

Foro Mundial de Mediación  
World Mediation Forum  
Forum Mondial de Médiation

ADR Global Group  
Building good agreements & partnerships

Valencia, España 18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

# Tiempo de Mediación Liderazgo y Acción para el Cambio

**Ponencias de  
EXPERTOS en  
MEDIACIÓN**

**LIBRO DIGITAL Volumen III**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

## Ponencias de Expertos en Mediación

VIII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACION

TIEMPO DE MEDIACIÓN, LIDERAZGO Y ACCIÓN PARA EL CAMBIO.

© Foro Mundial de Mediación

### ORGANIZADO POR:



### COORDINACION EDITORIAL GENERAL

María Alejandra Ramirez Cuenca.

Presidenta de la VIII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación

### COORDINACIÓN TÉCNICA EDITORIAL Y DISEÑO GRÁFICO:

Instituto de Desarrollo Humano y Comunitario FORMARTE.



### PATROCINADORES DE PUBLICACIÓN DIGITAL:



- **Proyecto de investigación:** Nelly Cuenca de Ramírez y José Achúe Zapata (2012-2015): DIAGNÓSTICO DE BUENAS PRACTICAS DE MEDIACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
- **Proyecto de Extensión** (2012-1013). Nelly Cuenca de Ramírez y José Achúe Zapata: Diplomado en Mediación y Orientación Familiar. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

Depósito Legal. Libro DIGITAL: Ifi 05120123403490

ISBN: 978-980-12-6075-2

1ª Edición: año 2012 PDF digital.

Derechos Reservados. Queda prohibida su reproducción Total o Parcial sin autorización.

## **COMITÉ DE DIRECCIÓN Y COMITÉ ASESOR**

### **WORLD MEDIATION FORUM (WMF)**

#### ● **Presidenta:**

Mireya Rodríguez Alvarez, Venezuela

#### ● **Vicepresidentes:**

Elena Cohen Imach, Argentina

Frantisek Kutlik, Slovakia

Juan Carlos Vezzulla, Portugal

Mariana Glessinger, Israel

Miriam Tawil, Brasil

#### ● **Secretario:**

Gian Piero Turchi, Italia

#### ● **Tesorero:**

Roger Guevara Mena, Nicaragua

#### ● **Vocales:**

Nelly Cuenca de Ramírez, Venezuela

Myriam Janneth Silva Pabón, Colombia

Dana Potockova, República Checa

Mylene Jaccoud, Canadá

Helder Hisler de Oliveira, Brasil

Gerardo Judkovsky, Argentina

#### ● **Comité Asesor:**

Coordinadora: Cecilia Haddad, Argentina

Leticia García Villaluenga, España

Juan Tausk, Argentina

Adolfo Braga Neto, Brasil

## Comité de Honor de la VIII Conferencia Internacional FMM

- Comité de honor, presidido por Su Alteza Real el Príncipe de Asturias, Don Felipe de Borbón y Grecia
- Doña Mireya Rodríguez Álvarez  
Presidenta del World Mediation Forum
- Excelentísimo Sr. Don Alberto Ruiz Gallardón  
Ministro de Justicia de España
- Molt Honorable Don Alberto Fabra Part  
President de la Generalitat Valenciana
- Honorable Sr. Don Serafín Castellano Gómez  
Conseller de Governació, Comunidad Valenciana, España
- Honorable Sr. Don Jorge Cabré Rico  
Conseller de Justicia y Bienestar Social
- Honorable Sra. Doña M<sup>a</sup> José Catalá Verdet  
Consellera de Educación, Formación y Ocupación
- Ilustrísima Sra. Doña Rita Barberà Nolla  
Alcaldesa de Valencia
- Ilustrísimo Sr. Don Alfonso Rus Terol  
Presidente de la Diputación de Valencia, Alcalde de Xàtiva y Diputado Autónomo (España)
- Don Santiago Grisolia  
President del Consell Valencià de Cultura  
Miembro Honorífico de la VIII Conferencia Internacional World Mediation Forum – Spain 2012
- Ilustrísimo Sr. Don Francisco Tarazona Zaragoza  
Alcalde de Riba-Roja del Turia
- Ilustrísimo Sr. Don Miquel Domínguez  
Teniente de Alcalde Concejel del Área de Seguridad Ciudadana y Relaciones con los Medios de Comunicación. Ayuntamiento de Valencia
- Don Federico Mayor Zaragoza  
Presidente de la Fundación Cultura de Paz (UNESCO)
- Don Andrés Rabadán Cañada  
Intendente General Jefe del Cuerpo de la Policía Local de Valencia
- Don Diego Hidalgo Schnur  
Fundador y Presidente de la prestigiosa Fundación para las Relaciones Institucionales y diálogo Exterior (FRIDE)
- Don Antonio Gastaldi Mateo  
Secretario Autónomo de Justicia
- Don Pedro Viguer Soler  
Magistrado – Juez Decano de los Juzgados Valencia
- Don Carlos Climent Durán  
Presidente de la Sección 3<sup>a</sup> de la Audiencia Provincial de Valencia

## **Internacional**

- Doña Fátima Nancy Andrichi  
Magistrada de la Corte Superior de Justicia de Brasil desde 1999  
Ministra de la Corte Superior Electoral ( Brasil )
- Don Camilo Azcárate  
Director de los Servicios de Mediación del Banco Mundial (EE.UU)
- Don Mark Samara  
Departamento del Tesoro de EE.UU.
- Doña Bonnie S. Klapper  
Ex-Fiscal Federal de EE. UU.
- Don Guglielmo Brusco  
Vice – Presidente Provincia Rovigo-Veneto (Italia)

## **Universidad y Cultura**

- Dr. D. Enrique Fernández del Rio Director General del Centro Adscrito en Valencia de la Universidad Europea de Madrid
- Don Juan Juliá Igual  
Rector de la Universitat Politècnica de València
- Don José Alfredo Peris Cancio  
Rector de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir, España
- Don José Alfredo Peris Cancio  
Rector de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir, España
- Doña Rosa Visiedo Claverol  
Rectora CEU – Universidad Cardenal Herrera, España
- Doña Deborah Salom Ciscar  
Secretaria del Consejo Social de la Universitat Politècnica de València
- Doña Eva Andrés Aucejo  
Directora de la Revista Educación y Derecho. Education and Law Review  
Experta en Mediación Tributaria

## **Colegios Profesionales:**

- Don César Belda Casanova  
Decano del Colegio Notarial de Valencia
- Don Mariano Durán Lalaguna  
Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia
- Doña Josefa Gómez Moya  
Presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia

## Comité Organizador de la VIII Conferencia Internacional FMM

- Foro Mundial de Mediación y Consultores ADR Global Group

### Comité Ejecutivo

#### COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL E INTERNACIONAL

- Guillermo Blanco Alonso
- Nelly Cuenca (Venezuela)
- Carmen Miguel Vicente
- Juan Negrillo (EE.UU)
- Margarita Fox (Argentina)
- Margarita Estrella (Ecuador)
- María Hernández

## Comité Científico de la VIII Conferencia Internacional FMM

#### EQUIPO DIRECTIVO DEL COMITÉ CIENTÍFICO:

- **Dra. D<sup>a</sup> Leticia García Villaluenga (España)**  
Presidenta del Comité Científico de la VIII Conferencia Internacional del World Mediation Forum – Spain 2012 ([www.imedia-ucm.es](http://www.imedia-ucm.es) [www.mediacion-ucm.es](http://www.mediacion-ucm.es))
- **Dr. D. Eduardo Vázquez de Castro (España)**  
Vicepresidente del Comité Científico de la VIII Conferencia Internacional del World Mediation Forum – Spain 2012 [derechoeinnovacion.unican.es](http://derechoeinnovacion.unican.es)
- **Dr. D. Javier Plaza Penadés (España)**  
Vicepresidente del Comité Científico de la VIII Conferencia Internacional del World Mediation Forum Spain 2012 [www.uv.es/jplaza](http://www.uv.es/jplaza)

#### SECRETARÍA ACADÉMICA DEL COMITÉ CIENTÍFICO:

##### Coordinadora de la Secretaría académica del SC:

Raquel Guillén Catalán (España)

##### Adjunta a la Secretaría:

Inmaculada Concepción Domínguez Arroyo (España)

#### COLABORADORES:

Miriam Tawil (Brasil), Cecilia Haddad (Argentina), Manuel Campodónico (Argentina), Isabel Caldés

#### MIEMBROS DEL COMITÉ CIENTÍFICO:

- Achúe Zapata, José Enrique (Venezuela)
- Alés Siolí, Javier (España)
- Almeida, Helena (Portugal)
- Alzate Sáez de Heredia, Ramón (España)
- Amado Rincón, Lucy Cecilia (Venezuela)
- Arias Astray, Andrés (España)
- Arocha, Luis (Venezuela)
- Bagshaw, Dale (Australia)
- Baixauli Gallego, Elena (España)
- Bastidas Hernández-Raydán, Antonietta Jeanette (Venezuela)
- Belloso Martín, Nuria (España)
- Bernal Samper, Trinidad (España)

- Blanco Carrasco, Marta (España)
- Bolaños Cartujo, Ignacio (España)
- Butts Griggs, Thelma (Estados Unidos)
- Campos Vidal, José Francisco (España)
- Castillejo, Raquel (España)
- Cenedesi Bon Costa Rodrigues, Renata (Paraguay-España)
- Cervelló Donderis, Vicenta (España)
- Cuenca de Ramírez, Nelly (Venezuela)
- Dalla Bernardina de Pinho, Humberto (Brasil)
- De Páramo Argüelles, Juan Ramón (España)
- Del Hoyo Alonso-Martínez, Paloma (España)
- Domínguez Alonso, Fco. Javier (España)
- Dos Santos Americano, Naura (Brasil)
- Estrella Silva, Margarita Rosa (Ecuador)
- Ferri Durá, Jaime (España)
- Foddai, Antonietta (Italia)
- Franco, Oscar (Estados Unidos)
- Fuentes Noriega, Margarita (España)
- García Villaluenga, Leticia (España)
- García-Longoria Serrano, M.Paz (España)
- Giménez Romero, Carlos (España)
- Gómez, Manuel A. (Estados Unidos)
- González Ferrer, Yamila (Cuba)
- Guardiola García, Javier (España)
- Guzmán Emmerich, Ana María (Uruguay)
- Iglesias de Neves, Ana Celina (Venezuela)
- Legato, Maria Teresa (Italia)
- Lozano Martin, Antonio M. (España)
- Madrid Liras, Santiago (España)
- Martínez Usarralde M<sup>a</sup> Jesús (España)
- Merino, Cristina (España)
- Mezzasoma, Lorenzo (Italia)
- Morad, Pilar (Colombia)
- Nato, Alejandro (Argentina)
- Notini, Jessica (Estados Unidos)
- Novel Martí, Gloria (España)
- Oliver Castelló, Margarita (España)
- Orozco Pardo, Guillermo (España)
- Ortuño Muñoz, Pascual (España)
- Parkinson, Lisa (Reino Unido)
- Peres Fagundes, Izabel Cristina (Brasil)
- Plaza Penadés, Javier (España)
- Potockova, Dana (República Checa)
- Rabasa Sánchis, Beatriz (España)
- Ramírez Cuenca, M<sup>a</sup> Alejandra (Venezuela/España)
- Ramos, M<sup>a</sup> Eugenia (España)
- Richarte Vidal, Inés (España)
- Ripol Millet, Aleix (España)

- Risler de Oliveira, Hélder (Brasil)
- Román Marugán, Paloma (España)
- Romero, Fermín (España)
- Romero Ovoli, Nazareth (España)
- Ruiz, María José (España)
- Silva Pabón, Myriam Janneth (Colombia)
- Sweeney, Delma (Irlanda)
- Tausk, Juan (Argentina)
- Turchi, Gian Piero (Italia)
- Unberath, Hannes (Alemania)
- Urso, Elena (Italia)
- Vázquez de Castro, Eduardo (España)
- Vázquez Flaquer, Inmaculada (España)
- Verdes, Pura (España)
- Vezzulla, Juan Carlos (Brasil/ Portugal)
- Wilhelm, Javier (España)

### ***Comité Asesor***

- Cristina Costa Priego
- Inés Richarte Vidal

### ***Comité Colaborador***

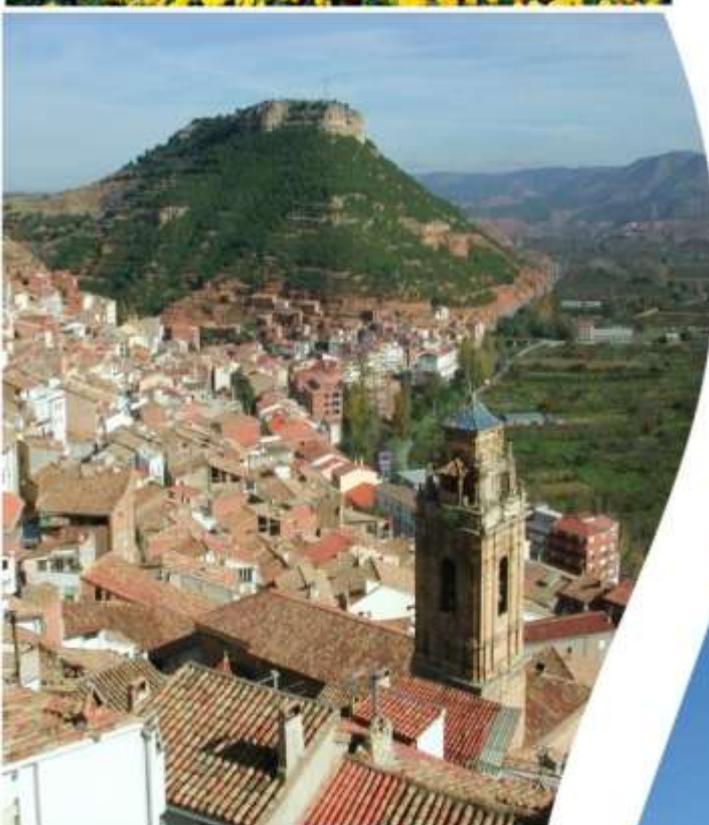
- Javier Valero Llorca
- Juan Barat Trejo

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

Tiempo de  
Mediación  
Liderazgo y  
Acción para  
el Cambio

# Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Libro Digital



El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural

## Palabras de la Presidenta del Foro Mundial de Mediación

### EL LIDERAZGO DE LA MEDIACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD:

Tienen en sus manos la edición escrita de las memorias de la VIII Conferencia del Foro Mundial de Mediación, actividad que tuvo sus inicios en la VII Conferencia realizada en la Isla de Margarita, Venezuela, en noviembre del año 2009. En ambos casos, ha sido posible debido al apoyo de nuestra Delegación en Venezuela, encabezada por la Dra Nelly Cuenca de Ramírez, junto con el excelente equipo del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara y la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). A ellos, extendemos nuestro más firme agradecimiento.

Esta acción se enmarca dentro de las actividades de difusión que lleva adelante nuestra Organización, interesada en sistematizar los avances de la Mediación en las diversas regiones del mundo y en los más distintos campos de la actividad humana. Esta viene a complementar el esfuerzo que asumimos con nuestro sitio web ([www.worldmediationforum.org](http://www.worldmediationforum.org)) así como con la página en las redes sociales (Foro Mundial de Mediación, en Facebook y Twitter). Ambas herramientas nos ponen en contacto con experiencias exitosas, con buenas prácticas y con los canales de comunicación más importantes del globo en la materia, posibilitando el contacto y la disponibilidad de información adecuada y oportuna para mejorar de manera continua el ejercicio de la mediación y la resolución pacífica de disputas, actividad que hemos escogido como opción de vida y para la vida.

Como toda actividad de difusión, forma parte de un objetivo más amplio, orientado a lograr una mayor concientización societal sobre las ventajas de extender la mentalidad mediadora requerida para gestionar este período especialmente conflictivo que vivimos. Período en el que predominan relaciones humanas propias de una mentalidad anclada en la dependencia, el dominio y la competencia, marco que plantea severas limitaciones para el manejo constructivo de los conflictos.

Por ello, consideramos que –en la actualidad– a la Mediación se le presenta una gran oportunidad para incidir sobre la calidad de los cambios requeridos en la sociedad actual, ya que se ha revelado como una herramienta poderosa, capaz de fortalecer a las personas, acercar perspectivas diversas e identificar soluciones inclusivas, eficientes y sostenibles. Los resultados positivos obtenidos a través del ejercicio profesional de la mediación en todo el mundo así lo demuestran. En ese proceso, como mediadores hemos adquirido de manera privilegiada las herramientas y las habilidades internas para contener, resolver y transformar situaciones conflictivas en los más variados campos del saber y del hacer, a partir de un nuevo esquema de relaciones basado en la cooperación, más allá de la lógica antagonista o adversarial hasta ahora predominante.

Es hora de compartir y difundir estos aprendizajes con nuestros semejantes, con la convicción ética de utilizar el conocimiento para rescatar la dignidad del ser humano y hacer más gobernable nuestra realidad actual. En otras palabras, estamos convencidos que la mediación ya puede aspirar a convertirse en parte de una estrategia mayor para acompañar procesos pacíficos y consensuados de cambio social y alcanzar la gobernabilidad tan deseada en nuestras sociedades. Desde allí, puede jugar un rol decisivo al comprometerse y contribuir a facilitar estos procesos, fomentando relaciones humanas más equilibradas en el ejercicio del poder que haga posible gestionar los cambios sin violencia, de una manera constructiva y sostenible.

Sin embargo, para comprender la complejidad de la transición civilizatoria que vivimos, los mediadores y las mediadoras están llamados a incrementar –de manera continua– sus capacidades y habilidades para adquirir los nuevos enfoques, contenidos y metodologías necesarias para que la mediación pueda ejercer con éxito este nuevo rol de liderazgo. Por ello, la VIII Conferencia se ha concentrado en dicho tema, en el entendido de que ya es tiempo de contribuir a gestionar este cambio de época en que se encuentra la humanidad. Si duda, es el reto mayor que tiene la Mediación en nuestros días.

Con este mensaje esperanzador, dejo la Presidencia del Foro Mundial de Mediación. Agradezco enormemente la confianza que me fue depositada para conducir la Organización hasta este momento propicio para iniciar nuevos derroteros. Legó a sus nuevas autoridades este hermoso reto, que estoy segura será abrazado con entusiasmo y compromiso.

**Mireya Rodríguez**  
**Presidenta del Foro Mundial de Mediación**

## Presentación de la Presidenta de la VIII Conferencia Internacional del FMM

**CONVIVIR COMO IGUALES EN EL MAR DE LAS DIFERENCIAS**

*Asumir el reto de Coordinar el trabajo editorial de estas publicaciones de expertos en mediación que residen en diferentes partes del mundo, fue una tarea muy ardua, minuciosa, sin embargo, ¡gratificante!, ¡ha sido un gran aprendizaje!... Las horas de dedicación y trasnocho que parecían interminables, de todo un equipo de diseñadores, editores, diagramadores, sólo lo justifica el gran compromiso que nos une por construir oportunidades para la paz.*

*Cada una de las Memorias Extensas que tenéis en vuestras manos y que ahora son del poder y uso de los ciudadanos y ciudadanas del mundo interesados en la gestión pacífica de conflictos, muestran la riqueza de la mediación y como las diferencias son extraordinarias para generar oportunidades.*

*Coordinamos el proceso de recepción, organización y publicación de cientos de trabajos en varios volúmenes que recogen la sabiduría, conocimientos, experiencias y propuestas de mediadores proactivos comprometidos en la construcción de espacios pacíficos. Fue una tarea titánica, ya que en paralelo hubo que atender las múltiples tareas que requiere la organización de una Conferencia Internacional y, como en toda relación humana, gestionar las diferencias propias de un equipo de trabajo integrado por más de 550 personas de distintos países, con creencias, religiones, enfoques, realidades y expectativas diversas. Necesidades, todas legítimas desde la percepción de cada quien. Hubo ocasiones en las que fui duramente tratada y poco comprendida, sin embargo, también fueron oportunidades para conocer el amor y la solidaridad de muchos. El balance ha resultado a favor de la compasión y del respeto, aunque también hubo crítica sin medida, lo que demuestra que aún entre mediadores, las estrategias de mediación y sus principios para gestionar las diferencias, siguen siendo asignatura pendiente.*

*En este sentido y aunque aún nos queda un largo camino por recorrer como mediadores, sé que es posible un mundo donde todas las personas con independencia de su raza, sexo, religión o gremio profesional, podamos convivir y tratarnos como seres humanos, con nuestras diferencias y particularidades, sin exclusión. Saber que esa diversidad es natural y que aporta innovación y creatividad a nuestra vida. Desde mi punto de vista, esta es la gran riqueza de la mediación y de la resolución pacífica de conflictos, hacernos convivir como iguales en el mar de las diferencias.*

*¡Estas memorias están dedicadas a todos vosotros, líderes mediadores y promotores de paz, en sus hogares, empresas, escuelas, universidades, cárceles, hospitales y fuerzas de seguridad, la mediación y la resolución de conflictos es posible gracias a cada uno de vosotros y a que sigamos creyendo que los seres humanos podemos aprender a tratar las diferencias con humanidad, sin violencia!.*

*Muchas propuestas de esperanza reposan en este Libro Digital, las cuales nos inspiran a continuar con nuestro trabajo de mediación para lograr transformar los conflictos, en experiencias de aprendizaje y crecimiento, porque como lo expresó en alguna oportunidad el poeta latinoamericano, con quien comparto algunas ideas, Eduardo Galeano, “somos lo que hacemos, pero principalmente lo que hacemos para cambiar lo que somos...”*

*La mediación nos compromete y más que prácticas certeras para la resolución de conflictos, pasa a ser una actitud y misión de vida; es el compromiso titánico de los paladines de la Paz. ¡Nuestra tarea siempre será conservar y proteger una existencia humana en PAZ!*

*No puedo terminar estas palabras, sin destacar y agradecer el trabajo esmerado del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, Venezuela, que patrocinó estas publicaciones, gracias a su empeño en difundir información relevante para contribuir en el desarrollo de competencias como mediadores. Igualmente agradezco el trabajo editorial y de diseño del Instituto de Desarrollo Humano y Comunitario “FORMARTE”, Venezuela y al Foro Mundial de Mediación por delegar en ADR Global Group la realización de la VIII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, a realizarse en Valencia, España, entre el 18 y 21 de octubre, 2012 y a su presidenta Doña Mireya Rodríguez; aliados permanentes de los sueños por una convivencia pacífica en el mundo.*

*Gracias a los respectivos autores porque estas memorias extensas son responsabilidad exclusiva de cada uno de los que aquí publican, quienes, acogiendo la opción de publicar bajo la modalidad de memorias extensas, enviaron oportunamente sus trabajos. ¡Muchísimas gracias por compartir vuestra*

*visión y riqueza de la mediación!. Os agradezco mucho vuestra confianza y contribución para difundir gratuitamente en el mundo entero vuestros enfoques sobre la mediación.*

*Deseo hacer un especial reconocimiento a los miembros del Comité Científico, a los distintos Comités, invitados especiales, patrocinadores, colaboradores, participantes y personas que de alguna manera han aportado su trabajo e ilusión para que esta VIII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación haya sido posible. ¡A todos vosotros mi agradecimiento y reconocimiento!.*

*Me gustaría terminar con unas palabras que me enseñaron en China, los que me conocéis más, sabéis que llevo varios años trabajando entre EE.UU. y China y algo que me ha encantado de esa cultura, es un lema de vida que algunas personas comparten: el Tao de la resolución de conflictos: Dar las gracias, pedir disculpas y amor, que se refiere esta última a ser sinceros y decir las cosas desde el corazón. Por tanto, os doy las gracias a cada uno de vosotros por compartir experiencias maravillosas de todo el mundo en la VIII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, vivencias que nos enriquecen y nos aportan mucha ilusión, os pido disculpas por las incidencias y mis palabras vienen con amor, desde el corazón.*

*¡Mil gracias a todos y todas!*

**María Alejandra Ramírez Cuenca**

*Presidenta de la VIII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación*

*Presidenta de Consultores ADR Global Group*



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**LABORATORIO DI MEDIAZIONE IN UNA SCUOLA -NETWORK  
DOCENTI-CON SCARSE RISORSE -POCO TEMPO E POCO DENARO-  
MEDEES NETWORK FOR MEDIATION**

Lalla Facco  
ITALY



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# LABORATORIO DI MEDIAZIONE IN UNA SCUOLA -NETWORK DOCENTI- CON SCARSE RISORSE -POCO TEMPO E POCO DENARO- MEDEES NETWORK FOR MEDIATION

Lalla Facco  
ITALY

www.lallafacco.com

University of Padua, Italy; Degree in Educational Psychology 100/110; Università Cattolica del Sacro Cuore - Milan, Italy. Master in Community Mediation, Università Cattolica del Sacro Cuore - Milan, Italy, College of Liberal & Professional Studies Penn LPS Course; Workshop with Dwight Golann and Gary J. Friedman

*“Mediazione è pensare in modo positivo, cambiare prospettiva e crederci.  
La forza della rete per costruire progettualità vincenti.” L.Facco*

## ABSTRACT

From methodological conflicts to the creation of a “light and lean” path accessible to community that needs help but with scarce resources. Enter the practice in complex systems to cut down and prevent conflicts.

Creating culture through the application of mediation as curricular activities in school. From the frustration of not being able to offer mediation in accordance with orthodox method, because of lack of time and money, to the proposal of a path that provides adequate and effective responses to the needs of help in areas of conflicts. ConflictLab to fill the emptiness around the needs of mediation that have no answers. The ConflictLab within the Istituto Tecnico “Grazie Deledda” in Lecce (Italy) (teachers network) shows that mediation is versatile and adaptable and it’s able to start major transformations of conflictual relationships, generating a positive impact during the short period of the ConflictLab. Dépasser les conflicts méthodologiques pour arriver à créer un parcours “légère et mince”, accesible aux comunautés avec question d’aide mais d’insuffisantes ressources. Inserire la pratique dans les systèmes complexes come abbattage e prévention du conflict. Créer culture à travers l’application de la médiation comme activité relative au curriculum dans l’école. De la frustration de ne pas réussir à offrir de la médiation avec la pratique orthodoxe à cause de ne pas avoir du temps e d’argent, à la proposition d’une parcours qui offre des réponses adéquates et efficace aux besoins en domaines conflictuels. ConflictLab pour combler la vide autour des besoins de médiation qu’ils n’ont pas des réponses. ConflictLab dans l’Institut Technicien “Grazia Deledda” à Lecce (Italy) (network des professeurs) montre que la médiation est polyvalante et sa pratique entame des trasformations d

## 1.1 Come nasce il ConflictLab

Dalla frustrazione di non riuscire a offrire mediazione “come si deve” a causa delle mancanze, nasce la proposta di un percorso che possa offrire delle risposte adeguate ai bisogni di aiuto in ambiti conflittuali dove tuttavia tempo e denaro sono cronicamente scarsi.

Il ConflictLab prende forma e luce nel 2011 ma la sua progettazione risale al 2003, anno in cui imparai quanto fosse difficile e faticoso fare mediazione di comunità secondo la prassi ortodossa<sup>1</sup> e come fosse verosimilmente impossibile fare mediazione “come si deve” perchè non vi erano le condizioni minime (tempo e denaro) per applicare la prassi nella sua totalità.

Gli anni che intercorrono fra il pensare e il fare servono a prendere buona nota di tutte le difficoltà e ostacoli che si infrappongono fra la domanda di mediazione e la risposta rispetto al conflitto, in un senso amplissimo del termine, nei riguardi della prassi mediativa.

Le persone e le varie comunità (scolastica, aziendale, amministrativa, ecc) tendono a cercare di risolvere i propri problemi “in casa” senza l’intervento di un mediatore: primo perchè poco o niente si conosce della mediazione, secondo perchè culturalmente si prediligono altre risorse per la ricomposizione del conflitto. Infatti si ricorre ancora moltissimo all’avvocato come unico professionista capace di mettere le mani nel conflitto (in Italia nel 2010

---

<sup>1</sup> Per mediazione ortodossa intendo la prassi riconducibile al paradigma relazionale-simbolico a cui il master di Il livello di mediazione familiare e comunitaria dell’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano si riferisce e a cui mi sono formata come mediatrice.

il Dlgs. 28/2010 introduce la mediazione in ambito civile<sup>2</sup>), oppure si lascia il conflitto in abbandono o in negazione. C'è un'altra opzione data dal "fai da te" nei vari tentativi di persone di buona volontà o capaci naturalmente di trovare i modi di avvicinare le posizioni delle parti in conflitto e, con una buona comunicazione, riuscire a ricucire dialoghi interrotti.

L'osservazione dei movimenti intorno al conflitto suggerisce che la mediazione ortodossa, pur essendo un'ottima e irrinunciabile prassi, ha trovato, trova e forse troverà sempre difficoltà nella sua applicazione quando, in contesti comunitari numerosi e complessi, richiede tempi lunghi a causa della sua articolata metodologia. D'altra parte un professionista mediatore sa che fare mediazione significa promuovere e movimentare un processo di trasformazione culturale, attività questa che non si risolve nel breve periodo ma che, d'altra parte, trova nella prassi del breve periodo della crisi conflittuale la base operativa per iniziare tutta una serie di attività aventi come obiettivo il cambiamento del come essere nel conflitto nel medio e lungo periodo.

Da queste osservazioni e riflessioni nasce la necessità di adottare uno strumento che sia aderente e osservante le regole della prassi di mediazione per poterne raggiungere gli obiettivi formativi e allo stesso tempo adeguarsi ai tempi, nel senso non solo di poco tempo ma anche di "crisi" e conseguente scarsità economica. Inoltre dia, a chi lo richieda, la massima qualità di contenuti predisponendo, con nuovi strumenti operativi, a quel cambiamento dei contesti relazionali in difficoltà in una visione prospettica positiva e generativa in senso reale e soprattutto verosimilmente realizzabile.

### 1.2 Obiettivi, struttura e strumenti

Il ConflictLab quindi è un modo per parlare di mediazione e fare mediazione senza tuttavia coinvolgere le comunità che vi approdano in un percorso di mediazione lungo e che, solo per il suo nome poco conosciuto e soprattutto frainteso e ambiguo<sup>3</sup> può allontanare, spaventare fino a terminare in una rinuncia al suo utilizzo.

L'obiettivo principale di questo laboratorio è di fare **sperimentare** (la **pratica** come unico e vero modo di apprendere nuovi comportamenti), nel caso della mediazione, relazionali al gruppo<sup>4</sup> di persone che vivono e condividono un conflitto un lavoro fatto insieme:

- **come** sia possibile ri-trovarsi insieme senza litigare,
- **comunicare** correttamente,
- **ascoltare** attivamente,
- **parlare** consapevolmente,
- **prendendo** contatto con i propri bisogni,
- **creando** e costruendo cambiamento in ogni momento,
- **utilizzando** le risorse disponibili, sia come persone nei vari ruoli che come tempo a disposizione.

Il mediatore ha funzione di facilitatore di tutte le attività proposte e svolte, garante delle regole proposte e condivise, presupposto affinché le singole persone e il gruppo si mettano in gioco e affrontino spesso situazioni, da cui solitamente si fugge o si reagisce configgendo, con ordine e attività progressive.

L'attività ha come focus lo sviluppo delle abilità comunicative, relazionali in relazione principalmente delle situazioni conflittuali e funzionale a fornire ai partecipanti strumenti e strategie atte a trasformare la crisi che stanno vivendo in opportunità di crescita umana e professionale con la ricaduta di migliorare il clima dei vissuti personali e di conseguenza professionali.

Ogni Conflictlab ha una sua storia e proposta mediativa e formativa in quanto le domande cambiano, i conflitti agiti o latenti sono diversi e quindi il mediatore modula il laboratorio in base ai bisogni del gruppo e di volta in volta focalizza alcune aree piuttosto di altre tenendo presente sempre la complessità della comunità e delle individualità che interagiscono con lo scopo di creare rete<sup>5</sup>.

Nel ConflictLab si osservano le **fasi della mediazione**, come struttura portante e imprescindibile di lavoro:

- **avvicinamento e familiarizzazione al contesto** con il quale il mediatore si fa conoscere e conosce il contesto con l'obiettivo di creare fiducia e quindi preparare il clima adatto alla fase successiva, nonché si stabiliscono le regole da condividere che solitamente costituiscono il patto mediativo;
- **pre-mediazione**, durante questa fase si sperimentano gli elementi costitutivi del conflitto focalizzando il valore dell'uso della comunicazione e i sensi della relazione all'interno delle esperienze dei partecipanti;
- **mediazione**: è la fase in cui si simulano le situazioni conflittuali per vivere la fatica di stare nel litigio e si provano

---

<sup>2</sup> C. Bulgheroni- L Facco "La mediazione" Un nuovo strumento legale per risolvere i conflitti." San Paolo Edizioni 2011

<sup>3</sup> Ambiguità fra i termini: mediazione, conciliazione, negoziazione, arbitrato.

<sup>4</sup> Il gruppo ha valore come cassa di risonanza delle singole problematiche e istanze e se il gruppo è inteso come laboratorio di ricerca di soluzioni, il gruppo diviene oggetto, strumento e fine della mediazione che si pone quindi come metodologia per esplorare, capire, comprendere e trasformare lo *status quo* conflittuale in esperienza di cambiamento generativo attraverso proposte condivise.

<sup>5</sup> Il network è un concetto fondamentale e un'area di ricerca importante per l'acquisizione della consapevolezza che esiste sempre un bene comune su cui costruire opzioni e proporre soluzioni condivisibili.

nuove strategie per uscirne tendendo a trovare una soluzione condivisa con la stesura finale di un patto,

- **verifica:** al termine di ogni laboratorio si controllano gli indici e si verifica la bontà del percorso attraverso questionari o semplice feedback. Nei laboratori più lunghi si accede ad una terza fase, dopo un periodo di tempo congruo (4-5-mesi).

Il ConflictLab si sviluppa da un incontro di tre ore nella sua struttura minima a moduli di tre incontri di tre ore ciascuno che, in rapporto alle richieste del committente, possono essere moltiplicati. I gruppi dei partecipanti vanno da un minimo di dieci persone a un massimo di venti. In caso di defezioni, le assenze sono considerate comunque risorse, in quanto la mancanza nel laboratorio acquista senso e viene quindi utilizzata. In altre parole le sedie vuote vengono lasciate all'interno del setting.

Gli strumenti privilegiati sono:

- il setting mediativo<sup>6</sup>
  - la proiezione di slides e video sui quali lavorare singolarmente e in gruppo
  - la lavagna a fogli mobili e pannelli fissi
  - il feedback come misurazione condivisa del lavoro che viene svolto nei laboratori
- simulate e roleplaying<sup>7</sup> per la pratica
  - brainstorming<sup>8</sup>
  - focus group<sup>9</sup>
  - giochi e esercizi individuali e di gruppo per l'approfondimento dei contenuti
  - indici di controllo per le valutazioni in itinere e di fine percorso mediativo-formativo

## **2. Il ConflictLab nell' Istituto Tecnico "Grazia Deledda" di Lecce (Italy)**

Un mediatore sa che fare mediazione significa promuovere un processo di trasformazione culturale che non si risolve nel breve periodo. La prassi di breve periodo fonda la base operativa per iniziare tutta una serie di attività con obiettivo del cambiamento stabile nel medio e lungo periodo.

Il ConflictLab nell'Istituto Tecnico "Grazia Deledda" di Lecce (Italy) (network docenti) dimostra che la mediazione è versatile e duttile e la sua prassi capace di avviare importanti trasformazioni delle relazioni conflittuali generando ricadute positive nei brevi percorsi del ConflictLab, capaci pur nella loro brevità di attivare dinamiche trasformative.

Questa scuola chiede un intervento di mediazione in un conflitto fra docenti, il cui elevato numero avrebbe richiesto un percorso lungo e impegnativo sia per il tempo necessario sia per il conseguente costo economico. In Italia la scuola soffre di tagli alle risorse economiche che da molti anni vengono fatti a causa della crisi e delle conseguenti decisioni governative. La scuola quindi attinge per l'attuazione di progetti o percorsi formativi a fondi provinciali, regionali, ministeriali o della comunità europea. Questo significa progettare e attendere che gli stessi progetti vengano approvati e finanziati. In questo modo non è possibile intervenire, in caso di conflitti, in un tempo congruo e nemmeno dare soddisfazione alle domande di aiuto che vengono dai contesti conflittuali.

Da qui la necessità di adottare uno strumento che sia coerente con le regole della mediazione per raggiungere gli obiettivi formativi e, allo stesso tempo, in grado di adeguarsi ai tempi: poco tempo e poco denaro. Inoltre dia a chi lo richiede la massima qualità di contenuti predisponendo, con nuovi strumenti operativi, al cambiamento dei contesti relazionali in difficoltà in una prospettiva verosimilmente realizzabile.

L'Istituto ha reperito una cifra molto esigua insufficiente a coprire i costi per un percorso di mediazione di comunità e di trasferta del mediatore. Tuttavia è una risorsa sufficiente per un ConflictLab di nove ore, scandito in tre laboratori di tre ore ciascuno.

L'obiettivo principale di questo laboratorio è quello di fare sperimentare al gruppo di persone dell' Istituto Tecnico "G. Deledda" di Lecce, che vivono e condividono un conflitto, che sia possibile conoscersi e riconoscersi anche nelle singole diversità che divengono risorsa preziosa per procedere e costruire relazione e condivisione di un bene comune dato: dal lavoro di docenti e dagli studenti a cui il docente si rivolge come fine ultimo dell'attività di docenza.

Il conflitto è profondo e complesso e il committente (Dirigente Scolastico) chiama i docenti in un Consiglio di Classe da svolgersi nel ConflictLab. Questo invio obbligato può compromettere l'attività di mediazione ma consente

---

<sup>6</sup> Il setting deve essere definito e qui s'intende quello che appartiene alla mediazione con tutte le caratteristiche che appartengono alla prassi di mediazione.

<sup>7</sup> Il roleplaying è una tecnica che il ConflictLab utilizza per consentire ai partecipanti di sperimentarsi nei vari ruoli e praticare la buona prassi

<sup>8</sup> Il brainstorming è una tecnica che consente la libera circolazione di idee e il loro fluire crea dinamismo e creazione di opzioni nuove e spesso inattese

<sup>9</sup> Il focus group, metodologia applicata spesso nella mediazione complesse di comunità, diventa nel ConflictLab una tecnica che sempre viene utilizzata per procedere in specifiche aree di ricerca, approfondimento e sperimentazione allo scopo di porre massima attenzione, porre domande e cercare risposte.

comunque alle persone di darsi una *chance*.

**2.1.** Infatti il primo laboratorio si arena sulle regole che sono un territorio dove il conflitto emerge e con il quale il gruppo lavora per trovare un accordo sull'accettazione delle regole del laboratorio proposte dal mediatore. Questo "problema" dona al gruppo la preziosa opportunità di provare un cambiamento di prospettiva ridandosi il potere di decidere se rimanere e continuare il laboratorio o andarsene in quanto, senza accettazione delle regole, non è possibile iniziare la mediazione.

Come già sopraddetto, ogni ConflitLab ha una sua storia perchè le domande cambiano. Inoltre spesso durante il lavoro è il gruppo a dirigere il mediatore e quindi è interessante come la mediazione si adegui e si ricontestualizzi continuamente. Il mediatore modula il laboratorio in base ai bisogni del gruppo e di volta in volta focalizza alcune aree piuttosto di altre tenendo presente sempre la complessità della comunità e delle individualità che interagiscono con lo scopo di creare rete. Il mediatore ha sempre ben presente il percorso e conduce, regola e facilita le attività del laboratorio che viene quindi costruito interamente con ciò che i partecipanti fanno.

All'Istituto Grazia Deledda i docenti in conflitto "sfidano" il laboratorio e decidono di accettare e condividere le seguenti regole:

- il laboratorio è uno spazio di non-giudizio
- ciò che accade nel laboratorio è soggetto a *privacy*
- il tempo a disposizione è una risorsa da usare con rispetto
- il mediatore è garante del loro rispetto e regolatore delle attività

Le quasi due ore occupate per questa delicata fase di avvicinamento al contesto e di conoscenza per creare fiducia sono utili e determinanti per il buon proseguimento del laboratorio che, nella sua prima giornata, termina dopo aver costruito fiducia utilizzando il conflitto che viene accolto, vissuto, compreso e riabilitato.

Il ConflictLab, garantendo ai partecipanti la libertà di esprimere se stessi e contenendo ordinatamente tutto ciò che in esso accade, permette l'avvio di dinamiche virtuose e costruttive dove le risorse di ciascuno sono messe a disposizione del gruppo che, in questo modo, acquista una sua identità e identifica un *goal* comune per cui lavorare. Inoltre il potere decisionale restituito al gruppo riabilita la rete e favorisce l'inizio di una comunicazione, prima aggressiva ma che progressivamente si normalizza.

**2.2.** La seconda giornata di laboratorio si apre in un clima più disteso e disponibile. La dinamica di gruppo assorbe le asperità e reticenze di alcuni partecipanti che dichiarano la loro estraneità al percorso e negazione di qualsiasi possibilità collaborativa. Questa "diversità" è accolta e condivisa, accettata e inglobata nel lavoro.

Le aree di lavoro sono:

- il cambiamento
- la comunicazione
- le emozioni
- il conflitto

con i quali il gruppo si confronta e sperimenta, attraverso esercizi ed esercitazioni pratiche, il senso profondo e la valenza che l'uso appropriato di parole, frasi, domande hanno nei contesti relazionali. Si utilizzano esempi lontani dall'esperienza personale per consentire di rispecchiarsi senza sentirsi coinvolti in prima persona.

E' un lavoro delicato e paziente che tuttavia dà i suoi buoni frutti. Infatti i partecipanti decidono di farsi coinvolgere e di provare che la trasformazione sia possibile semplicemente:

- cambiando il modo di raccontare un accadimento o l'evento conflittuale;
- spostando l'attenzione sulle qualità positive delle componenti del conflitto;
- accettando il diritto che emozioni e bisogni hanno di esistere e palesarsi;
- vivendo la diversità dei punti di vista e l'influenza delle opinioni personali come lo normale sviluppo della comunicazione relazionale ed espressione dei vissuti personali.

Senza tuttavia giudicare né ghetizzare posizioni o opinioni e rivolgendo il focusing su ciò su cui si può concretamente lavorare, ossia valutando ciò che si ha e abbandonando la sensazione negativa di ciò che manca, spesso frutto di una percezione soggettiva e non di una condizione oggettiva.

Questo cambio di "occhiali" fa nascere nel gruppo l'idea che sia quindi possibile parlare di conflitto senza averne timore facendo coesistere ogni suo singolo componente come degno di attenzione e non-giudizio. (mediazione).

La contestualizzazione di ciò di cui si parla e il considerare relativa l'attribuzione di senso pone il conflitto in un piano inferiore di aggressione e di potenziale pericolosità. Questo consente un importante passo in avanti verso la creazione di ulteriore fiducia nonché la condivisione, prima timida ma poi sempre più convinta, di ogni singolo partecipante che abbandona al gruppo la propria posizione a favore di una nuova e diversa opzione condivisa dal gruppo di soluzione del conflitto.

Il laboratorio concede il tempo necessario affinché si muovano le idee e il mediatore conduce *step by step* le persone oltre il muro della rabbia e del "perdiamo tutti pur di non cambiare posizione" verso la breccia della possibilità di "usciamo dal conflitto tutti un po' vincitori" poiché già:

- ho scelto di rimanere nel laboratorio,
- ho contribuito a creare fiducia nel gruppo,

- ho seguito con fiducia gli input dati dal mediatore,
- ho sperimentato sulla mia pelle ch'è possibile qualcosa di diverso dal litigio improduttivo,
- ho condiviso con i miei colleghi un'esperienza diversa,
- ho contribuito a trasformare il clima generale,
- ho sentito desiderio di andare avanti,
- ho riconquistato il potere decisionale.

**2.3.** Il terzo e ultimo laboratorio riprende i temi emersi e trattati nei due precedenti, aprendo e focalizzando ulteriormente il conflitto e il gruppo lavora molto in simulazioni di casi (uno familiare e uno lavorativo) con giochi di ruolo a forte coinvolgimento.

La dinamica più interessante è la netta trasformazione dell'attitudine del gruppo che passa dal fortissimo individualismo del primo laboratorio a uno spiccato collaborazionismo nel terzo. Ciò significa che le persone hanno abbandonato le posizioni arroccate del ruolo per scendere nell'arena comune per mettersi in gioco e provare se stessi, concedendo a se stessi e agli altri questa opportunità di confronto e scambio alla pari (mediazione fra pari!). Spontaneamente il brainstorming fa circolare idee, opzioni in modo creativo e fantasioso e questa nuova e generativa energia induce buon umore, positività espressiva in un linguaggio sia verbale che non-verbale estremamente significativo di diffusa soddisfazione (si passa da posture rigide e chiuse sulle sedie del setting del primo laboratorio a docenti che si seggono spontaneamente per terra per meglio organizzare un lavoro di gruppo assegnato). L'osservazione della trasformazione della dinamica comunicativa è utilissima per capire il grado di trasformazione della dinamica dei ruoli e come la mediazione riesca a disinnescare il "**detonatore della mancanza**" pronto a far brillare il conflitto fra divergenze di interessi e bisogni dei singoli e rancori riferiti a storie passate.

Il cambiamento di questo gruppo è forte e molto sentito.

**2.4.** La verifica avvenuta dopo il periodo di pausa estiva e la ripresa dell'attività didattica (circa quattro mesi dopo la conclusione dei tre laboratori), che occupa tre ore in un solo pomeriggio di lavoro, conferma che le dinamiche messe in movimento dall'attività del ConflictLab, che utilizza le strategie, le metodologie e la scanditura della mediazione, hanno creato *empowerment*<sup>10</sup> sia relazionale che motivazionale tanto che sia il Dirigente Scolastico che i docenti chiedono di proseguire l'esperienza allargandola ad altri consigli di classe e anche ai genitori. Inoltre alcuni docenti evidenziano miglioramento delle relazioni rete docente-studente che sorprende quando una docente afferma e testimonia di "sorridere" entrando in aula e promuovendo quindi negli studenti un clima disteso, aperto, disponibile e inducendo quindi una risposta altrettanto positiva. Interessante la ricaduta positiva generale del sistema relazionale di ciascun docente che ha praticato mediazione nei contesti personali durante le vacanze estive constatando cambiamenti migliorativi nel network familiare. Questi pochi indici sono significativi a dirci che la prassi opera in modo trasversale e oltre il conflitto modificando i comportamenti relazionali della quotidianità con il risultato di un abbassamento della soglia conflittuale e miglioramento del clima generale della persona e, conseguentemente, della rete a cui essa si riferisce.

A tutt'oggi nell'Istituto Grazia Deledda di Lecce ( Italy) si sono svolti altri sei ConflictLab con i docenti mentre per i genitori l'istituto ha trovato finanziamenti per offrire percorsi di ConflictLab di trasformazione ai genitori per l'anno scolastico 2012-2013.

Risultati visibili:

[http://itasdeledda.itlathuile.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=408:conflict-lab&catid=1:notizie](http://itasdeledda.itlathuile.it/index.php?option=com_content&view=article&id=408:conflict-lab&catid=1:notizie)

#### **Conclusione e ringraziamenti**

Il ConflictLab di Lecce è stato realizzato in collaborazione con l'avv. Biancamaria Cavaliere, mediatrice familiare che con la sua co-mediazione e ospitalità ha contribuito concretamente al buon esito del laboratorio.

Inoltre il laboratorio ha ospitato un gruppo di osservatori che hanno così fatto attività di pratica per il completamento di un corso biennale di formazione alla mediazione familiare e comunitaria organizzato dall'Associazione "Arancia di Annie" di Lecce. Il loro lavoro è consistito nella nota puntuale di ogni fase e contenuto dei laboratori e degli indici di controllo con la stesura finale di tesine che sono state oggetto di discussione d'esame di fine Master.

Ringrazio quindi: dr.ssa Elisa Corrado, dr.ssa Katia Delle Donne, avv. Valentina De Rocco, dr.ssa Roberta Dolce, avv. Erlene Galasso, avv. Vincenza Villani Miglietta, dr.ssa Roberta Vantaggiato.

Tutto quanto fin qui riportato e detto mi portano a concludere che la mediazione in Italia ha bisogno di molto e di molte persone per crescere e farsi conoscere. Infatti non sono stata mai sola nel portare avanti questa idea di mediazione in progress e poi metterla in concreto nei ConflictLab. In questa condivisione e mediazione continua di punti di vista, esperienze, proposte nasce la terza opzione: ciò che non è A e non è B ne contiene entrambi i sensi con una nuova originalità nata dalla generatività che l'approccio mediatico immette in qualsiasi ambito essa si applichi come buona prassi.

Il ConflictLab, metodologia agile e snella di applicazione della mediazione, continua a dare risultati positivi e incoraggianti tali da permettermi di dire che anche questo far mediazione è "come si deve".

Altri ConflictLab sono stati realizzati con gruppi di avvocati, amministratori e in altre scuole di altre città italiane.

---

<sup>10</sup> empowerment può definirsi come un processo che dal punto di vista di chi lo esperisce, significa "*sentire di avere potere*" o "*sentire di essere in grado di fare*".



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**“THE MODERN EMERGENCE OF MEDIATION REPRESENTS THE NEW  
AND EVOLVING APPLICATION OF AN ANCIENT METHOD  
OF SETTLING QUARRELS ....”**

Lesley Allport



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# **“THE MODERN EMERGENCE OF MEDIATION REPRESENTS THE NEW AND EVOLVING APPLICATION OF AN ANCIENT METHOD OF SETTLING QUARRELS ....”**

Lesley Allport  
lesley@allports.freeserve.co.uk

PhD Research Student, Birmingham UK lesley@allports.freeserve.co.uk 1

Exploring the Common Ground in Mediation Practice Lesley Allport

Professional Bodies

Member of the College of Mediators (Mediator, PPC)

Member of the Civil Mediation Council

“Safe Solutions: A resource pack for mediators and others working with people affected by abuse in the home”,  
published by Pavilion Publishing / Joseph Rowntree Trust, 1999

“Supervision in Mediation: Linking Practice and Quality”: Institut Universitaire Kurt Bosch, 2005

## **Abstract**

The Idea for the Workshop: This is the time for mediation: Many people today describe themselves as mediators. They may be working with businesses, families, communities or classmates at school. How far are we all doing the same thing? Do mediators work differently in different situations? Is a mediator who helps big businesses settle a financial dispute doing the same thing as a mediator who assists two local gangs to put down their guns for the evening?

Objectives: The aim of this workshop will be to explore these questions further with a mixture of mediators working in different contexts. By the end of the workshop participants will have

- heard about my current research on this subject for my PhD thesis
- had opportunity to consider their own practice and its purpose, and to exchange with others
- considered how mediation supports leadership and change in these different contexts

Conclusions: We will seek to identify the common ground shared by all mediators and consider how this helps to define the quality of mediation provision and contribute to a code of practice.

The concept of mediation is by no means new. Yet within its development over the last twenty five years the need to define it more closely has become more pressing. Straightforward, non-contentious definitions of the process, such as the one below, are not hard to find and bear a lot of resemblance to one another: “Mediation is a process in which an impartial and independent third party facilitates communication and negotiation and promotes voluntary decision making by the parties to a dispute to assist them to reach a mutually acceptable solution.”

But attempts to understand mediation cannot be confined to simple descriptions of this kind. Mediation, not unlike many other professions, could be described as both an ideology and a practice. Within this broad generalisation there is an expanse of mediation activity. Mediators at one end of the spectrum will see their main purpose as supporting effective communication where misperception and difference have prevented this happening. Their expertise is in creating an environment that is conducive to meaningful exchange and paying close attention to the quality of interaction between parties in conflict. At the other end of the spectrum mediators will see their role as assisting parties who are competing over resources to negotiate a financial arrangement that is as fair as possible and will bring an end to the dispute. They will use their knowledge of the subject, and perhaps the law, to inform and influence parties in reaching an ‘appropriate’ solution. There are, of course, a range of variations between these two positions. Where practitioners place themselves along this spectrum will be dependent on their understanding of conflict and therefore how mediation can respond to it. At an ideological level, mediation is a response to a crisis in human interaction. Its purpose is to assist people to manage that crisis for themselves by supporting a positive conflict exchange and to rebuild and restore relationships. At a practical level, mediation is a response to a problem about resources. This can be addressed in a private environment in which, with the benefit of the knowledge and experience of a third party, disputants can craft their own solution to meet their needs. Personal style and approach will also affect where mediators place themselves along this continuum, but equally importantly, so will the expectations of the parties and the nature of their relationships.

In order to find the common ground in mediation across all areas of practice, consideration must be given to the core principles that inform its delivery. Roberts writes about the growth of family mediation in the 1970s,

however, her description of two distinguishing features of mediation would be recognised by mediators across all contexts:

“First, the objective of mediation, retaining decision-making authority with the parties, was based on certain core values – equality, autonomy, and respect, in particular – that justified its use, both for disputants and for those who chose to become mediators. ..., Second, in pursuit of this objective,

1 Marian Roberts , ‘Family Mediation: The Development of the Regulatory Framework in the United Kingdom’ (2005) 22 Conflict Resolution Quarterly 509.

2 Mediators Institute of Ireland, ‘Home Page’, <http://themii.ie> accessed 08 June 2012.

the intervention of the mediator – however powerful, complex, and paradoxical its impact – requires an unobtrusive and modest stance, in contrast to the usual role of the professional, that of the dominant expert.”<sup>3</sup>

Attempts to articulate these principles have taken place in the United States and across Europe. Various directives from the European Union resulted in a European Code of Conduct for Mediators in 2008. In his exploration of the relationship between mediation and the civil courts across Europe, George Applebey points out that the range of dispute resolution processes across Europe is so large and varied that harmonization within the European Union is an unrealistic objective. Instead the European Commission sets out as its aim “the establishment of minimum standards and the identification of shared principles and values...”<sup>4</sup> The Code, intended for “all kinds of mediation in civil and commercial matters” sets out a number of principles “to which mediators can voluntarily decide to commit, under their own responsibility.”<sup>5</sup> The preface says that national legislation should be considered, that organisations might develop more detailed, context specific codes and that mediation providers might require mediators to be trained and commit to work to the principles outlined. These are detailed under four main headings;

1. Competence and Appointment of Mediators (including Competence; Appointment; Advertising/promotion of the mediator’s services)
2. Independence and Neutrality (including Independence and neutrality; Impartiality)
3. The Mediation Agreement, Process Settlement and Fees (including Procedure; Fairness of the Process; The End of the Process; Fees)
4. Confidentiality

In its attempt to acknowledge the diversity of practice among its member states and provide a generic set of principles to which all mediators might subscribe, the European Code avoids some key issues that are frequently debated. These include the role of the mediator in providing solutions and the degree to which parties can be compelled to go to mediation. The mediation literature provides more definition. Menkel-Meadow for example, describes the “core functions located within [the] ideology or belief system, held by most theorists and practitioners of mediation.”<sup>6</sup> These are paraphrased below:

- that it is a consensual process, both in participation and in agreements reached
- that it is, at its core, voluntarily engaged in.
- that it is participatory by the principals engaged in the dispute (i.e. parties are not ‘represented’ in mediation but speak for themselves).
- that it is facilitated by a third party outside the dispute, with no vested interest in the outcome.
- that it seeks to develop solutions to problems or to resolve conflicts on terms of mutual agreement and fairness to the parties.
- that it seeks to bring about mutual understanding of the other parties’ needs and interests.<sup>7</sup>

3 Marian Roberts, (2005) p509.

4 George Applebey, “ADR and Special Procedures Within Courts” in Remco van Rhee and Paul Oberhammer (eds), *Ius Commune Cases and Materials on Civil Procedure Law* (forthcoming) 37.

5 European Code of Conduct (2008).

6 Carrie Menkel-Meadow, Lela Porter Love and Andrea Kupfer Schneider, “Mediation: Practice , Policy and Ethics” (Aspen Publishers 2006) p102.

7 *ibid.*

It is difficult to find descriptions of the principles of mediation that are universally agreed on. The importance of the independence and impartiality of the mediator, and the need for parties to reach an agreement that they both regard as fair are usually acknowledged as fundamental. Simon Roberts, for example, refers to the ‘non- aligned standpoint’ of the mediator and the aspect of ‘other people’s decision making’ as two uncontroversial, core characteristics of mediation.<sup>8</sup> Though, as he also points out, the marked knowledge and legal expertise of lawyers who have subsequently incorporated dispute resolution into their practice, in reality affects both of these values. Other principles identified by Menkel-Meadows such as voluntariness, the emphasis on building mutual

understanding and the involvement of representatives are sometimes open to debate. At the same time, some mediators would include the principle of confidentiality. I will focus on three of the more contentious principles: voluntariness, party determination and confidentiality.

