insoportable. Iniciaron un diálogo a través de sus abogados en el que el punto más importante se centró en la negativa tajante de los niños para ver a su padre. Javier interpretó que Esther los estaba manipulando, y

Esther no podía por menos que comprender la actitud de sus hijos que, al igual que ella, se habían sentido abandonados. Esta situación impedía cualquier posibilidad de acuerdo en otros temas. Cuando acudieron a mediación porque el juez se lo propuso a ellos y a sus abogados en una comparecencia en el juzgado, destacaba su aparente respeto mutuo sobre una base de fuerte tensión que dificultaba la expresión de sus puntos de vista e incluso del mismo conflicto.

Alianzas estratégicas. En parejas con conflicto muy enmascarado el mediador da soporte a cada parte intentando que paulatinamente surjan los elementos que definen las desavenencias. Puede hacer encuentros por separado en los que su papel puede convertirse en el de un intermediario que traspasa información de una parte a la otra.

La imposibilidad inicial de que Esther y Javier pudieran hablar claramente de sus desacuerdos hizo que el mediador optase por mantener una entrevista individual con cada uno de ellos. En esta entrevista efectuó dos movimientos similares con ambos. En un primer momento jugó un papel de fuerte alianza con el entrevistado, reconociendo y legitimando los motivos que subyacían a su postura, para a continuación llevar a cabo un cuestionamiento circular que pudiera posibilitar una apertura de diálogo. Así, Esther pudo reconocer que su "comprensión incondicional" de la actitud de sus hijos mantenía la negativa de éstos a relacionarse con su padre, mientras que Javier pudo decirse a sí mismo algunas palabras respecto a los diferentes momentos de adaptación a la ruptura en que se encontraban él, Esther y los niños, comprendiendo que éstos con su negativa tal vez únicamente expresaban su rechazo momentáneo a la separación.

Provocar la interacción entre las partes. En este caso el mediador plantea un tema clave de forma que provoque una discusión inevitable, a partir de la cual puede ser más fácil clarificar sus posturas y trabajar con ellas.

Cuando Esther y Javier comenzaron a enumerar de manera conjunta los diferentes temas sobre los que tenían que decidir, llamaba la atención su dificultad para opinar sobre ellos delante de la otra parte, algo que habían demostrado que podían hacer por separado. Las respuestas consistían en monosílabos y generalidades que no permitían demasiados avances. El mediador aprovechó la proximidad del verano para preguntar cómo

pensaban arreglárselas durante ese tiempo con la situación que en estos momentos se estaba planteando. Tras un largo silencio inicial los dos iniciaron el diálogo sobre un tema en el que, inevitablemente, tenían que tomar decisiones inmediatas.

Diálogo en cremallera. El mediador habla de los temas iniciando un discurso en el que entrelaza aspectos significativos de los posibles discursos de las partes. En ellos deja espacio, con su propio silencio, para que los protagonistas introduzcan sus preocupaciones o sus necesidades más relevantes. Este discurso se inicia permitiendo que ellos hagan sucesivas aportaciones que, progresivamente, van incrementando su participación.

- A ver si lo he entendido bien. Tenéis tres hijos que se llaman...

-mirando a Javier.

- Manuel, Ana y Javier... -responde Javier.

- Como él... -mirando a Esther.

- Sí. En eso estuvimos de acuerdo -dice Esther.

- Seguro que también estáis de acuerdo en otras cosas -Esther hace un gesto de escepticismo- como que los dos queréis lo mejor para vuestros hijos. Y lo mejor, si no me equivoco es... -mirando a los dos a la vez y haciendo gala de la mirada estrábica que las personas mediadoras desarrollan en su actividad-

- ...que puedan ver a los dos -dice Javier.

- Que puedan ver a los dos y... -siguió utilizando el silencio el mediador.

- ... que se respeten sus deseos -interrumpió Esther.

El diálogo continuó cada vez con más participación de ellos y menos del mediador.

Interacciones cerradas:

- Manejar los silencios.
- Desbloqueo emocional.
- Diálogo en cremallera.

- Alianzas estratégicas.
- Provocar interacción de las partes.