Voluntary participation in mediation is concerned with parties' ability to make a free and informed choice to mediate based on their willingness to explore issues openly together and commit themselves to any agreements reached. However, the debate about the benefits or otherwise of compulsory mediation rages periodically among practitioners and policy makers alike as they struggle to understand the lack of take-up of mediation opportunities and see compulsion as a viable answer. Voluntary entry to mediation comes under challenge in both the civil arena and in family disputes. In 2012 for example, the UK government introduced a proposal in the small claims courts to introduce 'automatic referral' to a mediator. Whether parties to a civil or commercial dispute should be compelled to mediate continues to be the subject of much debate. The Woolf Report (1996) was fundamental in establishing a place for Alternative Dispute Resolution (ADR) within the civil justice system. However this was on the basis of presenting another option for resolving disputes rather than compulsion. Since then the drive to relieve the burden on the courts and reduce costs has resulted in increasing pressure for parties to settle. The use of mediation has been strongly encouraged but the debate centres on just how far that encouragement should go. Landmark cases such as *Dunnett v Railtrack Ltd* (2002) and *Halsey v Milton Keynes General NHS Trust* (2004) have moved the discussion backwards and forwards. Lord Jackson was clear in his view:

"In spite of the considerable benefits which mediation brings in appropriate cases, I do not believe that parties should ever be compelled to mediate. What the court can and should do (in appropriate cases) is (a) to encourage mediation and point out its considerable benefits; (b) to direct parties to meet and/or discuss mediation; (c) to require an explanation from the party which declines to mediate...and (d) to penalise in costs parties which have unreasonably refused to mediate." 9

However Masood Ahmed, who gives an overview of the debate, asserts that, despite this statement, the last clause calls the principle of voluntariness into question. He points to case law to support this;

"...despite the express rejection of the concept of court compelled mediation, judicial attitudes, government policy, recent empirical research, and the structure of the Civil Procedural Rules indicate that the powers of the courts and judicial attitudes towards alternative dispute resolution processes (in particular mediation) have the inevitable consequence of compelling parties to

8 Simon Roberts, "Institutionalized Settlement in England: A Contemporary Panorama" (2002) 10 *Willamette Journal of International Law and Dispute Resolution* 19.

9 Rupert M. Jackson, "Review of Civil Litigation Costs: Final Report" (The Stationary Office 2012) p361.

engage in alternative dispute resolution processes. This compulsion is largely driven by existing court powers which allow it to punish a party in costs for failing to participate..."10

Ahmed also points to other aspects of the discussions such as how far mediation is or is not likely to succeed. This is often a question of how far parties are willing to participate 'in good faith'. Though it is often overlooked, mediation requires the willingness and commitment of both parties in order to be effective. It is a contradiction to suppose that people can be forced to reach agreement. The consensuality of the parties is a major influence in its success. Ahmed states that the civil justice system does not address this, observing that "... there...appears to be a dichotomy between the acknowledgement that courts have the powers to order mediation but that they should not when dealing with unwilling parties..."11

The concept of voluntariness has also, at times, been unhelpfully linked to the outcome of mediation and confused, as a consequence, with that of party determination. The argument against compulsory mediation put forward by Lord Justice Dyson in the *Halsey* case was that "to oblige truly unwilling parties to refer their disputes to mediation would be to impose an unacceptable obstruction on their right of access to court."12 His concern was that in this case it would contravene Article 6 of the European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms. The argument failed to recognise that the principle of self-determination safeguards parties' right to a court judgement. To go to mediation, even under the pressures outlined above, is not to guarantee a solution. For parties who do not reach agreement, the path to a court ruled outcome is still open. Charlie Irvine is one commentator who writes in response to the Scottish Civil Courts Review (2009) conducted by Lord Gill:

"[A]n attempt at mediation is just that. No-one is compelled to settle, or even to complete mediation. If it is unsuccessful, no-one loses their right to a hearing."13

The question remains: how effective can mediation be if the parties are unwilling to take the opportunity? Genn's research into court-annexed mediation schemes14 and her observations in the Hamlyn Lectures 2008 indicate that mediation works best when people want to do it. Mediation relies on participants' commitment to achieving a

'win/win' outcome. The sustainability of any agreement is likely to be greatly reduced in circumstances where disputing parties are not making a free and informed choice to mediate.

The advent of dispute resolution as part of the lawyer's range of interventions is one which has a consequence for party determination. As Roberts points out:

" Combining 'advice' with the less intrusive project of help with communication and so claiming to be an authoritative specialist, knowing better than the parties how the issues confronting them are to

10 Masood Ahmed, "Implied Compulsory Mediation" (2012) *Conflict Resolution Quarterly* 151,152.

11 *ibid* p164.

12 *Halsey v Milton Keynes General NHS Trust* [2004] EWCA Civ 576, [2004] 1 *Weekly Law Reports* 302.

13 Charlie Irvine, 'The Sound of One Hand Clapping: the Gill Review's Faint Praise for Mediation' (2010) 14 (1) *Edinburgh Law Review* 85, 90.

14 Hazel Genn, *The Central London County Court Pilot Mediation Scheme: Evaluation Report* (Dept. of Constitutional Affairs 1998).

be resolved, an intervener thus significantly alters the universe of meaning within which any agreement is reached, coming to share control over the outcome with parties."<sup>15</sup>

The combination of factors that Roberts describes is one that makes practical, evaluative approaches to mediation much more likely with a court setting. In family mediation the principle of party determination has been a little more closely guarded, influenced by the high proportion of early practitioners who, coming from a non-legal background had less expectation of court outcomes. Added to this, the very personal nature of what is at stake - concern for the impact on children of separation and divorce, and a recognition of the parents' expertise in knowing how best to meet their needs - contributes to the principle that divorcing couples should retain control "over their own lives, of which only they can have any real understanding."<sup>16</sup>

There has been a similar trend in family mediation towards 'strong encouragement', linked again to costs. Low income families in the UK going through separation or divorce, have, for over a decade, been 'required' to attend a meeting with a mediator before being able to access public funding to apply to court. The recent Family Justice Review<sup>17</sup> extends this requirement to privately paying clients through the introduction of a Pre Application Protocol.

Looking at the context of workplace mediation, the same principles are important. In 2011, Paul Latreille made a comparative study of eight organisations, all with an established internal mediation facility. <sup>18</sup> He identifies the importance of party determination and the opportunity for parties to speak for themselves, directly to one another rather than through representatives - a point also made by Menkel-Meadow. Research participants pointed out that the presence of representatives can inhibit exchange, leading to Latreille's conclusion that "...the imperative of self-determination at mediation is a dominant consideration."<sup>19</sup>

Latreille identifies two "canons of practice" shared by all those interviewed; that of voluntary participation and confidentiality, Participants commented that this is the "whole purpose" so that people can be "open and frank." Others observed that mandatory participation would not be helpful "...because we think that people have to buy into it, and that they have to feel that they are ....between them, they are coming up with the solution for their problem."<sup>20</sup> At the same time this was not always so straightforward in reality. Those acting in a gatekeeping role<sup>21</sup> described the need to often 'persuade' parties to take part, sometimes almost to the point of coercion. In some examples systems resembling the civil and family arenas have been put in place, whereby the 'offer' of mediation is mandatory though the decision lies with the parties. In the workplace the risk of being seen as obstructive for refusing mediation, can provide a strong incentive.

<sup>15</sup> Simon Roberts, 'Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: An Unresolved Relationship' (1993) 56 *Modern Law Review* 456.

<sup>16</sup> Katherine Stylianou, 'Challenges for Family Mediation' (2011) 41 *Family Law* 874, 877.

<sup>17</sup> Ministry of Justice, *Final Report of the Family Justice Review* November 2011. This is also referred to as the Norgrove Report.

<sup>18</sup> Paul Latreille, *Mediation: A Thematic Review of the ACAS/CIPD Evidence*, (ACAS Research Paper Ref 13/11, 2011).

<sup>19</sup> *ibid* p32.

<sup>20</sup> *ibid*.

<sup>21</sup> That is, staff members who, while not acting as mediators themselves, might be the first people to discuss the use of mediation with potential parties.

Confidentiality was also regarded as 'crucial for the credibility' of mediation in order to allow people to discuss freely, without the fear of notes being taken or a record placed on 'file'. However, this presents its own challenges. Agreements made might affect other people or require authorisation. Confidentiality can be a matter of fine negotiation between the mediator and the parties as to what can be shared, with whom.

By contrast in the civil courts, the proposal that the unreasonable behaviour of the parties in mediation should be considered in the ordering of costs was met with resistance. The principle of confidentiality was tested in the case of *Farm Assist Ltd v DEFRA* (2009) when a mediator was called on to give testimony after a case which had reached resolution subsequently broke down. The mediator refused, on the grounds of confidentiality, saying also that she did not store records of mediation meetings. The judge respected her right to this but decreed that it was overridden in the particular case by the interests of public safety. Applebey argues that this undermined “one of the main advantages of mediation as a form of dispute resolution.” However, after an examination of practice in the UK, he concludes that “English law provides a general backing of confidentiality in mediation”<sup>22</sup> and that this is largely reflected elsewhere within Europe.

These core principles are part of the ‘rhetoric’ of mediation, as Irvine describes it,<sup>23</sup> though how far they are implemented in practice can be subject to debate. Challenging as this may be, the continuing discussions within various fields of mediation demonstrate that they remain equally difficult to ignore. This reflects a need for the mediation profession to articulate more clearly the ideological principles to which it subscribes. These also need to be balanced with the reality of practice and the challenges encountered by the specific situation. The incorporation of mediation into the civil justice system presents just kind of challenge.

### The Impact of Legislation on Ideology and Practice

The governmental push in the UK, towards mediation as an alternative to adjudicated outcomes in several sectors, has gathered momentum in the last twenty five years. In the civil arena, the Woolf Report was a landmark in establishing ‘settlement’ as an explicit, official objective of the courts with ADR identified as the means by which to achieve it, at the earliest possible stage. Where this was not possible the newly articulated ‘case management’ system was to ensure that cases proceeded promptly to a final hearing. At the same time the Family Law Act 1996, with its emphasis on mitigating the consequences of divorce for the parties and their children, gave family mediation a central role in the process of separation and divorce. Later, when the Family Law Act failed, the encouragement to use mediation was incorporated into the Access to Justice Act 1999, along with the introduction of legal aid and the requirement to meet with a mediator to find out about mediation. In the workplace setting, the Gibbons Review<sup>24</sup> followed some time later, in 2007, but with similar recommendations to build informal resolution into workplace protocols as an alternative to Employment Tribunal. Behind these drives are a series of consistent themes: the desirability of taking work out of over-burdened courts or tribunals to provide quicker, more cost effective alternatives;

<sup>22</sup> George Applebey (forthcoming).

<sup>23</sup> Charlie Irvine, ‘Mediation and Social Norms: A Response to Dame Hazel Genn’, (2009) 39 Family Law 352

<sup>24</sup> Department of Trade and Industry, “Better Dispute Resolution: A Review of Employment Dispute Resolution in Great Britain,” Michael Gibbons (Department of Trade and Industry, 2007).

Lesley Allport, PhD Research Student, Birmingham UK lesley@allports.freeserve.co.uk 7

the automatic consideration of mediation as an option to adjudication; the benefits to parties in reaching amicable, creative solutions that they have crafted together and have to live with after the event.

Recent reviews have continued in the same vein. Lord Jackson (2009) particularly supported an increased use of mediation. In 2011 several government consultations in the civil and commercial, family and workplace settings reinforced the need to foster early, informal means by which to resolve disputes. These are to be noted also for their ideological aspirations to bring about culture change in managing conflict. For example, the opening paragraphs of the Consultation Paper on solving disputes in county courts:

“What unites all our legal reforms is our ambition to equip people with the knowledge and tools required to enable them to resolve their own disputes, by working problems through in a non-adversarial manner. We want them to be better able to craft durable solutions that avoid further conflict. What we are ultimately aiming for is a shift from a culture where we look to the law to resolving conflicts to one where we take more responsibility for addressing them ourselves in the first instance.” <sup>25</sup>

At the same time the Family Justice Review (2011) proposes to remove the ‘alternative’ from dispute resolution. It supports a move out of court, with mediation as the default option and court as last resort:

“It should become the norm that where parents need additional support to resolve disputes they would first attempt mediation or another dispute resolution service. To reinforce the primary nature of these services ‘alternative dispute resolution’ should be rebranded as ‘Dispute Resolutions Services’, in order to minimise a deterrent in their use.” <sup>26</sup>

A third consultation in 2011, conducted by the Department for Business Innovation and Skills,<sup>27</sup> highlights the importance of making early dispute resolution more accessible and sets out steps to achieve that by giving priority to “our mediation initiatives, which we believe can help change the whole culture.”<sup>28</sup>

The strands running through all of these consultation processes are the encouragement of mediation as a first option; moving it away from the arena of the courts and legal processes; making it accessible and easily

understood by potential users. Ironically, it is often these initiatives which threaten the core principles of mediation and jeopardise the balance between practice and ideology. There is a danger that law courts, organisations and government policy will measure success by their own criteria. As settlement becomes paramount in order to avoid the time and expense of a court or tribunal hearing, so the original purposes of mediation becomes less clear. As the mix of different professionals claiming to use mediation as part of their remit increases, so the boundaries and principles of mediation practice begin to blur. As the drive to settle cases quickly, cheaply and practically heightens, the ideological responses to resolving conflict may

25 Government Consultation Paper "Solving Disputes in the County Courts: Creating a Simpler, Quicker and More Proportionate System" (CP6/2011).

26 Norgrove Report, Recommendation No 115.

27 Government Response Paper "Resolving Workplace Disputes: Government Response the Consultation." (Department of Business Innovation and Skills, 2011).

28 *ibid*, Foreword. Be lost to view. Mediation practice becomes resource led and driven by its outcomes - measures of success that can risk mediator impartiality and independence. As Katherine Stylianou puts it:

"As family mediation becomes important to the government's plans for reforming family justice, the pressures that may emerge as a result of these transitional times could create challenges to family mediation principles. This is a time to focus on the rationale for these principles."<sup>29</sup>

Stylianou asserts that the principles of mediation describe the boundaries beyond which mediators should not go. They are "... the only safeguards to the process for all concerned." The key boundary is that the mediator is not a decision maker. There is no need, for example, for mediators to take sides if there is clarity about the fact that she does not have authority and therefore has no responsibility for the outcome. Voluntariness and confidentiality are important so that participants are freely able to exchange practical and emotional information, however these principles support the central, non-decision making role of the mediator. Decision making processes within courts, where third parties make judgements based on evidence, rely on due process to safeguard rights and ensure that all have opportunity to present evidence. The fact that mediators do not need to be rationally persuaded is what makes mediation different: "...the judge is accountable; as is the expert when giving advice or opinions. A mediator is not accountable."<sup>30</sup> Unlike judges or arbitrators, mediators are not concerned with the rightness or wrongness of a party's position but with moving disputants away from positions to talk about needs, thereby enabling negotiation.

In conclusion, legislative changes in several different contexts have led to greater awareness of the benefits of resolving disputes at an early, informal stage and an encouragement to recognise this as the first option rather than an alternative. Mediation is recognised both as a practical, problem solving tool and an ideological concept. However, a risk is that success is measured by criteria that are 'outcome' and 'resource' led. There is greater uptake of mediation, funding (in some cases) for its provision and referral systems which 'encourage' its use. Yet, the roles of various impartial third parties (judges, arbitrators and mediators) become confused if the core principles of mediation practice are not clearly maintained.

The Development of Mediation as a Profession

As these developments have occurred there has been an increasing need for mediators to create their own professional identity – one which is distinct from other dispute resolvers:

"The imperatives of professionalisation have grounded attention on the fundamental preoccupations for mediators, namely the nature of their intervention, what constitutes good practice, fairness and transparency and accountability."<sup>31</sup>

Roberts (2005) discusses the development of a regulatory framework within the family mediation in the UK and identifies three hallmarks of any profession:

29 Katherine Stylianou (2011) p874.

30 *ibid*.

31 Marian Roberts (2005) p510.

Lesley Allport, PhD Research Student, Birmingham UK lesley@allports.freemove.co.uk 9

- a recognised and distinct body of knowledge

- mechanisms for transmitting that knowledge ( training, approval of providers, good practice guidelines)

- the means for self-regulation and evaluation (disciplinary, complaints)

Family mediation has developed furthest along this route, with well-established principles and guidelines for practice, recognised training programmes and post training qualifications in place. The formation of the UK College of Family Mediators (UKCFM) in 1996 was a crucial part of this, bringing together family mediators from the voluntary and private sectors. With the advent of public funding, family mediation moved from voluntary self-regulation closer to government regulation through the Quality Mark. Other fields of mediation have similar bodies of knowledge and experience on which to draw as well as training programmes through which to impart that knowledge. Post training qualifications are generally not so well developed and processes for managing complaints and disciplinary issues are in place to varying degrees. The profession of mediation has developed

independently and at different rates within these sectors with little collaboration. The closest to a joined up approach occurred in the 1990s, when a multi-disciplinary task group, the Counselling Advocacy Mediation Psychiatry Advice Guidance (CAMPAG) representing different mediation sectors, produced generic occupational mediation standards, by which mediators could demonstrate their skills through evidence of practice. Each context was to add specific requirements, though only the family mediation sector did so. Later, in conjunction with the Legal Services Commission<sup>32</sup> these criteria formed the basis of the competence assessment process that still in exists today.

There is no one professional body for mediators which could claim to embrace all aspects of mediation practice or to speak for all mediators. An examination of standards in different sectors shows both similarities and differences. A comparative study of four national organisations, each with some element of regulatory function and each setting out to attract mediators working across sectors <sup>33</sup> showed that while they are at different stages of development, they also have core aspects on common. All adopt a definition of mediation and a code of practice that have the same central features and closely resemble the principles outlined in the European Code of Practice. The variation between them lies in the level of detail they go in to and this, to some extent, is determined by how far each body sees its primary role as a lobbying one that promotes mediation to the outside world, or a regulatory one that supports mediators and their practice.

To use Roberts' three characteristics of professionalisation, there is a clear body of knowledge and experience within each of these bodies. Training is a well- established requirement and essential characteristics of provision such as the content, duration and style of training courses do not differ substantially. Those that prioritise individual membership set out detailed guidelines for good practice and have well developed systems in place to deal with complaints and disciplinary action.

<sup>32</sup> The Legal Aid Board (LAB) at the time, which, in supporting the formation of the UK College of Family Mediators, also required that all family mediators working with legally aided clients would work to a uniform standard.

<sup>33</sup> The Civil Mediation Council (CMC); the College of Mediators (COM); the Mediators Institute of Ireland (MII); the Scottish Mediation Network (SMN). For further information see Appendix 1.

The most significant areas of difference lie in the measures taken to assess practice and to promote professional development. Some require members to go through a competence assessment process, maintain professional development and reflect on their practice through supervision. Those whose primary role is a lobbying one do not have these requirements. The importance of recognising competency is because it safeguards the core principles of mediation practice. In the UK these requirements are less evident in the commercial, and to some extent workplace sectors, where they meet with resistance.

The existence of a number of different bodies creates inconsistency and risks the divergence of both ideology and practice. From the outside, the profession can be perceived as disorganised, which in turn leads to less credibility and the lowering of standards. My interest is to use my research to explore the feasibility of identifying shared aims and generic principles of mediation and the desirability of establishing a single coherent regulatory framework - a professional body that embraces all areas of mediation delivery.

## Conclusion

One of the great benefits of mediation is its diversity and flexibility across a range of different settings. The attention that mediation is currently receiving, nationally and internationally, provides a wonderful opportunity for the mediation profession to demonstrate leadership. Mediation promotes and supports action for change. Mediators demonstrate leadership in communities, workplace, businesses and society at large by providing a vehicle through which change can happen constructively and effectively. However we also need to demonstrate leadership within our own profession. Currently there is a lack of clarity and definition among mediation practitioners. This results in confusion for those looking in from the outside, but also a lack of cohesion and, ironically, dialogue from within. As early as 1993, commentators such as Simon Roberts were observing that ADR practice within the civil justice system was at risk of being seen as 'a fugitive label attached to a range of disparate and contradictory, but entangled projects'.<sup>34</sup> His writing points to the initial difficulties of bringing together two different sets of professionals; the non-aligned facilitator who supports other people's decision making, and the partisan legal expert who embraces mediation as part of a range of tools that sit under the banner of 'case management'. Within the context of family and civil courts these differences have still not been properly addressed.

Hazel Genn is a critic of mediation of the UK civil justice system who suggests that through their preoccupation with party determination and creative agreement making, mediators have no interest in justice and fairness.' <sup>35</sup> While many mediators might initially disagree with that assertion it is reasonable to suggest that they may define and understand those terms differently. What is clear is that the mediation profession as a whole has not done so. Irvine suggests that mediators need to articulate more clearly what they see as their role in any given situation and

the values that lay behind their interventions. Folger too, indicates that the mediation field, as a young profession, is “still establishing its identity within the alternative dispute resolution movement” and looking for a more coherent profile. As a first step:

34 Simon Roberts (1993) p452.

35 Cited by Charlie Irvine, (2009) p352.

“....the field must overcome its reluctance to acknowledge and explore core differences among the major frameworks of mediation practice ..... If essential and incompatible differences among models of mediation are fully recognised, practitioners and stakeholders need to decide what their core goals and objectives are in using mediation, and which framework is consistent with these objectives. “ 36

I have argued that the core principles of mediation, those of impartiality, party determination, voluntariness and confidentiality – those that form the basis of our mediation ‘rhetoric’ as Irvine describes it – should have a central place in the discussions in order to define more clearly what mediation is and what it aims to achieve. Mediation is both an ideology and a practice but unless these two aspects are held together there is danger of divergence rather than diversity. The core principles of mediation are the means by which ideology and practice stay aligned.

36 Joseph P. Folger, “Harmony and Transformative Mediation Practice: Sustaining Ideological Differences in Purpose and Practice” (published as a White Paper by the Institute for the Study of Conflict Transformation, 2008) p25. Previously published in the (2008) 84 (3) North Dakota Law Review.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**LA APLICACIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL AL  
PROCESO DE DIAGNÓSTICO E IMPLANTACIÓN DE PROYECTOS DE MEDIACIÓN.  
DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE MONITORIZACIÓN**

Leticia García Villaluenga  
Jaime Ferri Durá  
Ignacio Bolaños Cartujo  
José Manuel Segovia Guisado  
Paloma Román Marugán  
Susana Álvarez González  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# LA APLICACIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL AL PROCESO DE DIAGNÓSTICO E IMPLANTACIÓN DE PROYECTOS DE MEDIACIÓN. DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE MONITORIZACIÓN

Leticia García Villaluenga  
Jaime Ferri Durá  
Ignacio Bolaños Cartujo  
José Manuel Segovia Guisado  
Paloma Román Marugán  
Susana Álvarez González  
ESPAÑA

ferri@cps.ucm.es  
jibolanos@psi.ucm.es  
josegovia@gmail.com  
adr.ucm@rect.ucm.es  
ssalvarezg@hotmail.es

**García Villaluenga, Leticia.** Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad Complutense de Madrid. Mediadora. Directora del Instituto Complutense de mediación. Directora del Especialista en mediación y del grupo Investigación en sistemas cooperativos de gestión de conflictos en la sociedad del s. XXI; Directora de cursos de mediación en la Escuela Complutense Latinoamericana y en la Escuela de Verano; fue Inspectora Jefe donde desarrolló la mediación universitaria. Premio extraordinario de doctorado con la tesis sobre mediación familiar; Investigadora de proyectos en ADR; Autora de publicaciones en mediación. Directora de la colección de mediación. Editorial Reus; Cofundadora de la Red Iberolusoamericana de mediación. Miembro del INAP

**Ferri Durá, Jaime.** Doctor por la Universidad Complutense de Madrid, es Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología, y Especialista en Mediación por la UCM. Profesor Titular del Área de Ciencia Política y de la Administración, actualmente es Vicedecano de Estudios y Asuntos Económicos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Ha desarrollado su carrera profesional también en otras instituciones, privadas y públicas (DATA, S. A., Ayuntamiento de Madrid), participa en numerosas investigaciones, habiendo publicado numerosos artículos y algunos libros

**Ignacio Bolaños Cartujo.** Doctor en Psicología por la Universidad Autónoma de Barcelona. Profesor de Psicología Clínica en la Universidad Complutense de Madrid. Secretario académico del Instituto de Mediación y Gestión de conflictos (IMEDIA) de la UCM. Director del Entrenamiento técnico en mediación del Especialista universitario en Mediación de la UCM

**Segovia Guisado, José Manuel.** Licenciado en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid y Certificado de Estudios Avanzados en Metodología de la Investigación Social en Ciencias Sociales también por la UCM. Ha desarrollado su carrera profesional en el campo de la Investigación de Mercado y el Marketing como analista, implicado en investigaciones cuantitativas y cualitativas para empresas de telecomunicaciones, energía y banca. Enlazando su carrera profesional a las tecnología, desarrollan e implantando sistemas para la realización de encuestas telefónicas (CATI) y encuestas online (CAWI). Actualmente es Profesor Visitante en el Departamento de Sociología IV (Metodología de la Investigación Social y Teoría de la Comunicación) y responsable del Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente desarrollado por la Inspección de Servicios de la UCM. También participa activamente en varios proyectos de investigación I+D+i.

**Román Marugán, Paloma.** Doctora en Ciencias Políticas, Profesora Titular y Directora del Departamento de Ciencia Política y de la Administración II, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Complutense de Madrid. Especialista en Mediación, investigadora adscrita al IMEDIA-UCM, y mediadora intrauniversitaria. Profesora Visitante de distintas universidades españolas y extranjeras. Autora y coordinadora de distintos libros, artículos en

revistas especializadas, artículos divulgativos y artículos de prensa, publicados tanto en España como en extranjero.

**Román Marugán, Paloma.** Doctora en Ciencias Políticas, Profesora Titular y Directora del Departamento de Ciencia Política y de la Administración II, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Complutense de Madrid. Especialista en Mediación, investigadora adscrita al IMEDIA-UCM, y mediadora intrauniversitaria. Profesora Visitante de distintas universidades españolas y extranjeras. Autora y coordinadora de distintos libros, artículos en revistas especializadas, artículos divulgativos y artículos de prensa, publicados tanto en España como en extranjero.

## ABSTRACT

Antes de la implantación de cualquier proceso de mediación en una empresa o institución es necesario conocer sus características, este conocimiento permitirá crear una estrategia de implementación de la mediación. El objetivo es diseñar un proceso basado en técnicas de investigación social que permita el diagnóstico y la evaluación, antes, durante y después de la implantación de la mediación, creando así una herramienta sistemática que, con base en unos criterios y a través de unas técnicas, mide, analiza y valora unos diseños, procesos y resultados con el fin de generar conocimiento útil para la toma de decisiones, la retroalimentación, la mejora de la gestión y el cumplimiento de unos objetivos.

*Before implementing any mediation process in a company or institution is necessary to know their characteristics, this knowledge will establish an implementation strategy of mediation. The objective is the design of a process based on social research techniques that allow the diagnosis and evaluation before, during and after the introduction of mediation in the company, creating a systematic monitoring tool that, based on criteria and through some techniques, measures, analyzes and evaluates some designs, processes and outcomes in order to generate useful knowledge for decision making, feedback, management improvement and goals achievement.*

## RESUMEN:

La aplicación de los métodos y técnicas de investigación social a los proyectos de mediación, permiten tomar el pulso a las instituciones o empresas donde se aplican, obteniendo información directa de los principales receptores de los programas de mediación.

A lo largo de este proyecto de investigación se realizará la aplicación de toma de datos en tres momentos claves, una primera fase que permite conocer la situación de la empresa o Institución antes de cualquier acción, una segunda fase de evaluación de las actuaciones de formación y difusión y finalmente una fase de seguimiento que informa sobre la situación de la institución y se procede al análisis comparativo de los resultados.

A lo largo del artículo se muestra como se ha desarrollado una primera fase cualitativa, basada en entrevistas en profundidad con miembros del hospital que ha permitido definir los contenidos del cuestionario y detectar los principales interlocutores. Por otro lado, también desarrollamos la metodología implantada en la segunda fase de toma de información sobre la situación del hospital en cuanto al conflicto y el conocimiento de la mediación. Esta fase ha estado caracterizada por el desarrollo de una encuesta online accesible desde varios medios que permitiera a todo el personal del hospital acceder a dicha encuesta. A pesar de intentar acercar lo más posible la encuesta a todo el personal del Hospital los investigadores se encontraron con problemas que desembocaron en una baja tasa de participación.

*The implementation of the methods and techniques of social research mediation projects, allow take the pulse to institutions or companies where are applied, obtaining information directly from the main recipients of mediation programs.*

*Throughout this research project will be carried out the implementation of data collection in three key moments. A first step which allows knowing the status of the company or institution before any action, a second phase of evaluation of training and dissemination activities and finally a monitoring phase that informs about the situation of the institution and proceed to the comparative analysis results. Throughout the article shows how it has developed a first qualitative phase, based in depth interviews with members of the hospital that has allowed the*

*definition of the questionnaire contents and identify key actors. On the other hand, we also develop the methodology used in the second phase of collecting information about the situation of the hospital as regards the conflict and knowledge of mediation. This phase has been characterized by the development of an online survey accessible from multiple media which would allow the whole hospital staff to access the survey. Despite trying to approach as much as possible the survey to all staff of the Hospital the researchers found the problems that led to a low rate of participation*

## **Introducción**

El proceso de diagnóstico, seguimiento y evaluación de la implantación y desarrollo de programas de mediación permite tomar decisiones a través de la comparación de distintas alternativas. Tanto en la vida cotidiana como en los proyectos, en general, sean estos sociales o productivos, públicos o privados, son necesario estos procesos para adoptar decisiones racionales.

El uso desde el primer momento de métodos y técnicas de investigación social, aplicadas a los proyectos de mediación, permiten tomar el pulso a las instituciones o empresas donde se aplican, obteniendo información directa de los actores principales, analizando tanto con métodos cuantitativos como cualitativos, por ejemplo indicadores como el nivel de conflictividad interno y la satisfacción laboral interna. Así los resultados obtenidos tras la aplicación de las técnicas será diferente según la etapa del ciclo de vida del proyecto en la que se la utilice. Si es durante la formulación, proporciona los criterios de decisión y las guías para comenzar la implantación de un proyecto de mediación. Si se la aplica durante la operación o, inclusive, habiendo ésta concluido, permite determinar el grado de alcance de los objetivos perseguidos.

El procedimiento de seguimiento de la implantación de los proyectos de mediación se basa en la triangulación, que consiste en la utilización de distintos tipos de técnicas de investigación para dar cuenta de una realidad determinada. De este modo conseguimos contrastar la información asegurando la fiabilidad de la misma. Igualmente es importante triangular en la elección de fuentes buscando fuentes diversas, incluso contradictorias, para obtener una visión más objetiva de la realidad social analizada.

En la actualidad el desarrollo de uno de estos procedimientos de diagnóstico, evaluación y seguimiento de los proyectos de mediación se está llevando a cabo en el marco del proyecto I+D+i “APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA DE LA MEDIACIÓN A LA SALUD PÚBLICA. INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA Y EN LA CONVIVENCIA EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO” , estableciendo tres momentos claves para la recogida de información:

1. Fase diagnóstica. Antes del desarrollo de cualquier técnica de mediación. Usando técnicas tanto cualitativas (entrevistas en profundidad) como cuantitativas (encuestas asistidas por ordenador) permite conocer la situación de la empresa o Institución antes de cualquier acción.
2. Fase de evaluación. Durante el desarrollo de las actuaciones de formación y difusión de los actos de mediación se recopila información por medio de encuestas para medir el impacto de las actuaciones.
3. Fase de seguimiento. Al finalizar las actuaciones se vuelve a recopilar información por medio de cuestionarios sobre la situación de la institución y se procede al análisis comparativo de los resultados.

En éste artículo nos centraremos en la descripción del proceso desarrollado para la fase diagnóstica basado por un lado en la realización de entrevistas en profundidad con informadores estratégicos, y sobre todo en la recogida de datos cualitativos por medios de encuestas online.

La encuesta es un método de investigación utilizado en las múltiples áreas de las Ciencias Sociales y de la Investigación de mercado (Babbie 1973; Busha y Stephen 1980; Church 1993; Mertens 1998; Powell 1997). Sin embargo, a lo largo de los años, se han puesto de manifiesto muchos inconvenientes de ésta técnica de recogida de información. Por ejemplo, las encuestas por correo postal tienden a sufrir bajas tasas de respuesta y tiempos de respuesta lentos (Fowler 1993; Fox, Crask y Kim 1988; Oppenheim 1992). Hoy en día, el aspecto más desafiante de la metodología de la encuesta es cómo llevar a cabo estudios de forma eficiente y eficaz mientras que conserva la validez. Para ello el trabajo de campo en este caso se basó en encuestas online ya que la extensión y mejora del acceso a Internet en las últimas décadas ha propiciado el auge de gran cantidad de investigación de mercados online.

## La metodología de la encuesta online

Una encuesta online es una encuesta auto-administrada por medio de un formulario online gracias al cual el encuestado puede enviar sus respuestas a través de Internet usando un ordenador o un dispositivo móvil que disponga de conexión a Internet (Sánchez-Carrión, Segovia Guisado y Sánchez Meseguer 2012). Finalmente todas estas respuestas se alojaran en un servidor.

Para comprender el proceso de encuesta online, es necesario distinguir entre el proceso de invitación al participante y el proceso de recogida de la información como dos tareas diferentes que pueden realizarse por diferentes canales. En el caso que nos ocupa, debido a la imposibilidad de obtener una base de datos de correos electrónicos de los empleados del Hospital Clínico San Carlos (a partir de ahora HCSC) se decidió establecer un proceso offline de invitación a la muestra seleccionada que permitía el acceso aun cuestionario online.

El proceso de invitación a participar no es único y existen varias vías para lograr éste objetivo:

- Por medio de un **correo electrónico de invitación**. Es la forma más utilizada ya que el correo electrónico es una herramienta de comunicación directa con el posible encuestado y además es muy posible que se consulte de forma diaria entre el colectivo médico (Páramo-Flores 2007). La limitación en esta vía ya la hemos empezado a exponer anteriormente, es la necesidad de una base de datos de correos electrónicos, pero además existe otra limitación y es que un hospital no está compuesto sólo por médicos, sino que también encontramos otros colectivos (administración, hostelería, enfermería, celadores, etc.) que no disponen de posiciones fijas de trabajo y en muchos casos ni ordenadores en sus lugares de trabajo, por lo que menos aún de cuentas de correo electrónico corporativas por lo que el uso de éste medio de contacto estaría descartado.

El proceso de invitación mediante email se puede realizar de muchas formas, pero la más habitual y la que mejores resultados obtiene es enviar un enlace de acceso directo al cuestionario online. Éste vínculo contiene un código único que permite al sistema identificar qué invitaciones han sido utilizadas y evitar así que un mismo encuestado pueda responder varias veces el mismo cuestionario.



Imagen 2 – Captura de la pantalla de acceso mediante contraseña al cuestionario online.

- También es posible **invitar vía web** distinguiendo así dos canales, por un lado por medio de una intranet o portal corporativo del hospital, pudiendo así si el sistema lo permite verificar el usuario y nuevamente poder controlar la no duplicidad de respuestas. Y por otro lado existe la opción de invitar desde una web externa. Esta metodología carece de la fiabilidad de los métodos anteriores, debido principalmente al sesgo que pueden producirse cuando un mismo participante cumplimente varias veces el cuestionario online o bien que un participante no forme parte del colectivo al que nos estamos dirigiendo. En el caso que nos ocupa finalmente pudimos comprobar que la posibilidad de que un encuestado decidiera realizar más de una encuesta era remota, por un lado debido a la poca disponibilidad de tiempo del personal del HCSC ya que el volumen de trabajo es muy elevado y por otro lado, la duración del cuestionario también tendría un efecto disuasorio a la hora de cumplimentar más de una encuesta. Aún así se establecieron los sistemas de seguridad necesarios para evitar este sesgo de duplicidad, lo cuál derivó en el desarrollo de un uso mixto de las técnicas de invitación basada en la invitación offline.



Imagen 1 – Capturas de pantalla del cuestionario online utilizado en la investigación.

- La **invitación offline** se usa en los casos en los que no es posible obtener un listado de correos electrónicos o porque los participantes no disponen de una cuenta de email, ambas características no son excluyentes y se plantearon con el personal del HCSC. Así la invitación a participar se realiza por medio de correo postal. En estos casos, el destinatario recibe una carta en la que aparece junto con las instrucciones la dirección de la página Web de acceso al cuestionario desde la cual se solicita una clave de acceso proporcionada en la misma carta.

En el caso del proyecto “APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA MEDIACIÓN A LA SALUD PÚBLICA. INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA Y EN LA CONVIVENCIA EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO” el proceso de invitación se realizó principalmente offline pero mezclándolo con la invitación vía web. Para ello las cartas de invitación ofrecían a los encuestados un enlace que les permitía acceder a la encuesta online además de ofrecerles una contraseña que permitía evitar la doble respuesta, pero a su vez se ofreció por medio de la intranet del HCSC un enlace que permitía acceder a un cuestionario online que solicitaba la contraseña que venía en la carta. Además, para conseguir facilitar la participación de los diferentes colectivos del hospital, también se pusieron carteles en diferentes zonas del HCSC con la información de acceso a la encuesta.

Para aumentar aún más al interactividad de estos medios offline, tanto en las cartas de invitación como en los carteles se ofrecieron códigos QR (Quick Response) que permitían el acceso al cuestionario desde un dispositivo móvil con acceso a Internet. Estos códigos es fácil encontrarlos hoy en día en anuncios publicitarios. Éste código está compuesto por una matriz de barras bidimensional, legible por lectores de códigos QR, entre estos lectores se encuentran las cámaras de *smartphones* o tabletas portátiles. El código consta de módulos negros dispuestos en un patrón cuadrado sobre un fondo blanco. Los usuarios pueden escanear el código con sus teléfonos inteligentes con el fin de visitar un sitio web que contiene información exclusiva. Lo que las empresas están descubriendo ahora es que los códigos QR pueden ser una valiosa herramienta para transmitir información a los clientes. Pero ¿cuál es la relación entre los códigos QR y las encuestas online? Los códigos QR son una excelente manera de embeber un enlace a una encuesta dentro del código y llegar a los encuestados por medio de sus teléfonos móviles. Hay que tener en cuenta que los *smartphones* representan el 35% (casi 21 millones de dispositivos) (Ahonen 2011). Esto significa que existen grandes oportunidades dar acceso a una muestra por medio de estos códigos, sobre todo porque ya no es necesario que estén delante del ordenador para acceder a la encuesta online. Pero esta tecnología no esta libre de retos ya que aunque existe una gran cantidad de población con estos dispositivos hay que superar tres brechas que están directamente relacionadas, por un lado el dispositivo móvil tiene que disponer de acceso a Internet, en segundo lugar el usuario del dispositivo tiene que estar familiarizado con el uso del terminal y con la existencia y significado de códigos QR y finalmente debe disponer en su Smartphone de un software de lectura de este tipo de códigos. Es por ello que sabíamos que la inclusión en las cartas de invitación offline de este código estaba destinado sólo a empleados del HCSC con un perfil tecnológico muy elevado, aún así accedieron a la encuesta por medio de éste código 17 personas de las que el 35,3% completaron el cuestionario.

Como hemos mostrado, la forma de acceso al cuestionario es fundamental para facilitar que la muestra pueda realizar la encuesta, pero existe otras estrategias (Sánchez-Fernández, Muñoz-Leiva y Montoro-Ríos 2009) que favorecen la participación (Sánchez-Carrión y Segovia-Guisado 2007) y en ciertos casos la mejoran o incluso evitan el abandono del cuestionario. Así nos encontramos con la importancia del diseño del cuestionario o el incentivo ofrecido por participar.

### **La metodología de la encuesta online en el HCSC**

Las bases de la recogida de información mediante encuestas online son accesibles para prácticamente para cualquier proyecto, pero no todos los sectores son viables para realizar encuestas online ¿hasta qué punto es viable el uso de ésta metodología para acceder al universo de empleados de un hospital?.

Las encuestas online tienen una serie de desventajas (La Bruna y Rathod 2005; Llieva, Baron y Healey 2002; Lozar-Manfreda 2001; Schmidt 1997) ya recogidas a lo largo de la literatura existente, pero éstas pueden acentuarse dependiendo del sector en el que se aplique la metodología. Las debilidades detectadas en las encuestas online dentro del sector hospitalario, durante el desarrollo de esta fase del proyecto, son principalmente, la dificultad para acceder al universo de estudio y las bajas tasas de participación. La dificultad de acceso al universo es debida a los requisitos de la metodología, el debe disponer de un dispositivo (ordenador, portátil, teléfono inteligente, etc.) conectado a Internet, existe la posibilidad de que una parte del colectivo no pueda acceder a la encuesta por no disponer del mismo. Aún así, este se puede corregir con una ponderación de resultados. Además de la posible ponderación de resultados en la fase de análisis, durante el desarrollo de la fase de trabajo de campo realizada en el HCSC, gracias a la colaboración de la dirección y al área de formación del hospital, se estableció un aula de 20 ordenadores con acceso a Internet, para que cualquier empleado del hospital que quisiera responder al cuestionario y no dispusiera de un dispositivo con acceso a Internet pudiera hacerlo desde este aula. De la

posibilidad de acceder a este aula se informaba a todos los encuestados en la carta de invitación. Aunque esta forma de facilitar el acceso al cuestionario está englobada dentro de la metodología de la encuesta online, realmente es una vuelta más de tuerca al método, ya que lo que hacemos es aprovechar la metodología de encuestas CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) y transformarla en encuestas CASI (*Computer Assisted Self Administered Interviewing*) en las que el encuestado puede rellenar el cuestionario en un ordenador proporcionado por los investigadores. Además hace mucho más compleja la gestión del trabajo de campo, ya que es necesario establecer unos horarios de apertura y cierre del aula y desplazar personal que pueda resolver cualquier duda que se plantee durante el desarrollo de la encuesta.

Pero una vez articuladas todas las posibilidades para facilitar al personal el acceso a la encuesta, nos encontramos con la segunda dificultad, la baja tasa de participación tras recibir la invitación. En un primer momento, se realizó un pretest para evaluar la participación de los colectivos que componen el HCSC, estableciendo una muestra de 600 encuestados, proporcional al tamaño de los servicios del HCSC. La participación en este pretest, incluidos los recordatorios enviados, fue del 19,1%. Esta baja participación obligó al equipo de investigadores a ampliar la muestra en 5.000 encuestados más. Pero este aumento de muestra no obtuvo los resultados esperados, es decir, de una participación próxima al 19%, sino que la participación real fue de un 3,4%. En un estudio realizado por la Universidad de Georgia en los Estados Unidos (Braithwaite, Emery y Lusignan 2003; McKinley, Rogers y McLean 2003), se investigaron las razones por las cuáles la tasa de respuesta en las encuestas online a médicos eran anormalmente bajas. Para ello realizaron varios grupos de discusión que habían sido previamente invitados a participar en una encuesta y las conclusiones eran que accedían a Internet principalmente desde sus hogares y no desde el puesto de trabajo, muchos de ellos no había recibido la invitación y mayoritariamente preferían un incentivo directo y personal para cada uno de los participantes. Además también se detectó que la temática de la encuesta sería mejor acogida si tenía relación con un tema académico o médico, debería ser una encuesta de una duración de entre 10 y 15 minutos, también era necesario proporcionar información sobre el objeto de estudio y finalmente tanto la encuesta como el acceso a la misma deberían poder hacerse de una manera usable y fácil ya que muchos participantes mostraban dificultades técnicas a la hora de acceder al cuestionario, otros veían el cuestionario como algo nuevo y poco usable.

Para superar todas estas dificultades planteadas en esta investigación, el equipo de investigadores del proyecto “APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA MEDIACIÓN A LA SALUD PÚBLICA. INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA Y EN LA CONVIVENCIA EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO” interpusieron una serie de medidas que podrían paliar esta baja participación:

- Todas las invitaciones se enviaron por medio del correo interno del propio hospital en sobres personalizados con el nombre del destinatario y la dirección de su puesto de trabajo.
- Se ofrecía información en la propia carta de invitación el incentivo al que podían acceder por participar, el cual consistía en un sorteo de 60 plazas a un curso de 12 horas de técnicas de mediación.
- La duración de la encuesta no superaba de media los 22 minutos.
- El acceso al cuestionario se hizo por medio de enlaces fáciles de recordar (ej. <http://www.imedia-ucm/hcsc>) y el cuestionario estaba diseñado de forma agradable, informando al principio del cuestionario de los objetivos del estudio.

A pesar de todo esto, la tasa de participación ha sido más baja de lo que estaba previsto y tan sólo, contando con la opinión espontánea de algunos de los encuestados, podemos decir que nos hemos encontrado con unas dificultades añadidas. En primer lugar una que podía ser superable y es que las encuestas se han realizado muy próximas a períodos vacacionales, por lo que parte del personal no estaba disponible y otra parte estaba desbordada de trabajo. Pero sobre todo, nos han trasladado una falta de interés por participar en este tipo de proyectos por la gran cantidad de cuestionarios que reciben a lo largo del año y que “*no sirven para nada*”, dudan de la efectividad de la mediación y desconfían del anonimato. Además se ha establecido un ambiente de pesimismo en los centros hospitalarios españoles originado por la crisis económica y la situación de recortes y precariedad a la que se está enfrentando el sector de la salud pública. Durante el período de trabajo de campo en el HCSC, en España, se realizan una serie de recortes según el Real Decreto ley de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional, de 7.000 millones de euros en sanidad que la transforman, según el barómetro del CIS del mes de mayo del 2012, en uno de los principales problemas para los ciudadanos. Estos recortes no afectan sólo a los receptores de los servicios sino también a la situación laboral de los empleados de los hospitales.

## Conclusiones

A pesar de las limitaciones concernientes al muestreo online en un universo como es el del personal de los hospitales, la alternativa de realizar encuestas por internet para recabar información es una metodología cada vez más presente en la investigación médica. Lo que pone de manifiesto las dificultades encontradas es la necesidad de mezclar de formas cada vez más originales las diferentes metodologías de recogida de información, bien mezclando en el mismo proceso encuestas online y offline o a través de captaciones vía telefónica a medida del proyecto, mediante paneles online especializados o usando comunidades Web, aunque también podemos mezclarlo con otros métodos como la entrevista personal o telefónica.

El uso de la tecnología puede variar: en ocasiones, el profesional es invitado por teléfono para que acceda a un portal donde rellenar la encuesta, en otras se solicita su correo electrónico para enviar su invitación. Las metodologías más sofisticadas utilizan dispositivos móviles para permitir el acceso a la encuesta. En todos los casos, la tecnología permite tener un control en tiempo real sobre participación y resultados, y de esta manera poder ser dinámicos a la hora de articular mejoras en la metodología de recogida de información.

## Bibliografía

1. Ahonen, T. 2011. "Smartphone Penetration Rates by Country! We Have Good Data (finally)." in *Comunities Dominate Brands*.
2. Babbie, E. R. 1973. *Survey Research Methods* CA: Wadsworth Pub Co.
3. Braithwaite, D., J. Emery, y S. Lusignan. 2003. "Using the Internet to conduct surveys of health professionals: a valid alternative." *Family Practice* 20.
4. Busha, C. H., y P. H. Stephen. 1980. *Research Methods in Librarianship: Techniques and Interpretation*. Orlando, FL: Academic Press, Inc.
5. Church, A. H. 1993. "Estimating the effect of incentives on mail survey rates. A meta-analysis." *Public Opinion Quarterly* 57:62-79.
6. Fowler, F.J., Jr. 1993. *Survey research methods*. Newbury Park: SAGE Publications.
7. Fox, R.J., M.R. Crask, y J. Kim. 1988. "Mail survey response rate: A meta-analysis of selected techniques for inducing response." *Public Opinion Quarterly*, 52:467-91.
8. La Bruna, A., y S. Rathod. 2005. "Questionnaire Length & Fatigue." *SSI White papers* March(5).
9. Llieva, J., S. Baron, y N. M. Healey. 2002. "Online surveys in marketing research: pros and cons." *International Journal of Market Research* 44(3):361-76.
10. Lozar-Manfreda, K. 2001. "Web survey errors. Unpublished Ph.D. dissertation." Ljubljana: Faculty of Social Sciences, University of Ljubljana.
11. McKinley, T., R. Rogers, y R. McLean. 2003. "Collecting Data From Physicians via Web Based Surveys: Recommendations for improving response rates." *The Internet journal of Medical Informatics* 1(1).
12. Mertens, D.M. 1998. *Research methods in education and psychology: Integrating diversity with quantitative & qualitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
13. Oppenheim, A.N. 1992. *Questionnaire design, interviewing, and attitude measurement*. New York: Pinter Publishers.
14. Páramo-Flores, R. 2007. "Encuestas online a profesionales de la salud: tecnología y métodos." Soluciones Netquest SL.
15. Powell, R.R. 1997. *Basic research methods for librarians*. Greenwich, CN: Ablex Publishing Corporation.
16. Sánchez-Carrión, J. J., J. M. Segovia Guisado, y P. Sánchez Meseguer. 2012. "Las encuestas en Internet." Pp. 352 in *Metodología de la investigación social*, edited by M. Arroyo Menéndez and I. Sádaba Rodríguez: Editorial Síntesis.
17. Sánchez-Carrión, J. J., y J. M. Segovia-Guisado. 2007. "Nonresponse in web-based survey panels applied to the academic context." in *ESRA 2007 Conference (European Survey Research Association)*. Prague.
18. Sánchez-Fernández, J., F. Muñoz-Leiva, y F. J. Montoro-Ríos. 2009. "¿Cómo mejorar la tasa de respuestas en encuestas on line?" *Revista de Estudios Empresariales* Segunda época(1):45-62.
19. Schmidt, W. C. 1997. "World-Wide Web Survey Research: Benefits, Potential Problems, and Solutions." *Behavior Research Methods, Instruments & Computers* 2:274-79.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DE CONFLICTOS DESDE UN  
MODELO INTEGRADO DE CONVIVENCIA / A SCHOOL MEDIATION  
PROGRAM FROM A LIVING-TOGETHER INTEGRATED MODEL**

Lourdes Chesa Carda y  
M<sup>a</sup> Pilar Tormo Irún  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DE CONFLICTOS DESDE UN MODELO INTEGRADO DE CONVIVENCIA / A SCHOOL MEDIATION PROGRAM FROM A LIVING-TOGETHER INTEGRATED MODEL

<sup>1</sup>Lourdes Chesa Carda y  
<sup>2</sup>M<sup>a</sup> Pilar Tormo Irún  
ESPAÑA

<sup>1</sup>Alumna y <sup>2</sup>Profesora/Coordinadora del Máster Universitario en Prevención e Intervención Psicológica en Problemas de Conducta en la Escuela de la Universidad Internacional Valenciana (VIU) Universidad Internacional Valenciana. C/ José Pradas Gallén, s/n, 12006 Castellón de la Plana  
[mariapilar.tormo@campusviu.es](mailto:mariapilar.tormo@campusviu.es) [lourdes.chesa@gmail.com](mailto:lourdes.chesa@gmail.com)

## Abstract:

En este trabajo se presentan los resultados obtenidos tras la implantación de un Programa de Mediación Escolar en el centro Virgen del Carmen de Onda (Castellón de la Plana). Dicho Programa, basado en el modelo integrado de gestión de la convivencia (Torrego, 2006), trata de mejorar la convivencia en el centro mediante la mediación escolar y el tratamiento del conflicto, estableciendo vínculos y acuerdos con todos los miembros de la comunidad educativa (profesorado, alumnado y familias/AMPA) a través de 5 fases. Los buenos resultados obtenidos demuestran que los centros que basan su educación en propuestas para resolver los conflictos desde la paz y el entendimiento, usando el conflicto desde la óptica del crecimiento mutuo y colectivo, mejoran en convivencia para el hoy y el mañana.

En la actualidad nos enfrentamos a una situación escolar que plantea en muchos aspectos una reflexión alrededor del mundo de los conflictos escolares y de la violencia escolar. La sociedad exige cada vez más a la escuela una formación de la persona en habilidades para la vida como son; la formación para la democracia, la educación para la paz y los derechos humanos, la prevención de la violencia y la creación de climas institucionales pacíficos y saludables que favorezcan una buena convivencia escolar. El cambio en las estructuras familiares y sociales, transmisoras de todo lo vinculado con lo afectivo y los valores, provoca una crisis en la escuela tradicional. Es en este momento cuando la escuela debe hacerse cargo de la formación en valores y, a su vez, en conocimientos, adoptando un papel fundamental en la creación de futuras sociedades con educación para la paz. El reto de la comunidad educativa consiste pues en aceptar los conflictos como parte del proceso educativo, desarrollando mecanismos de búsqueda de soluciones que puedan mejorar y permanecer en un futuro para garantizar una buena convivencia.

La mediación es un *“sistema para la mejora de aquellas relaciones humanas en las cuales existen tensiones y desajustes, persiguiendo como fin principal del proceso, no solo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción”* (Pérez, Ochaíta y Espinosa, 1999). A su vez es *“un método de resolución alternativa de conflictos (RAC) en el que un tercero interviene para ayudar a las personas o grupos implicados en un conflicto con el fin de lograr soluciones satisfactorias para las partes”* (Torrego, 2007). El conflicto se entiende como *“un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad”* (Burnley, 1993).

Sin embargo, no todos los conflictos entre alumnos/as son susceptibles de ser tratados a través de la mediación entre pares. Pueden tratarse temáticas relacionadas con las faltas de respeto, ofensas verbales, burlas, cuestiones de celos, malentendidos, prejuicios, etc. Nunca temas relacionados con las drogas, las armas o los abusos de diferente índole, donde bajo ninguna premisa se sustituye el marco normativo. La mediación ayuda pero no exime del cumplimiento de la corrección, ya que ambas cosas son independientes.

En este trabajo se presentan los resultados obtenidos tras la implantación de un Programa de Mediación Escolar en el centro Virgen del Carmen de Onda (Castellón). Dicho Programa, basado en el modelo integrado de gestión de la convivencia (Torrego, 2006), trata de mejorar la convivencia en el centro mediante la mediación escolar y el tratamiento del conflicto, estableciendo vínculos y acuerdos con todos los miembros de la comunidad educativa. Así, el Programa se diseñó teniendo en cuenta todos los agentes que intervienen en la educación, esto es, el profesorado, el alumnado y las familias/AMPA, lo que permitía establecer vínculos directos en la gestión de la

convivencia y el tratamiento del conflicto. Se trataba de buscar puentes de unión entre las partes implicadas en el conflicto, a través de una tercera persona que proporcionara el camino para encontrar puntos de encuentro, con el fin último de resolver de manera pacífica los conflictos.

A partir del Programa se creó una nueva estructura (Comisión de Convivencia, Equipos de Mediación y Tratamiento de Conflictos, Aula de Convivencia, Programas de Sensibilización) que permitió una formación e intervención de todos los agentes y favoreció una adecuada gestión de la convivencia en el centro, garantizando una participación directa y democrática de todos los miembros. El centro creó una Comisión de Convivencia (formada en inicio por profesorado voluntario) que actuaba ante aquellos conflictos que alteraran de manera persistente la convivencia, y por tanto, las Normas de Convivencia o ante aquellas conductas que alteren de manera grave la convivencia y requieran una corrección disciplinaria. La Comisión de Convivencia tenía un protocolo claro de actuación, utilizado por todo el profesorado del centro, que permitía, en inicio, trasladar la información y, por tanto, la incidencia del conflicto de manera inmediata. Según las intervenciones realizadas y documentadas por la Comisión de Convivencia mediante este protocolo, se pudo establecer que un 53% de los conflictos se producían entre el propio alumnado, mientras que el 47% restante se sucedía entre alumnado y profesorado. De igual forma, se pudo constatar que más de un 80% de los conflictos eran resueltos de manera pacífica sin sanción disciplinaria. Estos datos permitieron valorar la implantación de la mediación como un método apropiado para la resolución de buena parte de los conflictos que tienen lugar en el centro. Este programa de Implantación de la Mediación Escolar en el Centro se puso en marcha durante los primeros meses del año 2011. Su importancia radicaba en que es, en la etapa de la adolescencia, donde el alumnado se encuentra en una fase importante de formación del ser humano y se hace necesario que se aprendan estrategias y habilidades para resolver los conflictos utilizando el diálogo y el consenso por encima del empleo de la violencia. Se trata de forjar un nuevo ser social que las futuras sociedades exigen necesario, una formación adecuada para la cultura de la paz y la no-violencia. Teniendo en cuenta que los conflictos son parte de la convivencia diaria de un centro escolar, el objetivo principal de este trabajo consistió en implantar un programa de mediación escolar en el centro de Virgen del Carmen de Onda (Castellón), en su etapa de Educación Secundaria Obligatoria.

El programa se estableció en cinco fases. A su vez, se desarrollaron los materiales y las actividades que sirvieron de guía en cada una de las fases del programa. La primera fase consistió en la **Sensibilización de todo el profesorado**, el alumnado y las familias/AMPA.

En la segunda fase, se establecieron **Grupos de trabajo**, compuestos por personas interesadas en conocer mejor la mediación escolar. Se trataba de crear grupos que interaccionen entre ellos y, a su vez, establecieran medidas que frenaran las alteraciones y mejoraran la convivencia. En la tercera fase del programa, dedicada a la **Formación de los equipos**, se formaron los grupos de manera específica en resolución y el tratamiento del conflicto, adecuando y consensuando las normas de convivencia del centro. La cuarta fase fue la de la **Implantación** del programa durante el curso académico 2011/2012. La quinta y última fase abarcó la **Evaluación** y el posterior análisis de los resultados.

El objetivo principal de la implantación de la mediación escolar en el centro Virgen del Carmen fue utilizar de manera autónoma el proceso de mediación como resolución de los conflictos, siempre que se pudiera, por parte de todos los miembros de la comunidad educativa, ya sean profesores/as, alumnos/as, como las propias familias o el AMPA. En el programa se tuvo en cuenta que en casi todos los centros escolares, se tiene una visión del conflicto negativa por parte de todos los agentes que intervienen en la formación y la educación. Sin embargo, el conflicto debe entenderse claramente como un proceso de aprendizaje y desarrollo de la persona. Pero, para que esto sea interiorizado por parte de todos, es necesario que el equipo docente entienda que la vida escolar sin conflictos no es propia de ninguna sociedad, ni comunidad escolar, y que son necesarias las diferencias entre diferentes alumnos/as, así como entre ellos/as y profesores/as. Si esto se consigue interiorizar, la motivación será mucho mayor, ya que el éxito no depende de la ausencia de conflictos sino de una buena gestión de los mismos por parte de todos los miembros de la comunidad educativa. En ese momento redundará en una mejor convivencia.

Es necesario aclarar que la mediación en ningún caso sustituye a las Normas de Convivencia de Centro, ya existentes y gestionadas por todo el profesorado, sino que se trata más bien de un medio constructivo que ayuda en algunos casos, y no en todos, a la resolución del conflicto. El objetivo principal del programa es tratar de acercar el mundo del conflicto y de su resolución pacífica al mundo del entorno escolar. Esta fase se estableció con la adecuada intervención de los tres agentes que intervienen en el proceso educativo. Se partió de la necesidad de una transformación personal que incluso llegó a ser colectiva, en puesto que se basa en la formación y el uso de estrategias claras de intervención y prevención de los problemas de convivencia escolar. Recordemos que la mediación en los centros escolares es una herramienta útil para abordar diferentes situaciones conflictivas y es utilizada de manera preventiva en otras, ya que favorece el aprendizaje de las

habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia. De la misma forma, provee al alumnado de mecanismos y estrategias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo situaciones futuras de mayor violencia.

A continuación se explican con más detalles las fases del programa:

**Fase 1: Programa de Sensibilización.** Para motivar al profesorado, al alumnado y a las familias se necesitó una sensibilización previa que les doto de conocimientos para que pudieran abordar desde otro punto de vista de los conflictos, y una correcta formación, para que supieran utilizar la mediación en aquellos casos que se pudiera y se debiera. Era de suma importancia que supieran diferenciar cuándo se puede mediar y cuándo el caso no permite dicha actuación y es necesaria, por tanto, una sanción disciplinaria. Este hecho permite acceder a la mediación con más garantías de éxito y, por consiguiente, no desmotivar a los agentes que participen en dicho proceso. Se debía informar al profesorado sobre las ventajas que conlleva la implantación de la mediación en su centro de trabajo, poniendo ejemplos de otros centros donde funcione. Las familias, como agentes importantes del proceso educativo, debían participar también en el proceso de resolución de conflictos, pero nunca en el de sus propios hijos/as. La intervención de las familias (AMPA) permite tener un mejor alcance de la comunicación entre todos, favorece el buen entendimiento y ayuda a comprender mejor la educación como un proceso de todos/as y para todos/as. El alumnado, a su vez, debe gestionar aquellos conflictos que sean susceptibles de ser resueltos entre iguales. En muchos casos la mediación entre iguales es necesaria para la resolución de conflictos.

**Sensibilización del profesorado.** La implantación en su fase de sensibilización se realizó en tres sesiones de sesenta minutos. El horario de trabajo se estableció durante las horas de permanencia en el centro del profesorado. Todo el claustro de profesores/as tenía programada su asistencia en la fase 1, ya que el objetivo principal de la misma abarcaba a todo el centro escolar, y basaba su estrategia en la información facilitada en las sesiones, las cuales tienen un carácter de formación en conflicto y mediación.

**Sensibilización del alumnado.** Este programa, se realizó dentro de las horas lectivas del alumnado, y tuvo carácter obligatorio. Para ello se utilizaron horas de tutoría, y se registraron en la Programación Anual de Tutorías (PAT). El horario de trabajo se estableció de igual forma en tres sesiones de sesenta minutos y se llevó a cabo por la Comisión de Convivencia. El objetivo principal consistió en hacer reflexionar al alumnado sobre el concepto de conflicto y de la mediación como método de resolución de conflictos.

**Sensibilización del familias/AMPA.** En este apartado las sesiones no tuvieron carácter de obligatoriedad por parte de las familias/AMPA, se trató de encontrar formas de implicar a las mismas. Se estableció con la misma duración que las anteriores pero fuera del horario de clases y trabajo. El objetivo principal consistió en hacer reflexionar al alumnado sobre el concepto de conflicto y de la mediación como método de resolución de conflictos.

**Fase 2: Creación de Grupos de Trabajo en Mediación Escolar.** El tercer objetivo de este programa fue crear equipos de mediación compuestos tanto por miembros del profesorado, como por miembros de alumnado y de las familias/AMPA, lo que favorecería un diálogo permanente entre ambas partes del proceso educativo, garantizando una mejor resolución de los conflictos y como, consecuencia mejorando en gran parte la convivencia en el centro escolar. Estos equipos debían surgir de manera natural durante el programa de sensibilización. Se trataba de formar equipos con ganas de trabajar y no de manera obligada, ya que en muchos casos la gestión debe realizarse en horas no lectivas. La elección del personal se realizó de manera libre y su objetivo fue el de aprender el protocolo a seguir ante las conductas que alteren la convivencia escolar; la tipología de las conductas, la normativa aplicable y las posibles sanciones. La creación en número de estos grupos, en principio, no tenía límites aunque para la siguiente fase sí debían ser grupos más reducidos.

**Equipo de profesorado.** Después del programa de sensibilización se formó un grupo de trabajo compuesto por aquellos miembros del profesorado que desearon participar en la experiencia. La formación del grupo fue totalmente libre y se contempló la posibilidad de abandonar ante dificultades que posteriormente surgieran. Este grupo trabajó directamente con la Comisión de Convivencia, quien le explicó aquellas funciones que realiza y que deberían asumir si quisieran formar parte de la misma.

**Equipo de alumnado.** En la creación del equipo de alumnado se tuvo en cuenta la edad de este, la elección por tanto, no fue libre del todo, ya que tenían preferencia aquellos/as alumnos/as que cursaban 3º y 4º de ESO. Se contempló la posibilidad de que estudiantes de 1º y 2º actuaran como observadores del proceso, con el fin de fomentar el uso del diálogo a edades tempranas y de iniciar su formación. Este grupo podía ser amplio, aunque se estimó una media de 15 alumnos/as y que al menos 8 de ellos/as pertenecieran a los cursos de 3º y 4º ESO. El resto podían actuar como oyentes. La elección de este grupo de trabajo se realizó por parte de la Comisión de Convivencia y para su elección se tuvieron en cuenta las características propias de un/una mediador/a. La

propuesta al alumnado se realizó mediante entrevista personal con cada uno/a de los elegidos/as, se les invitó a participar en el programa atendiendo a sus características personales; de igual manera, sus familias fueron informadas de la petición. No se debe olvidar agradecer en todo momento a las familias su participación. Para ello adjuntamos una carta de agradecimiento, ya que suelen ser muy bien recibidas y son acciones que mejoran la comunicación entre el centro y las familias. El grupo tenía como objetivo, en esta fase, aprender las funciones a realizar si se decidía pasar a la fase de formación.

**Equipo de familias/AMPA.** Después del programa de sensibilización se formó un grupo de trabajo compuesto por familiares que desearon participar en la experiencia, tanto miembros del AMPA como los que no sean miembros de esta asociación. La formación del grupo es totalmente libre y se debela tener siempre presente que se puede abandonar el mismo ante dificultades que posteriormente surjan. Este grupo trabajará directamente con la Comisión de Convivencia, quien les explicó el protocolo a seguir dentro del proceso de convivencia.

**Fase 3: Formación en Mediación Escolar.** Una vez creados los equipos de mediación, el cuarto objetivo del programa consistía en garantizar la formación de los miembros de los equipos creados. En el caso de la mediación entre profesorado y alumnado es el profesorado quién debía actuar de mediador/a. No debía ser en primera instancia el tutor/a del alumnado implicado quien actuará de mediador/a, sino que esta responsabilidad debía ser asumida por el conjunto de profesores/as mediadores/as; en ningún caso debía utilizarse este método ante correcciones de carácter disciplinario. Es por ello que la formación en este tipo de mediación adquiriría un carácter casi de obligatoriedad, siempre y cuando el profesorado que participara lo hiciera de manera libre, voluntaria y tuviera características como la empatía, habilidad para el parafraseo, etc. En el centro, este equipo se uniría a la Comisión de Convivencia para tratar de facilitar las diferentes intervenciones y el relevo del profesorado por la misma.

En el caso de la mediación entre iguales es muy importante que el alumnado recibiera formación sobre el concepto y el proceso de la mediación, con el fin de que el programa se estableciera de manera correcta en el centro. Por tanto, entendemos que la mediación entre iguales tiene un proceso que el alumnado debe conocer para poder establecer de manera correcta en el centro, ante los diferentes conflictos producidos entre iguales. De igual forma la formación en mediación entre miembros de la Comisión o familias/AMPA debe formar de manera específica sobre el concepto, el proceso y las posibles intervenciones.

Durante esta fase el objetivo principal es la adquisición de habilidades en resolución de conflictos y mediación escolar. Existe una relación directa entre los conocimientos y la diversidad de las actuaciones en relación a la mediación escolar, de ahí la importancia de esta fase una vez creados los grupos de trabajo.

**Formación del profesorado.** El programa estableció seis sesiones de una hora para la formación del profesorado en mediación escolar. Se deben realizar dentro del horario de permanencia en el centro y ser reconocidas como horas en formación. El objetivo principal de la formación del profesorado es concretar el conocimiento previo sobre mediación escolar y sus posibles intervenciones.

**Formación del alumnado.** El programa estableció tres sesiones de una hora para la formación del alumnado en mediación escolar. Se deben realizar dentro del horario lectivo durante las horas de tutorías individuales y deben ser conocedoras las familias de los/as alumnos/as. El objetivo de la formación de alumnado era establecer aquellas pautas que debe seguir un/a mediador/a a la hora de intervenir ante un caso.

**Formación de las familias/AMPA.** El programa estableció tres sesiones de una hora para la formación de las familias/AMPA en mediación escolar. Se debían realizar fuera del horario de trabajo de las familias para facilitarles el acceso al mismo. El objetivo era formación venía dado por la necesidad de acercamiento de las familias al entorno escolar, tratando en todo momento de transmitir de manera objetiva las posibles intervenciones. Una vez formado el equipo de profesorado, alumnado y (en su momento, familias/AMPA) y tras su puesta en funcionamiento, se utilizó un modelo de entrevista y acuerdos de las intervenciones realizadas por el equipo con la finalidad de detallar el tipo de conflicto y las soluciones propuestas. Los equipos de mediación planificaron reunión semanal o quincenal para la puesta en común de las diferentes intervenciones realizadas y su posterior evaluación. Todas las entrevistas para familiares fueron realizadas por parte de la Comisión de Convivencia del centro, tratando de ser objetivos en la descripción del conflicto y en los acuerdos alcanzados con las familias.

**Fase 4: Implantación del Programa de Mediación Escolar.** Se estableció su implantación durante los primeros meses del 2011. El programa tuvo como objetivo principal su implantación total para este curso académico, tratando de llegar a todas las fases posibles.

**Fase 5: Evaluación de las fases del programa.** En primer lugar se evaluó para analizar los resultados del programa se realizó una encuesta a todas las personas participantes una vez finalizada la fase de formación. En ella se preguntó por el grado de satisfacción alcanzado tras el programa recibido. Los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS Statistics. Las intervenciones realizadas por los equipos de mediación fueron registradas según el tipo de mediación e intervención para poder ser evaluadas con posterioridad. Se trata de evaluar la utilidad del programa por medio de fichas con el fin de mejorarlo .

**Evaluación a corto plazo.** Durante los días posteriores a un acuerdo la evaluación de la resolución y de los acuerdos deben ser vigilados extremadamente, ya que dichos acuerdos podrían no estar cumpliéndose, dejando la mediación en un lugar poco favorable para su continuidad en un futuro. Un recurso para su evaluación era concretar durante el acuerdo una fecha para realizar una entrevista entre quienes hayan participado en la mediación. Si el acuerdo era incumplido, debían retomarlo y buscar otras vías para que fuera cumplido por ambas partes. Si el acuerdo estaba llevándose con normalidad, se posponía una segunda entrevista para dos semanas después. De confirmar el acuerdo podíamos valorar la mediación como exitosa; en caso contrario, determinábamos como no válido el método de la resolución en este caso, especificando las causas, por si en un futuro los sujetos pudieran otra vez retomar la mediación. La mediación escolar a corto plazo rompe con la inmediatez de las acciones que llevan al conflicto pero, a largo plazo, sin un compromiso claro, puede no funcionar.

**Evaluación a largo plazo.** La evaluación de la mediación escolar a largo plazo se realizó, al menos, durante el semestre o curso posterior a su implantación, ya que evalúa aspectos amplios de la implantación de la mediación como método de resolución de conflictos. Hay que trabajar el seguimiento como una transformación, que se concibe no como un problema a resolver sino como una oportunidad de crecimiento personal a través del fortalecimiento de las capacidades y habilidades propias de cada ser humano y del reconocimiento del otro. El proceso de mediación no se centra en solucionar problemas o conflictos solamente, sino en transformar relaciones para que estas sean más positivas y permitan el desarrollo personal y del grupo. Los resultados obtenidos tras la implantación del programa pusieron de manifiesto la extraordinaria aceptación y eficacia del programa elaborado, lo que contribuyó, en último término, a la prevención de la violencia escolar.

**Evaluación general a largo plazo.** De los **112** casos que se registraron después de la implantación del programa **103**, se resolvieron satisfactoriamente utilizando esta nueva estructura (Comisión de Convivencia, Equipos de Mediación y Tratamiento de Conflictos, Aula de Convivencia, Programas de Sensibilización) y tan solo **4** se tramitaron mediante expediente disciplinario con sanción de expulsión del centro por tratarse de alteraciones graves de la convivencia (acoso escolar, introducción de sustancias nocivas, vejaciones contra miembros de la comunidad educativa, etc). Los cinco de casos no se pudieron resolver con estos métodos siendo requirieron necesaria una intervención a terapia psicologica alargo plazo.

Todo ello demuestra que los centros que basan su educación en propuestas para resolver los conflictos desde la paz y el entendimiento, usando el conflicto desde la óptica del crecimiento mutuo y colectivo, mejoran en convivencia para el hoy y el mañana.

El programa de Mediación Escolar derivo en la puesta en marcha en un **blog CONVIVEN** <http://www.conviven.org/> el objetivo principal era el de fomentar la cultura de la paz con la utilización de las nuevas tecnologías y el uso de planteamientos artísticos (teatro, vídeo, performance, arte, cine, videoclip, etc) y que pudiera servir como plataforma donde compartir aquellas experiencias exitosas que se llevaron y se llevan a cabo en eel centro. En la actualidad el blog permite seguir en activo la convivencia en el centro.

#### Bibliografía

Pérez Crespo, MJ. (2002). *La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas*. Madrid. Programa "Migración y Multiculturalidad". Universidad Autónoma de Madrid. Revista Educación y futuro.

Torrego, J.C. (2006). *Modelo Integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamientos de conflictos*. Barcelona. Editorial Graó.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**IL MEDIATORE DI CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI  
NELL'ORDINAMENTO ITALO-COMUNITARIO**

Lucia Ruggeri  
ITALIA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# IL MEDIATORE DI CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI NELL'ORDINAMENTO ITALO-COMUNITARIO

Lucia Ruggeri

ITALIA

Professor of Private Law, Faculty of Law, University of Camerino, Italy

Education:

1990, Faculty of Law, University of Camerino, Degree in Law with full marks and honours

1996, Doctor's degree in Civil law and constitutional legality, University of Camerino

1997, Specialisation's degree in Civil Law, Specialization's School of Civil law, University of Camerino

E-mail: luciaruggeri@unicam.it

Ordinario di diritto privato presso l'Università degli Studi di Camerino

## Abstract

### Objectives

Provide a detailed description of the ethical responsibilities and duties of those people appointed as mediators for mediation bodies in Italy and in EEC.

### Developing the idea

Outline the standard of conduct required of Italian and EEC rules for every mediator and outlines the responsibility of mediation bodies and its mediators to achieve a workplace where ethics are maintained

### Conclusions

Mediators must be competent and knowledgeable in the process of mediation because these duties protect the client and strengthen the competitive market

Il mediatore è una figura professionale collocabile nell'alveo dei prestatori di opera intellettuale. I prestatori di opera intellettuale, lungi dal costituire una categoria omogenea, a livello di ordinamenti nazionali, presentano spesso discipline differenti a causa della stratificazione di norme che hanno avuto origine in epoche nelle quali ancora non era operante l'Unione Europea e che esprimono spesso una visione nazionale e protezionistica della prestazione intellettuale<sup>11</sup>. Nell'ottica comunitaria si attenua la concezione del prestatore d'opera intellettuale come categoria meritevole di peculiari regole e, talora, privilegi. Il prestatore d'opera intellettuale è considerato come un erogatore di servizi sottoposto al rispetto dei principi e delle regole proprie di un mercato concorrenziale. Per il mediatore, in Italia a differenza di altre professioni non sono previsti albi di tipo nazionale, ogni professionista svolge la propria attività all'interno di un organismo di mediazione pubblico o privato, il quale, per poter essere accreditato, necessita di un numero minimo di mediatori che abbiano dato disponibilità a svolgere la loro attività per l'organismo (art. 4, lett. f)<sup>12</sup> del D.M. 180/2010). Il rapporto tra mediatore ed organismo non necessariamente è di tipo esclusivo; ogni mediatore, infatti, può lavorare contemporaneamente con più organismi fino ad un massimo di cinque<sup>13</sup>. In concreto, potrebbero essere previste clausole di esclusiva e patti di non concorrenza: al riguardo utili indicazioni disciplinari possono venire dai risultati interpretativi raggiunti in materia di contratto di agenzia (sindacalizzazione del rapporto, durata del divieto di concorrenza non superiore a due anni ecc.).

Dall'insieme dei testi normativi<sup>14</sup> si desume che il mediatore ha l'obbligo di svolgere l'attività<sup>15</sup> in modo imparziale ed efficace, agendo con competenza, in modo neutrale e indipendente. Terzietà<sup>16</sup> e imparzialità<sup>17</sup> non

<sup>11</sup> Si pensi, ad esempio, alla regolamentazione delle professioni legali in Italia che, ancora oggi, è oggetto di interventi normativi diretti a promuovere la liberalizzazione dei servizi per migliorare il grado di concorrenzialità e di efficienza del mercato dei servizi legali: un cenno non può, al riguardo che essere fatto, alla recentissima legge in materia di liberalizzazioni varata lo scorso 22 marzo.

<sup>12</sup> V. Art. 4 Criteri per l'iscrizione nel registro 1. Nel registro sono iscritti, a domanda, gli organismi di mediazione costituiti da enti pubblici e privati. 2. Il responsabile verifica la professionalità e l'efficienza dei richiedenti e, in particolare: f) il numero dei mediatori, non inferiore a cinque, che hanno dichiarato la disponibilità a svolgere le funzioni di mediazione per il richiedente.

<sup>13</sup> V. Art. 6, comma 3 secondo cui "Nessuno può dichiararsi disponibile a svolgere le funzioni di mediatore per più di cinque organismi".

<sup>14</sup> Nella legge delega, l'art. 60 lettera r) aggiunge all'imparzialità altri requisiti: la neutralità e l'indipendenza.

<sup>15</sup> Al riguardo è opportuno precisare che la definizione di mediatore, fornita dalla legge italiana, si discosta dalla definizione contenuta nell'art. 3 lettera b) della Direttiva. Il mediatore, a livello comunitario, è un terzo "cui è chiesto di condurre la mediazione in modo efficace, imparziale e competente". Nel testo italiano, invece, il terzo svolge la mediazione in modo imparziale, scomparendo il richiamo agli altri requisiti della sua attività quali l'efficacia e la competenza. Il legislatore italiano propone, invece, su una definizione "in negativo" del mediatore, identificando questo con una persona o più persone fisiche

costituiscono una novità trattandosi di caratteristiche ravvisate dalla giurisprudenza come caratteri essenziali ad esempio del contratto di mediazione d'affari. Per terzietà<sup>18</sup> si intende un'assoluta inconciliabilità della posizione di mediatore con quella di parte dell'affare oggetto di conciliazione<sup>19</sup>. In quest'ottica si giustifica il divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati e di percepire compensi direttamente dalle parti<sup>20</sup>. L'imparzialità, invece, consiste nella tenuta di una condotta neutrale che non favorisca una parte a danno dell'altra<sup>21</sup>: utile al riguardo risultano le indicazioni contenute nel codice europeo di condotta per mediatori che espressamente disciplina tale obbligo comportamentale nell'art. 2, comma 2. Il mediatore è imparziale non soltanto se agisce oggettivamente con imparzialità, ma anche se si sforza di apparire tale in tutte le fasi della procedura comportandosi con equità. L'imparzialità, nell'ottica comunitaria, è un principio che permea l'intera procedura di mediazione e che si riverbera nell'obbligo di sottoscrivere, per ciascun affare per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità. L'equità<sup>22</sup> deve essere esercitata, ad esempio, nell'individuazione delle date e del luogo in cui svolgere le sessioni<sup>23</sup>. Un'ulteriore obbligo del mediatore è costituito dall'indipendenza che viene assicurata attraverso la previsione di obblighi di informazione, quali quello "di informare immediatamente l'organismo e le parti delle ragioni di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione" (art. 14 Dlgs. 28/2010). Anche a questo proposito utili indicazioni provengono dal Codice di Condotta europeo il quale stabilisce che "Qualora esistano circostanze che possano (o possano sembrare) intaccare l'indipendenza del mediatore o determinare un conflitto di interessi, il mediatore deve informarne le parti prima di agire o di proseguire la propria opera. Le suddette circostanze includono:

- qualsiasi relazione di tipo personale o professionale con una delle parti;
- qualsiasi interesse di tipo economico o di altro genere, diretto o indiretto, in relazione

all'esito della mediazione;

- il fatto che il mediatore, o un membro della sua organizzazione, abbia agito in qualità diversa da quella di mediatore per una o più parti".

Un ulteriore obbligo gravante sul mediatore ex art. 9<sup>24</sup> del Dlgs.28/2010 è costituito dalla riservatezza: la violazione dell'obbligo è fonte di responsabilità contrattuale, ma in talune ipotesi potrebbe generare fattispecie ascrivibili a

---

che, in forma individuale o collegiale, svolgono la mediazione "rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti". La competenza, pur non menzionata nel decreto legislativo 28, appare requisito indispensabile: in tal senso opera lo stesso decreto che, all'art. 16 comma 5, si preoccupa di garantire elevati livelli di formazione per i mediatori. In questa direzione si muove il D.M. 180 del 2010 che introduce requisiti per la formazione di mediatori, obblighi di aggiornamento continuo per i mediatori e per i formatori.

<sup>16</sup> In argomento v. A. Marini, *La mediazione*, in *Codice Civile Commentato*, Milano, 1992, p. 53 ss.

<sup>17</sup> Cfr., per tutte, Cass. 26 maggio 2000, n. 6959.

<sup>18</sup> Così, A. Marini, *La mediazione*, cit., p. 55.

<sup>19</sup> La terzietà è un elemento che accomuna i modelli di gestione delle controversie che utilizzano un privato. In argomento, cfr. P. Perlingieri, *Arbitrato e costituzione*, Napoli, 2002, p. 11 ss. Per un'accurata disamina della terzietà v. A. Tartaglia Polcini, *Modelli arbitrali tra autonomia negoziale e funzione giurisdizionale*, Napoli, p. 2002, p. 354 ss.

<sup>20</sup> Così stabilisce l'art. 14, comma 1 Dlgs. 28/2010. Questo divieto distingue nettamente la posizione del mediatore di cui al Dlgs. 28/2010 con il mediatore d'affari codicistico.

<sup>21</sup> In tale senso, con riferimento alla mediazione d'affari, ma con elaborazione di una nozione valida anche per la mediazione in esame, v. F. Carraro, *La mediazione*, Padova, 1960, p. 145 ss.

<sup>22</sup> L'equità espressione di imparzialità è, del resto, uno dei principi elaborati dalla Raccomandazione sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo (2001).

<sup>23</sup> V. art. 1, comma 2 Codice Europeo di condotta che impone al mediatore di "consultarsi con le parti riguardo alle date in cui la mediazione potrà aver luogo".

<sup>24</sup> Recita l'art. 9: "Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione e' tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo". "Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore e' altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti".

reati ed essere fonte anche di responsabilità aquiliana<sup>25</sup>. Il valore della riservatezza è fortemente protetto<sup>26</sup>, applicandosi al mediatore le tutele proprie del segreto professionale e una serie di inutilizzabilità processuali<sup>27</sup>.

Occorre, poi, enucleare un ulteriore obbligo la cui problematicità è tuttora oggetto di un vasto dibattito: in base all'art. 14 lett. c) del Dlgs. 28/2010 il mediatore deve formulare le proposte di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative. Pur non gravando su di lui un espresso divieto di ricevere accordi amichevoli in contrasto con l'ordine pubblico e con le norme imperative la subordinazione dell'omologazione del verbale al non contrasto con l'ordine pubblico e le norme imperative, rende non del tutto peregrino ipotizzare in capo al mediatore un obbligo di controllare anche la "tenuta" legale dell'accordo amichevole raggiunto dalle parti.

Il mediatore è autorizzato a certificare l'autografia al momento della sottoscrizione delle parti del processo verbale, ma non è un pubblico ufficiale: a questa conclusione induce il tenore dell'art. 11, comma 3 del Dlgs. 28/2010, il quale prevede il ricorso ad un pubblico ufficiale per l'ipotesi in cui il verbale di conciliazione raccolga un accordo vertente su diritto oggetto di trascrizione<sup>28</sup>. L'individuazione dei compiti del mediatore è utile al fine di chiarire il contenuto della prestazione da lui attesa dall'organismo: al riguardo una parte della dottrina<sup>29</sup> invoca le regole proprie del contratto d'opera intellettuale. Sembra, però, che il mediatore, parte di molteplici e complessi rapporti che lo legano non solo all'organismo, ma anche alle parti in lite, sia coinvolto in relazioni non esclusivamente disciplinabili ricorrendo al solo art. 2230 c.c. La mediazione svolta dal mediatore è elemento di un articolato sistema di rapporti tutti funzionali all'erogazione del servizio di mediazione e, quindi, pare che l'individuazione della disciplina applicabile possa risentire di regole adottate anche per altre tipologie contrattuali, quali il mandato e la mediazione d'affari.

La mediazione è attività finalizzata alla ricerca di un accordo amichevole oppure alla formulazione di una proposta di conciliazione: essa costituisce un mix di operazioni materiali e giuridiche. L'accordo amichevole o la conciliazione, preceduta dall'elaborazione di una proposta, costituiscono il risultato della prestazione attesa dal mediatore. La legge esclude l'obbligatorietà dell'elaborazione di una proposta di conciliazione rendendo perciò difficoltoso stabilire quando il mancato raggiungimento dell'accordo sia oggettivamente impossibile oppure quando lo stesso sia conseguenza di colpa o dolo del mediatore. Il legislatore lascia al conciliatore la discrezionalità<sup>30</sup> di elaborare una proposta quando anche le parti, nonostante l'opera facilitativa del mediatore, non siano riuscite a raggiungere un accordo amichevole<sup>31</sup>. Si può, pertanto, escludere che, nei rapporti tra organismo e

---

<sup>25</sup> V. A.G. Diana, *La mediazione civile e commerciale*, Torino, 2011, p. 237 s.

<sup>26</sup> Sia al mediatore che all'organismo si applicano, poi, le responsabilità previste dal Codice della privacy. In particolare opera l'Art. 15 in base al quale "Danni cagionati per effetto del trattamento 1. Chiunque cagiona danno ad altri per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento ai sensi dell'articolo 2050 del codice civile.

2. Il danno non patrimoniale è risarcibile anche in caso di violazione dell'articolo 11".

<sup>27</sup> V. art. 10 del Dlgs. 28/2010 che così dispone: "1. Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio. 2. Il mediatore non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità. Al mediatore si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del codice di procedura penale in quanto applicabili".

<sup>28</sup> Così è, infatti, stabilito: "Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'articolo 2643 del codice civile, per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato".

<sup>29</sup> Così C. VACCÀ, *La Direttiva sulla conciliazione: un'occasione mancata?*, in *I Contratti*, 2008, p. 857 ss.

<sup>30</sup> Al riguardo, il dibattito ha condotto a valutazioni estremamente critiche. Il Consiglio Superiore della Magistratura, ad esempio, nel parere reso il 4 febbraio 2010<sup>30</sup>, ha escluso che, in assenza di specifica autorizzazione delle parti, il mediatore possa elaborare una proposta di conciliazione in quanto tale proposta dovrebbe inevitabilmente basarsi su dati e informazioni acquisite durante le sessioni parallele e riservate svolte con le parti durante la mediazione. Anche a seguito di tali osservazioni, il legislatore ha abbandonato, nella stesura definitiva del decreto, l'obbligatorietà dell'elaborazione della proposta, sostituendola con una discrezionalità riconosciuta al mediatore del tutto condivisibile.

<sup>31</sup> Il mediatore potrebbe comunque tentare di effettuare una proposta e le parti, conscie delle conseguenze che il loro atteggiamento di rifiuto, può produrre sulla pronuncia sulle spese, potrebbero, *re melio perpensa*, aderire alla proposta, pur non essendo riuscite a giungere precedentemente all'elaborazione di un accordo. I rilievi critici circa la riservatezza delle notizie acquisite durante le sessioni parallele non sembrano così determinanti: il giudice valuterà il contenuto della proposta e le soluzioni conciliative in essa elaborate al fine di valutare la corrispondenza con la sua pronuncia. Sembra che in tal modo si inducano le parti a comportamenti virtuosi<sup>31</sup>, non ostativi della soluzione conciliativa, ciò soprattutto quando sia una parte, più dell'altra, contraria alla soluzione amichevole. In questo senso, importante è l'obbligo di informazione gravante sul mediatore che deve rendere edotte le parti sulle possibili conseguenze del rifiuto della proposta previste dall'art. 13 del decreto.

mediatore il risultato atteso dalla prestazione del mediatore sia costituito dalla composizione amichevole della controversia o dall'accettazione della proposta, ma si può del pari concludere per la valutabilità del comportamento del mediatore ai fini di una responsabilità per negligenza o trascuratezza qualora la scelta di non procedere all'elaborazione della proposta risulti oggettivamente censurabile. Nell'interpretazione della normativa, talora lacunosa, occorre orientare l'ermeneutica a un principio proprio del diritto comunitario e internazionale<sup>32</sup> che favorisce la mediazione con conseguente adozione, laddove possibile, di soluzioni interpretative che favoriscano il superamento della lite attraverso la conciliazione delle parti. La prestazione del mediatore al pari di quella di altri prestatori d'opera intellettuale è un'obbligazione non rigidamente classificabile come di mezzi o di risultato<sup>33</sup>. Utili indicazioni possono venire dal recente orientamento giurisprudenziale che supera la distinzione tra obbligazioni di mezzi e obbligazioni di risultato<sup>34</sup>. In questa prospettiva, è utile verificare se nei rapporti tra organismo e mediatore operi la limitazione di responsabilità contenuta nell'art. 2236 c.c. Questa disposizione gradua la responsabilità sulla base della difficoltà sottesa ai problemi tecnici affrontati dal prestatore d'opera intellettuale. E' evidente che per poter graduare la responsabilità del mediatore occorre individuare in cosa consista la scienza della mediazione e quando possa riscontrarsi un'incompetenza del mediatore. La graduazione della responsabilità è, infatti, legislativamente ancorata alla natura tecnica del problema da risolvere sulla base di regole poste dal determinato tipo di arte o scienza di cui il professionista è depositario. L'attività di mediazione non è ben descritta dalla legge se non nelle sue generiche finalità di conciliare e far superare la lite. Se così è, è lecito ipotizzare che l'arte o la scienza richieste mediamente al mediatore nelle controversie civili e commerciali siano di tipo misto (giuridico, psicologico, ecc.). A tale conclusione induce la lettura del Codice Europeo di Condotta del mediatore, ineludibile strumento di regolamentazione per una professione introdotta dalla normativa comunitaria e disciplinata con tecniche di soft law. Nel codice è stabilito che "Il mediatore deve condurre il procedimento in modo appropriato, tenendo conto delle circostanze del caso, inclusi possibili squilibri nei rapporti di forza, eventuali desideri espressi dalle parti e particolari disposizioni normative, nonché l'esigenza di una rapida risoluzione della controversia".

Il vero nodo problematico, sul quale si gioca non soltanto lo sviluppo di un'efficiente professionalità, ma, più in generale, la crescita del ricorso alla mediazione è costituito dal problema della competenza del mediatore. L'organismo presso il quale il mediatore opera svolge una vera e propria attività imprenditoriale erogando servizi caratterizzati non soltanto dal fatto che oggetto della prestazione erogata è un servizio di mediazione, ma soprattutto dal fatto che l'attività di composizione e superamento della lite è svolta da personale competente e altamente qualificato. La concorrenza rappresenta il sommo obiettivo della regolamentazione di tutti i tipi di mercato nell'ambito dell'Unione Europea e, come tale, è perseguita anche dalla normativa comunitaria e da quella derivata nazionale: la qualità del servizio di mediazione assurge a chiave di volta del buon funzionamento del mercato dei servizi di mediazione. Essa è posta a garanzia dell'utente del servizio e costituisce un profilo ineludibile dell'attività degli organismi di mediazione. In questa prospettiva irrompe sulla scena il concetto di qualità minima nell'accesso e nello svolgimento della professione di mediatore, imposta a tutti gli operatori del mercato. Una prima indicazione normativa è contenuta nell'art. 4, comma 3 del DM 180/2010: il mediatore deve avere una cultura di base espressa da una laurea oppure essere iscritto ad albi o collegi professionali. L'obiettivo della qualità, nell'ottica di una migliore protezione del cliente, è stato rafforzato dalla recente modifica al DM 180 apportata con DM 145 di luglio 2011. E' stato infatti introdotto il requisito del possesso nonché della partecipazione, da parte dei mediatori, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno venti casi di mediazione svolti presso organismi iscritti. L'organismo di mediazione esercita un'attività imprenditoriale che, però, viene svolta all'interno di regole ben precise che governano "amministrativamente" i contenuti e le modalità di svolgimento della stessa. E' l'organismo che sceglie i propri mediatori ed è l'organismo, che, a meno che non vi sia stata indicazione delle parti, assegna ai clienti il proprio mediatore. Ecco, quindi, che in funzione della protezione del cliente e in funzione del superiore interesse pubblicistico al rispetto degli standard di qualità sottesi all'accreditamento, che il legislatore introduce il tema della specializzazione. La qualità non si sposa con la tuttologia: lo sviluppo di una cultura della mediazione richiede un sapiente uso delle tecniche proprie di questa professionalità, ma richiede anche una competenza specialistica in ordine alla materia trattata. Questa sembra essere la nuova frontiera della mediazione in Italia: il problema non è quello (o solo quello) del numero dei

---

<sup>32</sup> Il *favor* per la mediazione costituisce un principio diffuso nella comunità internazionale. In tal senso si è mossa anche l'O.N.U. varando una legge modello in materia di conciliazione. Si tratta della *Loi type de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international sur la conciliation commerciale internationale* del 24 gennaio 2003, consultabile sul sito [www.uncitral.org](http://www.uncitral.org)

<sup>33</sup> La distinzione è frutto della riflessione dottrinale, ma ha trovato successo nella giurisprudenza. In dottrina, per tutti v. Mengoni, *Obbligazioni "di risultato" e obbligazioni "di mezzi"*, in *Riv.dir.comm.*, 1954, I, 185; De Lorenzi, *Obbligazioni di mezzi e obbligazioni di risultato*, in *Digesto disc.priv.*, sez. civ., Torino, 1993, XII, 397; Di Majo, *Mezzi e risultato nelle prestazioni mediche: una storia infinita*, in *Corr.giur.*, 2005, 38

<sup>34</sup> Al riguardo, cfr. S.U. 11 gennaio 2008, n. 577.

mediatori e degli organismi, ma il problema è quello di far sì che si formi in Italia un folto gruppo di organismi in grado di competere con la propria organizzazione e con le proprie professionalità con gli organismi dello scenario europeo e internazionale. La recentissima Risoluzione del Parlamento Europeo, adottata a settembre del 2011, prefigura l'adozione di criteri di accesso comuni per tutti i mediatori europei e standard di qualità comuni per tutto il mercato comunitario, dando una forte spinta verso l'elevazione degli standard minimi di qualità.

Quali criteri per la specializzazione? Un utile indicazione viene dal DM 180 che all'art. 7, comma 2 autorizza l'organismo a prevedere nel proprio regolamento alla lett. d) *la formazione di separati elenchi dei mediatori suddivisi per specializzazioni in materie giuridiche* e alla lett. e) *che la mediazione svolta dall'organismo medesimo è limitata a specifiche materie, chiaramente individuate*

Si dirà che la norma non impone agli organismi la specializzazione, ma tale lettura è invero superficiale. La norma consiglia la specializzazione, perché il mercato (come dimostrato in tutti i settori dove operano professionisti che prestano opera intellettuale) impone una competitività nel tempo che l'organismo può ottenere puntando proprio sulla specializzazione.

Ogni organismo è, pertanto, chiamato a confrontarsi sull'opportunità di delineare ai potenziali clienti quali specifiche materie possono essere adeguatamente trattate dal proprio *parterre* di professionisti. Entra in gioco, in questa prospettiva l'obbligo per gli organismi di mediazione di allegare all'istanza di iscrizione nel registro un *curriculum* sintetico di ciascun mediatore, con indicazione specifica dei requisiti di cui all'articolo 4, comma 3, lettere a) e b). E' evidente che il *curriculum* dei mediatori funge da parametro per valutare la capacità di trattare determinate materie così come lo stesso funge da riferimento per l'inclusione negli elenchi di cui all'art. 16, comma 2 del Dlgs. 28, che attribuisce alla competenza ministeriale l'istituzione di separate sezioni del registro per la trattazione degli affari che richiedono specifiche competenze anche in materia di consumo e internazionali. L'organismo è tenuto, ad esempio, a produrre documentazione idonea a comprovare le conoscenze linguistiche necessarie all'iscrizione nell'elenco dei mediatori esperti nella materia internazionale. Ma v'è di più: l'organismo può nel proprio regolamento prevedere anche la formazione di separati elenchi dei mediatori suddivisi per specializzazioni in materie giuridiche. E su questo indubbio sarà il ruolo che le professioni forensi potranno avere per competere nel mercato: sembra, questa, una norma specificamente promozionale degli organismi degli ordini degli Avvocati che la disciplina italiana disciplina con particolare favore. La specializzazione può, pertanto operare su più livelli e seguendo diversi criteri. Un primo ventaglio di criteri è dato dallo stesso decreto legislativo 28: l'organismo è tenuto ad indicare con chiarezza il tipo di mediatore che opera al suo interno (mediatore generico, mediatore specializzato nelle controversie internazionali, mediatore specializzato nelle controversie dei consumatori). Un secondo gruppo di criteri di specializzazione è rimesso, invece, alla libera scelta dell'organismo il quale può prevedere e pubblicizzare come oggetto delle proprie attività specifiche materie. In questo caso la specializzazione opera guardando a possibili tipologie di controversie individuabili per macro-aree di competenza professionale (medico-legali, ingegneristiche, architettoniche, ambientali, tecnico-contabili, societarie, proprietà industriale e intellettuale, proprietà edilizia, rapporti commerciali, rapporti contrattuali tout court, rapporti contrattuali relativi a determinate tipologie di contratto, rapporti familiari ecc.). Un terzo gruppo di criteri di specializzazione è, lo si è detto poc'anzi, anch'esso rimesso all'iniziativa e all'autonomia regolamentare dell'organismo, che può adottare elenchi separati di mediatori caratterizzati dall'essere specializzati in materie giuridiche. Come si può constatare sarà il mercato e saranno gli stessi operatori ad arricchire l'offerta di servizi altamente specialistici per i propri clienti: l'indicazione ministeriale delle due specializzazioni (controversie internazionali e consumo) paiono soltanto la punta dell'iceberg di una ben più ampia attenzione che il legislatore presta al tema della specializzazione *ratio materiae* del mediatore. Se la specializzazione è in funzione del cliente ponendosi come strumento di efficienza e di qualità del servizio erogato, per l'organismo la specializzazione si lega ad una serie di obblighi e di doveri comportamentali. La lettura in chiave unitaria della normativa, quale emerge non soltanto da leggi, ma anche da decreti e circolari ministeriali, permette di delineare in capo agli organismi una serie di obblighi legati alla necessità di assicurare al cliente *standard* di qualità del servizio in linea con l'accreditamento ministeriale, ma soprattutto in linea con i principi di efficienza, trasparenza e qualità imposti nei mercati concorrenziali dei servizi professionali. Al riguardo non può che citarsi di nuovo la Risoluzione del Parlamento Europeo che stimola gli Stati membri a riconoscere "l'importanza di stabilire norme comuni per l'accesso alla professione di mediatore per promuovere una migliore qualità della mediazione e assicurare standard di formazione professionale elevati e l'accreditamento in tutta l'Unione". Significava al riguardo è la modifica apportata al DM 180 lo scorso luglio attraverso il DM 145: è stata aggiunto come specifica parte obbligatoriamente presente in ogni regolamento di procedura l'adozione di "criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore designato, desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta". La competenza professionale non è più generica, ma è specifica: l'organismo è obbligato a seguire il criterio della competenza specifica in sede di assegnazione del mediatore.

Cosa succede se l'organismo non rispetta questi obblighi? In linea generale scatta una responsabilità che, però, può essere declinata in una vasta gamma di tipologie avendo ripercussioni non soltanto in sede civile o penale, ma anche in sede deontologica e in sede amministrativa.

- 1) L'organismo assegna ai clienti mediatori che presentano un curriculum non idoneo a suffragare la competenza specifica

Questo comportamento integra inadempimento contrattuale e, come tale, qualora dallo stesso discendano danni, determina in capo al cliente il diritto ad ottenere il risarcimento con prescrizione decennale e con onere della prova liberatoria a carico dell'organismo.

Sul piano deontologico il comportamento potrebbe integrare una violazione del codice deontologico dell'organismo e del codice deontologico di riferimento in materia, vale a dire del codice di condotta dei mediatori europei. In analogia con quanto avvenuto in campo medico, le violazioni deontologiche potrebbero ben essere utilizzate dal giudice per individuare e tipizzare gli illeciti comportamentali fonte di responsabilità.

Le conseguenze sono le seguenti: una maggiore tutela del cliente danneggiato che può utilizzare anche tale fatto a supporto della propria posizione e una possibile sanzione da parte dell'organizzazione di categoria o della rete in cui l'organismo sia inserito. All'un tempo il comportamento potrebbe comportare una perdita dell'accreditamento a seguito dell'esercizio dei poteri di vigilanza da parte del Ministero della Giustizia.

- 2) L'organismo omette di controllare la veridicità delle dichiarazioni e delle documentazioni presentate dai propri mediatori i quali risultano, alla prova dei fatti, tutt'altro che in grado di supportare con certificate e verificabili abilità la propria specifica competenza professionale.

In questo caso l'organismo potrebbe essere chiamato a rispondere anche del fatto del proprio mediatore per omessa o negligente vigilanza. Le conseguenze sarebbero: possibile azione da parte del cliente danneggiato, possibile violazione del codice deontologico, applicazione di forme di responsabilità oggettive ex art. 1228 c.c. e/o ex art. 2048 c.c. Soltanto se il mediatore avesse operato in modo tale da "truffare" o "raggirare" l'organismo presso il quale opera si potrebbe evitare una responsabilità dell'organismo stesso, purché non scattino forme di responsabilità di impresa previste dalla L. 231/2001. La difficile individuazione del tipo di arte e tecnica richieste al singolo mediatore rende arduo graduare la responsabilità del mediatore<sup>35</sup> così come stabilito dall'art. 2236 c.c. Se si ritiene che il risultato atteso dipenda da tante e tali variabili indipendenti dalla capacità tecnica del mediatore, si finirebbe con il rendere privo di responsabilità il mediatore. Se, per contro, si considerassero applicabili tutti i principi operanti per lo svolgimento della professione forense o per quella di psicologo o di professionalità si potrebbe irrigidire eccessivamente la responsabilità soprattutto nell'ipotesi in cui il mediatore elabori una proposta di conciliazione il cui contenuto violi norme di legge. Applicando al mediatore le regole operanti per l'avvocato, integrerebbe colpa grave l'ignoranza di una legge oppure l'ignoranza di principi, anche giurisprudenziali, in materie non oggetto di particolare incertezza interpretativa. Il danno cagionato alle parti dovrebbe a quel punto essere risarcito dall'organismo e l'organismo potrebbe chiamarne a rispondere anche lo stesso mediatore. Il richiamo al generale obbligo di diligenza introdotto nel mandato e operante in tutti i rapporti fiduciari potrebbe costituire il parametro di valutazione della competenza del mediatore. La competenza è, a sua volta, assicurata dall'organismo il quale la garantisce annoverando tra i suoi mediatori persone tecnicamente preparate e valide. L'organismo incarica il mediatore di trattare la controversia per suo conto e nel suo interesse: il successo di un organismo è dato dal numero di controversie trattate, ma soprattutto anche dal numero di controversie superate. Il grado di diligenza richiesto al mediatore dall'organismo è, pertanto, quello mediamente atteso da un mandante nei confronti del proprio incaricato. Proprio con specifico riguardo ai rapporti tra organismo e mediatore, la legge<sup>36</sup> prevede l'obbligo del mediatore di corrispondere immediatamente a ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'organismo, con un'accentuazione del profilo della responsabilità su quello della libertà del mediatore. Non sembrano giustificabili limitazioni della responsabilità laddove si riscontri trascuratezza e negligenza nelle modalità di svolgimento dell'incarico: sessioni mal condotte, comportamento negligente e trascurato del mediatore. In queste ipotesi, il mediatore risponde verso l'organismo anche per colpa lieve e non soltanto per colpa grave. Occorre precisare, infatti, che in questa fattispecie l'organismo di mediazione è il committente della prestazione d'opera intellettuale che, però, deve essere svolta nell'interesse di un terzo costituito dai clienti dell'organismo. E' da segnalare che il legislatore ha cercato di operare in una logica di

---

<sup>35</sup> In argomento v. A. Flamini, in *Professione mediatore. Competenze e strumenti per la conciliazione delle controversie civili alla luce del d. lgs. 28/2010*, AA.VV., Edizioni CSP, Camerino 2011, pag. 161 e ss.

<sup>36</sup> V. art. 14, lett. d) del D.lgs. 28/2010.

“prevenzione” del danno, logica perfettamente comprensibile alla luce della *ratio* della mediazione (evitare e non moltiplicare la conflittualità): in base all’art. 14, lett. d) del dlgs. 28/2010, infatti, le parti possono chiedere la sostituzione del mediatore, sostituzione che potrà essere operata dallo stesso responsabile dell’organismo laddove se ne ravvisi la necessità. Si assiste ad una moltiplicazione dei rapporti contrattuali e ad una conseguente moltiplicazione delle responsabilità. Al rapporto tra mediatore e organismo, segue quello tra contendenti e organismo e, infine, quello tra contendenti e mediatore. In questa triangolazione di rapporti il mediatore presta la sua opera intellettuale sia come incaricato dell’organismo sia come concreto interlocutore delle parti in lite. Per poter meglio procedere nell’individuazione delle responsabilità pare opportuno utilizzare i risultati cui è giunta recentemente la scienza giuridica in materia di responsabilità medica. Il rapporto tra contendenti e organismo non sembra contrattualmente riconducibile all’art. 2230 c.c.: l’organismo di mediazione eroga un servizio per il quale è richiesta una capacità tecnica e organizzativa diversa e più complessa di quella richiesta al singolo mediatore. Si può senz’altro parlare di un insieme complesso di prestazioni attese dal cliente dell’organismo: efficienza, capacità organizzativa, affidabilità, idonea logistica e attrezzatura tecnologica. Tutto ciò, del resto, giustifica il controllo delle capacità organizzative e della solidità economica cui l’organismo è sottoposto ai fini dell’accreditamento. L’organismo è contrattualmente responsabile per i danni cagionati dal mediatore e risponde dei fatti dolosi e colposi dei terzi di cui si avvale per eseguire l’obbligazione. In questo caso non sembra possa operare nessuna graduazione di colpa mutuabile dalla disciplina del contratto di prestazione d’opera intellettuale. Come ben evidenziato dalla dottrina<sup>37</sup>, l’art. 1228 c.c. introduce una responsabilità di tipo “oggettivo” analoga a quella prevista dall’art. 2048 c.c. In questa prospettiva, potrebbe ben essere configurata una responsabilità dell’organismo per il comportamento tenuto dal mediatore a titolo contrattuale: spetterà all’organismo di mediazione dimostrare che l’inadempimento non vi è stato oppure che, pur esistendo, non è stato nel caso concreto causa del danno lamentato dal cliente. Non è, poi escluso, che in talune ipotesi l’organismo possa essere chiamato a rispondere a titolo di responsabilità extracontrattuale<sup>38</sup> con cumulo solidale di responsabilità tra mediatore e organismo. I rapporti tra clienti dell’organismo e mediatore sono di tipo contrattuale, ma possono generare responsabilità anche di tipo extracontrattuale (si pensi alle responsabilità conseguenti alla violazione dell’obbligo di riservatezza). La natura contrattuale o extracontrattuale della responsabilità determina un diverso regime probatorio: nella prima ipotesi il cliente dovrà soltanto allegare l’inadempimento qualificato al quale imputare il danno, nella seconda ipotesi, invece, l’onere della prova graverà sul cliente, a meno che operi la speciale responsabilità aggravata di cui all’art. 2048 c.c.

---

<sup>37</sup> In argomento, v. M.C. Bianca, *Diritto Civile, La responsabilità*, vol. 5, 1994, *passim*.

<sup>38</sup> In argomento, sul fondamento equitativo della possibilità del cumulo tra responsabilità v. U. Breccia, *Le obbligazioni*, Milano, 1991, p. 672



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**PROBLEMAS EN LOS PROCESOS DE DIALOGO Y COMUNICACIÓN AL  
MOMENTO DE NEGOCIAR Y MEDIAR EN VENEZUELA  
(RESISTENCIAS A LA CULTURA DE PAZ)**

Lucy Amado  
VENEZUELA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# **PROBLEMAS EN LOS PROCESOS DE DIALOGO Y COMUNICACIÓN AL MOMENTO DE NEGOCIAR Y MEDIAR EN VENEZUELA (RESISTENCIAS A LA CULTURA DE PAZ)**

**Lucy Amado  
VENEZUELA**

Lucy Cecilia Amado, es abogada, graduada en la Universidad de Zulia (LUZ 1996). Posee una Maestría en Derecho Mercantil (URBE- 2003). Es Mediadora del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Maracaibo. Certificada como facilitadora. De la Misma forma es Coach Certificado por el Instituto Internacional de PNL y Prattitioner en PNL. Desde sus inicios, se ha dedicado al área de Negociación y Gestión de Conflictos. Autora del libro Resolución de Conflictos, como transformar los conflictos de manera pacífica, editado en el 2005 y 2010, de Los Libros del Nacional y que se constituye Records de venta en su país. Lideriza importantes proyectos sociales en la actualidad.

**amadolucy@gmail.com 0414-6145407**

## **ABSTRACT**

El presente trabajo es producto de una serie de experiencias vivenciales y prácticas en donde se diagnostica que una de las problemáticas generalizadas, tanto en empresas públicas y privadas, así como en las comunidades en general, entre las partes donde trae como consecuencia no llegar a acuerdos sustentables o sostenibles en los procesos de negociación, mediación y dialogo entre las partes. La idea es, brindar una solución para que los procesos comunicacionales ofrezcan un mayor entendimiento entre las partes. Si bien cada día en el país y a nivel mundial se hace más necesario el profundizar verdaderos procesos de diálogo y comunicación, trayendo esto como consecuencia una verdadera transformación y por ende una profundización no solo en la cultura de paz y del dialogo, sino también un verdadero proceso de humanización en la población tanto en el país como a nivel mundial.

## **RESUMEN**

A partir de la inclusión de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el año 1999, en el artículo 258, establece: "La Ley Promoverá el Arbitraje, Conciliación, Mediación y otros medios alternativos de resolución de conflictos. De la misma manera, el artículo 253 establece: "El Sistema Judicial está compuesto por los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, en otras palabras, a partir de ese momento los invaluables Marcs, obtienen el carácter constitucional, rompiéndose paradigmas en nuestro sistema judicial. El presente Trabajo producto de distintas experiencias tanto a nivel familiar, comunitario, empresarial tanto en el sector público como privado, el hecho que las partes en una problemática o situación, son resistentes a despojarse del sentido de tener siempre la razón, lo que hace que, los procesos de diálogos sean casi nulos y la comunicación entre las partes sea escasa o distorsionada por las partes lo que hace que los niveles de entendimiento sea escasos, existan pocos acuerdos y por lo tanto en todos los niveles no se instaure una verdadera cultura de paz. Todo esto conlleva a que en el caso específico de Venezuela cada día es más necesaria las herramientas de negociación y mediación así como efectivos procesos de Diálogos. Que se obtendría con la efectiva comunicación entre las partes y el dialogo entre ellas? En primer lugar, las partes involucradas, no sufrían desgastes emocionales, ni ruptura de relaciones, que de acuerdo a la metodología Harvard estas deben ser mantenidas por el tiempo, como gran bondad de la herramienta de negociación de esta manera cambiando la mentalidad en Venezuela e institucionalizando la Mediación. De la misma manera, al fortalecer las herramientas de negociación, mediación, dialogo y en consecuencia la comunicación eficaz entre las partes, traería como resultado mecanismos propulsores de paz social, reduciendo los niveles de violencia y propiciando un clima de diálogo y tolerancia entre las partes. En conclusión con el presente trabajo, lo que se pretende es identificar y

brindar las causales por la cual surgen las controversias, debido a las experiencias prácticas y vivenciales lo cual impiden la debida aceptación del otro. En este sentido, sería el principio y la Institucionalización de la Mediación en Venezuela.

### **Identificación y Causas que originan este tipo de Conflicto en Venezuela:**

Ante la importancia de identificar reacciones individuales en situaciones específicas, trayendo como consecuencia la inestabilidad conductual y la controversia personalizada de esta situación, ya sea en un contexto empresarial público o privado. Es por ello que puede admitirse que el conflicto de relaciones personales se fundamenta en muchos casos, en conductas que resultan inasumibles, lo que trae como resultado la resistencia constante a iniciar procesos de diálogos, así como, a pesar que en muchos casos se predique la palabra paz y dialogo, en realidad, existe una distorsión y poca actitud de dialogar y generar consensos entre las partes. Dentro de algunas de las causas que han sido evidenciadas y diagnosticada por la vía de la observación se pueden señalar:

1. **Poca Empatía entre las partes:** Obtener una buena “sintonía” entre las partes, en casos resulta casi cuesta arriba. Teniendo en cuenta que las falsas o erróneas percepciones, trae como consecuencia que las relaciones personales, se hagan cada vez más complejas. En este caso si la persona muestra características empáticas hacia la otra tendrá como resultado ser más competente socialmente.
2. **Resistencia a aceptar procesos de cambios:** en este sentido la manera de pensar se torna cerrada, dónde en casos la perspectiva de vida sea un tanto autoritaria, de aquellos que ante situaciones deban de asumir que los cambios son parte de la vida misma.
3. **Intolerancia:** en este caso, se observa de manera muy evidente aun, la intolerancia que se presenta en aquellas personas que piensen de manera semejante. En este sentido lograr un empoderamiento de las partes haría más sencillo los procesos de comunicación y dialogo.
4. **La desconfianza:** Es importante señalar que en un país, donde en momentos determinados suba la curva de polarización política, esto no es la que hace que la desconfianza este presente ante la resistencia de una buena comunicación de las partes. En este sentido, lejos del ambiente político, el factor confianza, es determinante para el logro de diálogos y consensos. Al hablar de confianza, nos referimos a ese grado de seguridad que la otra parte brinda al momento de iniciarse un proceso de negociación o mediación. Al Respecto, si no se tiene seguridad la desconfianza es una de las causas determinantes para que no se llegue a acuerdos sustentables entre las partes.
5. **Intereses Contrapuestos:** En esta causal, que por expertos, es de considerar, trae consigo las contradicciones que afectan tanto aspectos éticos como sociales. En casos puede observarse, que afecte mas a una de las partes que están sometidas a un proceso de negociación y que el dialogo deba ser parte de ellos.
6. **Valores:** Si bien algunos autores señalan que la diferencia de valores no tienen por generar conflicto, ciertamente, puede evidenciarse que son causa de conflictos una vez que estos sean trastocados por alguna de las partes que inician un proceso de negociación o mediación. En este sentido, esta causa aparece, cuando, las deferencias no pueden aceptarse y en muchos casos podría recurrirse a la coerción en los casos manifiestos. Es sabido, que cuando esta es una de las causas primordiales a la resistencia de dialogo, tiende a polarizar las partes. En este tipo de causas, la resolución de los problemas amerita más tiempo por parte del mediador o negociador.
7. **Desigualdad de Poder:** En este caso las personas que se encuentran motivadas por el poder, lucha por tener más poder e influencia sobre otros. En este sentido existirán 2 partes: Los que lo detentan y aquellos que no lo tienen y son capaces de soportar la desigualdad de poder. Al respecto, en este tipo de relaciones estas se presentan de manera desequilibrada. De la misma manera en esta situación se ejerce influencia y presión hacia la otra parte.

### **El Desafío de la Negociación y la Mediación ante la Resistencia a la Cultura del Dialogo**

Despojarse del sentido de tener siempre la razón, aprender a ponerse en el zapato del otro y crear opciones, para llegar a acuerdos sustentables es el desafío en la población venezolana. Uno de los aspectos más importantes es crear a pasos acelerados una verdadera cultura del dialogo, negociación y mediación. Si bien la resistencia hasta el momento ha sido considerable, no es menos cierto que cada día más instituciones se suman a la formación en tan importante área para concientizar a toda una población y cuál es el significado y alcance de todas estas palabras, así como también los beneficios para las partes de estas herramientas para el logro de una sociedad más avanzada donde predomine la aceptación por el otro y en función de un ganar – ganar.

De la misma manera, el logro de un verdadero empoderamiento entre las partes, harían el escenario ideal al momento de negociar o mediar, es decir el logro de un verdadero equilibrio de fuerzas y no sentir que existe una desventaja al momento de sentarse a negociar o mediar.

Seguir en la vertiginosa tarea de construir cultura de paz a nivel educativo, tanto en las escuelas como en las universidades públicas y privadas, donde los estudiantes, en sus procesos de aprendizajes, hagan de la negociación, mediación y dialogo herramientas claves para el logro de metas en sus vidas tanto a nivel personal como profesional.

Creación de programas de radio, televisión, y artículos en prensa, donde el tema de la negociación, mediación estén el puesto de honor, esto conllevaría a toda una programación de los receptores de los programas a fin de que en los momentos en que se encuentren situaciones de crisis o caos, las programaciones positivas den resultado.

Cabe señalar que hay que hacer un especial énfasis en la población infantil, pues, si bien sus padres han sido “programados” para la violencia y se trabaja para que estas “programaciones” sean reprogramadas a la cultura de paz, de esa manera los niños, niñas y adolescentes al tener una plataforma de cultura de paz, nos asegurara una población en Venezuela con un bajo índice de violencia.

### **Conclusiones**

Tomando en cuenta la exposición de la problemática y sus causas e identificación de ellas nos conduce a concluir que a pesar de los esfuerzos dados a partir de la promulgación de la Constitución en el año 1999, en la actualidad se observa alarmante situaciones de violencia, lo que expresa que los distintos medios de resolución de conflictos, deben de impulsarse como mecanismos catalizadores de tal resistencia a ellos. También es importante destacar que tales mecanismos sean utilizados como transformadores de situaciones y problemáticas existentes. Logrando con todo esto en verdadero proceso de humanización en la República Bolivariana de Venezuela.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**DESAFIOS DA MEDIAÇÃO EM SISTEMAS PATERNALISTAS**

**Luísa Iliana Santo  
BRASIL**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# DESAFIOS DA MEDIAÇÃO EM SISTEMAS PATERNALISTAS

Luísa Iliana Santo

BRASIL

[luisa.santo@uol.com.br](mailto:luisa.santo@uol.com.br)

Rua Casuarina, 404, Humaitá Fone:55.21.22462299 Rio de Janeiro

Advogada e mediadora. Graduada em mediação pela Universidade Kurt Bosch (Curso ministrado na Argentina pela Universidade Suíça) Em 2000, (Capacitação em Mediação - Instituto de Mediação e Arbitragem-IMAB. Capacitação em Mediação e Arbitragem- Universidade Internacional da Flórida-USA-Miami. Mediação Intervenções Sistêmicas-Pontifícia Universidade Católica- PUC/SP. Mestranda( Master Latinoamericano Europeo en Mediación pelo Institut Universitaire Kurt Bosch (Suíça) em convênio com a Universidade Católica de Salta (Argentina). Mediadora da ONG Jus Mulher em Vitória/ES. Mediadora da Câmara Comunitária de Copacabana no Rio de Janeiro. Conciliadora no Forum João Mendes em São Paulo. Mediadora de família no Forum João Mendes em São Paulo. Membro da Comissão de Mediação na OAB/RJ.Docente do Curso de Mediação de Conflitos da ESA/RJ..Mediadora Judicial/Rio de Janeiro.

## ABSTRACT

This work is a reflexion about mediation in countries where the State feed the people dependency in many ways. The difficulties that people has on being protagonists of they done giving responsibilities as they have nothing to the happened.

I developed the work on readings and observations of the people, when they face mediation as the way of solving conflicts.

Questions that makes me feel bad, when I watch the unexpected human behavior ends the work.

## RESUMO

Este trabalho é uma reflexão sobre a mediação em países onde o Estado alimenta a dependência do povo de diversas formas. As dificuldades que as pessoas tem em protagonizar seus feitos delegando as responsabilidades como se não fizessem parte do acontecido.

Todo o desenvolvimento foi feito em leituras e em observações das pessoas, quando se deparam com a mediação.

Finalizando com questões que me afligem diante do inesperado comportamento humano.

## 1-INTRODUÇÃO

A idéia deste trabalho surge a partir de memória realizada no mestrado da universidad Kurt Bosch em Buenos Aires, de leituras constantes de apaixonados pela mediação, de situações relatadas em jornais diários e de minhas inquietações com o rumo da mediação dentro do sistema judiciário brasileiro.

O meu questionamento constante frente ao que a maioria entende ser a mediação. O que realmente pretendem com este método, e onde chegaremos dentro de um Estado com diretrizes paternalistas.

Como transformar indivíduos acostumados com decisões estatais em protagonistas decisores de suas histórias.

As dificuldades diárias do mediador para demonstrar a importância do método, e o real entendimento da grande maioria com o significado do demonstrado.A necessidade global de entender que o que está estabelecido como justiça não tem melhorado os cidadãos, tão pouco qualifica a sua humanidade dentro do sistema.

As questões latentes que incomodam diante das respostas também interrogantes.

Todos esses fatos e questões me levam a refletir e questionar constantemente sobre as soluções pretendidas.

A minha pretensão com este estudo é a reflexão daqueles que se utilizam do método.

## 2-PROTAGONISMO

Como os meios de comunicação estão cada vez mais poderosos e disseminam inúmeras verdades virtuais, o que impedem seus apreciadores de reflexões mais profundas sobre aquilo que se vê. Tão grande é a velocidade das informações, que impedem a todos de perceberem que muitas dessas funcionam mais como formadoras de opiniões do que como informadoras, e restringem os cidadãos a mero receptores.

A ausência de reflexão sobre os fatos veiculados, assim como a solidez dessa forma passiva de viver, que absorve tudo sem questionamentos, qualificando a tudo e a todos de forma igualitária, pode ser impedimento para que a afirmação das diferenças, sentimentos e tradições culturais, que são elementos substanciais para a designação de pátria, diluam-se com a intenção de se firmar um novo conceito de Estado. No modelo referido no

conceito o detentor do protagonismo é o Estado soberano, e os cidadãos recebem e agradecem toda a atenção dispensada sem questionamentos.

Tal norteador invoca o paternalismo do Estado, que atua como guardião de sua prole, e para ele todos são iguais, não só perante a Lei, mas também como indivíduos.

Ignorar a individualidade significa ignorar as diferenças e também o protagonismo das ações. Sabe-se que o papel do protagonista ao ocupar o primeiro lugar, tem como significado também ter um papel ativo e ser o principal agente na transformação dos fatos. Ocorre, que as pessoas não são seres vazios e o protagonismo gera a autotransformação necessária para a implementação da autonomia das partes que se encontram em conflito, o que possibilita aos envolvidos o reconhecimento necessário para assumirem e se responsabilizarem por seus papéis no feito, e os transforma em cidadãos conscientes de seus lugares na sociedade, e cientes de seus direitos e deveres institucionais. .

Ao se reconhecerem como protagonistas, acontece o resgate da cidadania e fomenta-se o crescimento interior em cada um, que passa a compreender o próximo, como se ele o fosse, frutificando num grande esforço pessoal, que se abre para as novas idéias e não reduz o outro ser humano ao seu crime, ou demanda no litígio tal como ensina Morin, p98, em *Os sete saberes necessários à educação do Futuro*.

Todo esse processo apóia e incentiva a co-responsabilidade nos conflitos, e exige das instituições menos paternalismo, e, dos protagonistas menor dependência, o que propicia maior confiança na sua capacidade de reconhecimento dos problemas e mobilização na busca das soluções. Dar ao cidadão o crédito da decisão viabiliza a consciência da responsabilidade.

O protagonismo gera sentimentos de autoconfiança, autonomia e responsabilidade numa via contrária e redutora do sentimento de dependência em relação às instituições. Com a autoconfiança nasce a certeza quanto aos caminhos a serem tomados, e quais são as soluções desejadas e viáveis para o conflito em questão.

Enquanto a autonomia dá ao protagonista a opção de escolha pelo modo conveniente às suas necessidades de como será solucionado o problema; a responsabilidade engaja o protagonista no conflito de tal forma, que ele se sente detentor da questão e responsável pelo resultado.

Para Lycia Tramuja Vasconcellos Neumann e Rogério Arns Neuman, “As pessoas não são seres isolados, mas reflexo de suas relações sociais”. (2004:29)

Se as pessoas são reflexo de suas relações sociais, e estas as geradoras das relações conflituosas, conclui-se que os conflitos são subjetivos, e a solução deverá estar embasada na subjetividade de seus protagonistas.

Essa subjetividade dos conflitos não é amparada pelas instituições, que se apegam a fatos concretos, esquecendo-se que cada um sente, vê e reage de maneira diferente diante dos fatos. E, é essa gama de reações que implementam os conflitos, e os transformam em querelas intermináveis.

### **3-PATERNALISMO**

Quando há o impedimento do protagonismo, acontece o paternalismo estatal, que se justifica em si mesmo, ao atribuir incapacidade ao indivíduo que tenta restabelecer a ordem ao seu conflito segundo a sua maneira subjetiva de ser. Essa incapacidade justificada pelo Estado “Pai” remonta desde que o homem passou a acreditar que só o “Pai” era o verdadeiro conhecedor da “Verdade” subjetiva. O “Pai” como ser superior não era aquele que compreendia e respeitava a verdade de cada um, mas o único capaz de resolver e punir qualquer problema e impor penalidade.

A incapacidade, incompetência ou inaptidão, justificadas pelo paternalismo como motivo para o contínuo exercício do seu poder vagueia em definições, que se a primeira vista parece concreta, deixa uma grande interrogação quanto a sua avaliação.

Se considerarmos como incompetente aquele que não avalia suficientemente os riscos da atividade que pratica (o que dizer de um corredor de fórmula um, ou da função de um bombeiro), ou aquele que é incapaz de salvar bens valiosos (o conceito de valioso pode ser subjetivo), também aquele que não avalia de forma adequada o que melhor convém aos seus interesses (a avaliação de interesse também passa pela subjetividade, aquilo que me interessa, pode significar nada para o outro).

No entanto, as medidas paternalistas encontram sua legitimidade na qualificação do indivíduo, como incompetente para decidir segundo seus próprios critérios em determinadas situações de conflito. Temos como exemplo a guarda do filho, onde a idéia pré-concebida sobre a capacidade ou competência de um dos pais para educar o filho leva ao julgamento preconceituoso, pois impede o julgador de conhecer quais os acontecimentos subjetivos, que ocasionaram o fato, e de acordo com Morin “Uma inteligência incapaz de perceber o contexto e o complexo planetário fica cega, inconsciente e irresponsável” (2005:15). Morin ainda explica que o “conhecimento pertinente é o capaz de situar qualquer informação em seu contexto e, se possível, no conjunto em que está inscrito”. (2005:15)

Desses dois ditos, concluímos que não basta o cidadão decidir sobre o seu conflito, é necessário que assim como estes, aqueles que se julgam capazes de qualificar os indivíduos, também devem refletir sobre o seu real conhecimento dos fatos a serem julgados dentro do contexto.

A capacidade para tomar certas decisões é vista como atributo do indivíduo, porém não faz referência direta à inteligência do indivíduo como algo que o torna capaz ou incapaz de agir. Os indivíduos de maior QI não são necessariamente aqueles que realizam melhor determinadas tarefas. Deparar com motivos outros, que não aqueles tratados diariamente faz com que as pessoas sintam-se incompetentes diante do inesperado, e a busca pela tutela do Estado se torna prioridade, face ao medo do desconhecido. Reconhecer o próprio protagonismo é um problema de foro íntimo e enseja um período de tempo para que os cidadãos se acostumem a ser os “atores” principais. Também reconhecer compreendendo o outro resvala no que diz Morin (1921:91) sobre a compreensão que assusta, eis que significa desculpar, e a desculpa tem uma conotação de fraqueza e abdicação. Decorrentes disso, as medidas paternalistas suprem essa necessidade frente às dificuldades na tomada de decisões não cotidianas para a resolução dos conflitos.

As medidas paternalistas intervencionistas são adotadas para impor a norma legal ao indivíduo descumpridor de regra, que será fixada de acordo com o caso em questão, na medida da compulsão interna ou externa que ocasionou seu comportamento. A compulsão causadora do dano subjetivo a alguém é freqüentemente inexecutável, pois só pode ser valorada por quem o sofreu, e na maioria das vezes sua valoração não se traduz em números, enquanto que a causa do dano objetivo pode ser aferida num valor determinado.

A imposição paternalista sofrida pelas partes e imposta pelos detentores do conhecimento jurídico é incompreensível, para aqueles que reconhecem que poderão optar por uma alternativa pessoal de solução, onde o reconhecimento do dano subjetivo sofrido por ambos reverter-se-á numa solução tão legal quanto a fixada pelo Estado. A imposição legal em certos casos, “transforma” os juristas em déspotas travestidos do conhecimento legal, que buscam o bem das partes, sem contar com esses. E, como alerta Morin “O bem singular de nossos próximos é certamente concreto, mas podemos, mesmo assim, nos enganar sobre seus verdadeiros interesses” (MORIN;2002: 103).

Essa singularidade se traduz na vontade soberana de cada indivíduo, que é fonte da ordem moral, e em princípio supõe-se que o ser humano é livre para dispor de suas necessidades configuradas no litígio, de acordo com o seu querer e a anuência do outro envolvido, sem que dependam de terceiro para a solução do impasse, ou que o terceiro seja tão somente um auxiliar no deslinde da questão. O respeito à autonomia das partes implica num intercâmbio de informações entre si, que levam ao reconhecimento recíproco.

Por outro lado, as medidas paternalistas são justificáveis para as populações, pois a proteção inserida na norma os aquece moralmente tanto quanto o seio do lar. As ações vigiadas de certa forma os isenta de culpa caso não ajam de acordo com a regra legal, uma vez que a imposição paternalista é a determinadora do comportamento, propiciando-lhes o direito à crítica pelo resultado.

### **3.1 O PORQUÊ DA PUNIÇÃO**

A força da lei segundo Foucault (1996) é como a força do príncipe, que diante do crime se sente como se tivesse sido atacado pessoalmente. Ao se sentir atacado o poder soberano demonstra seu lado mais paternalista, como o “Pai” que não se conforma com o mau comportamento dos filhos que não seguem seus ensinamentos. O violar dos ditames prescinde inconscientemente a legalidade, para tornar-se um inconformismo diante da violação ao poder soberano, como uma traição àquilo que foi pré-determinado e por conseqüência tão perturbador e ameaçador aos filhos da pátria.

Com o decorrer do tempo, como diz Foucault, o direito de punir desloca-se da vingança do Soberano à defesa da sociedade. Mas se encontra então recomposto com elementos tão fortes, que se torna mais temível. “Todo malfeitor, atacando o direito social, torna-se, por seus crimes, rebelde e traidor da pátria; a conservação do Estado é então incompatível com a sua; um dos dois tem que perecer; e quando se faz perecer o culpado, é menos como cidadão que como inimigo” (1996: 83).

A incompatibilidade entre o Estado e o “inimigo” ao incitar o perecimento de um deles, não observa que é a tutela que exacerba do Estado que impede os cidadãos de se responsabilizarem por seus atos. O excessivo cuidar leva ao esmorecimento do cuidado, que mesmo quando em deslizos sentem-se protegidos em sua irresponsabilidade. É no excessivo cuidar que a vítima no processo penal está relegada a situação de mera expectadora do acontecido, como se não fosse a real protagonista do ocorrido. O Estado na figura do Ministério Público atua em seu nome contra o “inimigo” ofensor qualificando a agressão sofrida como sofrimento do Estado. Resume-se a situação num ato que deve ser penalizado conforme a Lei. A visão do Estado é: fomos prejudicados, e a solução é tão somente a aplicação da pena ao caso concreto. Qual é o resultado que realmente poderá satisfazer tanto o Estado quanto aos envolvidos, proporcionado uma justiça mais equânime com a subjetividade inerente a cada um?

### **4. PARADOXO**

O pensamento dominante da população é de que toda a responsabilidade e obrigação de agir sobre os conflitos é dever do Estado.

O brasileiro, desde seus primórdios acostumado a obedecer aos seus colonizadores, tem dificuldade em decidir seus conflitos.

O grande paradoxo reside na cultura arraigada do povo, que está habituado a acatar determinações de terceiros, não sem visar os supostos “benefícios” dessa conduta, pois quando o outro decide sempre existe a possibilidade de se eximir das responsabilidades, eis que se supõe serem elas inerentes a quem decide.

Como a mediação dá às partes envolvidas o direito de decidir sobre o conflito, tornando-as responsáveis pela decisão estabelecida após a solução encontrada em conjunto com a outra parte, o movimento torna-se absolutamente o inverso do vivenciado há séculos.

Também é verdade, que o descontentamento com o resultado e a demora das decisões proferidas judicialmente, tem acarretado nos cidadãos certo enfastio, eis que esses já não mais acreditam nas instituições como outrora.

O enfastio vem também acompanhado do grande fomento ao descrédito que os meios de comunicação dão aos casos veiculados, aumentando em progressão geométrica a insatisfação da população como um todo.

Essa brecha tem aberto portas para que a mediação cresça, porém o grande entrave ainda se encontra na cultura do povo que precisa de um Pai (Estado) prolator das decisões, este que embora cobrador dos deveres dos filhos cidadãos, muitas vezes se mostra alheio aos direitos desses mesmos filhos.

Os passos dados pela mediação ainda são pequenos diante do enorme vácuo que se alojou no pensamento do povo. Povo este, que desconhece como, quando e porque o método pode ser aplicado, e quais os benefícios que poderão auferir com a mediação como método para resolver os conflitos.

Para entender a mediação sem se sentir violentada em seus direitos, seria necessário que a população compreendesse a importância do decidir para cada um, e o quanto isso pode melhorar sua auto-estima e tornar esse fator determinante em suas escolhas.

#### 4.1 QUESTÕES QUE AFLIGEM

Posso realmente ajudá-los a compreender que a autonomia só os enriquecerá em todos os aspectos de suas vidas?

Como e quanto posso me aproximar de seus desejos mais introspectivos, e ajudá-los a entender o quanto se ajudarão e poderão ajudar a partir dessa autonomia?

Qual o significado dessa autonomia libertadora?

Quanto essa autonomia poderá aumentar-lhes o poder pessoal?

Qual o significado desse poder decisório?

Para onde os levará o poder decisório?

Será a implementação desse poder decisório um novo tipo de controle social?

Todas essas questões e outras tantas são o grande desafio que encontro nesse paradoxo entre a mediação e o modelo de Estados paternalistas, que encontram na raiz cultural de seus cidadãos o grande obstáculo, ou quiçá a grande ascensão para seu crescimento rumo ao comportamento adulto.

#### 5. CONCLUSÃO

Do exposto concludo, que o passo dado pela mediação poderá transformar a humanidade desde que haja uma grande inclusão do método a partir da infância, ou seja, será com as crianças de hoje, que virá a grande transformação, porque os adultos ainda encontram uma enorme dificuldade em compreender que são o fruto do próprio conflito.

#### Referências Bibliográficas

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir*. Petrópolis: Vozes, 1996.

GOHN, Maria da Glória. *O Protagonismo da Sociedade Civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias*. São Paulo: Cortez, 2005.

MORIN, Edgar. *A Cabeça Bem Feita*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

MORIN, Edgar. *Meus Demônios*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

MORIN, Edgar. *Os Sete Saberes necessários à Educação do Futuro*. São Paulo;

TRAMUJAS, Lígia Vasconcellos Neumann e NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*. São Paulo: Global, 2004.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**EXPANSIONISMO PENAL Y MALTRATO DE PAREJA:  
¿UN PAPEL POSIBLE PARA LA MEDIACIÓN?**

**M. ELENA TORRES FERNÁNDEZ  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# EXPANSIONISMO PENAL Y MALTRATO DE PAREJA: ¿UN PAPEL POSIBLE PARA LA MEDIACIÓN?

M. ELENA TORRES FERNÁNDEZ

ESPAÑA

etorres@ual.es

Profesora Titular de Derecho Penal

## Abstract:

The social sensibility towards the mistreatment in the couple has been canalized as a demand of a harder penal response. Thereby, a considerable hardening of punishment has taken place for the slightest infractions of mistreatment. And the report is the central piece to activate the resources of protection (legal, social...). Nevertheless, the penal process is not adapted to attend to many of the aspects of the conflict of couple. For it, it is necessary to diversify the resources to treat the mistreatment within couple in his slighter cases.

Family mediation is a instrument used to resolve interpersonal conflicts based on the decision made by his own protagonists. In mediation, we can respond to the wished of couple with regards to the different aspects within the personal relationship such as family related aspects, common heritage and accumulated wealth, assistance to the children.

## Resumen:

La mayor sensibilidad social hacia el maltrato de pareja ha sido canalizada, predominantemente, como una demanda de mayor rigor penal en la respuesta hacia sus manifestaciones más leves, en una línea de expansionismo punitivo, centrada en la denuncia como pieza central para activar los mecanismos de protección a las víctimas de variada índole de los que dispone el sistema (familiares, laborales, asistenciales). De ese modo se obvia el contexto relacional previo, que existe entre los miembros de la pareja con múltiples aspectos que no pueden recibir un tratamiento adecuado si éste tiene lugar únicamente a través de la activación del proceso penal. Es por ello que se muestra imprescindible la diversificación de los recursos para atender las formas de maltrato en la pareja cuando no revisten especial gravedad, de manera que en la respuesta a las mismas se pueda tener en cuenta la voluntad de los miembros de la pareja en cuanto a su propia relación personal con todos los aspectos implicados en ella: familiares, patrimoniales, afectivos, para lo que puede cumplir una importante función la mediación en cuanto instrumento para la resolución de conflictos interpersonales basado sobre la autonomía de las partes.

## INTRODUCCION

A lo largo de los últimos años, la sociedad española, en paralelo a los países de su entorno, ha experimentado una evolución especialmente destacada en la percepción del maltrato en la relación de pareja como un grave problema social, que excede su consideración como una cuestión privada, que atañe únicamente a sus miembros. Ya en 1989 se llevó a cabo la primera regulación legal para atender los supuestos de maltrato en la familia, si bien, parece que teniendo como imagen de fondo el maltrato hacia las mujeres por parte de sus parejas<sup>39</sup>. A partir de ese primer momento, la evolución legislativa en materia penal se ha caracterizado por el significativo y creciente interés por dar un adecuado tratamiento a las distintas *formas de violencia ejercida en el ámbito familia*.

En los últimos años la muerte de mujeres a manos de sus parejas o ex parejas ha tenido una presencia continuada en los medios de comunicación, y cabe reconocer tal cobertura mediática en el nacimiento de una mayor conciencia y sensibilidad social ante estos hechos, lo que se ha traducido en una *demanda social de intervención penal*, que bajo la imagen reiterada de los homicidios y asesinatos de mujeres por sus parejas, ha marcado los sucesivos cambios legales en la línea de un significativo *expansionismo penal* en esta materia de marcada dureza punitiva, con un criterio de tolerancia cero. En ese sentido parece que el legislador lleva a cabo su tarea bajo el peso de la imagen de las mujeres muertas a manos de su pareja, pero endurece precisamente las modalidades de maltrato más leves que no siempre derivan hacia una violencia crónica y grave (una reflexión en ese sentido, ASÚA BATARRITA p. 201), marcando una tendencia a criminalizar en exceso un problema social, que

---

<sup>39</sup> El delito del artículo 425 bis del CP Texto Refundido de 1973, introducido por la L. O. 3/1989 de 21 de junio, con el siguiente texto: "El que habitualmente, y con cualquier fin, ejerza violencia física sobre su cónyuge o persona a la que estuviese unido por análoga relación de afectividad, así como sobre los hijos sujetos a la patria potestad, o pupilo, menor o incapaz sometido a su tutela o guarda de hecho".

necesita de otro tipo respuestas acordes a las distintas implicaciones interpersonales que están presentes en la base de esta clase de hechos, que tienen lugar en el contexto de una relación sentimental o de pareja previa y que suscita muchas cuestiones a resolver a las que no se puede dar respuesta satisfactoria si ésta se enfoca sólo a través de la exigencia de responsabilidad penal<sup>40</sup>.

En los últimos años, respecto del tratamiento de la violencia de pareja, la voluntad del legislador español parece haber sido la de superar todo lo que de conflictividad interpersonal subyace al maltrato en el contexto de las relaciones afectivas para someterlo a la oficialidad del *ius puniendi*, sin un margen para diferenciar adecuadamente los casos de mera desavenencia mal resuelta de los de auténtico maltrato. Las campañas de concienciación del tipo “frente al maltrato, tolerancia cero” o “saca tarjeta roja al maltratador” dirigen su esfuerzo a extraer el fenómeno del ámbito privado, visibilizándolo como una cuestión que atañe a la sociedad en su conjunto, destacando que no se trata simplemente de una cuestión entre los sujetos implicados. De igual manera que se insta a las víctimas a denunciar, pero también al entorno de las maltratadas, concentrando sus posibilidades de protección sobre las que se activan por la puesta en marcha del aparato de aplicación de la ley penal.

Por otra parte, la respuesta legal ha evolucionado en la línea de la agravación punitiva de todas las muestras de maltrato, sobre la base de su consideración como delito siempre que tengan lugar sobre las personas integradas en el entorno de convivencia familiar y definidas en el art. 173.2 del CP, con un distinto tratamiento punitivo y ligeramente más grave caso de ser el varón quien actúa sobre su pareja femenina. En ese sentido se ha afirmado que “la elevación de penas del sistema español en este ámbito se ha articulado de forma tal que todos los caminos llevan mayoritariamente al sistema penal” (*vid.* LARRAURI PIJOÁN, p. 14). Ello evidencia una cierta *sobrevaloración de las posibilidades del sistema penal frente a los hechos que trata de evitar mediante la amenaza de pena* y cuya reducción no depende sin más del incremento de los marcos penales aplicables. Asistimos en esta materia a un uso populista de la legislación penal que no se corresponde con la posibilidades reales de intervención mediante la amenaza de pena propia de este sector frente a la complejidad de matices inherente al maltrato de pareja con una regulación que “está haciendo difícil deslindar el campo de la intervención penal de los conflictos familiares” (OSBORNE, p. 148).

Semejante panorama legislativo parece a todas luces incompatible con las posibilidades de abrir un campo de aplicación posible para la mediación penal, como mecanismo para la exigencia de responsabilidad por la infracción cometida, que por otra parte no está desarrollada en nuestro ordenamiento jurídico penal. En ese sentido, la prohibición absoluta de mediación parece plenamente coherente con la tendencia que inspira la política criminal de marcado endurecimiento punitivo seguida en los últimos años en torno al tratamiento de la violencia sobre las mujeres en la relación de pareja.

En el punto de partida de la LOIVG se obvia o al menos no se tiene suficientemente en cuenta el *marco relacional* en el que se produce la violencia. Lo característico de las infracciones penales que regula, y que no la hace del todo permeables a la oficialidad de la persecución penal, es que tienen lugar en el marco de una relación personal, afectiva o familiar previa, que condiciona y pone en duda la idoneidad de aquellas de sus disposiciones que prescinden de la voluntad de la mujer imponiéndole una única y determinada forma de protección (Sobre lo específico de la relación de pareja y del maltrato cuando tiene lugar entre sus miembros, *vid.* ASÚA BATARRITA, pp. 206-207; LARRAURI PIJOÁN, p. 12).

En 2004 se elabora la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género en adelante (LOIVG), con la pretensión, como su propio nombre indica, y declarada en su Exposición de Motivos “de proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres”, e introduce la perspectiva de género en la redacción de los tipos penales mediante la exigencia en algunos de ellos de la cualidad de la víctima ofendida “de ser o haber sido esposa, o mujer que esté o haya estado ligada a él, por una análoga relación de afectividad aún sin convivencia”, lo que implica que en los delitos así redactados el autor ha de ser necesariamente un varón y el sujeto pasivo una mujer. Quedando reducida la mencionada cualificación únicamente a las relaciones de pareja, y no a otras entre varón y mujer (padre hija, hermano hermana). La mencionada norma prevé un amplio elenco de medidas para atender las especiales necesidades de la mujer maltratada en los distintos contextos en los que puedan evidenciarse: laboral, asistencial, condicionando el acceso

---

<sup>40</sup> Sin que por otra parte ese endurecimiento de la respuesta penal ante los hechos más leves de maltrato parezca haber tenido, transcurridos varios años desde su entrada en vigor, un efecto significativo en la reducción del número de muertes de mujeres a manos de su parejas o ex parejas, que permanece relativamente estable. En ese sentido la estadística elaborada por el Observatorio contra la violencia doméstica y de género dependiente del Consejo General del Poder Judicial expone que desde la aprobación de la LOIVG en 2004, que entró en vigor en enero de 2005, muestra que el número de muertes de mujeres a manos de sus parejas permanece estable en torno a entre 50 y 70 víctimas anuales. *Vid. Informe sobre víctimas mortales de la violencia de género y de la violencia doméstica en el ámbito de la pareja o ex pareja en 2010*, p. 8. Disponible en [http://www.observatorioviolencia.org/upload\\_imagenes/File/DOC1310027770\\_Datos\\_1trim\\_2011.pdf](http://www.observatorioviolencia.org/upload_imagenes/File/DOC1310027770_Datos_1trim_2011.pdf).

a los mismos a la acreditación de la situación de maltrato sobre la base de la existencia de una orden de protección dictada en sede penal<sup>41</sup>.

Respecto del tema que es objeto de este trabajo, la idoneidad de la mediación como recurso para abordar el conflicto interpersonal que subyace al maltrato de pareja la LOIVG adopta, por principio, la prohibición de hacer uso de tal recurso introduciéndola en su artículo 44 donde da nueva redacción al artículo 87 ter de la LOPJ para definir las competencias de los nuevos Juzgados de Violencia sobre la Mujer, incluyendo a continuación de la enumeración de las mismas, un último inciso en el que dice: “en todos estos casos está vedada la mediación”, en lo que parece no dejar ningún margen a su aplicación en las rupturas de pareja que cursan con alguna forma de violencia entre sus miembros.

La mediación, en su forma de mediación familiar, es una vía de resolución de conflictos basada en el acuerdo de las partes alcanzado con la intervención de un mediador imparcial, que reconduce el diálogo y la negociación en orden a resolver la disputa que existe entre ellas, con miras a capacitarlas para resolver por sí mismas las diferencias que puedan surgir en el futuro en el marco de relaciones interpersonales de carácter permanente. Se trata de una opción que no para de sumar partidarios entre los operadores jurídicos con vistas a lograr acuerdos de mayor calidad en su contenido, por dar una mayor satisfacción a todos los intereses de las partes en una ruptura de pareja, y que por ello cuentan con una mayor implicación para su cumplimiento posterior. De la mediación se destaca su virtualidad para reducir la tensión entre las partes y reconducir el diálogo entre ellas, por lo que se considera que puede desarrollar un importante efecto pacificador si es tempranamente aplicada, por lo que no debería descartarse en términos absolutos para resolver los conflictos de pareja cuando entre sus miembros la conflictividad se haya expresado de manera violenta, si bien tal violencia no supone un serio obstáculo para el desarrollo de la actividad mediadora.

Así el punto de partida de este trabajo hay que situarlo sobre la base de dos premisas:

- la primera de las cuales parte de admitir la aptitud e idoneidad de la mediación para abordar de la manera más adecuada conflictos interpersonales de variada naturaleza, entre los que se cuentan los de pareja, así como,

- la segunda, que toma en consideración la muy distinta intensidad y características que pueden revestir las manifestaciones de violencia entre quienes mantienen o han mantenido una relación sentimental, susceptibles de una gradación, y merecedoras, por tanto, de una respuesta diferenciada en relación a su gravedad. En efecto, siendo la violencia y los comportamientos que la exteriorizan cualitativa y cuantitativamente graduables cabe admitir la viabilidad del recurso a técnicas de mediación habida cuenta de sus virtudes pacificadoras.

La complejidad del problema que plantea la conflictividad de pareja que deriva hacia el maltrato, hechos que se insertan en el marco de la relación afectiva y familiar preexistente, aconseja no descartar ningún recurso que pueda mostrarse útil para abordar las distintas necesidades personales y que no son excluyentes de distintas vías de intervención para atenderlas, por lo que no parece oportuno descartar *a priori* y sin más las posibilidades que brinda la mediación.

Sobre el particular, la Recomendación 98 del Comité de Ministros del Consejo de Europa de 21 de enero, muestra la falta de prejuicios hacia la mediación como instrumento en esos casos, pero exige una especial cautela en su utilización por los profesionales implicados, cuando afirma que: “el mediador deberá prestar una atención particular a la cuestión de saber si han habido violencias entre las partes o son susceptibles de producirse en el futuro y sus posibles efectos sobre la situación de las partes en la negociación, y examinar si, en tales circunstancias, es apropiado el proceso de mediación”.

Hasta el momento actual ha sido un principio asentado, entre quienes teorizan y practican la mediación, su inadecuación o improcedencia en determinados grupos de casos: así cuando alguna de las partes es toxicómana, alcohólica o padece una enfermedad mental, cuando median abusos sexuales o violencia entre las partes (GORDILLO SANTANA, pp., 201-204), o cuando la intensidad del conflicto es tal que se hace inviable la actuación del mediador. No obstante, siendo la violencia y los comportamientos que la exteriorizan cualitativa y cuantitativamente graduables cabe, con algunos especialistas en mediación, discrepar de la rotundidad de tal afirmación por principio, y admitir la viabilidad de tales técnicas habida cuenta de las virtudes pacificadoras de la mediación, que tempranamente aplicada, previene el encono y la agravación del conflicto.

En otra línea de argumentos, también hay que considerar que no todas las víctimas de maltrato son de partida igualmente vulnerables a sus efectos, por lo que no cabe asumir la imagen uniformada de ellas, como personas incapaces de defender por sí mismas sus intereses, lo cual no sucederá siempre (*vid.* ALONSO SALGADO; TORRADO TARRÍO, pp. 588-589), sino fundamentalmente cuando el maltrato revista notable gravedad, o bien, sea reiterado y cronificado en el tiempo.

La prohibición legal de hacer uso de la mediación en casos de violencia de género se incluye en el número 5 del art. 87 ter de la LOPJ a continuación de los apartados en los que se enumeran las competencias en materia civil y en materia penal de los juzgados especializados de Violencia sobre la Mujer, por lo que parece excluir esa

---

<sup>41</sup> *Vid.* artículos 23 y 26 de la LOIVG.

técnica de resolución de conflictos en los dos ámbitos: el civil y el penal de los que pueden conocer esos órganos jurisdiccionales (En ese sentido lo entienden también LARRAURI PIJOÁN, p. 131; MARTÍN DIZ, p. 183). No obstante, no parece que lo que esa misma ley define como violencia de género en su artículo 1, como “ejercicio de violencia sobre las mujeres por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad” invalide *per se* y en términos absolutos la posibilidad de utilizar técnicas de mediación entre los sujetos, que han protagonizado tal clase de hechos, para atender las consecuencias legales de su ruptura de pareja. En ese sentido, en una interpretación restrictiva hay quienes entienden que la prohibición se restringe a la mediación en lo relacionado con la ruptura de la pareja en tanto que la cuestión permanezca bajo la competencia de los juzgados especializados en violencia contra la mujer (en ese sentido, *vid.* RODRÍGUEZ LAÍN p.10). Así ciñéndose al texto de la disposición del art. 1, que sólo se refiere a la violencia que tiene connotaciones de dominio del varón sobre su pareja femenina, en cuanto exige que tal violencia sea “manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres”, nada se opone a considerar aplicable la mediación, incluso hay quienes la defienden en relación con la exigencia de responsabilidad penal, cuando la infracción entre miembros de la familia es de otros familiares distintos de los miembros de la pareja (así, entre otros ALHAMBRA PÉREZ, p.113, ESTIRADO DE CABO, p. 210) o incluso tratándose de éstos, la agresión es la de la mujer sobre el varón, pues en ese caso la violencia no tiene el sentido de instrumento de dominación masculina frente al que se reacciona con la elaboración de la LOIVG (En ese sentido *vid.* GUARDIOLA LAGO p. 30).

Si se cuestiona, entonces, el punto de partida de la LOIVG de legislar sobre la única imagen del maltrato como forma de sometimiento de la mujer al varón, que la deja postrada en un papel de víctima incapaz de relacionarse de igual a igual con su ofensor, y que sólo está presente indiscutidamente en las formas más graves, y se considera posible valorar los efectos concretos del maltrato sobre la mujer, así como la distinta intensidad de sus manifestaciones, entonces, cabe dejar una vía para hacer uso de la mediación en atención a la concreta gravedad de la infracción cometida.

Así pues, frente a la posición, que pudiera decirse más tradicional entre los defensores de la mediación asumida en la LOIVG, de excluir la mediación sin más cuando hay algún tipo de maltrato o violencia, se abre paso cada vez con mayor vigor entre los prácticos de la mediación, la posibilidad de aplicar ese tipo de técnicas cuando ha existido alguna forma de maltrato no grave o intenso y por tanto, que *no haya afectado de manera significativa ni definitiva a la igual capacidad que han de tener las partes para sostener sus intereses y posiciones en el proceso negociador*.

Son precisamente los tipos penales, que originariamente eran faltas, y que la L.O. 11/2003 elevó a la categoría de delito los que sí que dejarían expedito el paso a la mediación, pues tanto por su carácter de hecho aislado u ocasional, como por la poca entidad objetiva de la lesión de los bienes de la víctima, *no parecen idóneos para desequilibrar de manera definitiva e irrecuperable, el plano de igualdad en el que deben encontrarse las dos partes en la mediación*. Tales infracciones son las de: maltrato de obra de carácter leve sin causar lesión, o lesión leve no constitutiva de delito del art. 153, amenazas leves del art. 171.4 y las coacciones del art. 172.2 CP. En tales casos, no es infrecuente que el episodio de violencia sea una muestra de una mala gestión de la tensión propia de la crisis de pareja, o incluso, un hecho de maltrato recíproco en las mismas circunstancias (*vid.* JIMÉNEZ MUÑOZ, pp. 30-31). También los casos de injurias y vejaciones leves de la falta del art. 620.2 CP, pues siendo supuestos en los que, o no hay desequilibrio de partes, o bien, no es relevante, sin que en la práctica abunden lo que llama “separaciones versallescas, en las que las parejas se disuelven de manera ordenada y sin crispación”. Así, en los casos en los que media algún tipo de maltrato sobre la mujer de los que atraen la competencia hacia esa clase de juzgados, no está excluida la posibilidad de una separación o un divorcio consensual, ni tampoco la posibilidad de reconciliación del art. 84 C. Civ., ni que el denunciado por violencia ocupe la posición de demandante en el proceso civil de separación. Y si en todas esas situaciones tiene reconocido un amplio margen de actuación la autonomía de las partes, cabe que se ejerza, precisamente a través del cauce de la mediación. Por último, cabe encontrar también un campo nada desdeñable para la mediación para tratar la conflictividad de pareja, cuando, tras la denuncia por maltrato, ésta resulta archivada por el juez por estimar que no hay indicios suficientes para proceder por delito. En tales casos las desavenencias de la pareja continúan entre sus miembros, e incluso se recrudecen, reavivadas por la propia denuncia, de manera que la mediación se muestra idónea pues permite abordarla desde una perspectiva no retributiva, sino constructiva atendiendo a su realidad como pareja y el modo en que quieren afrontar la continuidad o no de su relación en el futuro. En ese sentido, el archivo de la causa penal rebaja la tensión entre los afectados al dejar de estar en juego la imposición de una pena y permite pasar a la gestión del conflicto (VALL RIUS; GUILLAMAT RUBIO, p. 22).

En cualquier caso, la mediación cuando concurre maltrato entre los miembros de la pareja ha de ser considerada con especial cautela por el mediador o el equipo de mediadores, y en el caso de tratarse de mediación intrajudicial, por el equipo psicosocial que asiste al órgano jurisdiccional, lo que requiere de una especial sensibilidad de los profesionales implicados, para seleccionar adecuadamente los casos susceptibles de mediación y un especial cuidado en la forma de realizarla, de manera que quede garantizada la seguridad de la víctima.

Frente a la postura oficial de la LOIVG hay sectores de opinión que evidencian sus insuficiencias en un significativo espectro de casos. En concreto destacan la situación de mujeres, que pese a haber sufrido algún episodio de maltrato, no desean romper la convivencia con su pareja –al menos, no en ese momento o a corto plazo-, ni tampoco quieren el recurso al proceso penal (Sobre la variedad de situaciones *vid.* LARRAURI PIJOÁN, 2003). Plantear la denuncia como presupuesto, y el proceso, con la consiguiente condena, como la única vía frente al maltrato, sea cual sea la entidad de la violencia sufrida, deja eminentemente lastradas las posibilidades de recuperar una relación entre la víctima y el ofensor, pese a que ello pueda estar en la voluntad de ambos. Tras la condena del agresor, se plantea la pregunta de ¿qué salida puede quedar para la relación personal entre quienes media un proceso penal por maltrato?.

La respuesta legal ofrecida por la LOIVG mediante la tipificación como delito hasta de las formas de maltrato de menor entidad, centrada en la amenaza de pena y la consiguiente condena del agresor, parece conllevar implícita la voluntad de no continuar la relación de la mujer protegida por la ley con lo que no le deja ninguna alternativa, emergiendo públicamente una imagen de la mujer maltratada como un ser irracional, que acaba -incomprensiblemente- por rechazar la tutela que el sistema penal le brinda, sin tener en cuenta la complejidad del conflicto planteado inserto en el marco de la relación afectiva y familiar previa con todas sus implicaciones inherentes y que difícilmente pueden ser atendidas por la rigidez con la que funciona el sistema penal, cuyo funcionamiento se basa sobre la amenaza de pena y su efectiva imposición.

Lo insatisfactorio de tal planteamiento, consistente en activar la respuesta penal ante las formas más leves de maltrato, ha empezado a evidenciarse también desde la perspectiva de las posibilidades de protección que puede brindar el Derecho penal. En ese sentido, se ha advertido por la doctrina la considerable reducción en la aplicación del tipo más grave de los que dispone el Código penal para reprimir el maltrato sobre la pareja del art. 173.2, y con un contenido lesivo fuera de toda duda, que se ve desplazado en su aplicación por la facilidad que representa el poder optar a partir de la primera denuncia por la aplicación de las figuras agravadas que incorporan la diferencia de género, ya sea el maltrato de obra del art. 153, las amenazas del 171.4 o las coacciones del art. 172.2, infracciones todas ellas de índole ocasional (sobre esa regulación *vid.* ACALE SÁNCHEZ; DOMÍNGUEZ IZQUIERDO; TORRES FERNÁNDEZ, VAZQUEZ-PORTOMEÑE SEIJAS), habiendo quedado oscurecida, u oculta, la realidad de las formas más graves de maltrato y verdaderamente merecedoras de una adecuada y rigurosa respuesta penal.

El signo de la política criminal en los últimos tiempos ha sido el de la agravación sin más de la respuesta punitiva de las agresiones, incluso las más leves, elevando a la categoría de delito comportamientos, que si bien tienen o pueden tener una connotación sexista indudable cuando son realizados por el hombre sobre su pareja, pero que no siempre traspasan, sin embargo, el umbral de gravedad para poder ser calificados como delito, y no serían por ello automáticamente portadores del mayor desvalor que se supone al hecho por razón de que el sujeto que lo realiza sea un hombre sobre su pareja femenina (En sentido crítico en lo que considera una pancriminalización de toda muestra de sexismo *vid.* OSBORNE, 2008, p. 108).

Cuando se pregunta a las mujeres maltratadas qué es lo que quieren, a menudo responden que no quieren volver a sufrir maltrato o que cesen las causas que lo originan, pero no quieren ni la condena penal, ni la ruptura con su pareja, o al menos, no la han decidido aún en ese momento. Es por ello que deberían buscarse otras vías para atender el uso de la violencia contra la pareja, de carácter extrapenal, en el marco del Derecho de Familia o incluso extrajurídico, cuando ello sea *posible por no ser una violencia especialmente grave y encaje con los deseos de los implicados, fundamentalmente de las víctimas*. Ello aconseja separar el acceso a la obtención de recursos sociales de la interposición de denuncia, diversificando de esa manera las formas de intervención y desvinculándolas de la imperativa judicialización del conflicto provocado por el acto de maltrato (Abogan firmemente por la necesidad de diversificar los mecanismos de prevención y protección frente al maltrato, separados de la denuncia que activa los recursos previstos en la LOIVG, LARRAURI PIJOÁN (2005), 160-161; OSBORNE pp. 148-151. A favor de enfocar la respuesta de los casos leves de maltrato en la jurisdicción civil, CASTILLEJO MANZANARES, pp. 84-85).

Tratando de dar respuestas diferenciadas, cabe apuntar que para la violencia *inicial y no grave*, se puede intentar atajar eficazmente por medios menos traumáticos que el recurso a la condena penal por delito y que a la vez puedan tener en cuenta la voluntad de los miembros de la pareja en cuanto a su relación. Tal propuesta se dirige hacia capacitar a los miembros de la pareja para restaurar la comunicación entre ellos aunque cese la relación afectiva, así como responsabilizar del hecho a su autor en el ámbito de la propia relación interpersonal quedando expresado suficientemente el reproche por el maltrato y enfocando el futuro de la relación previa entre las partes, para atajar las causas que generan la violencia proponiéndoles estrategias de cambio que les ayuden a mejorar su forma de relacionarse con independencia de la continuidad o no de su relación afectiva que sólo dependerá de la voluntad de ambos. Ello tiene como presupuesto considerar la violencia como un ciclo con forma de espiral que puede romperse y que es susceptible de ser tratada instaurando nuevas pautas entre quienes recurren a ella para imponerse sobre los demás.

Desde esas premisas, se propone la posibilidad de abordar *un primer maltrato o en una fase muy temprana de éste* a través de formas de terapia de pareja en el marco de los recursos sociales, si lo que las partes pretenden es continuar con la relación estableciendo las bases para renovar su convivencia sin maltrato. Sin necesidad de que para activar tales recursos sea requisito *sine qua non* la interposición de una denuncia y con ella incluir la amenaza de la imposición de una pena como un factor más en un conflicto, que aún puede encontrar una salida, incluido el reproche que merece la conducta del maltratador en el contexto de la propia relación de pareja. Se trata de intervenciones dirigidas a cambiar el modo de relacionarse entre los miembros de la pareja con un mayor margen para trabajar las actitudes, que cuando el problema se ha llevado al terreno de un juicio, con una dinámica de acusación y defensa totalmente diferente, y poco adecuada para incidir en las causas que originan la violencia posibilitando la transformación de la relación en el sentido querido por sus protagonistas (de continuidad sobre nuevas bases o de ruptura definitiva). En ese sentido, la experiencia satisfactoria desarrollada en el Juzgado de Violencia contra la Mujer de Hospitalet de Llobregat, explora el camino de derivar a mediación las denuncias archivadas de maltrato, si bien se intuye la necesidad de posibilitar el acceso a mediación de la conflictividad familiar y de pareja sin pasar por el trámite de la denuncia archivada (En ese sentido VERGARA, GUILLAMAT).

Con semejante propuesta no se pretende retroceder a los tiempos en los que el maltrato de pareja, y en particular el del varón hacia la mujer, era considerado como una cuestión estrictamente privada, y como tal confinada entre los muros del hogar. Nadie duda de su enorme trascendencia social, sino que se trata de ofrecer a las víctimas del maltrato un abanico más amplio de instrumentos para elegir cómo quieren abordar dicha situación, sin confinarlo a las estrechas fronteras en el carril de vía única de un proceso penal, configurado de manera cada vez más indisponible para la víctima, y sin perder de vista el contexto relacional previo en el que los episodios de vejación han tenido lugar.

En cualquier caso ello no obsta a considerar irrenunciable el recurso a la aplicación de las normas penales al respecto cuando la violencia se haya cronificado y convertido en la pauta de conducta habitual dando vida a los hechos del art.173.2 CP. Su gravedad no consiente que pueda reconducirse a una mediación en la que la víctima no puede defender su posición en igualdad de condiciones a su agresor. Se trata de maltrato reiterado en el tiempo, convertido en la pauta de conducta el varón en el marco de la relación de pareja, y que provoca una “exposición a la violencia” entendida como “toda una serie de conductas y actitudes dirigidas a cuestionar la posición de la mujer bajo la imposición y la amenaza de agresiones y a conseguir su aislamiento de las principales fuentes de apoyo externo, tanto por las acciones llevadas a cabo por el agresor, como por el autocontrol que desarrolla la mujer para evitar los conflictos que puedan desembocar en nuevas agresiones” y que puede derivar hacia el padecimiento del síndrome de estrés postraumático en los casos más graves (LORENTE ACOSTA, p. 193). Tampoco puede prescindirse de la aplicación de las normas penales cuando el maltrato, sin ser habitual y tratándose de hechos ocasionales, sea incardinable en tipos delictivos de notable gravedad como las amenazas del 169 CP, coacciones del 172, lesiones de los arts. 148 a 150 o las agresiones arts. 178 y 179 y abusos sexuales del 181 y 182 del CP.

## Bibliografía

- ACALE SÁNCHEZ, M.; "Análisis del Código Penal en materia de violencia de género desde una perspectiva transversal". *Revista Electrónica de Derecho Universidad de La Rioja*, nº 7, 2009.
- ALHAMBRA PÉREZ, P.; "El Juez ante la mediación penal". *La mediación: presente, pasado y futuro de una institución jurídica*. Coord. J. RODRÍGUEZ-ARANA MUÑOZ. Madrid, 2010.
- ALONSO SALGADO, C.; TORRADO TARRÍO, C.; "Violencia de género, justicia restaurativa y mediación: ¿una combinación posible?". *Violencia de género, justicia restaurativa y mediación*. Dir. R. CASTILLEJO MANZANARES. Madrid, 2011.
- ASÚA BATARRITA, A.; "Los nuevos delitos de «violencia doméstica» tras la reforma de la L. O. 11/2003, de 29 de septiembre", *Cuadernos Penales José M. Lidón*. nº 1, 2004.
- CASTILLEJO MANZANARES, R.; "Problemas que plantea la actual aplicación de la Ley Integral". *Violencia de género, justicia restaurativa y mediación*. Dir. R. CASTILLEJO MANZANARES. Madrid, 2011.
- DOMÍNGUEZ IZQUIERDO, E.; "La protección penal reforzada de la mujer en la LOIVG y el principio de igualdad". *La Ley Integral: un estudio multidisciplinar*. Ed. M. J. JIMÉNEZ DÍAZ. Madrid, 2009.
- ESTIRADO DE CABO, C.; "Cuestiones relevantes de derecho sustantivo y procesal respecto de la incorporación de la mediación a la jurisdicción penal de adultos en las fases de instrucción y enjuiciamiento". *La mediación civil y penal. Un año de experiencia*. CGPJ. Madrid, 2008.
- FERNÁNDEZ PEREZ, P.; "Legitimación de la intervención punitiva frente a la violencia contra la mujer. Posibles soluciones frente al automatismo normativo". *Violencia de género, justicia restaurativa y mediación*. Dir. R. CASTILLEJO MANZANARES. Madrid, 2011.
- FERREIRO BAAMONDE, X.; "El proceso penal como elemento estratégico en la lucha contra la violencia de género". *Justicia. Revista de Derecho Procesal*, nº 3-4, 2009.
- GORDILLO SANTANA, L.; *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid, 2007.
- GUARDIOLA LAGO, M. J. "La víctima de violencia de género en el sistema de justicia y la prohibición de la mediación penal", *Revista General de Derecho Penal*, nº 12, 2009.
- JIMÉNEZ MUÑOZ, B.; "En defensa de la mediación familiar en violencia de género". *Revista de Derecho de Familia*, nº 39, 2008.
- LARRAURI PIJOÁN, E.; "¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias?", *Revista de Derecho Penal y Criminología*, nº 12, 2003.
- LARRAURI PIJOÁN, E.; "¿Se debe proteger a la mujer contra su voluntad?" *Cuadernos Penales José M<sup>a</sup>. Lidón*, nº 2, Universidad de Deusto, 2005.
- LARRAURI PIJOÁN, E.; "Cinco tópicos sobre las mujeres víctimas de violencia... a los tres años de aprobación de la LOIVG (1/2004, de 28 de diciembre)". *Algunas cuestiones prácticas y teóricas de la L.O. 1/2004*. Madrid, CGPJ, 2007.
- LOBO GUERRA, M.; SAMPER LIZARDI, F.; "La mediación familiar, ¿es posible en aquellos casos en los que ha existido violencia contra la pareja?". *Revista de Mediación*, nº 7, mayo de 2011.
- LORENTE ACOSTA, M.; "Violencia y maltrato de género (I). Aspectos generales desde la perspectiva sanitaria". *Emergencias*, nº 20, 2008.
- MARTÍN DIZ, F.; "Reflexiones sobre violencia de género y mediación penal: ¿es una alternativa viable?". *Revista Derecho en libertad*. Facultad Libre de Derecho de Monterrey. nº 3, 2009.
- OSBORNE, R.; "De la violencia (de género) a las cifras de la violencia: una cuestión política". *Empiria, Revista de Metodología de las Ciencias Sociales* nº 15, 2008.
- OSBORNE, R.; "A vueltas con la Ley integral de violencia de género: ¿es la vía penal el único camino?". *Cuadernos de Información Económica*. 212, 2009.
- RODRÍGUEZ LAÍN, J. L.; "Mediación penal y violencia de género". *La Ley*, nº 7557, 2011, *BD Doctrina La Ley*.
- TORRES FERNÁNDEZ, M. E.; "Breves reflexiones sobre el tratamiento penal de la violencia de género en las relaciones de pareja". *Experiencias jurídicas e identidades femeninas*. Eds. R. RODRÍGUEZ LÓPEZ; M. J. BRAVO BOSCH. Madrid, 2011.
- VALL RIUS, A.; GUILLAMAT RUBIO, A.; "Mediación y violencia de género, una respuesta útil en los casos de archivo de la causa penal". *Revista de Mediación*, nº 7, mayo de 2011.
- VÁZQUEZ-PORTOMEÑE SEIJAS, F.; "El régimen jurídico penal de la violencia de género: algunas consideraciones críticas". *Violencia de género, justicia restaurativa y mediación*. Dir. R. CASTILLEJO MANZANARES. Madrid, 2011.
- VERGARA, J.; GUILLAMAT, A.; "Experiencia piloto de mediación familiar en conflictos familiares derivados de procedimientos archivados en los Juzgados de Violencia doméstica". *Ponencia en el Simposium GEMME*. Barcelona, 2009.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**MEDIACIÓN FAMILIAR COMO MEDIDA DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN DE LOS MAYORES EN  
SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

M<sup>a</sup> Pilar Munuera Gómez.  
Inmaculada Armadans Tremelosa  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# MEDIACIÓN FAMILIAR COMO MEDIDA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN DE LOS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

**M<sup>a</sup> Pilar Munuera Gómez.  
Inmaculada Armadans Tremelosa  
ESPAÑA**

M<sup>a</sup> Pilar Munuera Gómez.  
Autora de la tesis sobre Mediación en situaciones de dependencia.  
Profesora Titular de la Universidad Complutense de Madrid. Mediadora.

[pmunuera@trs.ucm.es](mailto:pmunuera@trs.ucm.es)

Inmaculada Armadans Tremelosa

Doctora Profesora Agregada. Mediadora. Investigadora y autora de diversas publicaciones sobre mediación en el ámbito de las personas mayores y la salud.

Facultat de Psicologia. Departamento de Psicología Social. Universidad de Barcelona

[iarmadans@ub.edu](mailto:iarmadans@ub.edu)

## **RESUMEN:**

Se presentan las posibilidades que ofrece la mediación en el contexto de la atención a la dependencia para la satisfacción de los intereses de las personas involucradas en tales conflictos. Se analiza el marco legal, en concreto las últimas leyes de mediación autonómicas, las cuales permiten legitimar situaciones que deberán ser consideradas en las intervenciones en la familia. Esta normativa favorece el derecho a cuidar y contempla la resolución de los conflictos que se pueden presentar en relación con el cuidado de las personas en situación de dependencia. La mediación familiar puede ofrecer un espacio que proporcione mecanismos de gestión y resolución de conflictos a todo el contexto familiar, a partir del análisis de la situación y del empoderamiento de las partes implicadas.

## **PALABRAS CLAVES:**

Mediación, dependencia, legislación, derecho a cuidar de las familias

## **SUMMARY:**

This work introduces the possibilities that mediation offers in the field of care provided to dependent persons for the satisfaction of the interests of the people involved in such conflicts. The legal frame is analyzed, specially focusing on the most actual autonomic laws related to mediation, such legislation allows to legitimize situations that ought to be considered when intervening with families. The aforementioned laws promote the right to care and provide the resolution of the conflicts that may take place in relation with the care for a person in a situation of dependence. Family mediation can provide a space that shall supply the whole family context with resolution of conflicts and management mechanisms, from the analysis of the situation and the empowerment of the parties involved.

## **KEY WORDS:**

Mediation, dependence, legislation, the right to care for families

## **INTRODUCCIÓN**

La atención a la salud y la atención a la dependencia están en un contexto sociosanitario determinado por la consideración de salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social. Esta relación establece la interacción entre enfermedad y dependencia, pues para conseguir salud, debemos conseguir un estado de bienestar integral, donde toda persona tenga cubiertas sus necesidades básicas, entre las que destacan: “la necesidad de ayuda o cuidado para poder realizar las actividades de la vida cotidiana”, que tiene toda persona enferma o en situación de dependencia, en esencia la necesidad de resolver los conflictos generados en su entorno que les impiden relacionarse adecuadamente y así afrontar o llevar mejor las pérdidas de salud física.

La administración del sistema sanitario y de servicios sociales ofrece una cobertura claramente insuficiente, dado el número de personas en situación de dependencia y los recursos disponibles en la actualidad. Existiendo diferencias en la resolución de las peticiones de prestaciones sociales por dependencia entre comunidades autónomas y dentro de las mismas comunidades entre las áreas urbanas y rurales. De ahí el planteamiento de configurar una realidad integral que de soporte a las familias, resolviendo también los diferentes conflictos que encuentran en el cuidado y atención de sus familiares enfermos. No se trata tanto

de gastar más, sino de optimizar al máximo los recursos, con el empowerment de todas las partes involucradas.

El papel de los profesionales involucrados en el abordaje de la dependencia es básico tanto desde un punto de vista asistencial como ético. La dependencia plantea algunos retos a la sociedad, de carácter sanitario, social y económico, siendo necesario planteamientos que den solución a los diferentes conflictos que tienen planteados las familias.

Las familias que viven en estas circunstancias presentan falta de comprensión, escasez de redes sociales o redes debilitadas, con desgaste emocional que les suele llevar a la soledad y la reclusión en sus domicilios, siendo el cuidadora o cuidador principal el más afectado.

Las familias tienen que recibir ayuda para resolver los conflictos que se les presentan en la convivencia y cuidado con una persona mayor. Experto en mediación que analiza las causas de los conflictos con su posible evolución de forma que puedan prevenirse los conflictos, para la estabilidad del bienestar de las familias.

Las personas mayores y sus familiares demandan respuestas por parte de organismos públicos para resolver los conflictos personales, familiares, institucionales, etc. que tienen. Situación que se está incrementando en estos años como consecuencia de la escasez de recursos como del aumento de la población dependiente por diferentes variables sociodemográficas (crecimiento de la población anciana, aumento de la esperanza de vida, avances científico-médico y social, etc.).

#### **I. INTERVENCIÓN CON PERSONAS MAYORES DESDE LA MEDIACIÓN:**

A diferencia de otras técnicas como pueden ser la conciliación, negociación y arbitraje, los postulados de la mediación aseguran satisfacción y duración de los acuerdos. En la mediación la presencia de un mediador que cuida el proceso, favorece que las partes sean las protagonistas en la solución adoptada, siendo acuerdos más duraderos. A diferencia de las otras medidas de resolución de conflictos, la mediación favorece el encuentro y la comunicación, objetivos que no se plantean el resto de los métodos de resolución de conflictos mencionados anteriormente.

La evolución de la mediación en España en los últimos diez años presenta una perspectiva positiva. Se ha pasado del desconocimiento absoluto en la población hace tan sólo dos décadas, a la existencia de importantes experiencias realizadas que proliferan en los últimos años. Se ha recorrido un camino en el que se han ido sentando los cimientos de un verdadero cambio de mentalidad, posibilitando que la mediación sea un nuevo yacimiento de empleo fortaleciendo el valor del diálogo en la sociedad.

La mediación familiar está aportando algo más que una forma de ayuda a las familias que viven una separación, está aportando técnicas, y un contexto diferente donde las partes en disputa aprenden a resolver sus conflictos, respetar sus posiciones y defender intereses comunes por encima de intereses individuales. Algunas familias que tienen a su cargo una persona mayor dependiente necesitan la figura de un mediador para fortalecer el espíritu solidario y colaborador entre todos sus miembros, creando un espacio de diálogo que les ayude a satisfacer sus intereses. Mejorando sus relaciones y resolviendo sus disputas con la participación y reconocimiento de todas las partes involucradas.

La intervención en la resolución de las situaciones conflictivas desde la revalorización de sus capacidades, mejora las relaciones familiares desde los propios recursos de la familia. Este tipo de intervenciones permite de forma casi inmediata la mejora de la calidad en el trato de la persona mayor en situación de dependencia con disminución de estrés creado. Estas medidas favorecen el ejercicio del derecho a cuidar que las familias están dispuestas a realizar. La familia que cuida a una persona mayor en situación de dependencia desea resolver las diferentes situaciones conflictivas que se le presentan para abandonar sentimientos de culpa o impotencia que les impiden cuidar a sus familiares mayores desde la estabilidad.

La utilización de la mediación en este tipo de conflictos supone una respuesta eficaz para resolver los conflictos en las relaciones familiares e institucionales. Favorece la adaptación a la última etapa del ciclo evolutivo de la persona y de la familia donde se presenta la enfermedad y/o muerte. Entre los objetivos perseguidos se encuentran: favorecer la atención y los cuidados resolviendo los conflictos que se generan; potenciar el interés común de las partes involucradas en el cuidado; el máximo bienestar dando calidad de vida para la persona mayor y su familia.

El mediador permite repartir responsabilidades de cuidado entre los diferentes componentes de la familia desde la equidad y el reconocimiento, realidad que el cuidador principal percibe como un gran beneficio personal cuando ha podido equilibrar su participación en el cuidado con el resto de miembros de la familia. Su participación en el cuidado es vivida como satisfactoria dado que permite dar a la persona querida un tiempo y un espacio de apoyo. Logro eficaz para el conseguir la vivencia del equilibrio en el dar y recibir entre el mayor y los cuidadores en las relaciones familiares. Incluso los niños, por pequeños que sean, pueden aportar su parte en los cuidados y sentirse igualmente beneficiados.

La mediación ayuda a consensuar entre las familias las pautas de cuidado que más beneficien a todas las partes involucradas. Adaptándose a las posibilidades de los familiares y contemplando las prestaciones del sistema de dependencia y de salud, potenciando el ejercicio del derecho a cuidar de sus familiares.

## **II. MEDIACIÓN CON MAYORES EN EL MARCO JURIDICO ACTUAL:**

En este Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional se deben advertir las posibilidades que tiene la mediación en la resolución de los conflictos que viven las personas mayores para conseguir aumentar la solidaridad intergeneracional. La Carta Social Europea, redactada en Turín en 1961, reconoce los derechos civiles y políticos de los ciudadanos en los siguientes términos: *Toda persona tiene derecho a beneficiarse de cuantas medidas le permitan gozar del mejor estado de salud que pueda alcanzar.*

A pesar de los avances legislativos y sociales, en salud y dependencia, las personas mayores siguen siendo objeto de discriminación y una parte importante sin acceso a los servicios esenciales de la comunidad. La mediación abre una vía a la solución de estos conflictos desde las directrices europeas que aconsejan la utilización de la mediación así como desde las leyes de mediación.

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, en su Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de Mayo de 2008 en su artículo 3, define la mediación *“como un procedimiento estructurado (...), en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador”*, esta definición facilita la utilización de la mediación para resolver cualquier conflicto siempre que haya voluntariedad de las partes en llegar a un acuerdo, dejando abierto el tipo de conflicto que se somete a mediación.

Las leyes de mediación autonómicas tratan de forma amplia el tipo de conflicto que se puede resolver en mediación pero destacamos tres leyes que determinan la utilización de esta medida en los conflictos que viven las familias que tienen a su cargo una persona dependiente.

En primer lugar, la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado de la Comunidad de Cataluña publicada en BOE núm. 198 del 17 de agosto de 2009, que nos dice en su artículo 1.1. que: *“se entiende por mediación el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que se dirige a facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por sí mismas una solución de los conflictos que los afectan, con el asistencia de una persona mediadora que actúa de forma imparcial y neutral”*. Esta ley considera la utilización de la mediación en torno a las familias afectadas por los procesos de discapacidad psíquica o de enfermedades degenerativas que limitan la capacidad de obrar. Aspectos que se desarrollan en su artículo 2. apartado 1., determinando los diferentes conflictos objeto de la presente ley, de los cuales solo mencionamos los relacionados con nuestro objeto de estudio, entre los que se encuentran los epígrafes:

- h) Los conflictos sobre el cuidado de las personas mayores o dependientes con las que haya una relación de parentesco.
- p) Los conflictos surgidos en las relaciones convivenciales de ayuda mutua.
- q) Los aspectos convivenciales en los acogimientos de personas mayores, y también en los conflictos para la elección de tutores, el establecimiento del régimen de visitas a las personas incapacitadas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho.

Deja abierto la posibilidad de tratar *“cualquier otro conflicto en el ámbito del derecho de la persona y de la familia susceptible de ser planteado judicialmente”*. Esta ley une la atención entre dependencia funcional y enfermedad, cuando habla de atención a procesos de discapacidad psíquica o de enfermedades degenerativas.

En segundo lugar, la Ley 1/2009 de 27 de febrero reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOE de 2/4/2009), por su compromiso en la resolución de conflictos en materia de dependencia, como se puede leer en su artículo 1. 2. : Podrán ser objeto de mediación familiar los conflictos que en el ámbito privado que surjan entre las personas mencionadas en el artículo 3, sobre los que las partes tengan poder de decisión, y siempre que guarden relación con los siguientes asuntos:

- a) Los procedimientos de nulidad matrimonial, separación y divorcio.*
- b) Las cuestiones relativas al derecho de alimentos y cuidado de personas en situación de dependencia, conforme a la definición reflejada en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.*
- c) Las relaciones de las personas menores de edad con sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, personas tutoras o guardadoras.*
- d) El ejercicio de la patria potestad, tutela o curatela.*
- e) Los conflictos derivados del régimen de visitas y comunicación de los nietos y nietas con sus abuelos y abuelas.*
- f) Los conflictos surgidos entre la familia adoptante, el hijo o hija adoptado y la familia biológica en la búsqueda de orígenes de la persona adoptada.*
- g) Los conflictos surgidos entre la familia acogedora, la persona acogida y la familia biológica.*
- h) La disolución de parejas de hecho.*

Considera la utilización de la mediación en relación con el derecho de alimentos y cuidados de las personas en situación de dependencia, con expresa consideración de los conceptos de dependencia reflejados en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Por último, la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears, que incorpora por primera vez la consideración de la mediación como servicio público según se refleja en la exposición de motivos de dicha ley. Considera que la mediación debe formar parte de los servicios sociales en los siguientes términos: Actualmente se produce una confluencia entre el desarrollo de la institución de la mediación familiar y un proceso de universalización de los servicios sociales y, por tanto, entendemos que el de los servicios sociales es el marco idóneo en el que se ha de incluir la institución de la mediación familiar. En coherencia con este planteamiento, la actividad de mediación familiar se desarrollará mediante la red pública de mediación, sin perjuicio de las iniciativas privadas que puedan surgir y que habrán de someter su actuación a las disposiciones de esta ley.

Contempla la mediación como un servicio público donde hay que garantizar: el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la mediación familiar, y también la gratuidad de este servicio en los términos que establece la ley. Coincide con la ley de mediación de Andalucía al considerar en su artículo 3. d) como materia de mediación familiar: Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes y los relativos a la atención de personas en situación de dependencia, de acuerdo con la definición introducida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia. En su epígrafe g) habrá la posibilidad de actuar en todos los conflictos en el seno del núcleo familiar: entre los progenitores y sus hijos e hijas y otros familiares, siempre que se trate de materias disponibles por las partes de acuerdo con el derecho de familia y susceptibles de ser planteadas judicialmente.

En estas tres leyes de mediación familiar analizadas se contempla la resolución de los diferentes conflictos que se pueden dar en las familias en la convivencia con personas mayores. Por tanto la mediación familiar, puede y deber ser utilizada para la resolución de los conflictos que tienen las familias que tienen a su cargo una persona mayor en situación de dependencia.

#### **A MODO DE EPILOGO:**

En la actualidad la esperanza de vida es cada vez mayor, lo que origina que muchas familias en algún momento de sus vidas tengan que hacerse cargo de sus mayores. Esta situación obliga adaptarse a un nuevo escenario difícil de conjugar con el ritmo actual de vida y obligaciones familiares que se dan tanto en las ciudades como en el medio rural.

Las personas mayores y sus cuidadores/as necesitan resolver los diferentes conflictos que se les presentan en su vida diaria para poder aumentar su bienestar evitando vivir esta etapa cargada de conflictos que pueden llevar a la destrucción de las relaciones familiares.

La mediación como técnica garantiza un espacio de respeto y diálogo que permite el encuentro y la toma de decisiones desde la garantía en la respuesta a los intereses comunes de todas las partes en conflicto.

La mediación es el medio adecuado que permite el encuentro entre las partes, a la vez que crea nuevos estilos de comunicación en resolver de los conflictos que se presentan en la mediación con conflictos relacionados con personas mayores.

#### **BIBLIOGRAFIA:**

- ALEMÁN, C. Y TRINIDAD A. (2006). Servicios Sociales: Planificación y evaluación. Madrid: Civitas.
- ARMADANS, I; GRANÉ, J; MIGUEL, S; JUAN, CH. (2006). Proposta de sistemes mediadors i de promoció de la convivència en els casals de la gent gran. Generalitat de Catalunya, Barcelona. (inédito)
- ARMADANS, I, MANZANO, J, Y SORIA, M. (2007). Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores “activas” y en la convivencia en centros de tiempo libre. Revista Multidisciplinar de gerontología, 17 (1).
- ARMADANS, I., VILASECA, S. Y QUESADA, C. La mediación natural, Las personas mayores y la comunidad: el proyecto “Grans mediadors”; en Giró Miranda, J. (coord.) (2010). Envejecimiento, conocimiento y experiencia. Universidad de la Rioja, Logroño.
- IGLESIAS DE USSEL, J. (1998): La familia y el cambio político en España. Madrid. Tecnos.
- MUNUERA, M.P. :
- 2003. Mediación, nueva estrategia de comunicación en Cuidados Paliativos. Revista “Medicina Paliativa Volumen 10. Madrid: Sociedad Española de Cuidados Paliativos.
  - 2006. Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante. Revista Acciones e investigaciones sociales. 1-31.
  - 2008. Mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario. Revista: “Trabajo Social Hoy” . Monográfico salud del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. (Madrid), 119-141.
  - 2011. Mediación Familiar : Salud y Dependencia Funcional. En Rondón, L. M. y Funes Jiménez (coords.) (2011). I Congreso internacional de Mediación familiar en Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas de la Mediación para el siglo XXI” . Universidad Internacional de Andalucía. p. 90-108.
  - 2012. Mediación para mejorar la atención de las personas que se encuentran en situación de dependencia. Actas del III Congreso Anual de la Red Española de Política Social. Universidad de Navarra.
  - 2012. Nuevos espacios en mediación. Mediación en salud y dependencias. En Rondón García, L. M. Bases para la Mediación, Tirant Lo Blanch. Valencia.
  - 2012. Conflicto, Mediación y Trabajo Social. En Fombuena Valero, J. Trabajo Social y sus instrumentos. Editorial Nau Llibres. Colección Trabajo Social. Valencia.
  - 2012. Mediación con personas con discapacidad: Igualdad de oportunidades y accesibilidad a la Justicia. En prensa
- MUNUERA GÓMEZ, M.P. y RONDÓN GARCÍA, L.M. (2010). Mediación y Resolución de Conflictos con Personas en Situación de Dependencia. En ALEMÁN BRACHO, C., Y OTROS, Dependencia y Servicios Sociales. Navarra: Aranzadi.
- ORTIZ, CARLOS N. (1983), El derecho a la salud y los derechos de los enfermos. Ediciones encuentro.
- RONDÓN GARCÍA, L.M. y MUNUERA GÓMEZ, P. (2009). Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales. En la Revista de Trabajo Social. Universidad Nacional de Colombia (Bogotá), 8-11.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**“LA EDUCACIÓN, SIMIENTE PARA LA CULTURA DE LA PAZ “**

**Margarita María Fox Anzorena  
María Cristina Culotta Rivas  
ARGENTINA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# “LA EDUCACIÓN, SIMIENTE PARA LA CULTURA DE LA PAZ “

**Margarita María Fox Anzorena**  
**María Cristina Culotta Rivas**  
**ARGENTINA**

**Margarita María Fox Anzorena**

EDUCATION: 1997, Post-Graduate Diploma: Mediator and Family Mediator, National Department of Justice. Post Graduate Course: Course on Family Law: "The New Judicial Proceedings on Children and Family in Mendoza". "Universidad Nacional de Cuyo". 2001, Arbitrator, National Department of Justice. 2009, Trainer of Trainers. Mediating Meta-dialogues. 1972, Degree: Lawyer, "Universidad Nacional del Litoral. 1966, National High School Diploma. English teacher for Primary School, "Instituto Cultural Anglo-Argentino" May, 2010, "Creación de un Centro de Mediación Comunitaria" in a Congress book organized by the Università Degli Studi di Genova "La Mediazione, una via verso la coesione sociale e la culture de la pace" Genoa. 2008-2009, Drafting: "News -Bulletin for Mediator Body of Judicial Power". 2006, "La Ley" Magazine: "Recent Case Law handed down by Mendoza Chamber on Custody". Co-author in BOOK: "Avances en Mediación y Resolución de Conflictos. Ayuda para Lograr una Convivencia Pacífica", ED. ZETA 2006, of legislative interest by House of Deputies and the Senate, of provincial interest by the Government and of educational interest by the General Board of Education of Mendoza. 2005, ADR in General Education, "Los Andes" newspaper. 2004, "Alternative Dispute Resolution as an Administrative Business Instrument", Foro de Cuyo, legal magazine. 2004, "Sexual Freedom and Marital Duty. Rape within marriage or within civil marriage" Ley Gran Cuyo. Publications in magazines, newspapers on: Mediation, Justice, Education Values, Comments on Bills. 2001-2004, Publications fictions and stories, Municipal Anthology, Author Workshop. [margaritafox@hotmail.com](mailto:margaritafox@hotmail.com)

**Maria Cristina Culotta Rivas**

1965- National Normal School Teacher "Colegio Normal San Vicente de Paul", Mendoza. 1994- Law Degree "Universidad de Mendoza", Mendoza. 1996- Mediator, National Department of Justice. III- COMPETITIVE EXAMINATIONS: a- 2006, Mediators and Mediation Coordinators, Mendoza Judicial Power. b- 2007, Director Department of Mediation, Supreme Court of Justice, Mendoza. c- 2011, Lawyers Mediators for the Department Alternative Means for Dispute Resolution, Judicial Power, Tierra del Fuego. PUBLICATIONS. 2003, "Mediation, a Social Tool", Los Andes newspaper. 2001, "A Pre-Legislative Decision with a National Incidence." Bill introduced by the Mediation Institute of Mendoza", La Ley, legal magazine. 2001, "Bill on Dispute Resolution introduced by the Mediation Institute of Mendoza", Foro de Cuyo, legal magazine. 2003, "First National Conference on Mediation Centers and Municipal Dispute Resolution" Foro de Cuyo, legal magazine. "Alternative Dispute Resolution as an Administrative Business Instrument", Foro de Cuyo, legal magazine. 2004, "Sexual Freedom and Marital Duty. Rape within marriage or within civil marriage" Ley Gran Cuyo. 2004, "Mediation and Value Education" Los Andes, newspaper. 2005 "Alternative Dispute Resolution applied to General Education" Co-author in BOOKS: "Derechos del Consumidor: Ciudadanía en Acción" Ediunc 2005. "Avances en Mediación y Resolución de Conflictos. Ayuda para Lograr una Convivencia Pacífica", ED. ZETA 2006, of educational, legislative and provincial interest. E-mail : [Mcculotta@hotmail.com](mailto:Mcculotta@hotmail.com)

## **Asbtract**

Objectives: The training of Operating Leaders for Peace, through the creation at all educational levels of the compulsory curriculum unit: "Mediation and Leadership" (Med-Lid), increasing its complexity at each level. Every man should be fully prepared for an independent life in society and be educated in the spirit of the ideals proclaimed in the Charter of the United Nations, especially in values such as: peace, dignity, tolerance, freedom, equality and solidarity.

Each learner shall promote and contribute to social changes where the mentioned values shall be reproduced by initiating a new era, values which should put an end to the prevailing violence and economism. This change will arrive through education. It is necessary to train mediators - leaders who manage conflict resolution within the interactions field and promote the active non-violence. The current utopia of a peaceful and supportive world will become the reality of tomorrow

**I- Introducción:** Partimos de la concepción del hombre como un ser social, con una naturaleza dialógica que le permite comunicarse significativamente, convivir y ser con los otros, desarrollándose plenamente como tal. Entendemos que no es naturalmente violento, la violencia es algo que se aprende y en consecuencia, también puede “desaprenderse”. Formar un hábito es más fácil que cambiarlo. Necesitamos comenzar nuestra tarea desde la más tierna infancia y continuarla en los distintos niveles educativos: preescolar, primarios, secundarios, universitarios y aun en los de posgrado, para incorporarlos desde niños en la cultura de la Paz y la no violencia activa. Compartimos la exhortación del escritor inglés Charles Reade:” *Siembra un acto y cosecharás un hábito. Siembra un hábito y cosecharás un carácter. Siembra un carácter y cosecharás un destino.*”.

Se requiere dedicación de nuestro tiempo, esfuerzo, constancia y sobretodo amor. Cuando la pasión impregna una actividad ella se transforma en algo más fácil, agradable y eficaz. Además, a lo largo de la historia del hombre se ha demostrado que muchas de las llamadas utopías, hoy, son realidades. Si nos atrevemos a trabajar con esperanza, perseverancia, aunando y coordinando energías es posible lograr un mundo mejor, más pacífico, más justo y, solidario.

**II.-Diagnóstico de situación:** En la sociedad actual, la búsqueda de la Paz, se ha transformado en una necesidad. Ningún país, es ajeno a ese menester. Demasiadas veces, la respuesta violenta frente a los conflictos, es considerada la única manera de resolverlos. Esta actitud se ha generalizado, inundando y contaminando la trama social. La inseguridad, consecuencia del miedo al otro, invade los espacios de encuentro, tanto reales como virtuales.

La Postmodernidad es tiempo de desencantos, renuncia a las utopías, acompañada por una economía de consumo, a menudo, compulsivo, confundiendo muchas veces ser con tener. No existen grandes figuras carismáticas, sino pequeños ídolos rápidamente reemplazados. La ideología no es la forma de elección de esos líderes sino la imagen. Existe un proceso de pérdida de la personalidad individual. Las relaciones son volátiles y transitorias por la desvinculación, la discontinuidad y el olvido.

Los centros de poder se encuentran en los medios masivos de comunicación y el marketing, que se convierten en transmisores de la verdad, pues lo que no aparece por un medio de comunicación masiva es como si no existiera. La información ha pasado a ser un mero entretenimiento, la intimidad desaparece pues la vida de los demás se convierte en un show. Sólo se quiere vivir el presente; futuro y pasado pierden importancia.

La cultura del esfuerzo, fue sustituida por la búsqueda de la satisfacción inmediata, instantánea, se quiere todo aquí y ahora. Existe un gran vacío moral y falta de credibilidad en la trascendencia del hombre. Los padres, que provienen de un modelo de educación autoritario intentan no repetirlo con sus hijos, pero no saben establecer límites. La disciplina y en especial la autodisciplina deben ser aplicadas e internalizadas en sus justos términos.

La educación le permite al ser humano construir su mundo interior y relacionarse correctamente con los demás. Los excluidos de la educación son fácil presa para los demagogos, sin que siquiera tomen conciencia de ello.

La violencia es la práctica del instinto de lucha deshumanizado, destruye la vida y la naturaleza, porque produce daños o perjuicios y además limita la libertad de los otros seres humanos. Los animales comparten con el hombre este instinto. La violencia en la convivencia humana implica una forma de conducta regresiva a tipos de comportamiento donde la dignidad humana desaparece.

Siguiendo a Johan Galtung entendemos que existen distintas formas de violencia: *directa, estructural y cultural* .La primera se identifica fácilmente por ser evidente .Las otras dos son más difíciles de prevenir, evitar y sobre todo, descubrir sus causas.

El autor define a la violencia cultural como algo simbólico, que se expresa desde infinidad de medios, y legitima a las otras dos formas, pues las justifica e impide que sus víctimas, se defiendan. La violencia estructural, aparece cuando no hay un sujeto activo concreto y consiste en la negación de necesidades. Es, silenciosa, no es noticia. Algunos de sus ejemplos son: la desocupación, los altos índices de morbilidad y mortandad infantil, paupérrimos ingresos, explotación infantil, escasez de viviendas, insuficientes servicios de salud, de educación e inseguridad generalizada.

Nuestra cultura incorpora la violencia en juegos, películas, videos, incluso libros, como un entretenimiento nocivo y perverso, donde tiene el rol más destacado. Al final emerge con el pretexto de la lucha de “los buenos”, contra “los malos”, pero siempre se encuentra latente. Merece una consideración especial el tema de los cybers y de los juegos electrónicos. En ellos la competencia por ganar puntos no diferencia entre buenos y malos. La agresión violenta es indiscriminada, de manera tal, que no se piensa contra quien va dirigida. Acumular puntos para ganar es el objetivo. Internet permite una nueva forma de intimidación generalizada entre los jóvenes: el ciber bullying.

El *bullying* o acoso escolar es ciertamente un fenómeno antiguo. Pese a que para muchos no es desconocido comenzó a investigarse en forma sistemática en la década de 1970. Es un problema mundial, que se produce en cualquier tipo de institución educativa: primaria o secundaria, pública o privada, rural o urbana. Implica un comportamiento prolongado, reiterado, de agresiones verbales, rechazo social, intimidación psicológica y/o agresión física, de uno o varios niños, sobre otro que es elegido como víctima. El *bullying* surge cuando las agresiones se dirigen hacia la misma persona, en forma intencional, para dañarlo, de manera directa o indirecta, reiteradamente, durante un tiempo prolongado. Existe un desequilibrio de poder porque el agresor establece una relación de dominio-sumisión sobre la víctima y la agresión supone un sufrimiento permanente, pues teme su reiteración. Es necesaria la asistencia externa para que ella pueda superar la situación. El victimario puede ejercer el *bullying* solo o en grupo pero la intimidación es dirigida a sujetos individuales. Nunca se intimida al grupo.

Otro fenómeno de violencia es el *mobbing*. Iñaki Piñuel dice que la traducción correcta al castellano es acoso psicológico y no acoso moral porque en todo caso sería un acoso inmoral. Es la situación en la que una persona o un grupo de personas, ejercen una intimidación psicológica extrema de forma constante durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo. La exteriorización más destacada de esta situación es el hostigamiento psicológico, maltrato verbal y moral, que deteriora a la persona que lo sufre por la persistencia, asiduidad y por la imposibilidad de la víctima de escapar del acoso. Por lo general, el agresor se sitúa siempre por encima de la ella en cuanto a su categoría profesional. Para el hostigador, representa una amenaza por ser muy inteligente y exitosa. El referido autor expresa que existe la tendencia a creer, equivocadamente, que este problema afecta a las personas mediocres, que no cumplen con sus tareas correctamente.

**III.- Política Pública educativa:** Para la prevención y disminución de los altísimos niveles de violencia, son necesarias decisiones en las Políticas Públicas y Legislativas que implementen normas y estrategias complementarias, para tratarla desde distintos enfoques. No existe una sola causa que explique por sí sola por qué una persona se comporta de manera violenta y otra no lo hace. Los orígenes son múltiples y las medidas a tomar para reducirla, deberán ser variadas y combinadas.

En el discurso de los políticos la educación aparece como una prioridad. Sin embargo, esto no armoniza con las políticas públicas, en cuanto a las acciones concretas en nuestra sociedad. Como política pública, creemos que debe iniciarse una nueva era en la educación a fin de que las generaciones venideras tengan una sólida formación en la cultura de la no violencia activa. La reconocida médica italiana María Montessori consideraba que el trabajo de la educación es establecer una paz duradera. La educación para la Paz es una reafirmación de la vida. Martin Luther King, premio Nobel de la Paz, militante de la defensa de los Derechos Humanos, decía " los hombres hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como los peces, sin embargo, no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos" Estos conceptos continúan siendo actuales.

En nuestras aulas, reflejo constante de la sociedad, los alumnos llegan sin el conocimiento de las habilidades sociales y repiten las conductas violentas de sus hogares. La violencia que padecemos en la actualidad no puede solucionarse simplemente con propuestas de modificación de las leyes penales, ya sea aumentando las penas, o disminuyendo la edad de la imputabilidad.

La mirada, en este escenario, se vuelve hacia la educación, pensando que ella tiene que dar respuesta, pues contribuye a la mejora de la convivencia social y actualmente, se pone énfasis en la educación en valores.

En la formación integral de la persona, resulta vital la transmisión de contenidos conceptuales (conocimientos), actitudinales (que implican la internalización de valores) y los procedimentales (que propenden al desarrollo de habilidades y destrezas individuales y grupales), para alcanzar una convivencia social armónica a través de la gestión pacífica y creativa de los conflictos.

Es necesaria la decisión política que cree el **espacio curricular obligatorio** que proponemos: "**Medlid**" (**Mediación y Liderazgo**), para la formación de auténticos mediadores- líderes cuya capacidad de mando o de influencia, surja naturalmente y no de imposiciones. De modo, que sus seguidores, adhieran a los valores que representan, legitimando su autoridad, como lo entiende Max Weber cuando expresa que la autoridad es la suma del poder (capacidad de mando) más la legitimación (adhesión a los valores que representa).

Los mediadores- líderes deben cimentar una visión compartida, coordinando los esfuerzos individuales hacia los objetivos, con pasión y entusiasmo en las actividades grupales, promoviendo el desarrollo personal y del conjunto, en la búsqueda de ese mundo que anhelamos. Deberán conocer las habilidades propias de la mediación, para facilitar la gestión de los conflictos individuales y/o grupales y enfrentar los distintos desafíos a superar. La función

predominante del líder es la de guiar y colaborar en el proceso de aprendizaje y cambio. Cumple así, el rol de coach con su grupo, pues promueve el desarrollo al máximo de las capacidades de esas personas, para allanar el camino, potenciando la acción y el crecimiento personal.

El cambio que pretendemos, requiere no solo el conocimiento teórico, (*saber*) sino, fundamentalmente, la capacidad de acción (*saber hacer*) para lograr la transformación del mundo que pretendemos.

El cambio social y la transformación personal son ámbitos mutuamente conectados. Para que se produzca el cambio es necesario incorporar a la capacidad de acción un nuevo aprendizaje: la capacidad de aprender. El líder, en su rol de coach, cumple una función importante en el desarrollo de la misma porque al cuestionar creencias, torna discutible lo que se entiende como incuestionable y estimula la reflexión, promoviendo la transformación personal.

**IV.- Creación del espacio curricular obligatorio “Medlid”( Mediación y Liderazgo):** En las escuelas la violencia no es igual a indisciplina. La violencia es más grave porque provoca daño en el otro. La indisciplina es la conducta que viola las normas de convivencia perjudicando las relaciones interpersonales. El fenómeno de violencia escolar debe ser manejado, en la escuela, con recursos que permitan conducirlo, reduciendo tanto su intensidad como su reiteración.

La Convención sobre los Derechos del Niño, en su Art. 28 consagra el derecho del niño a la educación e impone la adopción por “*los Estados Parte, de las medidas adecuadas para velar por que la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño*”. De acuerdo a lo expresado en esa Convención, las sanciones deben cumplir una función pedagógica. Se hace necesario unificar criterios para su aplicación, la que debe ser gradual y cumplir efectivamente con el fin reparador del daño (moral o material), acompañado con un cambio en la conducta. Lo expuesto está relacionado con la evolución de una filosofía de Justicia retributiva a la de una Justicia Restaurativa, reconociendo la participación de las víctimas y la comunidad educativa, que, en general sufren los efectos y los daños por las acciones infractoras de las normas. En la base de todo delito hay un conflicto. En consecuencia, en su gestión deben participar víctimas y ofensores. Estos últimos deberán hacerse responsables por sus conductas y se les debe facilitar una *oportunidad para reflexionar sobre sus acciones y en caso de ser posible, reparar el daño ocasionado* e indudablemente dificultar su repetición. Los métodos de resolución pacífica de conflictos son los mejores aliados para alcanzar esos objetivos. En el espacio que brinda la mediación, tanto en temas familiares, penales, o escolares se crea el clima apropiado para el diálogo significativo, reflexivo entre las partes y en su caso, para la expresión del arrepentimiento, pedido de disculpas y también el compromiso de futuros comportamientos respetuosos y pacíficos. Muchas veces la parte damnificada solicita más que la reparación económica, la realización de tareas comunitarias. Hablamos desde la experiencia porque esto lo vivimos, nosotras, día a día en cada mediación tanto en Mendoza como en Tierra del Fuego.

Proponemos la incorporación en la currícula oficial de la asignatura: Medlid en todos los niveles de la educación, sea primaria, secundaria o enseñanza general básica y polimodal, incluida en la formación terciaria y universitaria. Cabe recordar la necesidad de una complejidad creciente, en la materia, para la formación de mediadores-líderes operadores de la paz, que realicen cogestión para la convivencia armónica. Los líderes pueden nacer y también formarse: Algunas personas poseen aptitudes especiales por factores genéticos y otras, por la formación recibida. En aquellas familias que refuerzan la autoestima, los valores y las habilidades sociales, se crea un entorno favorable para que surjan líderes. Ellos pueden influenciar positivamente a otros para enfrentar la vida con autonomía intelectual y moral interrelacionándose en forma saludable y apacible.

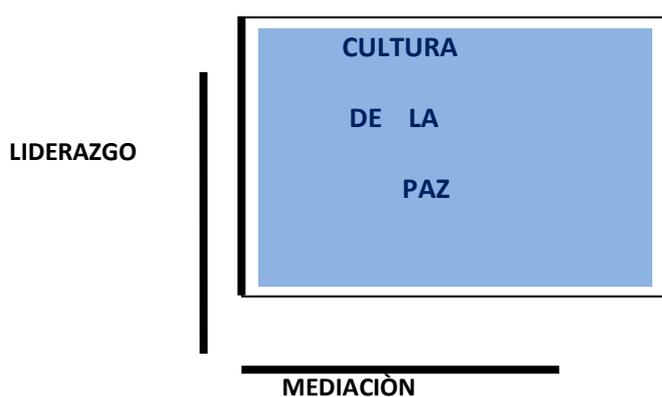
Si realmente anhelamos la paz, es necesario que trabajemos para ella. Si seguimos haciendo lo mismo que hasta, ahora los resultados no cambiarán. El cambio lo producirán los nuevos educandos mediadores- líderes en la acción para la PAZ.

La Convención Sobre los Derechos del Niño, considera niño a “*todo ser humano desde el momento de su concepción y hasta los 18 años de edad...*” El preámbulo de esa Convención manifiesta que “*el niño debe estar plenamente preparado para una vida independiente en sociedad, y ser educado en el espíritu de los ideales proclamados en la Carta de las Naciones Unidas, y en particular en un espíritu de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad*”.

Aprender a ser un mediador-líder, es, implícitamente el mismo camino que lleva a una persona a formarse como alguien sano e integrado. Cuando hablamos de "desarrollo de líderes" necesariamente, nos referimos al crecimiento interior y la transformación individual, de manera que para educar mediadores-líderes, primero hay que formar personas. La educación del niño debe, conforme al Art. 29 de la Convención sobre los Derechos del Niño, *orientarse hacia el respeto de los valores, para asegurar una vida responsable en una sociedad libre, con*

*espíritu de comprensión, paz y tolerancia.* Teniendo en cuenta los valores precedentemente citados, se consagra la libertad de enseñanza, sujeta a las normas mínimas que prescribe cada estado, las que deben contener, a nuestro criterio, la educación en mediación y liderazgo, simiente para el cambio cultural anhelado.

John Maxwell entiende que es necesario formarse como líder para obtener mayor éxito en la actividad que uno realice. Creemos que la educación en la resolución alternativa de conflictos será multiplicada y enriquecida con la formación en liderazgo pues incluye necesariamente el desarrollo de la capacidad para influenciar, guiar y promover a otros. De allí el nombre que le damos a la materia. De ese modo, se producirá un efecto domino, que se irradiará en la trama social. Cuando el citado autor habla de la ley del tope en su libro el ABC del Liderazgo, la explica en un cuadro de doble entrada, colocando como variables el liderazgo en un lado y en el otro el éxito. Nosotras lo tomamos como base pero decidimos hacerle una modificación para mostrar las consecuencias de lo que proponemos en la cultura de la paz. El gráfico sería así:



**IV.1.-Propuesta de programas y carga horaria:** esta materia debe tener una carga horaria mínima de cuatro horas semanales pues es una periodicidad suficiente para coadyuvar a la formación de hábitos de comportamientos pacíficos, Los programas contendrán como ejes temáticos los siguientes: conflictos, su reconocimiento, y clasificación, métodos de resolución pacífica de conflictos; herramientas, liderazgo, características, niveles, tipos, comunicación, programación neurolingüística (P.N.L.), inteligencia emocional, estrategias para el manejo de las emociones, resiliencia, entre otros, orientados a la educación en valores. Las planificaciones serán adaptadas a las circunstancias y características de cada lugar. La observación, de los sucesos cotidianos debe ser materia de investigación, estudio y reflexión. No podemos ni debemos tomar actitudes pasivas. La Paz debe ser alcanzada con el esfuerzo diario de todos, pues es un objetivo inmediato e, impostergable. Los ejes estarán encauzados hacia la educación en valores tal como propone la mencionada Convención Internacional de los Derechos del Niño.

Como parte integrante de este proyecto debe incluirse un programa de **Mediación entre Pares**, que promuevan el abordaje constructivo y no violento de situaciones emergentes de conflictos entre los alumnos. Se trata así de favorecer el conocimiento de esas herramientas tanto teórica como pragmáticamente, a fin de que los educandos obtengan la capacidad reflexiva para cultivar y fomentar en otros, los valores internalizados. Los Centros de Estudiantes son el ámbito propicio para que sus mediadores-líderes representen, defiendan sus intereses y promuevan la gestión pacífica de sus discrepancias en los espacios de mediación entre pares. Hasta que se establezca ese espacio curricular, los distintos ejes temáticos de la asignatura propuesta, deberán ser incorporados en forma transversal en el resto de las asignaturas.

Los programas de Medlid tienen que involucrar a toda la comunidad educativa porque al abarcar los distintos ámbitos que la integran se desarrollan con mayor fuerza y efectividad.

**IV.2.-Educación en valores:** la enseñanza de la asignatura propuesta es una estrategia didáctica centrada en varios objetivos, uno de los cuales es el área de la educación en valores. El aula es considerada como una comunidad de investigación solidaria y en la que se combinan y ensamblan los conocimientos científicos técnicos de la mediación y liderazgo con la educación en valores. Se fomenta el ejercicio de la libertad, el respeto, la comprensión, la tolerancia, la verdad, la cooperación, el cumplimiento de los compromisos asumidos, la responsabilidad, la

solidaridad, la confianza y la lealtad. Se busca que cada persona descubra lo que es y verdaderamente quiere, sus necesidades e intereses. Fortalece la democracia, pues son los involucrados en el conflicto las que toman las decisiones,

En la democracia como estilo de vida, la escuela es considerada como el instrumento que posibilita, a través de la educación, la formación del individuo para su participación activa como tal. Nuestro prócer, Domingo Faustino Sarmiento decía “Hay que educar al soberano” refiriéndose al pueblo, que en la democracia elige a los gobernantes, quienes deciden el destino de un país. Podrán elegir verdaderos líderes. Capaces de dejar un legado en sucesión, asegurando la alternancia en el poder, requisito esencial de la democracia.

**V.-Similitudes entre Mediación y Liderazgo:** sugerimos que al enseñar las destrezas y herramientas propias de cada una de estas disciplinas (mediación y liderazgo) se trabaje la posibilidad y los beneficios de su aplicación en la otra, buscando el enriquecimiento creativo. Ambas disciplinas mejoran la comunicación entre las personas, el desarrollo de habilidades y técnicas;(muchas de ellas comunes) cuestionan supuestos y posiciones, se analizan las diferentes percepciones, se indagan sus necesidades e intereses promoviendo la reflexión, la generación de opciones, la creatividad, diluyen la agresividad buscando la transformación de sus conductas, haciéndoles asumir sus responsabilidades y la adhesión y defensa de valores. Promueven el empowerment para la toma de decisiones y la resiliencia, entendida como la capacidad para superar las adversidades que nos desafían y salir fortalecidos.

**VI.-Conclusión:** El ex Director de la UNESCO Federico Mayor Zaragoza expresa que somos el emergente de una civilización beligerante, que enfrenta el desafío de construir una cultura de paz. La presente propuesta educativa permitirá que los alumnos transmitan a la comunidad, con su actitud, la nueva forma de enfrentar diferendos. Actuarán participativamente, en forma protagónica integrando el denominado por William Ury, *tercer lado*, ese sector de la sociedad que opera a favor de la Paz. Metafóricamente, se lo compara con el sistema inmunológico, necesario para evitar la propagación del virus de la violencia.

“En el último libro de la Sagrada Escritura, el Apocalipsis, el apóstol San Juan presenta el final de los tiempos como tiempos de “cielos nuevos y tierra nueva”. Por eso la Iglesia ha afirmado siempre que la última palabra de la historia será PAZ. Mientras esperamos lo definitivo, nuestro trabajo es adelantar tiempos y comenzar ya a construir lo que será “nuestro cielo”. No podemos ni debemos esperar pasivamente. La paz es un don, un regalo, pero también una tarea y una conquista. Con el corazón en Dios, con los pies sobre la tierra .En esta dinámica...la resolución mediadora de conflictos –desde principios y valores- nos educa en la paz y para la paz.”. (Pbro. Lic. Reinaldo Godino, Párroco-Juez del Tribunal Eclesiástico, Coordinador del Equipo Interreligioso de Mendoza.)\*-

\*Comentario en la contratapa del libro Fox, Margarita, M. Cristina Culotta y Alicia Dúo “Avances en Mediación y Resolución de Conflictos”. Ed Zeta 2006

#### **BIBLIOGRAFÍA:**

- Anzorena, Oscar, “Maestría personal. El camino del liderazgo” Ediciones Lea. 2011.
- Barylko,Jaime “Los valores y las virtudes” Mc Editores, S.A. 2002.
- Bauman , Zygmunt “Vida Líquida”. Paidós.2006
- Bush , R y Folger J. ”The promise of mediation”, San Francisco USA.1994.
- Cathy A. Constantino y Christina Sickles “Diseño de sistemas para enfrentar conflictos”. Ed. Gránica 1997.
- Covey, Stephen R “El líder interior” Ed. Paidós. 2009
- “Eiras Nordensthal, Ulf Christian “Mediación Penal – de la práctica a la teoría”, Ed. Librería Histórica, Buenos Aires, 2005 (segunda edición ampliada 2010)
- Etcheverry, Guillermo Jain. “La Tragedia Educativa” Fondo de Cultura Económica Bs. As.1999.
- Fisher, Roger, Ury William y Patton Bruce “ Sì...¡de acuerdo! Como negociar sin ceder” Ed. Norma 1994
- Fox, Margarita, M. Cristina Culotta y Alicia Dúo “Avances en Mediación y Resolución de Conflictos”. Ed Zeta 2006.
- Fromm, Erich “Del tener al ser” Paidos, Barcelona 1991.
- Gozaini, Osvaldo A “Formas alternativas para la resolución de conflictos”. Ed. Depalma.1995
- Heider, John “El tao de los líderes” Ed. Nuevo Extremo. 1990
- Martínez Zampa, Daniel F “Mediación Educativa y Resolución de conflictos.” Ed. Novedades Educativas. Noviembre 2005.
- Maxwell “John C.” El ABC del Liderazgo” Ed.V&R 2004
- Piñuel ,Iñaki “ Mobbing. Manual de Autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo”. Editorial Aguilar. Buenos Aires.
- Tonucci Francesco, “ Cuando los niños dicen basta” Ed. Losada 2003
- Ury, William “Alcanzar la Paz” Ed. Paidós .2000
- Vattimo, Gianni “La Sociedad Transparente” Editorial Paidós. Milán 1989. 1ªEdición



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**SINERGIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS EN LA FORMACIÓN  
Y SEGUIMIENTO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA.**

Margarita Oliver Castelló  
Edelia Villarroya Soler  
Vicente Benito Gil  
Carmen Lázaro Guillamón  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# SINERGIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS EN LA FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA COMUNITAT VALENCIANA.

**Margarita Oliver Castelló**  
**Edelia Villarroya Soler**  
**Vicente Benito Gil**  
**Carmen Lázaro Guillamón**  
**ESPAÑA**

## **Dña. Margarita Oliver Castelló**

Coordinadora Autonómica de Mediación Intercultural de la Comunitat Valenciana. Dirección General de Integración y Cooperación de la Generalitat Valenciana Licenciada en Psicología y Diplomada en Profesorado de EGB. Desde el año 1988 ha trabajado en diferentes organismos públicos del Gobierno Autonómico Valenciano, ejerciendo funciones de coordinación en materias de bienestar social, educación, salud, cooperación e inmigración. Desde el año 2010 forma parte del equipo del Área de Inmigración de la Generalitat Valenciana, desempeñando las funciones de coordinación autonómica de la Mediación Intercultural, y por tanto, una de las impulsoras de la redacción de la Orden de Acreditación de Mediación Intercultural de la Comunitat Valenciana.

## **Dra. Edelia Villarroya Soler**

Profesora de la Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. (Licenciada en Psicología con Premio Extraordinario de Licenciatura) y realizó su Doctorado entre Roma y Valencia, especializándose en determinantes psicológicos de la aculturación. Actualmente es profesora titular en la Facultad de Psicología, de la Universitat de València y profesora invitada regularmente por la Universidad Católica de Lille, la Universidad Técnica de Lisboa y la Universidad de Ciencias Aplicadas de Ginebra.

## **Dr. Vicente Benito Gil**

Profesor de la Facultad de Derecho, Ciencia Política y de la Administración. Universidad de Alicante. Licenciado en Filología Inglesa, Diplomado Superior en alemán, Profesor de Ciencia Política y de la Administración en la Universidad de Alicante y doctorando en Sociología. Trabaja en la Universidad de Alicante desde 1983 donde ha ocupado diferentes puestos de responsabilidad en el nivel staff y directivo, así como de representación en diferentes órganos colegiados de la misma (Consejo de Gobierno, Claustro Universitario, Comisiones diversas). En la actualidad es Director Técnico del Centro de Postgrado y Doctorado (CEDIP) y Coordinador de Proyectos de Cooperación Internacional del Observatorio de Administración y Políticas Públicas Comparadas de dicha Universidad (grupo de investigación).

## **Dra. Carmen Lázaro Guillamón**

Profesora de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Universidad Jaime I de Castellón. Carmen Lázaro Guillamón es Doctora en derecho y Profesora del Departamento de Derecho Público de la Universitat Jaume I. Sus líneas de investigación y docencia se vinculan muy estrechamente con la creación y el desarrollo del derecho foral valenciano desde fundamentos de tradición romanística. En paralelo a su dedicación docente e investigadora ha desarrollado trabajos sobre género e interculturalidad. En el año 2007 es nombrada directora académica de la Oficina de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad de la Universitat Jaume I, esto le ha permitido ampliar sus líneas de trabajo e investigación en interculturalidad y migraciones dado que el Observatorio Permanente de la Inmigración es un área de trabajo especializada de dicha Oficina

### **Abstract:**

### **Objetivo:**

Mostrar un ejemplo de buenas prácticas en Mediación Intercultural, en adelante MI, en una Comunitat Autónoma o Región Autónoma con un alto índice de inmigración reciente y de multiprocedencia donde se han aunado las experiencias de lo social a través de entidades locales y sin ánimo de lucro, lo académico con las universidades y lo político a través de la Generalitat y las Agencias AMICS.

## Desarrollo de la idea:

Tras varios debates y foros en materia de MI y reuniones con los actores en nuestra Comunitat sobre la labor del MI, surge la necesidad social de dotar herramientas a aquellas personas que se han venido dedicando o van a dedicarse a la MI. Todo ello pensado para llevarlo a cabo por entidades vinculadas a la formación reglada a través de la estrecha colaboración de los actores mencionados.

En la mesa se tratará por este orden: marco normativo, políticas públicas, perfil profesional y en último lugar la realidad de la formación actual.

Como conclusión, se redactará un documento con las aportaciones y discusiones que se generen en el debate que incorporaremos en nuestra experiencia profesional, así como una autoevaluación.

### Abstract:

“Administrative and academic synergies in training and intercultural mediation track in the Spanish Region of Valencia”.

Lazaro Guillamón, Carmen. Senior Lecturer, Faculty of Law and Economics. University Jaume I. Castellón (Spain).

Aim: We pretend to show an example of good practice in Intercultural Mediation (IM) in the Autonomous Region of Valencia with a high rate of recent multicultural immigration which have joined the social experiences through local and non-profit organizations together with the academic support of universities and the politics one also through specific programs from the Regional Government and their AMICS agencies network .

### Development of the idea:

After several discussions and forums on IM and meetings with stakeholders in our Region of Valencia there is a need to provide social tools to those who have been devoting or will engage in IM. All of this must be designed to bring out by entities related to formal education in close collaboration with all the actors mentioned.

The topics to be discussed in panel will appear in the following order: policy framework, public policy, professional profile and finally, the current state of IM training.

As a conclusion we will draw up a document with inputs and discussion generated in the debate that we will add in our expertise and self-assessment.

El modelo tradicional de sociedad que hemos vivido en el último cuarto de siglo, apoyado en la defensa de lo autóctono como base de desarrollo económico y social, está cambiando a pasos agigantados, dando lugar a un nuevo modelo basado en la diversidad cultural y religiosa de sus ciudadanos. Esta diversidad, conocida como modelo intercultural, requiere de nuevos enfoques políticos, económicos y sociales dirigidos al conjunto de la población, como un todo. Mientras los poderes públicos sigan diseñando políticas públicas para dos tipos de ciudadanos: “los que estaban y los que han venido”, será imposible evitar el conflicto social, al tiempo que restará capacidad y potencialidad para el desarrollo económico y social de la misma. Las políticas públicas en general en todos sus ámbitos, y la educación en particular, son las mejores herramientas para evitar potenciales conflictos, siempre que en su diseño e implementación se acepte que la diversidad cultural y religiosa es una riqueza que ha de ser compartida por todos, promoviendo con ello el orgullo de pertenencia, tan necesario para el desarrollo de cualquier sociedad. En este sentido, la figura del mediador intercultural se hace indispensable, como elemento dinamizador y gestor de las relaciones que generan sus ciudadanos a través de la diversidad de culturas y religiones que conforman la sociedad en la que conviven.

En este sentido, el número de personas que, provenientes del resto del mundo deciden buscar nuevas oportunidades en el ámbito de la Comunitat Valenciana, ha supuesto un reto para esta Comunidad que demanda de los poderes públicos una respuesta y un marco normativo acorde con la nueva situación.

Dicha normativa nace en la Comunitat Valenciana de acuerdo con las normas internacionales y las normas emanadas de la Unión Europea, e impulsa políticas públicas de integración y ciudadanía según el reparto de competencias establecido en nuestra Constitución Española.

Por lo que respecta a las normas internacionales, éstas garantizan ciertos derechos básicos a los inmigrantes. Estas normas son relevantes para la integración porque requieren de las autoridades, como en este caso la valenciana, el desarrollo de enfoques en este sentido. En esencia, estas normas ofrecen a las personas inmigrantes el derecho de

interactuar con la sociedad que los recibe en los ámbitos económico, social y cultural, bajo los términos de la legislación nacional aplicable, mientras que también les permiten mantener un sentido de su propia identidad cultural.

En el seno de la Unión Europea se ha ido conformando un acervo comunitario que proporciona buenas prácticas en materia de integración, para las cuales un excelente referente son los *“Principios básicos comunes para las políticas de integración de los inmigrantes en la Unión Europea”* (2004), que definen la integración como un proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros, que se hace efectivo a través del conocimiento mutuo, recomendándose para ello que los poderes públicos promuevan las medidas necesarias para alcanzar dicho fin. Este modelo de integración se recoge en la Ley de Integración de las personas inmigrantes en la Comunitat Valenciana y las disposiciones del Título IV de su Reglamento.

Ambas normas constituyen junto al Estatut d'Autonomía las normas fundamentales en materia de integración de la Comunitat Valenciana y recogen los instrumentos para el logro de la misma, entre los que se encuentra ocupando un lugar destacado la mediación intercultural, cuyo objeto es *facilitar la convivencia entre las personas o grupos pertenecientes a una o diversas culturas, a través del diálogo y la comprensión mutua*, actuando los mediadores interculturales en todo momento desde la imparcialidad, el diálogo y el acercamiento de posturas.

Esta apuesta que se realiza desde la Administración autonómica valenciana por la figura del Mediador Intercultural para el logro de una efectiva integración se favorecerá, así mismo, mediante la formación especializada.

Esta formación especializada es un requisito establecido en la Orden 8/2011, de 19 de mayo, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de mediadores interculturales de la Comunitat Valenciana. Es la primera orden en el Estado español que regula la Mediación Intercultural. Dicha formación consiste principalmente en el apoyo que se proporciona a las Universidades de la Comunitat Valenciana desde la Administración autonómica, mediante Convenios firmados conjuntamente y en el marco de una relación de coordinación.

En este marco de coordinación y fruto del consenso de las instituciones universitarias implicadas con la administración autonómica, los contenidos formativos reflejados en la propia Orden de Mediación Intercultural constituyen un marco de referencia para la puesta en marcha de los cursos de especialización ofertados por universidades de las tres provincias de nuestra comunidad.

Esta formación se concreta en conocimientos, habilidades y actitudes específicas para el correcto ejercicio de la profesión de mediador intercultural, tales como:

- Interpretación lingüística y sociocultural.
- Conocimientos del hecho migratorio.
- Principales modelos de gestión de la diversidad cultural.
- Modalidad de la mediación intercultural (preventiva, rehabilitadora y transformadora)
- Técnicas, herramientas y procedimientos para la negociación y la mediación en conflictos culturales.
- Principales ámbitos de intervención de la figura mediadora.
- Comunicación y competencia intercultural.

Estos conocimientos, competencias y actitudes específicas se encuentran recogidos expresamente en la mencionada Orden 8/2011.

Todo este marco normativo ampara una nueva figura profesional. Tanto las sociedades receptoras como emisoras de población, se enfrentan al reto de una convivencia pacífica que asegure la igualdad en derechos y obligaciones de todos sus ciudadanos sin distinción o discriminación alguna. Este reto supone la necesidad de perfiles profesionales dinámicos que aseguren esta convivencia. El presente perfil de mediador intercultural intenta **prevenir y mediar** en los posibles conflictos originados por el contacto y subsiguiente integración de poblaciones con diversos orígenes y las autóctonas que las reciben. Así pensamos que el Mediador Intercultural debe estar capacitado para: 1) La sensibilización y prevención de conductas y actitudes xenófobas, racistas y dogmáticas tanto en la población de acogida como en los diferentes grupos de migrantes. 2) Desarrollar un espíritu crítico que le permita una visión amplia y global de las migraciones. 3) Diseñar, gestionar y valorar programas de atención a poblaciones con movilidad poblacional. 4) La resolución de problemas tanto a nivel individual como de pequeño grupo de poblaciones migrantes. La intervención en una realidad tan compleja necesita programas interdisciplinarios integrados en un cuerpo docente coherente y su extensión transnacional a múltiples visiones de la misma.

De hecho, esta propuesta que presentamos propone un modelo de buenas prácticas en relación con la necesidad de dotar de herramientas a aquellas personas que se han venido dedicando o van a dedicarse a la Mediación Intercultural. Siguiendo los parámetros que nos ha ofrecido la normativa que regula la figura del mediador/a intercultural en la Comunidad Valenciana, la Universidad de Alicante, la Universidad de Valencia y la Universidad Jaume I de Castellón han realizado propuestas de formación reglada en estrecha colaboración con los actores arriba mencionados. Esta cooperación entre entidades ha permitido que la formación ofertada por las universidades propicie el reconocimiento de aquélla como forma de asegurar la adquisición de competencias por parte de los discentes que acreditan su suficiente formación como mediadores/as interculturales.

En particular, en la Universidad de Alicante, se cuenta con un Diploma en Mediación Intercultural que permite la acreditación de la adquisición de competencias antes mencionadas. En la Universidad de Valencia la propuesta viene de la mano del Master Internacional de Migraciones es un Postgrado Oficial de la Universidad de Valencia, que adapta contenidos curriculares a los efectos de perfilar las necesidades del mediador/a intercultural. En la Universitat Jaume I, desde el Observatorio Permanente de la Inmigración de la Oficina de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad, se oferta un Curso de Mediación Intercultural que cubre la necesaria acreditación de competencias y conocimientos.

Y toda esta oferta formativa se concreta en el siguiente cuadro comparativo a modo de resumen:

CENTRO	GESTIÓN	OBJETIVOS	CONTENIDOS	DIRIGIDO A	HORAS
<b>Universitat Jaume I</b>	Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS) – Observatorio Permanente de la Inmigración (OPI-UJI)	El objetivo del curso es proporcionar formación relativa a los diferentes aspectos que envuelven la mediación intercultural como los procesos migratorios, la legislación, la gestión de la diversidad, la prevención de conflictos o la perspectiva de género en función de las comunidades de origen.	<b>CURSO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL</b>  Las migraciones. Aproximación conceptual a la mediación intercultural. Figura del/la mediador/a intercultural y ámbitos de mediación. Herramientas para la mediación. La práctica de la mediación intercultural. Marco legislativo e instrumentos de integración. Formulación de planes y proyectos interculturales. Gestión de la diversidad. Mujer e inmigración.	Personas que se quieren formar en el ámbito de mediación.  Profesionales que trabajan o quieren trabajar en el ámbito de la mediación.	80h
<b>Universidad de Valencia</b>	Postgrado Oficial	Capacitar de forma plena a los alumnos en las técnicas de la mediación, con una fase inicial de adquisición de conocimientos y habilidades en el entorno de la teoría de conflicto. Analizar las bases para el estudio de la mediación, su aparición en el marco de las ADR. Analizar la mediación, sus principios.	<b>MÁSTER INTERNACIONAL DE MIGRACIONES</b>  El movimiento de las ADR y la incorporación de la mediación en el mismo. Intervención psicosocial sobre los conflictos a través de la mediación. La mediación. Concepto, naturaleza, principios y posibles consecuencias jurídicas. Clases de mediación. Una mediación especial: mediación penal. Mediación desde el ámbito comparado e internacional. Seminarios y conferencias. Talleres de mediación.	Licenciados/as, Graduados/as y en general titulados/as superiores que se dedican o quieren dedicarse al sector migratorio	120  Créditos ECTS

CENTRO	GESTIÓN	OBJETIVOS	CONTENIDOS	DIRIGIDO A	HORAS
<b>Universidad de Alicante</b>	Escuela de Negocios	<p>Proporcionar formación y especialización a todas aquellas personas interesadas en la mediación intercultural, a través del análisis y la gestión de las políticas públicas migratorias, la participación ciudadana y la integración social, todo ello a su vez, en el marco de los procesos de integración intercultural, mediación y acogida. Promover el debate, la formación, la reflexión y el diálogo intercultural, con el fin de proponer estrategias que permitan la plena incorporación de las personas inmigrantes en los diferentes ámbitos de la sociedad valenciana: el cultural, el laboral, el institucional y el político.</p>	<p><b>DIPLOMA EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL</b></p> <p>Prioridades de actuación y estrategias de la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana. Gestión de la diversidad en la sociedad de acogida. Los límites de la integración y la mediación. La competencia intercultural. La dimensión psicosocial de las migraciones. Técnicas, herramientas y procedimientos para la mediación en conflictos (trabajos en equipo, comunicación verbal y no verbal, inteligencia emocional). Técnicas, herramientas y procedimientos para la prevención de conflictos culturales. La mediación intercultural y la gestión del retorno. Planeación y desarrollo de la actividad mediadora intercultural.</p>	<p>Quienes deseen acreditar horas para obtener la acreditación como Mediador/a Intercultural, particularmente personal de AMICS, ONGs, asociaciones, profesionales especializados en los temas migratorios, etc.</p> <p>Personas interesadas en el fenómeno migratorio, la interculturalidad, y la integración social.</p>	80h
			<p><b>DIPLOMA EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL AVANZADO</b></p> <p>Educación en valores e interculturalidad. Inmigración y familia. Claves éticas para la actuación intercultural. Democracia y participación social. La construcción de la ciudadanía en contextos migratorios. La participación social en sociedades multiculturales. Políticas sociales e integración en Europa.</p>	<p>Titulados/as universitarios/as y personal al servicio de las Administraciones Públicas.</p>	150h



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**COMUNICACIÓN Y CONFLICTO  
EN LA ADOLESCENCIA**

MARY LUZ SANCHEZ

ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# COMUNICACIÓN Y CONFLICTO EN LA ADOLESCENCIA

MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA  
luzarista@hotmail.com

EXPERTA EN MEDIACIÓN DE CONFLICTOS  
Universidad Complutense de Madrid

DOCTORADO: "Psicología de la Educación"  
Universidad Complutense de Madrid

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (ORIENTACIÓN)  
Universidad de Salamanca.

MAESTRA. Escuela de Magisterio de Salamanca.

"¿Mediación Escolar ó Mediación Educativa?: Mediación Educativa Contextualizada" .- Revista especializada en Mediación MEDIATIO

## 1.- FUNDAMENTACIÓN

### **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS PARA**

**ADOLESCENTES"** es un programa de formación, dirigido a estudiantes de enseñanza Secundaria que tiene como objetivo mejorar sus habilidades de comunicación y gestión de conflictos. Desde este contexto surge actualmente la demanda creciente de búsqueda de alternativas que aporten soluciones al nivel creciente de conflictividad que afecta no sólo a la convivencia, sino también a la calidad de las situaciones de enseñanza-aprendizaje.

En la actualidad, los cambios sociales y tecnológicos significativos (Castells, 2001)<sup>1</sup> han afectado también significativamente a la escuela, provocando que los procesos de socialización hayan cambiado de contenido y de forma y que se haya ido tejiendo una demanda de funciones hacia dicha institución educativa, que ésta no sólo no termina de asumir, sino que se defiende de ella con toda su artillería práctica y dialéctica.

Cuando tienen lugar modificaciones sustantivas en la sociedad en que estamos

1 Castells, M. (2001) *La era de la información*. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores

*Comunicación y conflicto en la adolescencia* inmersos, generalmente no se realizan en paralelo los cambios estructurales necesarios para evitar el desfase entre realidad social y funcionamiento institucional.

La escuela y la familia han sido las dos instituciones educadoras por excelencia. Ambas se han complementado en una tarea común: la socialización de la infancia y la adolescencia. Son instituciones especialmente sensibles a los cambios sociales y, actualmente, están afectadas de forma significativa por ellos (Fernández Enguita (1995)<sup>2</sup>. Esta situación ha generado demandas que no existían y que, con demasiada frecuencia, encuentran posturas de defensa y culpabilizaciones como respuesta.

Los profesores esgrimen la espada de su función instructora para alumnos que quieren aprender. Los alumnos se sienten mucho más cómodos ante un chat con conocidos o desconocidos, que ante los contenidos de los libros de texto que perciben desnudos de atractivo y utilidad. El desencuentro y la desmotivación, generadoras de desafección, han ido en aumento alimentados por el cúmulo de conflictos en escalada permanente, a fuerza de no ser debidamente abordados. Desde los centros de

Secundaria se demandan soluciones a problemas de convivencia que van tomando nuevos formatos: disrupción, acoso escolar... En este bosque de elementos que alimentan la mala convivencia en los centros escolares, principalmente de Secundaria, han ido creciendo como setas las demandas de soluciones rápidas, eficaces y que, a ser posible, no impliquen cambios ni personales ni institucionales.

La comunidad educativa –profesores, alumnos, familias- han entrado en un ciclo negativo que se retroalimenta continuamente, un ciclo del que hay que salir. Pero, ¿cómo? Una vez analizada la realidad, se trata de generar respuestas alternativas realistas y creativas que provoquen un resultado transformativo adecuado.

Desde hace unos años, la Mediación Escolar viene enarbolando esta bandera de cambio que implica una respuesta adecuada y transformativa a nivel personal e institucional. Se ha visualizado como la varita mágica que, aplicada desde el exterior ó por algún voluntario de turno, pueda producir el efecto de la solución percibida como urgente. Y, efectivamente, la Mediación produce cambios positivos en quien la conoce, interioriza y práctica y en los contextos donde se practica. Es claramente un elemento de mejora de la convivencia, que además tiene carácter preventivo y educativo. Luego, la loa a la Mediación en contextos escolares está totalmente fundamentada. Pero es

2 Fernández enguita, M. (1995) *La escuela a examen. Un análisis sociológico para educadores y otras personas interesadas*. Madrid: Editorial Pirámide

*Comunicación y conflicto en la adolescencia* necesaria una permanente revisión para que continúe implicando todo ese potencial transformador. El paisaje de su implementación tiene luces y sombras. Su permanencia en el tiempo

es su punto más débil. Existen “centros tierra quemada” en los que se ha recibido formación en Mediación y o bien no ha llegado a implementarse o ya ha desaparecido. En ellos, es difícil que cuaje en el futuro la decisión de realizar un Proyecto de Mediación Escolar. El recuerdo del fracaso bloqueará la motivación para intentarlo. Para asegurar mantener todo el potencial transformativo de la Mediación Escolar, consideramos que ésta debe estar contextualizada entre otros elementos que constituyan una cultura de centro coherente con la filosofía que subyace a la mediación. Así, la mediación sería mejor denominarla “educativa” –proactivamente educadora- y no “escolar” que parece aludir solamente al contexto en el que se da.

MEDIACIÓN EDUCATIVA CONTEXTUALIZADA<sup>3</sup> es nuestra propuesta para dar luz a las sombras del paisaje actual. En este marco y con el objetivo de aportar un elemento que contribuya a esa cultura de centro contextualizadora, hemos creado el programa “Habilidades de Comunicación y Gestión de Conflictos para Adolescentes”. Con él se pretende dotarles de herramientas adecuadas para una mejor gestión de las relaciones con los demás.

Dejar de percibir la violencia como única respuesta válida, recogiendo el reto de crear otras posibles y con resultados más satisfactorios para todos es ciertamente transformativo a nivel personal e institucional. Atendemos también con este programa la demanda de profesores y familias de una respuesta adecuada a los problemas de convivencia que, en contextos educativos, proliferan en la actualidad.

La adolescencia es un periodo evolutivo<sup>4</sup> caracterizado por la inestabilidad, que necesita una visión constructiva de los educadores. Acercarles la comprensión de los conflictos como proceso dinámico y dotarles de las habilidades comunicativas que les sirvan de herramienta para gestionarlos de forma constructiva, es intervenir educativamente desde una perspectiva integral del desarrollo de las capacidades humanas. Comprender las emociones propias y las del otro y adquirir las habilidades para comunicarlas, ayuda a crecer en autorregulación, promoviendo interacciones más positivas. Tomar conciencia de la construcción del propio estilo comunicativo

<sup>3</sup> Sánchez García-Arista, ML. (2011) *¿Mediación Escolar o Mediación educativa? Mediación educativa Contextualizada*. Revista MEDIATIO. Universidad de Sevilla. 1, 28-34

<sup>4</sup> Coleman, J.; Hendry, L.B. (2003) *Psicología de la adolescencia*. Madrid: Ediciones Morata  
*Comunicación y conflicto en la adolescencia*

*Mari Luz Sánchez García-Arista, 2012* como proceso de aprendizaje puede alimentar la motivación para participar en él activamente, abriéndose a la adquisición de habilidades comunicativas que aporten mejora. Del mismo modo, ser conscientes de los problemas de convivencia del propio grupo-clase, motivará la apertura hacia la adquisición de conocimientos que aporten comprensión de los conflictos y su gestión desde una perspectiva constructiva de los mismos.

La adolescencia hoy parece ser percibida por padres y educadores como etapa de riesgo. Pero, cuando se habla de “*adolescentes en situación de riesgo*”, también podría decirse que toda la sociedad actual está en riesgo (Mc Whirter, et al, 2007)<sup>5</sup>.

La filosofía que subyace a la Mediación, es decir los estilos comunicativos y relacionales pacíficos se puede aprender, siendo idónea para este menester una etapa como la adolescencia en la que los seres humanos construimos la identidad. De esta manera, sentaremos las bases de una cultura de paz, tejiendo con valores como el diálogo y la empatía las redes de interacciones positivas entre los ciudadanos actuales y las generaciones de ciudadanos que construirán el futuro. Todo un reto que he querido transformar en un programa formativo de aprendizaje teórico y vivencial para que los adolescentes interioricen el diálogo y la gestión constructiva de conflictos y los lleven también a otros contextos distintos del escolar. Su implementación en centros de secundaria, arroja resultados positivos y esperanzadores, creciendo la propuesta de su ampliación a la formación del profesorado y las familias. Desde este planteamiento, consideramos que dar a los adolescentes la oportunidad de aprendizaje sobre los estilos comunicativos y de afrontamiento de conflictos, reflexionando sobre las consecuencias que conllevan unos y otros, implica potenciar el desarrollo de la responsabilidad en la construcción de su identidad, de su propio comportamiento. Esta es la base y el objetivo de nuestro programa formativo.

Dotar a nuestros adolescentes de habilidades para comunicarse y gestionar sus conflictos de forma constructiva compete a todas y cada una de las personas que estamos implicadas en su educación. Ellos formarán la sociedad del mañana. En cómo la organicen y gestionen tendremos una responsabilidad compartida.

<sup>5</sup> Mc. Whirter, J., Mc. Whirter, B. (2007) *At risk youth*. Belmont, CA. Thomson Highuer Education  
*Comunicación y conflicto en la adolescencia*

## II.- OBJETIVOS

### \* GENERALES

Los objetivos generales de este programa son:

- La comprensión de los conflictos para una gestión constructiva de los mismos.
- Conocer mejor las emociones para su gestión positiva.
- La adquisición de habilidades de comunicación como herramienta de prevención y gestión constructiva de los conflictos.

- Desarrollar la responsabilidad de los adolescentes para con sus propios procesos de construcción de identidad y autorregulación.
- La mejora de la convivencia en contextos educativos.

#### \* ESPECÍFICOS

- Comprender el conflicto, sus elementos, ciclo y estilos de afrontamiento.
- Revisar las creencias y actitudes y su relación con los conflictos.
- Comprender e interiorizar la diversidad de respuesta como mecanismo generador de mejores resultados en la gestión de los conflictos.
- Comprender las emociones para reconocerlas y gestionarlas mejor en uno mismo y en los otros.
- Descartar la violencia como respuesta “normalizada” a los conflictos, aprendiendo a gestionar la ira, individualmente y en grupo.
- Responsabilizarse de la construcción del propio estilo de afrontamiento de conflictos e interiorizar la actitud de revisión continua a fin de mejorarlo.
- Comprender e interiorizar la comunicación humana como proceso dinámico y constructivo.
- Comprender la relación entre comunicación y conflictos para una mejor prevención y gestión de éstos.
- Responsabilizarse de la construcción del propio estilo comunicativo.
- Realizar un Plan de mejora de la convivencia para el grupo y para el centro por parte de los adolescentes.
- Apoyar la contextualización de la Mediación Educativa en el centro.

*Comunicación y conflicto en la adolescencia*

### III.- CONTENIDOS

El programa formativo gira en torno a los siguientes contenidos:

- Comprender el conflicto como proceso natural en las relaciones humanas, fuera del esquema “dominio-sumisión”<sup>6</sup>.
- El ciclo del conflicto: importancia de las creencias y actitudes en la percepción e interpretación de la realidad.
- Importancia de la comunicación en el ciclo, sobre todo en la respuesta. ¿Cuál es mi estilo comunicativo?
- La comunicación eficaz. La escucha activa.
- Cambio de respuesta para cambiar el resultado: diversidad de respuestas no violentas.
- Estilos de afrontamiento del conflicto. Identificación. Ventajas y desventajas de cada estilo.
- Cómo mejorar mi estilo personal de afrontar conflictos. La asertividad, la empatía y las actitudes colaborativas.
- Las emociones y los conflictos. ¿Cómo gestionar la ira?<sup>7</sup>
- Compromiso, negociación y mediación.
- Realizamos nuestro proyecto de mejora de la convivencia en el aula y en el centro.

6 Díaz-Aguado, M.J. (2006) *Del acoso escolar a la cooperación e las aulas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.

7 Beck, A. (2003) *Prisioneros del odio. Las bases de la ira, la hostilidad y la violencia*. Barcelona: Paidós

*Comunicación y conflicto en la adolescencia*

#### CLAVES DEL PROGRAMA:

1. Consideramos que conocer el **CICLO DEL CONFLICTO** es una de las claves para poder gestionarlo constructivamente. El conflicto pasa por una serie de fases que pueden perpetuarlo, pudiendo ser éste positivo ó negativo (Alzate, 2000)<sup>8</sup>. La revisión de creencias y actitudes y la responsabilidad y diversidad en la respuesta, una vez vivenciadas e interiorizadas, resultan elementos altamente transformativos.
2. La COMUNICACIÓN es un componente muy importante de la “respuesta” que damos al conflicto. Vivenciar que incidirá en la escalada o desescalada del mismo, ayuda a construir un estilo asertivo.
3. Cuando existe un conflicto entre dos o más partes - personas, grupos, organizaciones... - entra en juego la tendencia personal de enfrentarse a él - ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO- que tiene un alto componente educativo (Cascón, 2000)<sup>9</sup>. Revisar el propio estilo y responsabilizarse de mejorarlo es un reto motivador para los adolescentes.

La implementación de este programa en centros de Secundaria, arroja resultados positivos y esperanzadores, creciendo la propuesta de su ampliación a la formación del profesorado y familias.

8 Alzate, R. (2000) *Resodel conflicto I y II*. Universidad de Deusto. Instituto de Ciencias de la educación. Ediciones Mensajero

9 Cascón, F. (2000) *Educación para la paz y la resolución de conflictos*. Barcelona: Cispraxis

**Creencias**

**Actitudes**

**Conflicto**

**Respuesta**

**Resultado**

**COMUNICACIÓN**

*Comunicación y conflicto en la adolescencia*

#### IV.- DESTINATARIOS

El programa “Habilidades de comunicación y gestión de conflictos para adolescentes” está dirigido al alumnado de Enseñanza Secundaria,

Consideramos que es la etapa idónea para que los adolescentes realicen estos aprendizajes de cara al proceso de construcción de la propia identidad, con el personal estilo comunicativo y relacional, y el sistema de autorregulación<sup>10</sup>.

Los profesores y las familias (realizadas algunas adaptaciones) podrán ser formados sobre estos mismos contenidos, pudiendo colaborar positivamente apoyando y potenciando estos procesos constructivos de los adolescentes. De esta manera, todos los miembros de la comunidad educativa podrán implicarse en la construcción coherente y continua de una mejora real de la convivencia.

#### V.- METODOLOGÍA

El planteamiento metodológico combina de forma lo teórico y lo vivencial, incorporando la reflexión como herramienta potenciadora de la interiorización del aprendizaje transformativo.

Esta experiencia integral de aprendizaje permitirá que los adolescentes interioricen la comunicación eficaz, el diálogo y la gestión constructiva de conflictos y los puedan llevar también a otros contextos distintos del escolar.

#### VI.- APLICACIÓN DEL PROGRAMA

Los resultados son alentadores. Empoderar a los adolescentes y dotarles de habilidades que les permitan dar respuesta adecuada a los conflictos, aumenta su responsabilidad, la seguridad en ellos mismos y su actitud proactiva para mejorar la convivencia en su entorno escolar, familiar y social. Aceptan de buen grado el reto de construir su estilo personal de comunicación y gestión de conflictos.

10 Goleman, D. (1996) *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós

*Comunicación y conflicto en la adolescencia*

Mari Luz Sánchez García-Arista, 2012

11

Como consecuencia, mejora paulatinamente el clima de aula y centro contrarrestando, de forma indirecta pero eficaz, la tolerancia con la violencia y las creencias tóxicas sobre el respeto y la cobardía instalada hoy día en los grupos de adolescentes.

Propuesta de mejora: impartir el programa, con las adaptaciones pertinentes, también al profesorado y las familias.

#### VII.- EVALUACIÓN

Se han creado dos cuestionarios *ad hoc* sobre “**Identificación de habilidades y estilos comunicativos**” y sobre “**Problemas de convivencia y percepción de mejora**”, que se pasan a los alumnos antes y después de impartir el programa formativo para evaluar el nivel de incidencia. Sus resultados, junto al de las entrevistas a profesores, nos permiten perfilar las modificaciones pertinentes.

La filosofía que subyace a la Mediación, es decir los estilos comunicativos y relacionales pacíficos, se puede aprender siendo idónea para ello una etapa como la adolescencia en la que los seres humanos construimos la identidad.

De esta manera, sentaremos las bases de una cultura de paz, tejiendo con valores como el diálogo y la empatía las redes de interacciones positivas entre los ciudadanos actuales y las generaciones de ciudadanos que construirán el futuro.

¡El reto continúa!



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**“LA MEDIACIÓN Y LA JURISDICCIÓN VOLUNTARIA.  
DOS ARISTAS DE UNA MISMA CUESTIÓN”.**

María Elena Cobas Cobiella  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# “LA MEDIACIÓN Y LA JURISDICCIÓN VOLUNTARIA. DOS ARISTAS DE UNA MISMA CUESTIÓN”.

María Elena Cobas Cobiella

ESPAÑA

macobas2002@yahoo.es

*No estaba prediciendo el futuro, estaba intentando prevenirlo.*

*Ray Bradbury*

## ABSTRACT:

La comunicación tiene entre sus objetivos esenciales presentar las principales líneas de distinción conceptuales entre la mediación y la jurisdicción voluntaria, partiendo del elemento común entre ambas como instrumentos de modernización de la justicia, pincelando aquellos elementos que tienen ambas en común, así como las diferencias marcadas que entre ambos instrumentos se presentan tanto en el orden jurídico como práctico, y que encuentran un eco en la norma, así como en relación a los operadores que han de llevar a cabo estas funciones, de ahí que una de las cuestiones centrales que han de presentarse en el trabajo, es la función del Notario dentro de esta amalgama de cuestiones. Por ello uno de los puntos a tratar, es la consideración de la función notarial, el papel del Notario dentro de la jurisdicción voluntaria, y las diferencias entre la fe pública notarial y la función y naturaleza jurídica del Mediador, sobre la premisa que el Notario no es un Mediador; aunque nada obsta para que pueda actuar como tal, pero despojado de la fe pública notarial.

Communication has among its essential objectives to present the main lines of conceptual distinction between mediation and voluntary jurisdiction, based on the common element between them as instruments of modernization of justice, remarking those elements that have both in common, as well as the marked differences that are presented in both the two instruments in the legal and practical, and they found echo in the standard as well as in relation to operators who carry out these functions, hence one of the central questions to be occur at work, is the role of the Notary within this amalgam of issues. So one of the points at issue is the consideration of the notarial function, the role of the Notary within the jurisdiction voluntarily, and the differences between public and notarial faith and the role and legal nature of mediator, about the premise that the Notary is not a mediator, although there is no obstacle for that serve, but without the notary public faith.

## I. Presentación de la cuestión.

La justicia necesita una revisión global, en sus fórmulas y en el desarrollo de instituciones que se creían eternas e inamovibles. Constituye un planteamiento agresivo decir, que el modelo judicial está agotado, pero si cabe decir que está urgido de una revitalización en su estructura y en su forma. La sociedad está necesitada de una justicia más ágil y más racional; pensada para solucionar en definitiva los conflictos de las personas; y para un entorno cada vez más globalizado. Por otra parte tampoco podemos desconocer que el juez y el poder judicial en general deben estar dedicados en exclusiva a la importante función que le está conferida.

Ello significa, que otros sean los operadores jurídicos y otras las fórmulas y mecanismos para reconducir la impartición de la justicia; mediación, conciliación, arbitraje son fórmulas alternativas de resolución extrajudicial de conflictos que vuelven a tomar el protagonismo, como mecanismos actuales de desjudicialización, acompañadas de otro instrumento jurídico, que ha permanecido hasta hace muy poco, en ciertas sombras de oscuridad y de incompreensión, la jurisdicción voluntaria.

Un peligro de estos tiempos, ávidos de reformas, es la confusión conceptual entre las diversas fórmulas que cabalgan en el camino de la modernización de la justicia. Un adecuado diseño legal del sistema judicial y de la justicia en general requiere de un deslinde conceptual entre la mediación y la jurisdicción voluntaria, encuadrando cada una de ellas, en el marco teórico correspondiente. Por tanto he optado por presentar entre los objetivos esenciales de la misma, las principales líneas de distinción conceptual entre la mediación y la jurisdicción voluntaria, tomando como referencia común entre ambas, la de ser fórmulas en el nuevo marco de presentación de la justicia con nuevas luces. En el trabajo ofrezco algunas pinceladas de los elementos que tienen en común, destacando además las diferencias que entre las dos figuras se presentan tanto en el orden jurídico como práctico, y que encuentran su reflejo en la norma. Especial interés reviste en mi trabajo la cuestión de los operadores jurídicos que han de llevar a cabo estas funciones, con especial incidencia en el papel que juega el notario dentro de esta amalgama de cuestiones, a partir de las diferencias que considero estructurales y de principios entre la fe pública notarial y la funciones del mediador y de la mediación en general.

Todo ello sobre la premisa de que el Notario no es un Mediador, aunque pueda actuar como tal, pero despojado de los atributos que le concede la fe pública notarial.

II .La Mediación y la Jurisdicción Voluntaria. Instrumentos de modernización.

No existen dudas a ningún nivel de la importancia de ambos instrumentos y su apreciación como fórmulas de modernización de la justicia. Ya lo he afirmado en alguna ocasión cuando con otros autores he escrito que no se trata tampoco de descartar otras vías que coadyuven a una mejor administración de la justicia, en definitiva el planteamiento va encaminado a la coexistencia de todos aquellos procedimientos y formulaciones jurídicas en aras de un fin común, la satisfacción del interés individual y social y la mejor solución de las pretensiones de aquellos que demandan y necesitan una respuesta jurídica, y, que permitan que el ciudadano goce de capacidad de elección para la solución jurídica de sus problemas, ante un abanico de posibilidades; bien ante el juez, o ante el Notario, o cualesquiera de los operadores jurídicos que puedan conocer de estos asuntos, “esta cierta desjudicialización” de la materia parece, a priori, beneficiosa para el ciudadano, que podrá optar por uno u otro administrador, en función de cuál le ofrezca más confianza, mayor rapidez de resolución de su problema y/ o menor coste económico o simplemente que prefiera más como parte de la autonomía de la voluntad, y dentro del referente normativo que se apruebe, claro está <sup>42</sup>.

Aceptar las dos figuras dentro del marco de la modernización está bien, pero es preciso llamar la atención acerca del peligro que comienza a perfilarse de que, ante el deseo y la necesidad de ofrecer una solución a la situación actual de la administración de justicia, se confundan instituciones históricamente perfiladas, con una naturaleza jurídica medianamente definida, y lo que es más arriesgado, si cabe, es el hecho de que los operadores jurídicos asuman un rol en el ejercicio del Derecho que no les compete, y que como consecuencia de esta actuación, su propia función se diluya, perdiendo la nitidez, que les ha caracterizado en el sistema jurídico español, porque si algo está claro dentro del ordenamiento español, es precisamente las competencias y las funciones que cada cuerpo profesional realiza en el entramado del ordenamiento jurídico de España, y me atrevería a decir a nivel de los sistemas latinos de derecho.

Cuestión totalmente diferente sería que todos quieran participar entusiastamente en la modernización de la justicia; ello no me parece mal, pero cada cuerpo dentro del ámbito estricto de sus funciones. Sin ánimo de polemizar, y a manera de ejemplo, un notario podría ser mediador, no lo pongo en duda, pero no en su dación de fe pública.

La mediación y la jurisdicción voluntaria se presentan de forma tentadora en este nuevo enfoque de la justicia. La primera con más celeridad que la segunda, así tenemos que existe a nivel normativo una norma recientemente aprobada<sup>43</sup> que dará un vuelco definitivo a la solidez del empleo de la misma. Su inserción dentro de la modernización viene dada porque permitirá dar un vuelco al conflicto, llevándolo a la vía extrajudicial, al tratarse como todos sabemos de un método alternativo y/o complementario de resolución de conflictos que aporta una forma diferente de abordar y resolver las disputas en aquellos casos en que exista una relación que vaya a perdurar en el tiempo o que sea legalmente complicada de resolver<sup>44</sup>.

En la propia Exposición de Motivos del Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles se establece la función que cumple esta norma, dentro de un Estado de Derecho, que no es más que la garantía de la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos, a través de una justicia de calidad. En este contexto aparece la mediación como una de las fórmulas para ofrecer una tutela jurídica efectiva, fuera del ámbito jurisdiccional. Igualmente se destaca como instrumento complementario de la Administración de Justicia como recoge el citado Real Decreto-ley.

Por ello se advierte que la norma será flexible y sencilla, permitiendo a los sujetos implicados, ser los que determinen libremente sus fases fundamentales. El tiempo dirá si la ley es suficiente, aunque cabe decir que tiene un enfoque bastante general, es clara y concreta y fija un ámbito de actuación para el mediador, cosa que ya es de agradecer, sin embargo en otro orden de cosas algunos artículos resultan bastante endebles, como es el artículo concerniente a la responsabilidad del mediador<sup>45</sup>, o el referido a las condiciones para ejercer de mediador<sup>46</sup>, que en

---

<sup>42</sup>Vid. COBAS COBIELLA, M.E, VALERO LLORCA, J, y BARAT TREJO, J: “Modernización de la justicia y Mediación. Una visión desde la Ley Valenciana”, *Revista de Derecho Civil Valenciano*, Número 10, segundo semestre 2011, s/n de página.

<sup>43</sup> El Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles que da cumplimiento a la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, a su vez regula un régimen general aplicable a toda mediación en asuntos civiles y mercantiles, ya sea nacional o transfronteriza), estableciendo una normativa para la resolución voluntaria de conflictos mediante un mecanismo ágil, flexible y económico Se enmarca como una iniciativa dentro del amplio marco de Modernización de la Justicia 2009-2012, por tanto, los ciudadanos podrán resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a un juicio, esta es la finalidad esencial de la misma,

<sup>44</sup> Vid. COBAS COBIELLA, M.E, VALERO LLORCA, J, BARAT TREJO, J: op. cit. s/n.

<sup>45</sup>El tema de la responsabilidad del mediador queda simplemente expuesto en el artículo 14: ”Responsabilidad de los mediadores

su párrafo segundo establece que el mediador deberá contar con formación específica, pero sin indicarse concretamente el nivel de la misma, sólo que ha de ser acreditada. Cuestión, que sin dudas será polémica en un futuro no muy lejano.

La jurisdicción voluntaria también se enmarca dentro de las cuestiones que necesariamente coadyuvarán a la modernización de la justicia, cumplimentando las directrices sobre el tema a nivel europeo<sup>47</sup>, pero a diferencia de la mediación no ha tenido tanta suerte. Se ha quedado atrapada en un Proyecto de Ley<sup>48</sup> que no ha salido adelante, no obstante esta paralización temporal, es un tema que por su importancia deberá ser retomado.

La Jurisdicción voluntaria y la Mediación son dos buenos mecanismos para la agilización y reformulación de la justicia. Deben enmarcarse como vías para ello, pero tomando como punto de partida el derecho de los ciudadanos a ver la solución de sus conflictos como algo prioritario por una parte, y por otra que este derecho obtenga una rápida y efectiva solución, bien en el ámbito judicial como por el extrajudicial. No se trata de desjudicializar todo el sistema; más bien la apuesta me conduce a optar por un sistema mixto, que mantenga por un lado la vía judicial y por otro permita cierta flexibilidad tanto en la inclusión de nuevas fórmulas jurídicas que se combinen con el proceso judicial, y la extensión a otros operadores jurídicos que puedan asumirlas. El desarrollo de una cultura de paz y de reflexión ante las demandas de las personas, traspolando el conflicto fuera de lo judicial en lo que sea posible y reservando la intervención de la judicatura para las cuestiones que necesariamente lo requieran, puede ser el trampolín a la existencia de diversos medios de resolución de los conflictos y paliar por tanto, los efectos negativos de una administración de justicia centrada sólo en los tribunales.

Debemos además decir finalmente en este punto, que la tan ansiada modernización de la justicia debe ser vista desprovista de intereses de colectivos profesionales, ni registradores, ni jueces, ni notarios, ni secretarios judiciales deben asumirse como únicos paladines de la cuestión.

Esta consideración nos lleva a puntualizar el marco conceptual en que se mueven la mediación y la jurisdicción voluntaria, así como el estatuto del mediador y el notario en la dación de fe pública.

### III. La Mediación y la Jurisdicción Voluntaria. Semejanzas y diferencias.

Siempre resulta compleja la delimitación entre instituciones. Muchas son las diferencias entre la mediación y la jurisdicción voluntaria; más que las semejanzas, aunque la primordial identidad entre ambas, además de la importancia que ambas revisten, es su ubicación como fórmulas estrellas dentro del nuevo espacio de modernización de la justicia. Las diferencias en otro orden de cosas son variadas, y resumiendo alguna de ellas, las

---

*y de las instituciones de mediación La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren por mala fe, temeridad o dolo. El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador y, en su caso, la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a ésta contra los mediadores”.*

<sup>46</sup> El Decreto regula en Artículo 11. *“Condiciones para ejercer de mediador.1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.2. El mediador deberá contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas. Esta formación específica proporcionará a los mediadores los necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación, a nivel tanto teórico como práctico.3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga”.*

<sup>47</sup> Así advierte DE PRADA GONZÁLEZ, cuando señala que: *“El primer objetivo fijado a la nueva Ley es el de descargar, en la medida de lo posible, a los Jueces en funciones en este ámbito. Esta es una solicitud presentada en la actualidad desde diversos sectores sociales. Por citar algunos está la Recomendación no R ( 86) 12 del Consejo de Ministros del Consejo de Europa relativa a “ ciertas medidas dirigidas a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los Tribunales”. Aunque, como es lógico, dadas las diferencias entre las organizaciones judiciales de los diversos países, no contiene una referencia expresa a la que entre nosotros se llama jurisdicción voluntaria, sin embargo realiza ciertas recomendaciones que pueden tenerse en cuenta al regular ésta. Entre ellas citamos recomendar, en los casos apropiados, la solución amigable de diferencias, sea fuera del orden judicial, sea antes o durante el procedimiento judicial. Y entre las medidas concretas que recomienda está la de prever, con estímulos apropiados los procedimientos de conciliación, confiar al juez, entre sus tareas principales, la búsqueda de una solución amigable del litigio entre las partes, evitar el aumento de tareas no jurisdiccionales confiadas a los Jueces y disminuirlas progresivamente confiándolas a otras personas u órganos”.* DE PRADA GONZÁLEZ, J. M., *Actualidad Civil, número 14, Quincena del 16 al 31 de julio, 2009, Tomo 2*, problemas que plantea la regulación de la jurisdicción voluntaria, Editorial La Ley, p 2-3.

<sup>48</sup> Proyecto de Ley 121/000109 Jurisdicción voluntaria para facilitar y agilizar la tutela y garantía de los derechos de la persona y en materia civil y mercantil de 27 de octubre de 2006.

podemos distinguir teniendo en cuenta: la aparición histórica de ambas; la naturaleza jurídica; los operadores que las conocen; y el tratamiento del conflicto en ambas, entre otras.

La jurisdicción voluntaria es con mucho una institución más antigua que la mediación, que es joven en el ámbito jurídico. En cuanto a las razones históricas profundizan GÓMEZ ORBANEJA Y HERCE QUEMADA<sup>49</sup>, y convergen en la apreciación de que la jurisdicción voluntaria en el fondo nació como ficción o proceso aparente, en la *in iure cesio*, buscando para determinadas estipulaciones (transmisión de la propiedad, emancipación, adopción, etc) una declaración que fuera definitiva, y que tuviera la inatacabilidad de la sentencia, en conclusión se *“utilizaba el proceso para un fin no procesal”*<sup>50</sup>. Mientras que la mediación nace a partir de la década de los años 50 en los EEUU, en Europa su aparición es bastante reciente, si ya la mediación es joven, en el ámbito europeo es ahora que comienza a adquirir una relevancia significativa<sup>51</sup>. España dentro de este contexto, tampoco podemos decir que ha sido demasiado avanzada en la asimilación de estas técnicas, su máximo potencial y relieve lo ha tenido en el marco de la mediación familiar, aunque comienza a despuntar la mediación hipotecaria y la mercantil.

En lo que se refiere al ámbito de aplicación, la jurisdicción voluntaria se aplica solamente en el derecho privado. En ello hay alguna semejanza con la mediación, pero me atrevo a decir que ésta última es más universal, por los asuntos en que se puede emplear, así como los requisitos de los mediadores, según la norma. Incluso podría afirmar que la jurisdicción voluntaria es un instituto estrictamente jurídico, a diferencia de la mediación, que es más una técnica o instrumento de trabajo en presencia del conflicto, pero sin perder por ello sus notas jurídicas<sup>52</sup>. Esto conduce a una diferencia que es primordial entre ambas figuras. La cuestión del conflicto.

A pesar de cierta tendencia doctrinal de evitar la contraposición entre la jurisdicción voluntaria y la contenciosa, entendiendo que la jurisdicción voluntaria no significa ausencia de oposición, está claro que esto ha sido un punto de partida para los estudiosos del tema, y que por demás resulta incuestionable que la jurisdicción voluntaria ha sido definida históricamente como: *“aquella que surge por la necesidad de hacer constar hechos o realizar actos que sin estar empeñados, ni promover cuestión entre partes hayan producido o deban producir efectos jurídicos de los cuales no se deriven perjuicios a personas determinada”*<sup>53</sup>, sin embargo la mediación incuestionablemente aparece como paliativo al conflicto entre las partes.

Esto nos adentra en la naturaleza jurídica y en el papel que juegan algunos de los operadores jurídicos que puedan conocer de la jurisdicción voluntaria y de la mediación. Así el notario colabora en la construcción jurídica, al hacer nacer desde el punto de vista formal los negocios jurídicos de los otorgantes<sup>54</sup>, sin embargo el mediador según la

---

<sup>49</sup>GÓMEZ ORBANEJA E Y HERCE QUEMADA, V: *Derecho Procesal Civil*, Volumen I, Tercera Edición, Madrid, 1951, p. 727. Los jueces se responsabilizaron de una actividad, que pudo perfectamente ser asumida por otros operadores jurídicos, sin embargo la historia tomó otro rumbo, por ello algunos estudiosos entienden que el hecho de seguir llamando jurisdicción a la voluntaria, es debido únicamente al nombre de la función habitual que desempeña el órgano jurisdiccional, al cual se le atribuyen estos tipos de actos

<sup>50</sup> Lo resume claramente CHIOVENDA, J: en su obra: *Principios de Derecho Procesal Civil*, Tomo I, Madrid, Editorial Reus, 1922, p. 364. *“Llamóse con denominación romana iurisdictio voluntaria en la doctrina y en la práctica del proceso italiano medieval al conjunto de actos que los órganos de la jurisdicción realizaban frente a un solo interesado o por acuerdo de más interesados in volentes, y el nombre se usó también para designar entre tales actos aquellos que pasaron con el tiempo de la competencia de los jueces ordinarios a la de los notarios ( de los procesos simulados ante el juez pásase a la constitución de instrumento con cláusula de garantía expedida por notarios, llamados por esto iudice chartulari”*.

<sup>51</sup> Así tenemos que en países como la República Federal Alemana, que no se caracteriza especialmente por la cultura negocial característica de los sistemas del common law, la utilización de la mediación se ha incrementado considerablemente en los últimos años, como un mecanismo de lo que se denomina Alternative in der Ziviljustiz, en materias tales como la resolución de conflictos que afectan al medio ambiente, derechos económicos, conflictos laborales, arrendamientos, disputas entre vecinos, o cuestiones que afectan a los consumidores. En el año 1995 entra en vigor en Francia la Ley de Mediación Procesal, que modifica el artículo 131 del Código de Procedimiento Civil e introduce explícitamente la mediación. Además de la conciliación como proceso previo y obligatorio antes de iniciar el juicio, se instaura la figura del mediador, inspirado en el ombudsman sueco, cuya función es hacer recomendaciones a la administración sobre cómo habría de resolverse la disputa, sin facultades para obligarla. Los EE UU son, como se sabe, pioneros en el campo de la mediación de todo tipo como técnica alternativa de resolución de disputas (ADR). En el Reino Unido, el primer servicio de mediación aparece en Bristol en 1978. Vid. LUQUIN BERGARECHE, R: *“Acercas de la necesidad de una Ley estatal de Mediación Familiar en España”*, *Sentencias de TSJ y AP y otros Tribunales num. 3/2006 (Artículo)*. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona. 2006, p. 1.

<sup>52</sup> Cabe decir que no es una técnica de terapia, es un instrumento extrajudicial para la solución del conflicto. Y así debe ser apreciada. En cuanto a la mediación, ya reconocida como la fórmula de resolución extrajudicial de conflictos por excelencia: *“disfruta de la característica de ser una figura muy versátil aunque ella, en sí misma, consista en una técnica de intervención. Por ello, sus aplicaciones son múltiples. Imaginemos por unos momentos la descarga de trabajo que podría representar para los juzgados”* afirma la doctrina en la materia. JAILE BENÍTEZ JOAN EL jurista frente a algunos aspectos de la Ley de Mediación Familiar de Cataluña. Publicación: *Boletín Aranzadi Civil-Mercantil* num. 35/2001 (Boletín). Editorial Aranzadi, SA, Pamplona. 2001, p. 2.

<sup>53</sup>Vid. COBAS COBIELLA, M.E, HURTADO PÉREZ, A.L OJEDA RODRÍGUEZ, N,; *“ La Jurisdicción voluntaria”*, Revista Jurídica no 19, Ediciones cubanas, abril. Junio 1988, Año VI op. cit; , p. 215.

<sup>54</sup> En este punto la doctrina se muestra dubitativa, habida cuenta que cada vez más los negocios son consensuales, bajo la inspiración aformalista que prima en sede de contratación.

propia norma y de acuerdo a su naturaleza jurídica, no es parte, ni tiene una participación en relación al asunto, su función esencialmente es la de aunar a las partes, en un camino común para lograr la solución de un conflicto<sup>55</sup>, a diferencia de la función notarial, que se traduce en la regla conocida por todos los estudiosos del Derecho notarial, notaria abierta juzgado cerrado, la fe pública es extrajudicial, por ello el Notariado latino ha de abstenerse de actuar cuando hay conflictos. Esto es básico en la dación de fe del notario.

Por esta razón casi todas las legislaciones insisten en el carácter no contencioso de la fe pública y, su intervención en una esfera de actuación alejada de la litis. El ámbito de actuación del notario es de actos, contratos o negocios jurídicos no contenciosos, es decir el ámbito de la justicia preventiva, en contraposición a la jurisdicción contenciosa que le corresponde al juez<sup>56</sup>. Puntualizando el tema se presenta al Notario como un tercer testigo y redactor del contrato, ejerciendo de esta forma una función pacificadora, su eficacia se debe en menor grado a la calidad de sus virtudes intelectuales y morales que a su sola presencia, constituye un artífice del derecho que construye estructuras de paz, autónomas de las voluntades a veces apasionadas y anárquicas de los contratantes<sup>57</sup>. El Notario es un profesional del derecho y funcionario a la vez, nombrado por el Estado; y como tal, no admite la pluralidad de interventores, bien es el Notario, o el Juez pero de forma individual los que han de conocer de los expedientes de jurisdicción voluntaria.

La mediación transita por otro camino, el artículo 11 señala los requisitos para ser mediador, ello dista mucho del ejercicio de la función notarial<sup>58</sup>. Por tanto el mediador requiere formación pero en esta materia, no en todos los ámbitos que conoce un notario. Tampoco se requiere ser Licenciado en Derecho, y se admite la pluralidad de mediadores<sup>59</sup>, mientras que la función notarial es individual, cada Notario es una Notaría, por ello cada uno tiene y es responsable de su propio protocolo; archivo que en manos públicas contiene las declaraciones de los particulares.

Si quisiéramos extendernos en el tema daría para mucho más, pero sólo a efectos de matización; podríamos decir, que los Protocolos Notariales, tienen reglas de conservación exhaustivas y de control por la garantía que ofrecen; sin desdeñar por otra parte la responsabilidad que tiene un mediador en la custodia de los expedientes o documentación acaecida con vistas a las sesiones realizadas para paliar el conflicto no requieren mayores formalidades que su conservación, por lo menos el Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo en la materia, es parca y se limita a consignar en el artículo 12, que terminado el mismo se devuelven los documentos que se hubieran aportado, con los que no hubieren de devolverse se formará un expediente, que ha de conservarse y custodiarse por el plazo de seis meses. Mientras que los documentos notariales se preservan en el tiempo, por la fuerza que tienen y el valor probatorio. Cuestión que es prácticamente igual en casi todas las legislaciones que siguen el sistema latino.

Finalmente el acuerdo de mediación y el documento público otorgado por notario, ostentan diferencias estructurales, en cuanto al concepto de cada uno, la forma de autorización, su conservación y el valor de cada uno. Haciendo un examen somero de la cuestión, en primer lugar como su propio nombre lo indica los documentos autorizados por Notario son públicos, la presencia de un funcionario que ostenta la fe pública dada por el Estado, es una primera cuestión que no podemos obviar. En contrario, el acuerdo de mediación y al acta final que cierra la fase de la mediación son documentos privados, con el valor que la Ley de Enjuiciamiento Civil les concede<sup>60</sup>, pero

<sup>55</sup> Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente

<sup>56</sup> GÓMEZ- MARTINHO FAERNA, A: "La función del Notario en la Unión Europea", Colegio Notariales de España, 1997, P 23.

<sup>57</sup> EVERLING, R: " La Fe Pública", Consejo General del Notariado, 1994 P. 71

<sup>58</sup> Artículo 11: "1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión. 2. El mediador deberá contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas. Esta formación específica proporcionará a los mediadores los necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación, a nivel tanto teórico como práctico. 3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga".

<sup>59</sup> Cfr del Decreto de mediación. Artículo 18. Pluralidad de mediadores.

<sup>60</sup> Ley 1/2000 de 7 de enero, Ley de Enjuiciamiento Civil. En este sentido hay que tener en cuenta lo dispuesto en relación al valor de los documentos públicos y privados, así como a las características diferenciadoras entre ambos. Recordemos lo previsto en el articulado cuando clasifica a los documentos como públicos y privados, dentro de los primeros tenemos Artículo 317. Clases de documentos públicos .A efectos de prueba en el proceso, se consideran documentos públicos: 1. Las resoluciones y diligencias de actuaciones judiciales de toda especie y los testimonios que de las mismas expidan los Secretarios Judiciales. 2. Los autorizados por notario con arreglo a derecho. 3. Los intervenidos por Corredores de Comercio Colegiados y las certificaciones de las operaciones en que hubiesen intervenido, expedidas por ellos con referencia al Libro Registro que deben

que requieren de una fase posterior para que puedan circular por el mundo del derecho, de ahí que el Real Decreto ley indica en el ya citado artículo 25 que señala y denomina como formalización del título ejecutivo, a las actuaciones que han de realizar las partes para la validez final del mismo<sup>61</sup>:

#### IV.A manera de Conclusión.

En tan pocas líneas resulta prácticamente imposible trabajar este tema con la profundidad que merece, entre otras cosas porque es una disciplina, por lo menos en lo que a mediación se refiere, muy joven, en el ámbito jurídico, si la comparamos por ejemplo con la jurisdicción voluntaria, que nace desde los albores del Derecho romano y vinculada con los procesos civiles romanos.

En cualquier caso cabe señalar que el debate no debe centrarse por tanto, bajo ningún concepto, en las ventajas o desventajas de lo judicial versus la resolución de los conflictos por vía extrajudicial, ni en la maestría de las nuevas fórmulas jurídicas, o no tan nuevas frente a la intervención de la judicatura como base de los diversos sistemas jurídicos. Debe tratarse de aunar los esfuerzos, y aglutinar, remodelar y repensar todos los caminos, hasta la construcción de un modelo ágil y que sea capaz de satisfacer y representar los intereses de los ciudadanos y de los demandantes de la administración de la justicia. Finalmente debemos decir que estos temas, suponen, por otra parte la generación de una cultura de desjudicialización en la ciudadanía, y en todo el entorno mediático de la cuestión, con la implementación de todos los recursos necesarios para que los medios hoy extrajudiciales pasen a ser valorados por el rol que efectivamente ya tienen, y van a ir alcanzando en un futuro cercano. Esperemos haberlo logrado con estas líneas.

Constituye un reto, siempre asumir los cambios sociales y jurídicos. Pero es nuestro deber ineludible asumirlos con la conciencia que requieren.

---

llevar conforme a derecho.4. Las certificaciones que expidan los Registradores de la Propiedad y Mercantiles de los asientos registrales.5. Los expedidos por funcionarios públicos legalmente facultados para dar fe en lo que se refiere al ejercicio de sus funciones. 6. Los que, con referencia a archivos y registros de órganos del Estado, de las Administraciones públicas o de otras entidades de Derecho público, sean expedidos por funcionarios facultados para dar fe de disposiciones y actuaciones de aquellos órganos, Administraciones o entidades. Mientras que los privados se definen en sentido negativo, por ello el Acuerdo de Mediación es un documento privado **Artículo 324**. Se consideran documentos privados, a efectos de prueba en el proceso, aquellos que no se hallen en ninguno de los casos del [artículo 317](#).

<sup>61</sup> "1. Las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación. El acuerdo de mediación se presentará ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento. 2. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en este real decreto-ley y que su contenido no es contrario a Derecho.3. Cuando el acuerdo de mediación haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento los requisitos que, en su caso, puedan exigir los Convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.4. Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil".



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **LA FUNCION POLICIAL EN EL NUEVO MILENIO Y LOS MÉTODOS RAC**

**Maria Evangelina Trebolle  
Argentina**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# LA FUNCION POLICIAL EN EL NUEVO MILENIO Y LOS MÉTODOS RAC

**Maria Evangelina Trebolle**  
**Argentina**

mtrebolle@yahoo.com.ar

Profesora publicaciones Mediación Preventiva – Soluciones alternativas para el mejor desempeño de las fuerzas de seguridad, respuestas eficientes para desacelerar fenómenos violentos en la República de Argentina. Basado en su tesis de Maestría en Mediación. <http://www.edicionesrepublica.com.ar/>

## **Abstract**

La función policial en la segunda mitad del siglo XX ha sufrido grandes transformaciones impulsadas por el desarrollo de la democracia, pero de cara al nuevo milenio, el fortalecimiento de ese cambio debiera instrumentarse a través de la utilización de las nuevas formas de resolver conflictos, nuevos modos de interacción, del manejo de las diferencias, y de la proactividad para encarar una prevención eficaz, hacen de las herramientas de comunicación y las técnicas de los métodos RAC, una evolución en el accionar cotidiano de las fuerzas de seguridad.

## **Abstract**

Policing in the second half of the twentieth century has seen great changes driven by the development of democracy, but for the new millennium, the strengthening of that change should be instrumented through the use of new ways to resolve conflicts, new modes of interaction, management of differences, and proactive in addressing effective prevention tools. Communication and competences of ADR methods, an evolution in the practice of the security forces.

## **Introducción**

Al abordar a la problemática policial, debemos referir ciertos tópicos a tener en cuenta como característicos de su propia naturaleza, uno de ellos es la prevención eficaz y permanente, otro la integración y participación dentro de los entornos vecinales con fines pacificadores en el desarrollo de la vida cotidiana. Para concretar estas prácticas dentro de la función diaria del policía, las herramientas aportadas por los métodos alternativos de resolución de conflictos conforman un adecuado canal para orientar el rumbo de nuestra sociedad, para que crezca hacia el entendimiento de sus semejantes en formas no violentas permitiendo el enriquecimiento de la ciudadanía en procesos de respeto hacia los derechos humanos en espacios pacíficos.

La atención de la ciudadanía y sus problemáticas hace al buen servicio policial, a la mejora de la seguridad, y a la integración del agente policial con sus conciudadanos, no olvidemos que el policía, es un civil armado por la sociedad, que lo inviste de ciertas prerrogativas en función del bien común, por ende es el primer eslabón de la cadena de la administración de justicia, es decir, convive con los temas que llegado el caso serán judiciales.<sup>62</sup>

En este sentido, los MARSC, constituyen una alternativa pacificadora apropiada a la función policial dentro del marco de su actuación, integrándose al ciudadano en procesos cooperativos, que redundarán en beneficios para toda la comunidad. “En consecuencia, buscando la satisfacción de los ciudadanos, una institución policial concebida dentro de este concepto procurará, en definitiva, “...construir relaciones más fuertes con los ciudadanos y trabajar con ellos en construir una mejor comunidad...cabiendo, en definitiva, considerar que ése es, en realidad, el rol primario de la policía<sup>63</sup>

El nivel de vida, en nuestras sociedades, afectado por grandes transformaciones, como el avance tecnológico, la globalización como fenómeno cultural, social, económico, el aumento de la violencia, constituyen un llamado de atención respecto de los mecanismos que adoptamos para resolver la conflictiva diaria, en nuestro entorno, laboral, social, familiar etc.

A poco que meditemos sobre ello, o investiguemos en la realidad, detectaremos que somos ineficientes en este sentido, -observemos el comportamiento de las personas en la vía pública, cualquier discusión puede

---

<sup>62</sup>Highton-Álvarez-Gregorio Ed. Ad-hoc Resolución Alternativa de Conflictos y sistema penal-Ed. Ad-hoc

<sup>63</sup>Trojanowicz R., Kappeler V, Gaines L y Bucqueroux B, *autor y ob. Cit.*

transformarse en enfrentamiento, en las escuelas la violencia va en aumento, en las familias, los casos de abandono y violencia, -son harto frecuentes, etc. En esta realidad esta práctica hoy por hoy, la repetida de la agresión mediante la quema de la pareja, o en el caso de las escuelas los heridos por armas que llevan los mismos alumnos, nos dan señales de violencia dentro del tejido familiar y social.

Es decir, hoy en día las diversas sociedades latinoamericanas, presentan este fenómeno, las personas carecen de recursos para administrar sus conflictos, para enfrentarlos, para buscar soluciones, que no arrojen perdedores o excluidos del sistema.

Los complejos cambios, vividos por la humanidad en los últimos cincuenta años, son factores que originan toda la situación referida, avalada por múltiples investigaciones sociológicas, amén de las noticias de todos los días recogidas por los medios de comunicación.

En síntesis, conocemos el problema, aumento de la violencia urbana, inseguridad, prevención ineficiente y la necesidad de brindar mejores servicios a la comunidad.

La propuesta de un centro de resolución alternativa de disputas, dentro de cada seccional o circunscripción policial, es la posibilidad de comprender las temáticas locales, aplicar mecanismos preventivos apropiados a cada lugar para la cuestión social, es una actitud proactiva hacia el vecino, es integración y contención de las distintas situaciones de cada entorno. Constituye la participación activa en la búsqueda de soluciones, fijación de prioridades, y correcta toma de decisiones. Así, en una conferencia brindada en Buenos Aires, el Dr. Ivo Aertsen, destacó dentro de los programas de mediación penal, el **paso policial**, como la primera instancia de intervención ante de un conflicto, que comienza a encaminarse hacia la configuración de un ilícito. Así "... la labor de Surco (Servicio Universitario de Resolución de conflictos) tiene un valor agregado mas puesto que al pertenecer a una institución universitaria en la que se imparten distintas carreras de grado, se forman nuevos profesionales con un claro perfil de comprensión de los conflictos humanos y prevención de las consecuencias a través de su resolución por medio de métodos no adversariales, lo que contribuye a la pacificación social, en un claro efecto domino"<sup>64</sup>

### **Prevención eficaz y permanente**

La función policial debe intervenir, en diversas áreas, ya que por un lado existe toda una actividad cotidiana, de aquel funcionario que interactúa con sus vecinos, y debe atender sus reclamos, su conflictiva diaria, la característica específica que cada barrio o circunscripción posee y donde el vecino se acerca mas, en búsqueda de resolver sus problemas cotidianos.

Uno de los canales, donde hacer valer sus reclamos hacia el otro es la seccional policial, en muchas ocasiones, se pretende el accionar de la autoridad, para buscar la solución de un conflicto, pero sin radicar denuncias, en otras muchas no existe un delito, en otras solo se necesita reclamar, es decir, existe una franja de conflictividad, que por sus características, no sería adecuado tratarla judicialmente, en algunos casos provocaría un deterioro de las relaciones insuperable, agravando la situación, en otros no resolvería la cuestión planteada en forma eficiente, provocando en todos los casos sensación de impunidad, desatención e injusticia.

Esta es la realidad, que vivimos, y es evidente que los medios de los cuales disponemos no son suficientes para atenderla, por ello hemos trabajado en una propuesta, la creación de un centro de resolución alternativa de disputas, la misma consiste en brindar a la ciudadanía un canal de atención, para distintos conflictos vecinales, familiares, etc. A fin de que los involucrados, que han solicitado la intervención policial, pero no resulte lo mas adecuado, y en muchas ocasiones, ello redunde en la escalada del conflicto, y no hace mas que concentrar odios entre vecinos, o familiares, recordemos a la sabia frase oriental Atiende el problema cuando es pequeño, será mas sencillo encontrar una solución, y en muchos casos las personas recurren a la comisaría, cuando recién esta comenzando a evidenciarse el conflicto, pero aun no hay un delito o las personas no quieren formalizar ningún tipo de denuncia. La atención personalizada del centro, donde de brinda asesoramiento tanto jurídico como psicológico, o se implemente según el caso, un proceso de mediación, fundamentalmente de la caracterizada como comunitaria, que en este caso opera como prevención de instancias que de no cortarse con la escalada de la conflictiva podrían derivar en hechos luego a lamentar.

Estos centros, pueden actuar en forma organizada con las comisarías barriales y con las fiscalías de barrio, a fin de operar como un canal de comunicación, para que las partes involucradas, puedan visualizar su situación con otra óptica, para participar de una instancia reflexiva sobre su propia temática, para generar distintas líneas de

---

<sup>64</sup> Ávila B.(2006) La urgencia y la necesidad de la Mediación penal Editorial Dunken

abordaje sobre la situación que los aqueja, para ser escuchados y atendidos, aunque su situación no revista la complejidad de un caso resonante.

No debemos olvidar, que ello puede conformar una de las instancias de un programa integral de policía comunitaria, entendiendo por tal, aquella que actúa fundamentalmente en prevención. “El concepto de prevención de crímenes a través del desarrollo social esta basado en cambiar el sistema de valores centrales de la gente, para involucrarlos en un sostén mutuo para afirmar la seguridad de la comunidad”<sup>65</sup>, es decir un trabajo diario y codo a codo con el vecino, ciudadano, habitante del entorno donde se realiza la labor.

### **Integración y participación policial vecinal a fin de prevenir la violencia –el aporte de las nuevas tecnologías del conocimiento –**

El adecuado entrenamiento, en el marco de la resolución de conflictos forma parte las nuevas tecnologías del conocimiento, permitiendo adquirir una capacitación efectiva en técnicas de comunicación, y diálogo tendientes a mejorar la relación con los grupos de pertenencia, promoviendo el desarrollo del capital social, al mejorar los modos de interactuar de los protagonistas, que son quienes forman parte de las organizaciones.

El interés en la promoción de los métodos alternativos de disputas, responde a la constante evolución de las tecnologías, no sólo a aquellas que refieren a la utilización de los medios técnicos, sino aquellas que abren nuevos campos de conocimiento, dentro de estas hallamos la administración y la resolución de conflictos, que otorgan la visión racional de un problema, el colocarse en la posición del prójimo, la apertura mental para pensar en alternativas enriquecedoras, una correcta toma de decisiones, el manejo de las emociones.

El desarrollo de programas de policía comunitaria y la creación de centros anexos a las seccionales policiales, consiste en brindar un servicio a la ciudadanía, permitiéndoles abordar un proceso que le posibilite adquirir herramientas que aumenten sus capacidades, dentro de sus respectivos campos de acción,

Educando a las personas que requieren el servicio, en la conducción de sus propias disputas.

De este modo se inician acciones, proactivas en el marco de un mejor servicio de seguridad, generando sinergias en la sociedad, que nos permitan una adecuada contención “para romper el ciclo del crimen es incumbencia de los guardianes de la paz de la Nación, juntar manos con los ciudadanos a quienes sirven, usando su fuerza y dedicación combinada para hacer un cambio positivo a la calidad de vida en nuestras comunidades”<sup>66</sup>

“Los funcionarios de policía deben asumir su nueva y creciente importancia en la sociedad. Es así que aparece como un imperativo de la hora la necesidad que tiene las fuerzas policiales de asociarse a sus comunidades mediante el empleo de policías o servicios comunitarios”<sup>67</sup>

Para la institución policial constituye un servicio pionero dentro de la sociedad, solo en los países desarrollados se comienza a crear instancias de atención especializada. Es de destacar, que no solo basta con crear servicios sino que además debe proveerse de las herramientas adecuadas para administrar el conflicto, abordar una buena comunicación, construir redes, y trabajar armónicamente con otras instituciones afines a la temática en cuestión.

En el caso de Policía Federal Argentina se encuentra en condiciones de dar este salto cualitativo, a través del desarrollo de la experiencia piloto SURCO (Servicio Universitario de Resolución de conflictos- Centro de mediación que atiende los temas derivados de la seccional policial) dentro del ámbito de la Universidad policial.

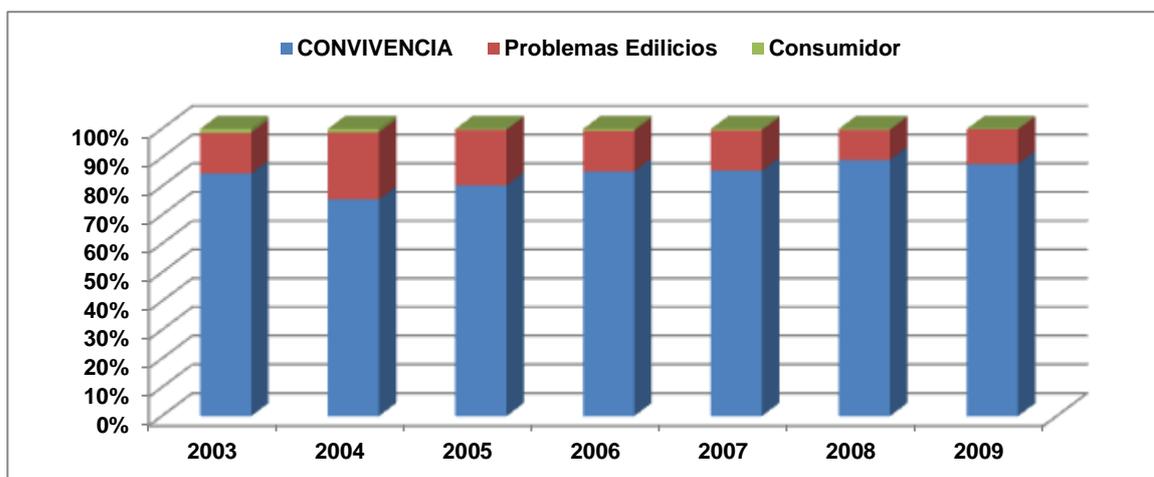
Al graficar estos resultados y su evolución en el tiempo se pone en evidencia el perfil conflictivo de nuestra comunidad:

---

<sup>65</sup> Revista The police chief (USA 1994-pag 81-82) A.J.Barrat Servicio de policía Regional de Halton, oakville, Ontario Canadá

<sup>66</sup> ídem 1

<sup>67</sup> Pelacchi Adrián Juan en Revista de Policía y Criminalística N 3 Abril 1996 Artículo Violencia y criminalidad, policía y la participación de la comunidad.



Cada uno de los temas expuestos en la clasificación general se reclasifica en “subtemas” con el objeto de conocer la índole del conflicto comunitario dado. Por ejemplo, un conflicto de convivencia no basta definirlo solamente como tal sino conocer los motivos por los cuales se generó.-

El conflicto es la “materia prima” del mediador, por lo tanto las estadísticas deben servir de herramientas eficaces para lograr dicho conocimiento.-

Convivencia %	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Mascotas</b>	12.7	10.8	14.1	14.4	14.1	14.3	14.4
<b>Basura/malos olores</b>	26.4	28.5	12.6	11.4	10.3	10.9	10.2
<b>Ruidos molestos</b>	23.1	22.6	21.6	22.1	23.4	21.2	22
<b>Violencia juvenil</b>	1.7	1.2	0.7	0.5	0.5	1	0.9
<b>Violencia escolar</b>	0	1.1	0	0.5	0	0	0
<b>Agresiones</b>	31.7	29.8	38.8	39.7	40.2	41.9	42.5
<b>Amenazas</b>	3.2	4.8	10.9	11.4	11.5	11.8	10
<b>Plantas</b>	0	0	0.5	0	0	0	0

### Algunos resultados

Si se analizan los casos resueltos con nuestra intervención a lo largo del tiempo se pone en evidencia que un conflicto puede resolverse aplicando otros RAD, además de la mediación, como se consigna en la siguiente tabla y gráfico de barras:

<b>Año %</b>	<b>Por Mediación</b>	<b>Por otros RAD</b>
<b>2003</b>	<b>49.1</b>	<b>50.9</b>
<b>2004</b>	<b>32.3</b>	<b>67.7</b>
<b>2005</b>	<b>40.7</b>	<b>59.3</b>
<b>2006</b>	<b>40.1</b>	<b>59.9</b>
<b>2007</b>	<b>41.8</b>	<b>58.2</b>
<b>2008</b>	<b>42.1</b>	<b>57.9</b>
<b>2009</b>	<b>42.0</b>	<b>58</b>

## **Conclusiones**

En atención a simplificar procesos, la creación de este tipo de centros, ayudaran a contener y atender diversas problemáticas, hoy tratadas en modo ineficiente, con resultados adversos, en lo que significa el desarrollo nuestro capital social.

Esta herramienta brinda un medio concreto y rápido de asistir a la ciudadanía en sus conflictivas diarias, permitiéndoles encontrar a las personas involucradas la solución a sus problemas dentro de mecanismos flexibles, en marcos adecuados y protegidos por la confidencialidad, mejorando los entornos barriales, promoviendo instancias pacíficas en la resolución de sus desavenencias y dejando en la esfera de sus decisiones las mejores soluciones, preservando para si dicho poder y evitando de este modo, el desgaste del poder institucional, cuando se lo utiliza absolutamente para todo originando amontonamiento de causas, audiencias y gasto ineficiente de recursos humanos y económicos.

El modo de alcanzar estos cambios, es la permanente educación en el respeto a los Derechos humanos, y capacitándose y aplicando nuevas metodologías como las expuestas, se abrirá un canal adecuado para conducir los procesos de cambio que atraviesan nuestras sociedades, fomentando el dialogo, el respeto a la diversidad, conformando redes de entendimiento, que nos permitan fortalecer el tejido social en armonía, edificando sociedades con fuertes compromisos de trabajo por la paz, pues únicamente en paz puede educarse en el respeto a la dignidad humana, recordaremos que Ury nos habla de la construcción de la paz como una labor diaria, dentro de los propios disensos y contradicciones de una misma comunidad, y no de una paz entendida como “ propia de los cementerios”, caracterizándolo por oposición con vida que fluye es decir con transformaciones.

Estas herramientas brindan un medio concreto y rápido de asistir a la ciudadanía en sus conflictivas diarias, permitiéndoles encontrar a las personas involucradas la solución a sus problemas dentro de mecanismos flexibles, en marcos adecuados y protegidos por la confidencialidad, mejorando los entornos barriales, promoviendo instancias pacíficas en la resolución de sus desavenencias y dejando en la esfera de sus decisiones las mejores soluciones, preservando para si dicho poder y evitando de este modo, el desgaste del poder institucional, cuando se lo utiliza absolutamente para todo originando amontonamiento de causas, audiencias y gasto ineficiente de recursos humanos y económicos.

Para sintetizar, creemos que debe trabajarse sobre los siguientes ejes, a saber:

- a) La creación y desarrollo de centros de resolución de conflictos, ligados al quehacer policial, en esto que hemos denominado mediación prevencional o paso policial de la mediación penal, acercaran herramientas de intervención adecuadas, para la prevención y contención de conductas que de continuar podrían derivarse en ilícitos.
- b) La permanente capacitación en respeto a los Derechos humanos, la utilización de métodos alternativos en la resolución de conflictos para la atención de la ciudadanía participante del reclamo social, sin lugar a dudas, ofrecerá alternativas diferentes a las ya utilizadas, es dable resaltar, que ello no importa soluciones mágicas,

pero al menos se podrán implementar acciones distintas, utilizando la prevención, la negociación, el dialogo, hasta agotarlas, previo a acciones que luego son de lamentar por toda la ciudadanía, dejando heridas dentro de nuestro tejido social, muy difíciles de curar.

c) El desarrollo, de una policía comunitaria, con individuos capaces de comprender las necesidades de la comunidad a la cual pertenecen, basada no, en el incidente, sino en la comunidad, reconociendo dichas necesidades y tomándolas en cuenta.

Por ello, tanto en la acción comunitaria, preventiva o de fuerza ejecutora es de importancia la implementación de las técnicas y herramientas que nos aportan los métodos de Resolución Alternativa de Disputas, para finalizar diremos que esta propuesta es solo una de las múltiples estrategias que pueden coadyuvar al cambio de paradigma necesario en la práctica policial, no es el todo, sino una de las tantas posibilidades a tomarse en cuenta, no solo por la práctica en sí misma sino por sus beneficios indirectos en el interactuar cotidiano, en lo familiar, organizacional, y en el tramado de redes con otras instituciones.

A fin de dar respuesta a los interrogantes planteados, sin dudas la formación en MARSC, favorece la dinámica del cambio necesario en la actuación de las fuerzas de seguridad, permiten una integración con el ciudadano y una integración ciudadana propia de una democracia participativa, mejorando ostensiblemente la practica diaria con procesos de negociación, facilitación y mediación, según el caso, y siendo la función policial, uno de los rostros del estado que se exhibe al ciudadano, es propio de esta función la comunicación con la comunidad que le da origen.

Los MARCS, su permanente práctica, proporcionan la posibilidad de una transformación cultural importante, sobre todo cuando a través de ellos se obtienen cambios actitudinales de enfrentamiento con el problema, trabajando duro sobre el mismo, pero al mismo tiempo observando una actitud cordial y respetuosa respecto de las personas, nuestro prójimo, sin embargo, a pesar de destacar su importancia, reconocemos que no es una panacea ni la única acción a dirigir, sino que es una de las acciones, que debe ir acompañada de un complejo número de acciones que contribuyan a formar políticas de estado a largo plazo, sustentables a fin de permitir la construcción de una paz sostenible y perdurable..

## **Bibliografía**

Andrew Floyer ACLAND Como utilizar la mediación para resolver conflictos en organizaciones-Ed.Paidos Empresa- /1997

Highton- Alvarez/1998 Mediación para resolver conflictos-Ed. Ad Hoc

Highton-Alvarez- Gregorio-1998 Resolución alternativa de disputas en el sistema Penal- Ad Hoc

El Acuerdo de Equipo Imca N 8

Barrat AJ Revista The police chief (USA 1994-pag 81-82) Servicio de policía Regional de Halton, oakville, Ontario Canadá

Pelacchi Adrián Juan en Revista de Policía y Criminalistica N 3 Abril 1996 Articulo

Violencia y criminalidad, policía y la participación de la comunidad.

Trebolle María Evangelina- Mediación Prevencional- Ed. La Republica -2011

Ury William -Alcanzar la Paz- Ed. Paidos-2000



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**MEDIAZIONE CIVILE E PROCESSO IN ITALIA NEL D.LG.**

**4 MARZO 2010, n. 28**

**Maria Pia Gasperini  
ITALIA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# MEDIAZIONE CIVILE E PROCESSO IN ITALIA NEL D.LG. 4 MARZO 2010, n. 28

Maria Pia Gasperini

ITALIA

: [piagasperini@libero.it](mailto:piagasperini@libero.it)

Professore associato di Diritto processuale civile nell'Università di Camerino; Formatore teorico accreditato dal Ministero della Giustizia italiano per i mediatori professionisti presso l'Ente di Formazione dell'Università di Camerino. Abilitata all'esercizio della professione di avvocato. Autore di varie pubblicazioni in materia di processo civile ed arbitrato.

## ABSTRACT

**Objectives.** - Description of the outlines of italian mediation in civil and commercial matters, with particular attention to her relationship with trial in the Courts of the State.

**Developing the idea.** - The compulsory mediation for some typologies of disputes and the provision of sanctions for the parties aim to encourage a large use of conciliation's procedure, with deterrent to behaviours directed to avoid *a priori* a discussion and the start for a negotiation.

**Conclusions.** - The challenge is to start up a change of view that could lead to see in the conciliation a primary tool for resolution of some disputes, leaving the judge those in which an high legal complexity or an irremediable conflict make a judgement unavoidable.

## 1. La mediazione civile italiana disciplinata dal d.lg. 4 marzo 2010, n. 28

Con il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, in attuazione della delega normativa contenuta nell'art. 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, alla conciliazione è stato affidato un ruolo centrale nel sistema italiano degli strumenti per la risoluzione delle controversie. La conclamata gravità della situazione della giustizia statale e l'eccessiva durata dei processi, con le conseguenti ricadute negative sull'effettività della tutela dei diritti – oggi quantificabili anche sulla base di punti di PIL, e dunque di competitività dell'economia – hanno indotto il legislatore ad operare una decisa valorizzazione degli strumenti alternativi al processo e a scommettere in particolare sulla “mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali”<sup>68</sup>.

Il *favor* nei confronti dello strumento conciliativo non è invero una novità per l'ordinamento italiano, che ha ampiamente previsto – e prevede tutt'ora – spazi per una possibile conciliazione affidati o allo stesso giudice del processo nel corso della trattazione (si pensi agli artt. 185, 320, 420 c.p.c.), o a commissioni di conciliazione stragiudiziale operanti in specifici settori (ne è un esempio la commissione di conciliazione istituita presso la Direzione provinciale del lavoro presso cui possono essere svolti, prima del giudizio, tentativi finalizzati alla composizione delle controversie previste dall'art. 409 c.p.c.). Nuova è, però, l'impostazione normativa in relazione ai soggetti abilitati a svolgere la mediazione e all'ampiezza dell'ambito oggettivo nel quale essi possono operare, che è quello delle controversie in materia civile e commerciale, con l'unico limite dell'indisponibilità dei diritti in esse coinvolti.

Con riferimento ai soggetti, si è scelto di affidare la gestione della mediazione a organismi istituiti presso enti pubblici o privati che diano garanzie di serietà ed efficienza, sotto la vigilanza del Ministero della Giustizia, iscritti in un Registro tenuto presso la Direzione Generale della Giustizia Civile dello stesso Ministero<sup>69</sup>. Nell'ambito di tali organismi operano le persone fisiche dei mediatori, cui vengono in concreto assegnate le singole procedure di

---

<sup>68</sup> Tra le principali opere in argomento si segnalano: AA.VV., *La mediazione per la composizione delle controversie civili e commerciali* a cura di M. Bove, Padova, 2011; F. CUOMO ULLOA, *La mediazione nel processo civile riformato*, Bologna, 2011; R. TISCINI, *La mediazione civile e commerciale, Composizione della lite e processo nel d.lg. n. 28 2010 e nei D.M. nn. 180/2010 e 145/2011*, Torino, 2011; G.P. CALIFANO, *Procedura della mediazione per la conciliazione delle controversie civili e commerciali*, Padova, 2011; AA.VV., *Mediazione e conciliazione nel nuovo processo civile* a cura di B. Sassani e F. Santagada, Roma, 2010; AA.VV. *La mediazione civile e commerciale* a cura di C. Besso, Torino, 2010; AA.VV., *La mediazione nelle controversie civili e commerciali* a cura di F. Delfini e A. Castagnola, Padova, 2010; C. VACCÀ-M. MARTELLO, *La mediazione delle controversie*, Ipsoa, 2010; AA.VV., *La nuova disciplina della mediazione delle controversie civili e commerciali* a cura di A. Bandini e N. Soldati, Milano, 2010.

<sup>69</sup> I requisiti per l'iscrizione nel Registro sono disciplinati dall'art. 4 del decreto interministeriale n. 180 del 18 ottobre 2010 (emanato dal Ministero della Giustizia di concerto con il Ministero dello sviluppo economico), successivamente modificato con il decreto del Ministero della Giustizia n. 145 del 6 luglio 2011.

mediazione, la cui professionalità, ovvero la capacità di condurre la mediazione in maniera efficace, imparziale e competente, dovrebbe essere garantita, oltre che dal possesso di un prerequisito rappresentato dal conseguimento di una laurea o dall'iscrizione a un ordine o a un collegio professionale, dalla previa acquisizione di una formazione specifica, teorica e pratica, presso enti di formazione accreditati, nonché dal continuo aggiornamento e tirocinio.

La novità, dunque, sta nell'aver strutturato la mediazione come servizio di rilevante interesse pubblico, ed al contempo nell'aver chiarito che lo svolgimento dell'attività di mediazione richiede una specifica professionalità basata non solo su competenze specialistiche giuridiche o di altri settori, ma anche (e soprattutto) sulle capacità di comunicazione e negoziazione da metter in campo per condurre al superamento del conflitto. In definitiva, è stato conferito formale riconoscimento, anche in Italia, alla figura del "mediatore professionista", quale soggetto che assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, privo, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti<sup>70</sup>.

Sotto quest'ultimo aspetto, la figura del mediatore professionista italiano appare perfettamente in linea con quella del mediatore comunitario delineata dalla Direttiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio<sup>71</sup>. Il mediatore italiano gode, tuttavia, di una prerogativa della quale, al contrario, la citata direttiva tace: quella di poter formulare (su istanza di tutte le parti, ovvero a sua discrezione) una proposta per la risoluzione della controversia. Ciò ha indotto la gran parte dei commentatori a individuare, accanto alla mediazione facilitativa, un'ulteriore tipologia di mediazione, cd. "aggiudicativa", che il mediatore finisce per svolgere quando, attraverso la formulazione della proposta conciliativa, si spinge a prospettare alle parti i termini per una possibile composizione della lite<sup>72</sup>.

## 2. La mediazione obbligatoria e la garanzia dell'accesso alla giustizia.

Nel contesto italiano dove l'alto tasso di litigiosità (cui contribuisce anche l'elevato numero di avvocati) si coniuga con un atteggiamento culturale che individua nel giudice statale il soggetto cui spetta in prima battuta, e non in via sussidiaria, la tutela dei diritti e degli interessi, il legislatore delegato ha ritenuto di promuovere un deciso mutamento di prospettiva introducendo la previsione dell'obbligatorietà del ricorso alla mediazione per tutta una serie di controversie vertenti su materie espressamente indicate dall'art. 5, 1° co., del decreto legislativo, stabilendo altresì che in quei casi l'espletamento del tentativo di mediazione è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria<sup>73</sup>. L'innovazione è stata fortemente avversata dalla classe forense e criticata anche da parte della dottrina processualistica, sulla base della considerazione che l'obbligatorietà, non espressamente contemplata dalla legge di delega, così come concretamente congegnata dal d.lg. 28/2010 finisce per confliggere con il principio (sancito sia dalla Direttiva comunitaria 52/2008 sia dalla legge italiana n. 69/2009) secondo cui

---

<sup>70</sup> Nel decreto legislativo n. 28/2010 i termini "mediazione" e "conciliazione" sono riferiti, rispettivamente, all'attività svolta per facilitare la composizione della lite, e al risultato eventuale di quell'attività (cfr. I. PAGNI, *Introduzione*, in *Mediazione e processo nelle controversie civili e commerciali: risoluzione negoziale delle liti e tutele giudiziale dei diritti*, in *Le società*, 2010, 619 ss. Per una più ampia disamina anche in chiave comparatistica del significato dei predetti termini v. M. A. FODDAI, *Conciliazione e mediazione: modelli differenti di risoluzione dei conflitti?*, in *Famiglia, Persone e Successioni*, 2011, 43 ss.).

<sup>71</sup> Sui rapporti tra normativa italiana e normativa comunitaria v., *ex multis*, E. ZUCCONI GALLI FONSECA, *La nuova mediazione nella prospettiva europea: note a prima lettura*, in *Riv. trim. dir. e proc. civ.*, 2010, 653 ss.; G. IMPAGNATELLO, *La "mediazione finalizzata alla conciliazione" di cui al d.lgs. 28/2010 nella cornice europea*, in *www.judicium.it*; G. ARMONE - P. PORRECA, *La mediazione civile nel sistema costituzional-comunitario*, in *Foro it.*, 2010, IV, 372 ss.

<sup>72</sup> Mediazione aggiudicativa e mediazione facilitativa si pongono su piani completamente diversi. Invero, la logica dell'aggiudicazione è quella dell'accertamento del diritto, tipica dell'attività del giudice e del giudicato che ne è il prodotto finale. La logica della mediazione, per contro, non è mai quella dell'accertamento di un diritto, ma quella dell'eliminazione del contrasto tra le parti attraverso la soddisfazione degli interessi (cfr., in proposito, M. BOVE, *L'accordo conciliativo*, in *Le società*, 2012, 82 ss.). Ciò non toglie che la mediazione aggiudicativa si riveli adatta a certe controversie (ad es. quelle risarcitorie) in cui la contrapposizione di pretese tra parti che non si erano mai viste prime e che non si vedranno più in seguito rende difficile una composizione del conflitto sul piano degli interessi (così F.P. LUISO, *Diritto processuale civile, V, La risoluzione non giurisdizionale delle controversie*, Milano, 2011, 27 ss.).

<sup>73</sup> Dal 20 marzo 2011 il ricorso preventivo alla mediazione è obbligatorio per le controversie in materia di diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazioni, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e da diffamazione a mezzo stampa, contratti assicurativi, bancari e finanziari, mentre dal 20 marzo 2012 è divenuto obbligatorio anche per le controversie in materia di condominio e di risarcimento di danno derivante da circolazione di veicoli e natanti. Sulla mediazione obbligatoria v., oltre alle opere generali citt. nella nt. 1, G. BALENA, *Mediazione obbligatoria e processo*, in *Giusto proc. civ.*, 2011, 333 ss.; G. MONTELEONE, *La mediazione "forzata"*, ivi, 2010, 21 ss.; F. SANTANGELI, *La mediazione obbligatoria nel corso del giudizio di primo grado*, in *www.judicium.it*.

detta obbligatorietà non deve precludere l'accesso alla giustizia<sup>74</sup>.

Lasciando da parte il dubbio sul possibile eccesso di delega, sul quale sarà chiamata a pronunciarsi la Corte costituzionale<sup>75</sup>, per quanto attiene agli aspetti sostanziali non sembra che la disciplina italiana in materia di mediazione si ponga in contrasto con la garanzia dell'accesso alla giustizia, tenuto conto dei principi affermati sia dalla Corte di Giustizia europea, sia dalla stessa Corte costituzionale italiana. Va infatti ricordato che entrambe le Corti hanno avuto modo di enunciare le condizioni per le quali può dirsi legittima una normativa nazionale che imponga l'esperimento di una procedura di conciliazione stragiudiziale prima di ricorrere al giudice, affermando che la legge interna debba in ogni caso fissare un termine massimo di durata della procedura conciliativa onde evitare che essa comporti un ritardo sostanziale per la proposizione dell'azione giudiziaria; debba ricollegare all'istanza di conciliazione effetti analoghi a quelli della domanda giudiziale sotto il profilo dell'idoneità a sospendere termini di prescrizione o a impedire decadenze; debba assicurare la possibilità di proseguire il processo qualora il tentativo di conciliazione non vada a buon fine; infine, debba far salva la possibilità di richiedere all'autorità giudiziaria misure provvisorie e cautelari qualora sussista un *periculum in mora* per il diritto vantato<sup>76</sup>.

Per tutti i menzionati profili la normativa italiana deve ritenersi rispettosa della garanzia di accesso alla giustizia, in quanto:

a) l'art. 6, 1° co., del d.lg. 28/2010 prevede che il procedimento di mediazione non possa avere durata superiore a quattro mesi (periodo non computabile ai fini dell'art. 2 della legge 89/2001, cd. legge Pinto). Ne consegue che qualora entro quel termine il procedimento non abbia prodotto alcun accordo, e sempreché le parti non intendano concordemente proseguire il negoziato, l'obbligo di tentare la mediazione si intenderà adempiuto e la parte interessata potrà, a seconda dei casi, instaurare il processo contenzioso o proseguirlo;

b) l'art. 5, 6° co., del medesimo decreto dispone che l'istanza di mediazione, dal momento in cui è comunicata alle altre parti, produce sulla prescrizione gli stessi effetti della domanda giudiziale (ciò significa non solo che la comunicazione della domanda di mediazione interrompe la prescrizione, ma anche che la prescrizione resta sospesa per tutta la durata del procedimento), ed impedisce altresì la decadenza, sia pure per una sola volta, con la conseguenza che se il tentativo fallisce la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza, decorrente dal deposito del verbale di fallita conciliazione presso la segreteria dell'organismo<sup>77</sup>;

c) l'art. 5, 1° co., prevede che nel caso in cui alla prima udienza del giudizio contenzioso il convenuto eccepisca o il giudice rilevi l'improcedibilità della domanda giudiziale per mancato esperimento del tentativo obbligatorio di mediazione, vi sia un mero differimento dell'udienza per il tempo necessario allo svolgimento della mediazione (non vi è dunque alcuna soluzione di continuità nell'*iter* processuale che imponga alla parte interessata di compiere nuovi atti d'impulso una volta che il procedimento di mediazione si sia concluso);

d) l'art. 5, 3° co., esclude espressamente che lo svolgimento della mediazione possa precludere la concessione di misure urgenti e cautelari, con la conseguenza che la parte può richiedere ed ottenere al giudice un provvedimento volto ad neutralizzare un incombente pregiudizio al suo diritto, senza essere obbligata a mediare alchunché.

In ogni modo, l'aver configurato il previo tentativo obbligatorio di mediazione come condizione di procedibilità (e non di proponibilità) del giudizio contenzioso comporta la rilevante conseguenza che il processo radicato davanti al giudice dalla parte che abbia ommesso il tentativo di mediazione è comunque un processo validamente instaurato con una domanda idonea a produrre tutti i suoi effetti e suscettibile di trascrizione nei casi previsti dagli artt. 2652 ss. c.c. (v. l'art. 5, 3° co., d.lg. 28/2010). Dunque, l'obbligatorietà della mediazione non preclude alla parte che intenda proporre una domanda soggetta a trascrizione di accedere subito al giudizio contenzioso, ed assicurarsi in tal modo l'effetto "prenotativo" della trascrizione medesima, salvo il successivo differimento dell'udienza per il

<sup>74</sup> V. il Considerando 14 e l'art. 1, 2° co., della citata Direttiva, nonché l'art. 60, 3° co., lett. a), della l. 69/2009.

<sup>75</sup> La questione è stata rimessa alla Consulta con ordinanza da TAR Lazio, 12 aprile 2011, n. 3202 (in *Corr. giur.*, 2011, 995 ss., con il commento di I. PAGNI, *La mediazione dinanzi alla Corte costituzionale dopo l'ordinanza del TAR Lazio n. 3202/2011*).

<sup>76</sup> Cfr. Corte di Giustizia 18 marzo 2010, nei procedimenti riuniti C-317/08, 318/08, 319/08, 320/08 (in *Foro it.*, 2010, IV, 361), in materia di tentativo obbligatorio di conciliazione riguardante servizi di comunicazioni elettroniche tra utenti finali e fornitori del servizio; Corte cost. 13 luglio 2000, n. 276 (in *Foro it.*, 2000, I, 2752), con riferimento all'ormai abolito tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie individuali di lavoro.

<sup>77</sup> V., sul punto, G. ARIETA, *La domanda di mediazione e le regole di instaurazione del procedimento*, in *Corr. giur.*, 2011, 565 ss.; G. IMPAGNATELLO, *La domanda di mediazione: forma, contenuto, effetti*, in *www.judicium.it*; L. DITTRICH, *Il procedimento di mediazione nel d.lgs. n. 28 del 4 marzo 2010*, in *Riv. dir. proc.*, 2010, 575 ss.

tempo necessario allo svolgimento del procedimento di mediazione.

Questione che merita particolare attenzione, nell'ottica della salvaguardia del diritto alla difesa, è quella dei costi della mediazione, sottoposta anch'essa al vaglio della Corte costituzionale sulla base della considerazione per cui la mediazione non può essere obbligatoria ed al contempo onerosa<sup>78</sup>, in quanto ciò comporta che l'accesso al giudice sia condizionato al pagamento di una somma di denaro ulteriore, cui di regola si aggiunge l'onorario per il professionista che abbia assistito la parte nella procedura stragiudiziale<sup>79</sup>. E' questo, certamente, l'aspetto più problematico e delicato dell'obbligatorietà, che va affrontato tenendo conto non solo degli incentivi fiscali normativamente previsti per chi utilizza, ancorché senza successo, il nuovo strumento di composizione delle liti<sup>80</sup>, ma anche della possibilità riconosciuta agli organismi di derogare i limiti minimi degli importi fissati dalla tabella ministeriale delle indennità di mediazione, in una prospettiva evidentemente tendente a favorire la concorrenza tra i soggetti abilitati ad offrire il servizio di mediazione<sup>81</sup>. Del resto, la stessa giurisprudenza della Corte di Giustizia, nel ritenere rispettato il principio di effettività della tutela giurisdizionale dalla prescrizione di un previo tentativo di conciliazione stragiudiziale che comporti costi non ingenti per le parti, sta a dimostrare che, anche a livello europeo, l'obbligatorietà della mediazione non implica la gratuità della stessa come imprescindibile corollario, bensì impone di trovare un punto di equilibrio tra garanzia di accesso alla tutela giudiziaria e giusta remunerazione dei servizi di mediazione per quello che di più possono offrire rispetto al processo, soprattutto per tutte quelle controversie in cui tutte le parti hanno interesse a comporre la lite perché facenti parte dello stesso gruppo (familiare, sociale o economico) o perché comunque interessate alla prosecuzione del rapporto.

### 3. La valutazione giudiziaria del comportamento tenuto dalle parti in mediazione

La normativa italiana non si è limitata ad introdurre l'obbligo del ricorso alla mediazione per un ampio ventaglio di controversie, ma ha altresì previsto alcuni meccanismi sanzionatori atti a fare in modo che le parti non si disinteressino *a priori* alla mediazione, bensì vi prendano parte con atteggiamento costruttivo, evitando comportamenti ostruzionistici<sup>82</sup>. L'esperienza normativa più prossima, che evidentemente il legislatore della mediazione non vuole ripetere, è quella del tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di controversie di lavoro a suo tempo introdotto dal d.lg. 31 marzo 1998, n. 80, anch'esso configurato come condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria, che nella prassi ha finito per ridursi a mero adempimento formale, tanto da essere eliminato senza troppi rimpianti dalla legge 4 novembre 2010, n. 183 (cd. "collegato lavoro").

La tecnica adottata dalla nuova normativa italiana sulla mediazione per indurre le parti a tenere comportamenti cooperativi nella procedura stragiudiziale è quella di consentire al giudice, nel giudizio contenzioso eventualmente seguito al fallimento del tentativo di conciliazione, di tener conto della condotta delle parti talora ai fini della regolamentazione delle spese processuali, talora anche ai fini della determinazione del contenuto della stessa decisione di merito. Il modello al quale ci si è ispirati è quello della conciliazione stragiudiziale facoltativa per le controversie in materia societaria, disciplinata dagli artt. 38-40 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5 (articoli abrogati dall'art. 23 d.lg. 28/2010), modello dal quale tuttavia il sistema sanzionatorio della mediazione civile e commerciale si discosta sotto vari aspetti<sup>83</sup>.

Al riguardo, due sono i comportamenti presi in considerazione come possibile oggetto di valutazione da parte del giudice del successivo processo: 1) la mancata partecipazione della parte al procedimento di mediazione; 2) il rifiuto della proposta conciliativa del mediatore il cui contenuto si sia rivelato *ex post* coincidente in tutto o in parte con il contenuto della decisione di merito intervenuta in sede giudiziaria.

<sup>78</sup> In questo senso v., soprattutto, G. SCARSELLI, *L'incostituzionalità della mediazione di cui al d.lg. 28/10*, in *Foro it.*, 2011, V, 55.

<sup>79</sup> La questione di legittimità costituzionale degli artt. 5 d.lg. 28/2010 e 16 d.i. 180/2010, in relazione agli artt. 3 e 24 Cost., nella parte in cui prevedono l'onerosità della mediazione costituente condizione di procedibilità della domanda, è stata ritenuta rilevante e non manifestamente infondata da Trib. Genova, 18 novembre 2011 (ord.).

<sup>80</sup> Il d.lg. 28/2010 prevede infatti, accanto all'esenzione del verbale di accordo dall'imposta di registro fino al limite di valore di 50.000 euro, un credito d'imposta da riconoscere alle parti che abbiano corrisposto l'indennità di mediazione, commisurato all'indennità stessa, fino ad un massimo di 500 euro in caso di successo della mediazione, ridotto alla metà in caso di insuccesso.

<sup>81</sup> La derogabilità da parte degli organismi degli importi minimi dell'indennità di mediazione stabiliti, per ciascuno scaglione, dalla tabella ministeriale è stata espressamente prevista dal d.m. 6 luglio 2011, n. 145.

<sup>82</sup> Cfr. P. PORRECA, *La mediazione e il processo civile: complementarità e coordinamento*, in *Le società*, 2010, 631 ss., il quale riconosce al d.lg. 28/2010 la finalità (comune alle più recenti leggi di riforma del processo civile, in *primis* la l. 69/2009), di contenere le forme di abuso del processo.

<sup>83</sup> Va ricordato, a tal proposito, che proprio l'art. 60, 3° co., lett. c) della l. 69/2009 delegava il Governo a disciplinare la mediazione "anche attraverso l'estensione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5", recependo, cioè, le soluzioni normative adottate per la conciliazione societaria. Sul punto, v. D. DALFINO, *Dalla conciliazione societaria alla "mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"*, in *www.judicium.it*.

Per quanto riguarda la mancata partecipazione della parte al procedimento di mediazione, è previsto che da essa il giudice possa trarre “argomenti di prova” nel successivo giudizio, ai sensi dell’art. 116 c.p.c., qualora non ritenga sussistere un “giustificato motivo”. Ciò significa che dell’immotivata diserzione delle sessioni di mediazione ad opera della parte il giudice può tener conto come elemento di valutazione ulteriore rispetto alle risultanze istruttorie per rafforzare la propria decisione di dar torto nel merito alla parte stessa<sup>84</sup>. Tutto si gioca sull’apprezzamento, necessariamente discrezionale, del carattere giustificato o meno della mancata partecipazione alla mediazione, in relazione alla quale i primi commenti hanno già provato ad individuare una casistica di possibili “giustificati motivi” di mancata comparizione<sup>85</sup>. La valutazione, in ogni caso, non può prescindere da una sorta di “graduazione” della gravità di quel comportamento, non potendo il giudice apprezzare la mancata comparizione in una mediazione obbligatoria o in una mediazione sollecitata dallo stesso giudice (che presuppone l’adesione di tutte le parti all’invito del magistrato) allo stesso modo della mancata comparizione in una mediazione puramente facoltativa, nella quale non si può rimproverare ad una parte di non aver aderito e partecipato al procedimento, quali che siano i motivi, essendo in questo caso la partecipazione frutto di una scelta pienamente libera.

Quel che preme qui evidenziare è che accanto alle conseguenze sfavorevoli per la parte sul piano dell’esito del processo, il legislatore ha successivamente introdotto un’ulteriore sanzione, questa volta pecuniaria, stabilendo che il giudice possa altresì condannare la parte costituita in giudizio che abbia disertato immotivatamente la mediazione a versare al bilancio dello Stato una somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto per il giudizio<sup>86</sup>. Si sanziona, cioè, la parte che con il suo comportamento abbia dimostrato di essere interessata alla sola soluzione aggiudicativa della controversia che viene dal processo, e non anche a quella basata sulla composizione dei confliggenti interessi che può scaturire dalla mediazione<sup>87</sup>. Se ne deduce che, nell’ordinamento italiano, la predisposizione costruttiva al tentativo di conciliazione è un fatto che non interessa unicamente le parti, ma sottende l’interesse pubblico a che siano seriamente percorse le strade che possono condurre ad una composizione della lite in sede stragiudiziale, evitando l’aggravio per la collettività derivante dall’attivazione di un processo davanti al giudice statale.

Ma è l’esame delle conseguenze del rifiuto dell’eventuale proposta conciliativa del mediatore a palesare la logica di fondo che permea la disciplina della mediazione italiana. L’art. 13, 1° co., d.lg. 28/2010 prevede infatti che se la decisione definitiva del giudizio corrisponde interamente al contenuto della proposta eventualmente formulata dal mediatore, “il giudice esclude la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che ha rifiutato la proposta, riferibili al periodo successivo alla formulazione della stessa, e la condanna al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente relative allo stesso periodo, nonché al versamento all’entrata del bilancio dello Stato di un’ulteriore somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto”. Dunque la parte vittoriosa, ancorché tale, subisce la condanna alle spese processuali nella loro interezza (trattandosi di spese per attività svolta successivamente alla proposta del mediatore), oltre che – anche in questo caso – al pagamento di una somma aggiuntiva da versare all’erario. Detta parte viene così sanzionata, indipendentemente dalla ragione o dal torto, per il fatto di aver dato causa al contenzioso giudiziario dopo aver rifiutato una proposta conciliativa che si è rivelata *a posteriori* ragionevole.

Come si può agevolmente rilevare, il meccanismo sanzionatorio descritto implica il capovolgimento del principio di soccombenza sul quale si fonda la disciplina del governo delle spese nel processo civile<sup>88</sup>. La parte, infatti, viene condannata a rimborsare le spese sostenute dall’avversario, senza poter recuperare le proprie, non perché il giudice abbia riconosciuto infondate le sue pretese, o abbia ritenuto fondate quelle di controparte, ma semplicemente perché ha insistito a che fosse il giudice a dare alla lite una soluzione che alla fine è risultata quella

---

<sup>84</sup> Cfr., sul punto. M. BOVE, *Le sanzioni per la mancata cooperazione in mediazione*, in *Le società*, 2012, 303 ss.; ID., *La mancata comparizione innanzi al mediatore*, *ivi*, 2010, 759 ss., il quale sottolinea come un contegno tenuto dalla parte fuori del processo sia equiparato, quanto alle conseguenze, al comportamento processuale dal quale il giudice della causa può ricavare argomenti di prova.

<sup>85</sup> Quali, ad es. la scelta della parte istante di presentare istanza presso un organismo territorialmente troppo lontano dalla piazza dell’affare, la mancata comunicazione dell’istanza, la presentazione di un’istanza in termini troppo generici, la convocazione della parte in termini troppo stretti.

<sup>86</sup> La disposizione è stata introdotta dal decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito dalla legge 14 settembre 2011, n. 148.

<sup>87</sup> Più di recente, il decreto legge 22 dicembre 2011, n. 212 aveva previsto che la sanzione pecuniaria potesse essere comminata dal giudice alla prima udienza con ordinanza non impugnabile. In sede di conversione, tuttavia, la disposizione è stata opportunamente soppressa, sicché il giudice pronuncia la condanna al pagamento della somma con la sentenza che chiude il processo, potendo a tal fine valutare più compiutamente il comportamento della parte anche alla luce della condotta difensiva tenuta nel corso del giudizio contenzioso.

<sup>88</sup> In argomento A. DE LUCA, *Mediazione e (abuso del) processo: la deroga al principio della soccombenza come incentivo alla conciliazione*, in *Riv. dir. civ.*, 2011, 403 ss.

stessa già prospettata, senza esito, dal mediatore. La condotta sanzionata, quindi, è quella di aver dato causa a un processo davanti al giudice statale che *ex post* è risultato inutile (comportando un altrettanto inutile dispendio di risorse pubbliche), in quanto la parte non ha ottenuto dal giudice nulla più di quanto avrebbe potuto ottenere aderendo alla proposta del mediatore<sup>89</sup>.

Nella sua formulazione letterale, peraltro, la disposizione non sembra consentire una valutazione discrezionale del giudice, prospettando le conseguenze sanzionatorie come frutto di un rigoroso automatismo<sup>90</sup>. Al riguardo, tuttavia, si può sdrammatizzare il problema considerando, innanzitutto, che la diversità ontologica tra mediazione (proiettata nella logica degli interessi) e processo (caratterizzato dalla prospettiva aggiudicativa) dovrebbe far sì che in pratica i casi di perfetta coincidenza, sia qualitativa che quantitativa, tra proposta del mediatore e sentenza del giudice siano piuttosto rari<sup>91</sup>. Inoltre, al fine di recuperare un qualche spazio per la valutazione discrezionale del giudice si può far leva sul richiamo, contenuto nello stesso art. 13, all'applicabilità dell'art. 92 c.p.c. e, con essa, alla possibilità di compensare le spese processuali<sup>92</sup>. Certo è che in quest'ultimo caso il compito del giudice sotto il profilo della motivazione presenta rilevanti profili di delicatezza, nella misura in cui la scelta di non comminare la condanna al versamento della sanzione pecuniaria al bilancio dello Stato può comportare, se non adeguatamente motivata, la responsabilità erariale del magistrato.

#### 4. Conclusioni

L'esame delle caratteristiche più rilevanti della mediazione civile e commerciale italiana dà la misura delle difficoltà insite nel cammino sul quale il legislatore si è posto, e degli ostacoli da superare. La sfida è quella di innescare un cambio di prospettiva (epocale per l'Italia) che porti a vedere nei metodi di composizione stragiudiziale delle controversie, e della conciliazione in particolare, strumenti utilizzabili in via ordinaria, promuovendo una selezione delle liti che si prestano ad essere portate in mediazione da quelle che, in ragione dell'elevata complessità tecnico-giuridica o dell'insuperabile conflittualità che le connota, non possono che essere trattate e decise da un giudice. E' facile pronosticare che il successo o l'insuccesso della mediazione finirà per dipendere sia da un fattore culturale dato dall'atteggiamento delle parti (e soprattutto dei professionisti che li assisteranno nella mediazione) di maggiore o minore disponibilità a cooperare per il raggiungimento di una soluzione condivisa finalizzata alla composizione della lite, sia da un fattore operativo consistente nella maggiore o minore capacità del mediatore di comprendere le ragioni vere del conflitto, di segnalare a ciascuna delle parti gli aspetti di convenienza di una certa soluzione conciliativa nonché i rischi dell'eventuale contenzioso giudiziario.

La previsione della mediazione obbligatoria per ampie tipologie di controversie è, in questo contesto, la leva più importante utilizzata dal legislatore per affrontare e vincere la sfida. Non mancano gli aspetti poco convincenti, quale ad esempio la sottoposizione a mediazione obbligatoria di controversie come quelle in materia di risarcimento danni da circolazione di veicoli e natanti, responsabilità medica e diffamazione a mezzo stampa, per le quali la mediazione non sembra poter offrire quel *quid pluris* rispetto al processo, in termini di individuazione di una soluzione condivisa nel reciproco interesse, rischiando di ridursi a mero simulacro del processo stesso, o ad inutile passerella verso questo<sup>93</sup>. Per le liti nelle altre materie, tuttavia, l'obbligatorietà può rivelarsi un'opportunità per testare i vantaggi della mediazione sotto il profilo dei tempi, dei costi e della soddisfazione finale, creando le condizioni per un aumento del ricorso anche alla mediazione facoltativa.

Sul versante sanzionatorio, gli strumenti previsti dalla legge si inseriscono in un disegno complessivo tendente a promuovere il comportamento costruttivo in mediazione, disincentivando le condotte tendenti a stroncare sul

---

<sup>89</sup> Per espressa previsione dello stesso art. 13, ed in coerenza con la logica sanzionatoria che ne è a fondamento, la disposizione non trova applicazione nei rapporti tra mediazione ed arbitrato.

<sup>90</sup> La norma evidenzia una rigidità nell'applicazione della sanzione che non si rinviene nel "modello" rappresentato dall'art. 40, 5° co., d.lg. 5/2003, dove l'eventuale capovolgimento del principio di soccombenza era pur sempre il frutto di una discrezionale valutazione comparativa, da parte del giudice, delle posizioni assunte dalle parti e del contenuto della sentenza da lui pronunciata.

<sup>91</sup> E' ipotizzabile che si presenti con maggiore frequenza l'eventualità, presa in considerazione del secondo comma dell'art. 13, di una parziale corrispondenza tra contenuto della proposta del mediatore e decisione giudiziaria. In questo caso la valutazione discrezionale del giudice ritorna ad essere la regola, essendo previsto che questi possa, se ricorrono gravi ed eccezionali ragioni delle quali deve dare adeguata motivazione, escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'eventuale esperto intervenuto in mediazione. Ciò che viene sanzionato, in questo caso, è l'abuso della mediazione da parte del vincitore della causa (R. TISCINI, *La mediazione civile e commerciale*, cit., 293).

<sup>92</sup> In questo senso M. FABIANI, *Profili critici del rapporto fra mediazione e processo*, in *Le società*, 2010, 1149.

<sup>93</sup> Cfr. R. CAPONI, *La mediazione obbligatoria a pagamento: profili di costituzionalità*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it). V., anche, a tal riguardo, A. PROTO PISANI, *Appunti su mediazione e conciliazione*, in *Foro it.*, 2010, V, 143, il quale sottolinea la finalità prettamente deflattiva della mediazione obbligatoria.

nascere l'avvio di un negoziato, o ad evitare l'irrigidimento delle posizioni che induca a rifiutare proposte conciliative ragionevoli.

I tempi sono indubbiamente maturi per intraprendere con serietà un percorso di sperimentazione della mediazione: per un verso, infatti, la durata del processi civili ha raggiunto dimensioni tali da rendere improrogabili interventi normativi che, fermo il dato oggettivo della carenza di risorse pubbliche, valorizzino gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie; per altro verso i costi del processo (che le recenti modifiche in materia di contributo unificato hanno ulteriormente innalzato) appaiono sempre meno sostenibili, specie in tempi di crisi come quello attuale. A questo va aggiunto che l'imminente intervento di revisione delle circoscrizioni giudiziarie porterà, con la soppressione di molti uffici giudiziari minori, un "allontanamento" del giudice per molti cittadini, per i quali potrà rivelarsi preferibile ricorrere alla mediazione piuttosto che intraprendere un'azione giudiziaria dinanzi ad un giudice lontano dalla piazza dell'affare.

Nel quadro così delineato, anche la tradizionale ritrosia della classe forense potrebbe progressivamente attenuarsi. Potrebbe cioè accadere, e sarebbe anzi auspicabile, che esaurito il rodaggio iniziale, inevitabilmente caratterizzato da difficoltà e incertezze, gli avvocati riescano a vedere nel negoziato assistito da un professionista terzo rispetto alla lite un meccanismo efficiente per la composizione della lite, e non meno garantistico del processo sotto il profilo della possibilità di far valere le ragioni e gli interessi della parte. Questa progressiva maturazione potrebbe altresì comportare un mutamento di prospettiva anche in relazione alla consolidata visione della mediazione e alla conciliazione come strumenti meno remunerativi, rispetto al processo, dell'attività professionale prestata. Non è scontato, infatti, che un'adeguata assistenza legale capace, nel contesto di una fattiva collaborazione con il mediatore, di far comprendere al cliente il collegamento tra le esigenze di salvaguardia del suo interesse e la risoluzione di una controversia in tempi rapidi sia complessivamente meno remunerativa di un'assistenza legale "standard" prestata allo stesso cliente nel corso di un processo che potrebbe concludersi dopo anni ed anni con una decisione non necessariamente soddisfattiva sul piano degli interessi.

Sull'altro versante, gli organismi di mediazione devono fare la loro parte, indubbiamente decisiva anche nell'ottica del superamento dello scetticismo della classe forense, giacché solo un servizio di mediazione serio, qualitativamente all'altezza, che rifugga dalle tentazioni di una concorrenza al ribasso, può accreditarsi come una valida ed efficiente alternativa alla giurisdizione statale, contribuendo al recupero di efficienza e credibilità della giustizia civile e, con essa, del sistema paese.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ESTADO DE RS- BRASIL**

**Marilene Marodin  
Lisiane Lindenmeyer Kalil  
BRASIL**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ESTADO DE RS- BRASIL

Marilene Marodin\*

Lisiane Lindenmeyer Kalil \*\*

BRASIL

## Abstract

La Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediación (CLIP) han establecido un servicio de mediación para los conflictos en la Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul (Brasil) con el fin de prestar ayuda a aquellos que no pueden permitirse contratar a un profesional para dialogar en forma colaborativa y pre-judicial. Este trabajo empezó en mayo de 2008 y sigue estando hasta la fecha, bajo la coordinación de las autoras. Sobre la base de encuestas, se presenta el proceso de implantación del servicio de mediación, los resultados obtenidos en el primer año y la demostración de la importancia del servicio a la comunidad.

## I – Introducción

De acuerdo con el preámbulo de la Constitución Brasileña de 1988, al Estado le compete asegurar los derechos y las condiciones necesarias a una sociedad fundada en la armonía social y comprometida con la solución pacífica de las controversias. Sin embargo, lo que se percibe en el contexto brasileño es una litigiosidad creciente, en parte fruto de seculares desigualdades y en parte consecuencia de las conquistas democráticas.

En el "Diagnóstico del Poder Judiciario" (2004) realizado por el Ministerio de la Justicia de Brasil se demostró lo que ya se podía percibir hace mucho: la gran dificultad de esa institución de comportar todas las demandas existentes. El crecimiento de los litigios no refleja la democratización y mejor "acceso a la Justicia", una vez que uno de los mayores clientes del Poder Judiciario brasileño es la Administración Pública, mientras los conflictos de la gente con menos recursos muchas veces no consiguen ser resueltos por la vía jurisdiccional.

Proponiéndose a conocer mejor el "estado del arte" de las formas alternativas de resolución de conflictos empezadas en Brasil, entre las cuales la mediación, fue que el Ministerio de la Justicia elaboró un estudio relativo al "Acceso a la justicia por sistemas alternativos de administración de conflictos" (2005). Tal estudio, que alcanzó un total de 67 programas distribuidos por 20 unidades de la Federación, tuvo como uno de los objetivos contribuir para el dibujo y fortalecimiento de una política pública de mediación en Brasil, apoyando sus primeros pasos, como bien escribe el ex-Ministro de la Justicia Márcio Thomaz Bastos:

Sin un fortalecimiento expresivo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, el Judicial continuará sufriendo la situación inaceptable de una cantidad absorbible de pretensiones y a la vez de una demanda reprimida de millones de personas sin acceso a la Justicia. Los medios alternativos pueden contribuir en las dos puntas del problema, sacando algunos conflictos de la estructura clásica del Judicial y resolviendo los que jamás le llegarán a ella (p. 06).

Teniendo en cuenta que la Defensoría Pública tiene el propósito de proporcionar acceso a la Justicia a los ciudadanos carentes, la mediación puede ser una poderosa aliada en ese proceso. Con base en esa premisa, la Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediación (CLIP), propuso la implantación del servicio de Mediación de Conflictos junto con la Defensoría Pública, con el propósito de ayudar a los que no poseen condiciones para contratar un profesional para dialogar sobre cuestiones de forma colaborativa y dirigidas a lograr la intención de participar en la construcción de "un mundo de paz y de una vida saludable juntos" con la prestación de servicios gratuitos de mediación a las personas que enfrentan conflictos.

## II – Desarrollo de la Experiencia

La Clínica de Psicoterapia (CLIP) es una institución brasileña ubicada en la ciudad de Porto Alegre (Estado de Rio Grande do Sul) que posee un sector denominado "Instituto de Mediação". Así, desde 1995, la CLIP ministra cursos de Mediación de Conflictos. Trás el Módulo Teórico, los alumnos tienen la oportunidad de realizar una práctica supervisada de formación como mediadores, siguiendo las proposiciones del Consejo Nacional de las Instituciones de Mediación y Arbitraje de Brasil (CONIMA).

El marzo de 2008 la CLIP y la Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul (DPERS), firmaron un convenio con el objetivo de establecer cooperación y apoyo de la CLIP para la implantación del Proyecto de un Servicio de Mediación en el ámbito del Derecho de Familia. El equipo interdisciplinario, conformado por profesionales, ex-alumnos del Curso de Mediación de Conflictos de la CLIP empezaron el trabajo en la Defensoría bajo la supervisión de Mediadores docentes con una filosofía democrática que valora a la ciudadanía de la gente involucrada en los conflictos. Enseguida van a ser presentados los pasos de la implantación del servicio de Mediación en el sector del Derecho de Familia en la Unidad Central de Atendimento y Enjuiciamiento de la Defensoría Pública.

### **2.1 Preparación y sensibilización del contexto**

La implantación de ese servicio tuvo comienzo con conferencias informativas a los Defensores, a la gente del sector de selección, así como para los demás profesionales de la institución, objetivando a la mediación y a la dinámica de implantación del proyecto en esa etapa inicial.

### **2.2 Adecuación del material de registro de los casos a la dinámica de la institución**

El material para registro de los casos atendidos en el Servicio de Mediación fue adecuado a la dinámica de la Institución. Ese registro era realizado de forma continua, con el rellenamiento de fichas después de cada proceso de mediación y elaboración de relatórios sistemáticos encaminados tanto a la coordinación del Servicio como a la coordinación del Sector de la Defensoría Pública.

### **2.3 Entrenamiento de los Mediadores**

El CONIMA, Consejo Nacional de Instituciones de Mediación y Arbitraje, exige, para reconocer el título de Mediador, un mínimo de práctica supervisada de 50 horas de atendimento o el ideal de 100 horas, que no pueden ser sustituidas por la práctica simulada. La CLIP y el INAMA/RS siguen este mismo criterio.

Así, tras la conclusión del módulo teórico, el segundo módulo comprende la práctica supervisada de casos reales y, durante esta práctica, el alumno pasa por tres posiciones distintas en el ejercicio de la mediación - observador, co-mediador y mediador.

### **2.4. Realización de los atendimientos**

Los atendimientos empezaron el 06/05/2008. Los casos encaminados a la Mediación eran atendidos en co-mediación, respetando las etapas del proceso de mediación en su momento inicial con el esclarecimiento a las partes que denominamos *etapa informativa*, seguido de la *mediación propiamente dicha* a partir del consentimiento de ambas partes de participar voluntariamente en la mediación. En este momento, se abría espacio para que fueran expuestos los puntos divergentes de cada uno de los lados, explotadas las posibilidades de convergencia de intereses. La etapa final valoraba la posibilidad de acuerdo entre las partes, total o parcial, y en caso de este ser redactado, era firmado por las partes y por los mediadores. Si fuera adecuado, era encaminado a un defensor para enjuiciamiento del acuerdo.

Una visión esquematizada de la dinámica de los atendimientos de Mediación puede ser obtenida a partir del análisis del flujograma que sigue (Figura 1)

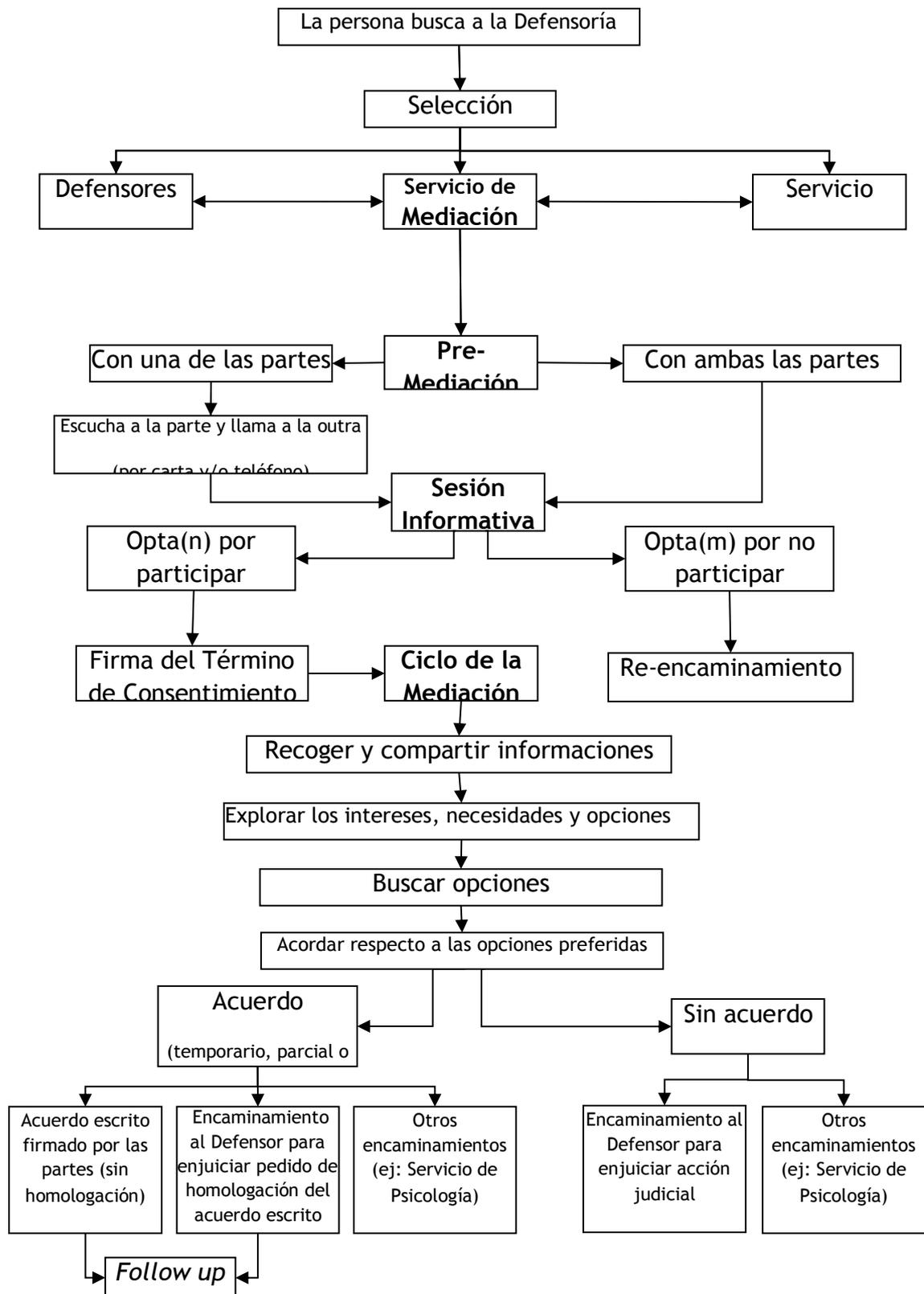


Figura 1 - Flujograma del Servicio de Mediación de la CLIP en la Defensoría Pública de RS

## 2.5 Acompañamiento sistemático de los casos atendidos

Los casos atendidos por el Servicio de Mediación fueron acompañados a través de supervisiones semanales colectivas, coordinadas por las autoras del presente trabajo. El acompañamiento sistemático de los casos atendidos han posibilitado avalizaciones y redireccionamientos de estrategias en el decurso del proceso.

## III - Resultados del primer año del Servicio Mediación de la Defensoría Pública

Tras el periodo de un año de atendimientos, fueron hechos levantamientos para evaluación de los resultados obtenidos y estos fueron presentados a la Defensora General y al cuadro de defensores del sector de Derecho de Familia y Derecho Civil.

Desde mayo de 2008 hasta abril de 2009 fueron realizados 225 encaminamientos, en una media de 19 casos por mes. Fueron atendidas en ese período 460 personas (en media, 38 personas por mes). La gran mayoría de los motivos para la búsqueda del atendimento tiene relación con conflictos que envuelven cuidados con los hijos (pensión, guardia, visitas, etc.), seguido por conflictos conyugales (separación de la pareja, partición de bienes, morada, etc.), conflictos fraternos (guardia de hermanos, relacionamiento entre hermanos, cuidados con los padres ancianos, etc.) y otros conflictos (guardia de nietos, herencias, etc.).

De los 225 atendimientos realizados, 46 (20%) consistieron sólo en sesiones informativas, y 65 (29%) terminaron en la fase de pre-mediación. Fueron concluidas, al todo, 114 mediaciones (correspondientes a 51% del total de atendimientos). Entre las mediaciones finalizadas, 92 tuvieron acuerdo, lo que corresponde a 81% de las mediaciones. Ese porcentual es similar al de los datos encontrados en las investigaciones referidas en la literatura.

## IV - Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta el éxito logrado en los atendimientos de personas que, de una actitud de litigio han pasado a una actitud de colaboración, fue reforzada nuestra convicción en la importancia de ese abordaje y de como la mediación es un pilar fundamental en la construcción de un mundo de paz. Además, pudimos identificar en el grupo de los defensores públicos la valoración del trabajo y la solicitud de ampliación de los servicios ofrecidos.

Recomendamos la implantación de Servicios de Mediación en todas las Defensorías Públicas brasileñas, teniendo en cuenta el reconocimiento del beneficio que les trajo a las personas que buscan al Estado para ayudarlas en sus conflictos, así como a la capacitación de los profesionales que atienden a esas personas, para escucharlas y validar su ciudadanía. Además de eso, recomendamos mayor divulgación de la mediación en la comunidad, con el propósito de informar sobre ese recurso para lidiar con los conflictos, antes de acudir al medio judicial.

## V – Bibliografía

- BARBOSA, Águeda A. Relação de Respeito. *Boletim IBDFAM*, n. 38, ano 6, p. 7, maio-jun. 2006.
- BAUMAN, Zygmunt. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Ed. Jorge Zahar, 2003.
- BRASIL. Ministério da Justiça. *Diagnóstico do Poder Judiciário*. Brasília, 2004. Disponível em: <[http://www.mj.gov.br/reforma/pdf/publicacoes/diagnostico\\_web.pdf](http://www.mj.gov.br/reforma/pdf/publicacoes/diagnostico_web.pdf)> Acesso em: 30 jun. 2006.
- BRASIL. Ministério da Justiça. *Acesso à justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos: mapeamento nacional de programas públicos e não-governamentais*. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/reforma/pdf/publicacoes/Relatório%20Sistemas%20alternativos.pdf>> Acesso em: 03 jul. 2006.
- BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. Ed. rev. São Francisco, CA, EUA: Jossey-Bass, 2005.
- CÁRDENAS, Eduardo, J. La mediación en conflictos familiares. Ed. Lumen Hymanitas. Buenos Aires, 1998.
- FISHER, Roger, PATTON, Bruce, URY, William L. *Como chegar ao sim*. Ed. Imago, 2005.
- HAYNES, John M.; MARODIN, Marilene. *Fundamentos da mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- MARODIN, Marilene; BREITMAN, Stella. *A prática da moderna mediação: integração entre a psicologia e o direito*. In: ZIMMERMAN, David; COLTRO, Antônio Carlos (orgs.). *Aspectos psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millenium, 2002. p. 471-88.
- MORAIS, José Luis Bolzan de, SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e Arbitragem*. Ed. *Livraria do Advogado*, 2008.
- MOORE, Christopher W. *O Processo de Mediação*. Ed. Artmed, 1998.
- MOTTA, Verônica A. *Família, Separação e Mediação: uma visão psicojurídica*. Ed. Método. São Paulo, 2004.
- PARKINSON, Lisa. *Mediação Familiar. Teoria y práctica: principios y estrategias operativas*. Gedisa. Barcelona, 2005.
- SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de Conflitos*. Ed. *Conceito* Editorial. 2007.
- SANICOLA, Lia. *As dinâmicas de rede e o trabalho social*. Veras Editora. São Paulo, 2008.
- SERPA, Maria N. *Mediação de família*. Ed. Del Rey. Belo Horizonte, 1998.
- SLAIKEU, Karl. *No Final das Contas*. Ed. Brasília Jurídica, 2004.
- SCHNITMAN, Dora Fried, LITTLEJOHN, Stephen. *Novos Paradigmas em Mediação*. Ed. Artmed, 1999.
- SIX, Jean-François, *Dinâmica da Mediação*. Ed. Del Rey, 2001.
- SLAKMON, Catherine; MACHADO, Maíra Rocha; BOTTINI, Pierpaolo Cruz (Orgs). *Novas Direções na Governança da Justiça e da Segurança*. Ed. Artcor, 2006.
- SUARES, Marines. *Mediando en sistemas familiares*. Ed. Paidós. Buenos Aires, 2005.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**EL COSTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS RELACIONADOS  
CON EL SEGURO DEL AUTOMÓVIL POR VÍA JUDICIAL.  
ANÁLISIS COSTE-BENEFICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
MEDIACIÓN COMO VÍA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN**

**Mercedes Ayuso Gutiérrez  
Lluís Bermúdez Morata  
Miguel Santolino Prieto  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# EL COSTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS RELACIONADOS CON EL SEGURO DEL AUTOMÓVIL POR VÍA JUDICIAL. ANÁLISIS COSTE-BENEFICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMO VÍA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN

**Mercedes Ayuso Gutiérrez**  
**Lluís Bermúdez Morata**  
**Miguel Santolino Prieto**  
**ESPAÑA**

## **Mercedes Ayuso Gutiérrez**

Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universitat de Barcelona; Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universitat de Barcelona, 1993; Actuario de Seguros por la Universitat de Barcelona, 1993. Catedrática de Universidad, Departamento de Econometría, Estadística y Economía Española, Universitat de Barcelona  
E-mail: [mayuso@ub.edu](mailto:mayuso@ub.edu)

## **Lluís Bermúdez Morata**

Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras por la Universidad de Barcelona y Licenciado en Estadística por la Universidad Politècnica de Catalunya. Actualmente, es Profesor Titular de Universidad en el Departamento de Matemática Económica, Financiera y Actuarial de la Universidad de Barcelona y miembro del grupo de investigación 'Riesgo en Finanzas y Seguros' (Riskcenter-IREA). Su investigación se centra en la tarificación en el seguro del automóvil y en la valoración de los daños corporales en el ámbito de los seguros y los procesos de liquidación de la indemnización. Ha publicado artículos de investigación en revistas nacionales e internacionales y ha sido galardonado con el Premio Internacional de Seguros Julio Castelo Matrán (2004) concedido por la Fundación MAPFRE a la mejor obra en el ámbito de los seguros.

E-mail: [lbermudez@ub.edu](mailto:lbermudez@ub.edu)

## **Miguel Santolino Prieto**

Doctor en Estudios Empresariales, Licenciado en Economía, Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras por la Universidad de Barcelona y Master en Ingeniería Financiera y Actuarial por la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica). Actualmente, es profesor lector del Departamento de Econometría, Estadística y Economía Española de la Universidad de Barcelona y miembro del grupo de investigación 'Riesgo en Finanzas y Seguros' (Riskcenter-IREA). Su investigación se centra en la valoración de los daños corporales en el ámbito de los seguros y procesos de liquidación de la indemnización. Ha publicado artículos de investigación en revistas nacionales e internacionales y ha sido galardonado con el premio Ferran Armengol i Tubau (2008), concedido por la Societat Catalana d'Economia a la mejor obra en el ámbito de los seguros.

E-mail: [msantolino@ub.edu](mailto:msantolino@ub.edu)

## **Abstract**

La resolución de conflictos en el ámbito del seguro del automóvil suele realizarse por negociación entre las partes afectadas o por vía judicial. Aunque el porcentaje de casos resueltos en justicia ordinaria es notablemente inferior al porcentaje de casos resueltos por negociación, los costes asociados a la resolución por la vía judicial son notablemente superiores. La entrada en vigor en España del RDL 5/2012 de 5 marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles abre la posibilidad de aplicar este método de resolución de conflictos al ámbito asegurador como ya ocurre en países de nuestro entorno. Los autores usan una base de datos real de una compañía aseguradora para demostrar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los costes legales (gastos de abogados, procuradores,..) asociados a la resolución de conflictos por vía judicial y por negociación, realizando un análisis coste beneficio de las posibilidades de la mediación como vía alternativa de resolución.

## Resumen

En España, la fijación de las indemnizaciones por daños derivados de accidentes de tráfico, en el contexto del seguro obligatorio del automóvil, suele hacerse por negociación entre las partes afectadas o por vía judicial. En el primero de los casos el asegurador y la víctima llegan a un acuerdo sobre la cantidad compensatoria que permita resarcir los daños sufridos. En el segundo, y ante la falta de acuerdo, las partes afectadas deciden acudir a la vía judicial para que sea un juez quien fije dicha indemnización.

Sin embargo son diferentes los factores que hacen que las víctimas de accidentes de tráfico se muestren en algunas ocasiones insatisfechas sobre las indemnizaciones recibidas por los daños sufridos (Ayuso et al., 2011). La aversión a la conflictividad (negativa de la víctima a entrar en procesos judiciales) y la aversión al riesgo (incertidumbre sobre la indemnización finalmente satisfecha en la vía judicial) aumenta la probabilidad de que el asegurado acepte la compensación ofrecida por la compañía aseguradora (Ayuso et al, 2012). Adicionalmente, la duración de los procesos judiciales, normalmente superior a la duración de los procesos de negociación, también puede incidir en la vía de resolución elegida.

La entrada en vigor del RDL 5/2012 de 5 marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles abre la posibilidad de implementar este método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito asegurador español. El objetivo podría ser pensar en la existencia de una tercera persona imparcial que ayudase a alcanzar un acuerdo sin la necesidad de ir a juicio. Sin embargo, antes de considerar esta posibilidad, puede resultar necesario evaluar los costes que la implementación de la mediación tendría en este ámbito y el ahorro que podría derivarse teniendo en cuenta los costes asociados a la resolución de conflictos por vía judicial.

El objetivo de este trabajo es profundizar en el análisis de los costes legales que la resolución de conflictos por vía judicial tiene en el ámbito del seguro del automóvil. En el estudio se utiliza una muestra formada por 25744 expedientes de automóviles de una compañía aseguradora española, en la que el 5,6% de los casos han sido resueltos por vía judicial y el porcentaje restante (94,4%) por negociación. Estos porcentajes por vías de resolución son similares a los observados en otros mercados como EE.UU o Reino Unido (Derrig y Rempala, 2006; Lewis, 2006).

El análisis estadístico descriptivo realizado sobre los conceptos de gastos en abogados, derechos de procuradores, costes judiciales y otros gastos jurídicos en ambas submuestras pone de manifiesto la existencia de diferencias estadísticamente significativas, con costes notablemente más elevados cuando la vía de resolución es la judicial. A modo de ejemplo, mientras que el gasto medio en abogados en los conflictos resueltos por negociación es de 77,91 euros, dicha cifra asciende a 763,71 euros en los casos resueltos por vía judicial. A estos costes cabría añadir los propios del sistema judicial que ya han sido evaluados en trabajos previos (Pastor, 2003; Ayuso y Guillén, 2011). Ante estas diferencias de costes, el planteamiento de vías alternativas de resolución de conflictos que fomenten el alcance de acuerdos en el ámbito asegurador cuando la negociación entre partes no resulta efectiva, y evitando llegar a la vía judicial, puede quedar suficientemente justificada.

La realización de un análisis de sensibilidad teniendo en cuenta la derivación de diferentes porcentajes de casos resueltos por vía judicial en la muestra analizada a mediación permite obtener estimaciones sobre el porcentaje de ahorro esperado respecto a los costes actuales. En el planteamiento de escenarios se tienen en cuenta determinadas hipótesis utilizadas en la elaboración del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña (véase Cap. 15 sobre costes de la mediación) en relación al número de mediadores y sesiones de mediación, así como al porcentaje de éxito en el alcance de acuerdos por esta vía. Respecto al coste de las sesiones de la mediación se utiliza como criterio de partida el coste utilizado en dicho trabajo, relacionado con el coste público de las sesiones de mediación, pero se introducen desviaciones en dicho coste para considerar las posibles diferencias en el grado de complejidad en los casos mediados.

## **Referencias bibliográficas**

Ayuso, M., Bermúdez, Ll., Santolino, M. (2011) "Las indemnizaciones a las víctimas de accidentes de tráfico ante diferentes vías de resolución de conflictos: un análisis empírico", *Revista Española de Seguros*, 147, 655-674.

Ayuso, M., Bermúdez, Ll., Santolino, M. (2012) "Influence of parties' behavioural features on motor compensation disputes in insurance markets", *Journal of Risk Research*, aceptado, en prensa, DOI:10.1080/13669877.2011.652652.

Ayuso, M., Guillén, M. (2011) "La mediación dentro de la pirámide de litigiosidad para Cataluña: análisis de costes", en *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*, Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya, Barcelona, 895-942.

Derrig, R.A., Rempala, G.A. (2006) "A statistical analysis of the effect of anchoring in the negotiation process of automobile bodily injury liability insurance claims", *CAS Predictive Modelling Seminar*, October 4, 2006, Boston, MA.

Lewis, R. (2006) "How important are insurers in compensating claims for personal injury in the UK? *Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 31, 2, 323-339.

Pastor, S. (2003) *Dilación, eficiencia y costes*, *Foro sobre la reforma y la gestión de la Justicia*, Documentos de Trabajo 5, Fundación BBVA.

### **Cost of resolution of disputes by means of the judicial procedure in the context of motor insurance. Cost-benefit analysis of the implementation of mediation as alternative mechanism of conflicts resolution**

In Spain the resolution of disputes in motor insurance is made by means of either negotiation or judicial decision. The percentage of cases settled by judicial decision is dramatically lower than the claims settled by means of friendly agreement between involved parties. However, expenses associated to the judicial procedure are clearly higher. The legislation about mediation in civil and commercial matters that is recently in force, the RDL 5/2012, March 5<sup>th</sup>, introduces the mediation as a new mechanism of conflicts resolution in insurance. It is not a new approach. Other European countries already have mediation mechanisms to resolve motor disputes. Authors use a real database provided by an insurance company to show that legal costs associated to each resolution mechanism are statistically different (expenses of lawyers, solicitors, etc.). A cost-benefit analysis is made to investigate the mediation mechanism as an alternative mechanism of resolution of disputes.

#### **Summary**

In Spain, bodily injury compensations as a consequence of motor crashes are settled by agreement between parties or by judicial decisions in the context of the compulsory motor third-liability insurance. When claims are friendly resolved, victim and insurer reach an agreement regarding what compensation amount meets sustained damages. Whether an agreement is not reached, then involved parties follow the judicial procedure and the compensation amount is awarded by court.

However, victims often consider that the compensation amount obtained for bodily injuries is unsatisfactory for different reasons (Ayuso et al, 2011). Conflict aversion (victim does not want to be involved in a judicial process) and risk aversion (uncertainty regarding the final compensation awarded in the judicial via) increases the likelihood that the victim accepts the compensation offered by the insurance company (Ayuso et al., 2012). Additionally the expected duration of the judicial process, which is usually longer than the negotiation process, also influences on the selection of the resolution mechanism.

The legislation about mediation in civil and commercial matters that is recently in force, the RDL 5/2012, March 5<sup>th</sup>, introduces the mediation as an alternative mechanism of resolution of conflicts in the Spanish insurance context. An impartial third agent may help to reach an agreement avoiding the judicial procedure. Then it is worth evaluating the costs associated to the implementation of mediation in the insurance context and what amount may be saved by means of this resolution mechanism of disputes comparing with judicial expenses.

The goal of this study is to analyze the legal expenses associated to the resolution mechanism when motor insurance claims are settled by judicial decision. We use a real database provided by a Spanish insurance company which consists of 25744 motor bodily injury claims. Among those claims, the 5.6% of claims were settled by judicial

decision and the 94.4% by negotiation. This high percentage of claims settled by friendly agreement is similar to the percentage of claims settled by negotiation in other countries such as U.S. and United Kingdom (Derrig y Rempala, 2006; Lewis, 2006).

A descriptive analysis of lawyer expenses, solicitors and court costs and other legal expenses made in both subsamples show that mean legal costs are statistically different in both resolution procedures. Indeed, legal costs are dramatically higher when the judicial procedure is followed. For instance, the cost of lawyers is on average 77.91 Euros when the claim is friendly settled. By opposite, lawyer expenses increases to 763.71 Euros in the judicial procedure. These amounts do not take into account the costs of the judicial system itself and, therefore, the total cost would be higher. Previous works have estimated these judicial system expenses (Pastor, 2003; Ayuso and Guillén, 2011). These differences in the associated costs justify the study of mechanisms alternative to the expensive judicial via to resolve disputes in the insurance context when an agreement is not reached by negotiation.

A sensitive analysis in which different percentages of claims settled by judicial decision in the sample are derived to mediation allows the estimation of the expected percentage of reduction in the current legal costs whether the mediation mechanism is implemented. Scenarios are defined taking into account the hypothesis used in the *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña* regarding the number of mediators, sessions of mediation and the percentage of successful to reach agreements by means of this via (see Chapter 15 regarding mediation costs). In relation to the mediation costs, we consider the cost used in this study as benchmark cost of mediation -the public cost of mediation sessions- but we introduce deviations to this cost to reflect differences in the complexity level of the mediated cases.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **CAPACIDAD DE LA MEDIACIÓN PARA ASUMIR PROCESOS DE LIDERAZGO PARA EL CAMBIO EN LA SOCIEDAD ACTUAL**

**Mireya Rodríguez  
VENEZUELA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# CAPACIDAD DE LA MEDIACIÓN PARA ASUMIR PROCESOS DE LIDERAZGO PARA EL CAMBIO EN LA SOCIEDAD ACTUAL.

**Mireya Rodríguez**  
**VENEZUELA**

Presidente del Foro Mundial de Mediación. Licenciada en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello(1980), con Doctorado y Diploma de Especialización (DEA) en Economía del Trabajo en la Universidad de Ciencias Sociales de Toulouse- Francia (1986). Diploma de Especialista en Desarrollo y Cooperación Técnica en el Instituto de Estudios Internacionales y de Países en Vías de Desarrollo, Toulouse- Francia. 1986. Diploma de Postgrado en Negociación en la Pontificia Universidad Católica Argentina. 2002. Creadora del Programa de Alta Gerencia en Negociación y Resolución de Conflictos. Facilitadora y Docente en Negociación y Mediación en varias Universidades de la region centro y latinoamericana. En 2005, es designada Delegada para Venezuela del Foro Mundial de Mediación y ha sido Miembra de su Junta Directiva desde 2007.

Colonia Palmira, Edificio Las Palmas, apto 3.

mireyarodriguez@yahoo.com

504-94559189 Tegucigalpa, Honduras

## **Introducción:**

La VIII Conferencia Internacional del World Mediation Forum – Spain 2012, vincula a la mediación con el liderazgo y la acción para el cambio en la sociedad actual y en condiciones pacíficas. Nadie puede negar la necesidad de estos cambios. Prueba de ello son las manifestaciones que ocurren en el mundo entero, en protesta por los deficientes resultados que a todo nivel muestra el desempeño de sus liderazgos. Sin embargo, no debemos equivocarnos a la hora de diagnosticar las raíces de esa ineficiencia. Resultaría muy fácil, esgrimir la inoperancia de las políticas públicas en materia económica o bien del agotamiento del modelo comunitario europeo o del llamado “sueño americano”.

Las razones son mucho más profundas y-en general- desconocidas para la mayoría, no sólo de la población, sino del mismo liderazgo. Por ello, **promover que la mediación pueda asumir un rol más activo en este periodo especialmente conflictivo exige el conocimiento y dominio de los nuevos enfoques, contenidos y metodologías que exige el siglo 21 para poder gestionar el periodo de transición civilizatoria en la que nos encontramos como planeta, adquiriendo las competencias y las herramientas para hacerlo de una manera constructiva y sostenible.** Una visión mas restringida de la naturaleza de la época nos llevaría a exponer soluciones que seguramente resultarán igualmente insuficientes, lo cual podría frustrar la iniciativa de que la Mediación asuma roles más activos en materia de liderazgo en este periodo de cambios. Rol que debe ser capaz de promover acciones oportunas y relaciones equilibradas en el ejercicio del poder con justicia social y visión anticipatoria para gestionar los cambios sin violencia.

Ese es el reto a dilucidar en esta VIII Conferencia del Foro Mundial de Mediación.

## **Antecedentes:**

Este tema de un mayor liderazgo para la mediación en la época actual fue abordado en la VII Conferencia del Foro Mundial de Mediación realizado en noviembre de 2010 en Venezuela. Como puede constar en el resumen de dicha Conferencia, decíamos que “se constata la existencia de una visión más amplia de la Mediación. La consolidación de buenas prácticas y la acumulación de resultados exitosos de la mediación -en las más distintas áreas y en diversas partes del mundo- reflejan que esta ya es más que una herramienta para la resolución, contención o gestión de conflictos sino que puede aspirar a convertirse en parte de una estrategia mayor para alcanzar la gobernabilidad, tomando en cuenta su potencial para acompañar procesos de cambio social. En particular, el estudio de la mediación comunitaria reflejó las distintas modalidades a través de las cuales esta ya está en capacidad de proporcionar soluciones a los gobiernos, para contrarrestar los distintos tipos de violencia que caracteriza a nuestras sociedades.”(FMM, 2010).

Nos alegra que la presente Conferencia haya decidido proponer y profundizar lo que en el 2010 detectamos al evaluar las distintas ponencias presentadas, las cuales fueron sistematizadas en un libro que, por primera vez en el Foro Mundial de Mediación, fue distribuido en forma digital.

### **La realidad que vivimos:**

Vivimos tiempos difíciles, de profundos y acelerados cambios. Un mundo que puede ser descrito como convulsionado, desigual, injusto, excluyente, contradictorio, incierto y complejo. Como vimos anteriormente, si preguntáramos acerca de las causas que han generado esos efectos, la mayoría lo atribuirían a la pérdida de valores, a la inconformidad ante el status quo, a la falta de educación y planificación, a la desintegración familiar y social, a la tecnología mal utilizada, al miedo al cambio, a un modelo económico que genera exclusión social, a la mala gestión y la corrupción, a la falta de compromisos y ausencia de consensos nacionales, a una visión separada entre los hombres, a los embates del crimen organizado, el narcotráfico y el terrorismo, entre otras. Sin embargo, tal como Naim nos alerta, "el entramado de esta sociedad contemporánea semeja un gran tejido en el que las confusiones y las ambigüedades ocultan la realidad."<sup>94</sup> Sólo los expertos y círculos muy especializados saben que más allá de estas causas aparentes existen otras aún más profundas. Saben que este clima de insatisfacción generalizada responde a la existencia de una visión peligrosamente desactualizada y restringida sobre los cambios que estamos viviendo, cuyo desfase nos ha llevado a actuar como si el Siglo XXI fuera una simple prolongación del Siglo XX. Saben que se está produciendo un proceso de transformación radical de las bases de la sociedad mundial, producido por el choque entre los viejos y los nuevos paradigmas, donde la mayoría de los conceptos, valores, creencias, prioridades, motivaciones y comportamientos que eran válidos para la sociedad, han sido sustituidos por nuevas formas de percibir, sentir y hacer las cosas, como consecuencia de los descubrimientos que han desplazado al paradigma científico tradicional. Su impacto ha significado la ruptura de las bases de todos los nexos ideológicos, sociales, económicos, institucionales y morales que antes cohesionaban a la sociedad, con efectos altamente desestabilizantes para la población mundial, la cuales se percibe sin parámetros ciertos que orienten su conducta. Por tal razón, este período es descrito como una "transición civilizatoria," (término acuñado por Darcy Ribeiro) que ha colocado al ser humano en medio de conflictos profundos y peligrosos que - de no atenderse adecuadamente- pueden destruirnos como Humanidad.

Se trata de "un cambio fundamental de visión en la ciencia y de la sociedad, un cambio de paradigmas tan radical como la revolución copernicana"<sup>95</sup>. Ante la magnitud de estas transformaciones, la mayoría tiene dificultades para informarse, encontrarle un sentido y desarrollar una capacidad de respuesta efectiva ante los cambios, sobre todo por la manera tan rápida y radical con que estos se producen. Las brechas cognitivas y de información existentes son muy importantes, ya que la mayoría de nuestras sociedades todavía no han adquirido una cosmovisión integrada y comprensiva de la realidad actual.

De hecho, buena parte del planeta tiene alrededor de cien años de retraso, a pesar de que "los dramáticos cambios de pensamiento que tuvieron lugar a principios del siglo XX han sido ampliamente discutidos por físicos y filósofos a los largo de más de cincuenta años"<sup>96</sup>. Por ello, Capra sostiene que "la mayoría de nosotros suscribe conceptos de una visión desfasada del mundo, una percepción de la realidad inadecuada para tratar con nuestro interconectado mundo"<sup>97</sup>.

Este déficit de conocimiento explica por qué este período es especialmente conflictivo, ya que por encontrarnos en este proceso de transición civilizatoria realizamos diagnósticos e identificamos alternativas desfasadas de los nuevos paradigmas. Según Calcaterra, "estamos completamente ciegos frente al problema de la complejidad. Esta ceguera es parte de la barbarie con que hemos estado enfrentando el fenómeno del conflicto"<sup>98</sup> debido a que los niveles de conciencia individual y colectiva aún no son suficientemente amplios y elevados para acoger la globalidad y complejidad de los problemas existentes. Por ello, la configuración mental, emocional y conductual

---

<sup>94</sup> Naim, Moisés, Op cit.

<sup>95</sup> Capra. La trama de la vida, Pág. 26. Editorial Anagrama, Colección Argumentos, Barcelona, 1998.

<sup>96</sup> Capra, Fritjof: Op cit Pág. 27.

<sup>97</sup> Capra, Fritjof, Op cit Pág. 27.

<sup>98</sup> Calcaterra, Rubén. Mediación Estratégica. Edit Gedisa

predominante, propia de relaciones de dependencia y competencia, tiene severas limitaciones y dificultades para el manejo constructivo de conflictos. Toda actuación desde este nivel es un obstáculo para hacer realidad conceptos del Siglo XXI, lo cual hace cada vez más difícil acercar e integrar las distintas percepciones de la realidad, conciliar intereses contrapuestos y lograr acuerdos constructivos, eficientes y duraderos.

No podemos ser indiferentes a esta realidad. Gestionar este cambio de época es el reto en que se encuentra la humanidad, ya que contienen buena parte de las soluciones a los problemas de nuestro tiempo. Los nuevos paradigmas amplían la visión y enriquecen el proceso del pensamiento, ya que permite comprender las nuevas leyes de comportamiento y manejar nuevas categorías de análisis para transformar la realidad, a partir del manejo de la complejidad, la incertidumbre, el pensamiento sistémico, la sinergia, la interdependencia, la autorregulación, la inteligencia emocional, la descentralización, la flexibilidad, las redes, la visión ecológica, la inclusión, la tolerancia y el respeto a la diversidad, entre otras. Conceptos muchos de ellos cercanos a la cultura oriental, lo cual explica tanto la emergencia de su liderazgo sostenido en estos tiempos críticos como las dificultades de la cultura occidental para comprender esta época.

Ante esta situación, considero que los y las mediadoras están en capacidad de articular una acción responsable y conjunta que contribuya a impulsar la transición en la que nos encontramos inmersos todos. Lo anterior plantea la necesidad de fomentar un nuevo esquema de relaciones basado en la cooperación, más allá de la lógica antagónica o adversarial hasta ahora predominante. Este sólo puede surgir al compartir objetivos comunes y valorar las diferencias, como base para la construcción de nuevos acuerdos. Este es el terreno especialmente propicio para la Mediación.

#### **El manejo de conflictos en nuestras sociedades:**

Una revisión de la manera cómo estamos abordando los conflictos nos da información preocupante. En particular, porque predominan dos tipos de pensamiento y de relaciones que no son propicios para gestionar la época que vivimos. Por una parte, predomina un tipo de pensamiento básico que no permite a las personas desarrollar una actitud de observador, que le permita de colocarse en los zapatos del otro” o de ver la propia cosmovisión como “una más”. En este estadio, Hardinguey describe que **“cada uno pertenece y “es” su propia perspectiva y nada más**, por lo que cualquier cuestionamiento a dicha perspectiva es vista como **un ataque personal** que amenaza su propia existencia<sup>99</sup>”. En consecuencia, no disponen de herramientas para percibir procesos complejos, sistémicos o de interrelaciones múltiples e integrar diferentes perspectivas en una cosmovisión integral y comprehensiva, capaz de acoger el amplio espectro de la realidad<sup>100</sup>. Por ello, tienden a creer que sólo el dominio de una parte sobre la otra es la única salida a los conflictos.

Dentro de esta perspectiva, el diálogo no es valorado como herramienta para la resolución de disputas ni existen espacios institucionales para construir coincidencias y dirimir divergencias. En tal contexto, se resisten o no valoran la intervención de terceros, que pudieran ayudar para acercar visiones y posiciones en disputa, lo cual fragmenta aún más y aleja las posibilidades de entendimiento para el logro de acuerdos y definir una agenda conjunta de desarrollo. En consecuencia, impera la desconfianza y el sabotaje mutuo, que reduce la posibilidad de resolución conjunta de las diferencias. En el mejor de los casos, se recurre a las instancias judiciales, con las consecuencias que ello tiene en términos de tiempo, costos y su impacto en la calidad de las relaciones. Según Hardinguey, toda actuación desde este nivel hace inevitable que siga existiendo un abismo entre las partes, que explica la ausencia de soluciones posibles a los conflictos complejos existentes, que no pueden ser entendidos ni solucionados aisladamente, ya que se trata de problemas interconectados e interdependientes (Capra, Fritjof, 1998).

Por otra parte, también tenemos un tipo de pensamiento un poco más avanzado que permite desarrollar la mentalidad del “yo primero” y desde allí manejan los conflictos que se le presenten. Tras esta actitud subyace una visión parcial de la realidad y de competencia frente a los otros y a su entorno, que les genera dificultades para respetar la diversidad e impide la sinergia que se derivarían de una visión inclusiva. En consecuencia, su capacidad

---

<sup>99</sup> Hardinguey, Thomas, Op cit.

<sup>100</sup> Harguiey, Salvador y Jordan Thomas: “Hacia una solución pacificadora, universal e integrada de los conflictos sociales y políticos, citado por Mireya Rodríguez en la Cátedra de Imagen, Identidad y Poder del Negociador, del Programa de Negociación y Resolución de Conflictos, diseñado por la autora.

de integración de la complejidad de la época actual es moderada. Sólo les permite percibir que existen razones legítimas para las distintas posiciones y modelos mentales de los otros, aunque todavía sean vistas como irreconciliables<sup>101</sup>. Por ello, tampoco pueden asumir la actitud de prevención, cuidado, ni de reparación propia de los métodos alternos de resolución de disputas, propios de los nuevos paradigmas. Para ellos, el conflicto y las negociaciones siempre se enfocan como una cuestión de ganar o perder. En una negociación, “su” verdad es “la” Verdad, por lo que defienden sus intereses individuales por sobre la relación con otras personas. Para dirimir sus diferencias recurren a la ley y no dudan en recurrir al juicio y al arbitraje cuando consideran lesionados sus intereses. De allí, que no dispongan de la visión para gerenciar la complejidad y lidiar con el conflicto de manera proactiva ni creen los espacios de reflexión que permitirían el abordaje positivo del conflicto que se requiere en el Siglo XXI.

### **¿Por qué la mediación?**

Frente a la magnitud de este desafío, considero que la forma en que nos comunicamos y resolvemos nuestras diferencias es la clave para gerenciar esta transición civilizatoria, sin incrementar la conflictividad que le es inherente.

En ese contexto, la Mediación y los métodos alternos de resolución de disputas se han revelado como herramientas poderosas, capaces de fortalecer a las personas, a las instituciones y al liderazgo en el acercamiento de perspectivas diversas e identificación de soluciones inclusivas, eficientes y sostenibles. De allí, que puede jugar un rol decisivo al comprometerse y contribuir a facilitar este proceso. En ese nuevo contexto, coincidimos con Calcaterra, para quien “el Mediador es un agente de cambio”.

Sin embargo, quienes hemos trabajado el tema de liderazgo podemos coincidir en que en la época actual éste exige nuevas competencias para hacerlo de manera responsable y sostenible. A este respecto, a continuación desarrollaré lo que a mi juicio son las competencias actuales y posteriormente cuales serían las competencias requeridas para asumir el reto que propone esta VIII Conferencia.

### **Competencias actuales que posee la Mediación para asumir funciones de liderazgo, impulsar procesos de cambio y favorecer una mayor gobernabilidad:**

Algunas de las habilidades y herramientas requeridas para liderar procesos de cambio que proporciona la mediación son las siguientes:

- Capacidad de análisis para identificar tipos de conflictos, detectar el alcance y naturaleza del problema y lidiar con información insuficiente, compleja y a veces confusa.
- Herramientas para comunicarse, resolver las diferencias de manera colaborativa y coordinar acciones con un enfoque dialógico.
- Crear un meta lenguaje común a las partes involucradas, que hace posible una comunicación libre, no-violenta a través del diálogo.
- Privilegiar la calidad de las relaciones y del proceso (inclusión y participación) para poder obtener resultados donde todos ganen. Pasar del **yo oustedes al nosotros**.
- Manejo adecuado de la inteligencia emocional individual para no paralizarse por la confrontación. Empatía para identificar las motivaciones personales y emociones de los individuos en conflicto, facilitar el proceso de comunicación
- Construir ambientes de cooperación, acercar posiciones aparentemente no reconciliables dentro de un marco de respeto y detectar el tipo de compensación subjetiva válida para cada uno de los involucrados,
- Superar la visión fragmentada de la realidad de las partes e incorporar las distintas perspectivas para asegurar soluciones viables, integradoras e inclusivas.
- Disciplina para desarrollar un proceso con equidad, que autorregule la propia conducta y contenga las naturales presiones de las partes.
- Creatividad para identificar recursos disponibles y apoyar la generación de alternativas con flexibilidad, tolerancia y sensibilidad para enmarcar situaciones conflictivas en un marco ético

---

<sup>101</sup> Hardinguey, Salvador y Jordan Thomas:” Op cit.

común.

- Dominio técnico del tema, para hacer que los involucrados se sientan seguros con la experticia del(a) Mediador(a) sobre todo en los temas de creciente complejidad actual: temas étnicos, religiosos, de género, culturales e inter paradigmas.
- Optimismo, que permite descubrir los aspectos cooperativos ocultos en la confrontación.

### **Competencias que debe poseer la Mediación para asumir funciones de liderazgo, impulsar procesos de cambio y favorecer una mayor gobernabilidad:**

Algunas de las habilidades y herramientas requeridas para liderar procesos de cambio que debe adquirir la mediación son las siguientes:

- Dominar las nuevas lógicas de funcionamiento del Siglo 21 para entender la complejidad de los problemas actuales.
- Desarrollar una mayor capacidad e abstracción para manejar nuevos significados y coordinar acciones que le permita observar y operar con diferentes paradigmas, incluso si aparecen como incompatibles.
- Adquirir herramientas que promuevan la reflexión a nivel de supuestos, mapas mentales y patrones presentes en las creencias que alimentan los conflictos.
- Detectar los niveles de conciencia que subyace en cada comportamiento para diseñar estrategias diferenciadas de abordaje.
- Dominar herramientas de planificación estratégica para construir visiones compartidas entre perspectivas en disputa, con enfoque sistémico y de mediano plazo.
- Desarrollar mayores capacidades para facilitar procesos dialógicos y vincularlos conceptualmente con dinámicas de cambio social.
- Incrementar sus capacidades de colaboración y de trabajo en equipo.
- Alinear su conducta de manera coherente en base a los valores de apertura, tolerancia y respeto a la diversidad, características de la sociedad del Siglo XXI

Desarrollar este comportamiento requiere que del(a) Mediador(a) una identidad consolidada y un nivel de conciencia más evolucionado, que se refleje en comportamientos de humildad y responsabilidad.<sup>102</sup>

### **Necesidad de acercar y articular esfuerzos para difundir las bondades de la Mediación.**

Para facilitar este nuevo rol de liderazgo de la Mediación, se requieren tres acciones complementarias:

- **Diseñar una estrategia articulada de comunicación**, que permita difundir los logros, experiencias exitosas y buenas prácticas de la Mediación, enfatizar su potencial para liderar procesos de cambio social y masificar la mentalidad mediadora requerida para re-encuadrar positivamente este período conflictivo por definición. Esta acción deberá sistematizar y cuantificar los resultados obtenidos para lograr una mayor concientización societal sobre las ventajas de la herramienta.
- **Actualizar y enriquecer los programas de capacitación en Mediación, con un enfoque transdisciplinario**, ya que este período exige el conocimiento y dominio de los nuevos enfoques, contenidos y metodologías que exige el siglo 21 para poder gestionar el período de transición civilizatoria en la que nos encontramos como planeta, adquiriendo las competencias y la herramientas para hacerlo de una manera constructiva y sostenible.
- **Impulsar una estrategia de Unidad que permita elaborar un marco unitario para la acción pública**, ya que —a pesar de estar en la era de las comunicaciones— todavía predomina el trabajo en compartimientos estancos, en los que se desarrollan conductas competitivas que nos alejan de la conducta colaborativa que debe reflejar todo/a Mediador/a.

### **La realidad que podemos tener:**

La aplicación sistemática y masiva de estas habilidades transformadoras permitiría la multiplicación de sociedades incorporadas progresivamente a los nuevos paradigmas. En ellas, se entiende el conflicto como inherente a la vida en sociedad y los métodos alternos de resolución de disputas se acepta como herramienta cotidiana, generalizada

e institucionalizada, que “poseen un alto valor de fortalecimiento y revalorización de las personas,<sup>103</sup> actúan como mecanismo de regulación y acompañan sus procesos de evolución y cambio social. Como producto de este accionar, sería posible:

- Institucionalizar espacios alternativos y prácticas sociales para fortalecer la Ciudadanía, el Estado de Derecho y la Democracia, que permitan conciliar la multiplicidad de interpretaciones, intereses y expectativas presentes en toda sociedad.
- Crear capital social, al formar un tejido entre los ciudadanos que conocen y aplican los métodos alternos de resolución de conflictos, sin acudir al juicio, la fuerza o a la violencia como instancias resolutivas. Comparto la opinión de Juan Carlos Vezzulla, quien plantea que la mediación “permite un **tratamiento igualitario** a todos los ciudadanos, sin exclusiones, trabajando en la **capacitación de las personas** para que puedan abordar, comprender y resolver sus problemas.”
- Construir una cultura de paz, en un marco de seguridad, cooperación y compromiso que transforme el proceso tradicional de toma de decisiones y permita recrear grandes consensos políticos nacionales como parte de la gobernabilidad.

Con estas capacidades, la función del(a) mediador(a) en esta transición civilizatoria permitiría:

- Transformar la cultura de la evasión, competencia y/o confrontación por la cultura de la cooperación y la sinergia.
- Pasar de estrategias reactivas y confrontativas frente al conflicto a estrategias preventivas, proactivas y colaborativas.
- Pasar de concebir al otro como amigo o enemigo y reconocerlo como sujeto legítimo, con un marco de referencia válido aunque no lo comparta.
- Pasar de una visión parcial de corto plazo, a la construcción de una visión compartida de futuros posibles.
- Pasar de decisiones individualistas, centralizadoras y jerárquicas a decisiones participativas, en base a la delegación y la horizontalidad.
- Pasar de la argumentación descalificadora a la argumentación precisa, creíble y profesional.
- Pasar de la informalidad e incumplimiento de compromisos al respeto y alto cumplimiento de los acuerdos.
- Pasar del desborde a la autorregulación emocional.
- Pasar del poder sobre los otros al poder con los otros.
- Pasar del bajo seguimiento y monitoreo a una ejecución evaluación, con uso de indicadores para el seguimiento de los acuerdos.

En este sentido, hago un llamado a una acción más enfocada y decidida de los mediadores en el mundo, para apoyar la gerencia y transformación de los conflictos de esta época. Por ello, desde sus espacios profesionales, académicos, gubernamentales, empresariales, etc les invito a profundizar las acciones de cambio y transformación en cada uno de sus países, para así contribuir con la urgente pacificación que necesita nuestro planeta.

Poseemos los conocimientos, las herramientas y hemos adquirido de manera privilegiada las habilidades internas para contener y resolver situaciones conflictivas en los más variados campos del saber y del hacer. Es hora de compartir estas habilidades con la convicción ética de utilizar el conocimiento para rescatar la dignidad del ser humano y hacer más gobernable nuestra realidad actual.

---

<sup>103</sup> Bosqué, María Carme, Cultura de Mediación y cambio social, Pág 126, Edit Gedisa, Barcelona, 2003.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**BENEFICIOS DE LA INTERDISCIPLINARIEDAD EN LOS  
EQUIPOS DE MEDIACIÓN.  
POR UN OBJETIVO COMÚN**

**Miriam Aguilera Manzano,  
José Antonio Zaldívar Álvarez  
Francisco José Ureña Palma  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# BENEFICIOS DE LA INTERDISCIPLINARIEDAD EN LOS EQUIPOS DE MEDIACIÓN. POR UN OBJETIVO COMÚN.

**Miriam Aguilera Manzano,  
José Antonio Zaldívar Álvarez  
Francisco José Ureña Palma  
ESPAÑA**

**Miriam Aguilera Manzano**  
E-mail: [miriamdam1@hotmail.com](mailto:miriamdam1@hotmail.com).

**José Antonio Zaldívar Álvarez**  
Licenciado en Psicología por la Universidad de Granada y máster en Mediación familiar, social y laboral en la misma universidad. Experiencia como psicólogo social en el Centro Penitenciario de Albolote (Granada). Psicólogo formador para el Programa Acciones Experimentales de la Junta de Andalucía. Mediador familiar en los Servicios Sociales Comunitarios de Pinos Puente y Santa Fe. Mediador educativo en Centros de Educación Primaria y Secundaria. Docente en el Máster de Mediación familiar social y laboral de la Universidad de Granada. Formador en mediación para el Centro del Profesorado de Granada. Miembro activo de la Asociación Granadina de Atención Integral a la Familia, mediando y creciendo.

Email: [jose.zaldivar@hotmail.com](mailto:jose.zaldivar@hotmail.com)

**Francisco José Ureña Palma**  
Licenciado en Derecho por la Universidad de Granada y máster en Mediación familiar, social y laboral en la misma universidad. Letrado del Ilustre Colegio de Abogados de Granada. Mediador familiar en los Servicios Sociales Comunitarios de Pinos Puente y Santa Fe. Mediador educativo en Centros de Educación Primaria y Secundaria. Docente en el Máster de Mediación familiar social y laboral de la Universidad de Granada. Formador del profesorado en mediación para el Centro del Profesorado de Granada. Miembro activo de la Asociación Granadina de Atención Integral a la Familia, mediando y creciendo.

Email: [franciscoup@gmail.com](mailto:franciscoup@gmail.com)

## **1. ANTECEDENTES**

Antes de que la mediación se diera a conocer y comenzará a implantarse como herramienta para resolver los conflictos interpersonales, desde otras disciplinas, como son el trabajo social, la psicología o el derecho se ha venido abordando con técnicas propias de estas materias la resolución de aquellos.

A continuación, haremos una breve revisión de las técnicas, habilidades y formas de trabajo que las diferentes disciplinas utilizan en la resolución de conflictos interpersonales.

El **Trabajo Social** es la disciplina científica, rama de las ciencias sociales y humanas, con un cuerpo sistemático de conocimientos teóricos y metodológicos basados en la experiencia, interviniendo con individuos, grupos y comunidades, mediante la prevención y transformación de situaciones de necesidad para obtener un desarrollo y bienestar social.

Partiendo de esta definición se observa como el Trabajo Social interviene para la resolución de problemas en las relaciones humanas, o lo que es lo mismo, en los conflictos entre dos o más partes. El tránsito existente entre la persona (o personas) objeto de intervención y su necesidad nos permite hablar del binomio que relaciona dichas necesidades y problemas sociales con los recursos sociales. Dichos recursos sociales pueden suponer un conflicto en principio, en un primer momento hay que discernir entre las *“necesidades sentidas y las expresadas”*<sup>104</sup> para en un segundo momento valorar la posible respuesta. Después de haber llevado a cabo la valoración oportuna, se determina dentro de las posibilidades, que recurso es el más adecuado, teniendo en cuenta la posible escasez de los mismos.

Según Jorge Torres Díaz en *“Historia del Trabajo Social”* una de las funciones del Trabajo Social es la correctiva consistente en corregir las disfuncionalidades producidas por las desigualdades sociales que inciden en los conflictos y desequilibrios. De la misma forma, el/la profesional tiene la función reparadora y educativa, teniendo gran relevancia el desarrollo de habilidades sociales en las personas usuarias para la resolución de sus propios conflictos.

---

<sup>104</sup> Teoría de las necesidades de Bradshaw

Dentro del perfil profesional, las competencias generales del Trabajo Social son:

- *“Intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación*
- *Participar en la formulación de las Políticas Sociales*
- *Contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales*

Todo ello con el fin último de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:

- *La integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades*
- *La constitución de una sociedad cohesionada y*
- *El desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social”<sup>105</sup>*

En conclusión, podemos especificar que desde el Trabajo Social se interviene desde la acción social, gestionado y valorando conflictos y/o problemas, partiendo de estructuras y procesos sociales, teniendo como fin el cambio social, siendo de gran importancia el conocimiento del comportamiento humano y las emociones.

Partiendo de esta premisa, desde el Trabajo Social, se gestionan emociones y se interviene en situaciones problemáticas, lo que se relaciona directamente con el proceso de la mediación.

El Trabajo Social se relaciona directamente con la Mediación en el momento que se trabaja con conflictos que son mediables partiendo de dos o más partes en conflicto. Desde el Trabajo Social se han detectado conflictos, se han estudiado, planificado intervenciones para la solución posterior, pero no desde el concepto puro de la mediación, o lo que es lo mismo, desde el Trabajo Social se han usado técnicas propias de la mediación sin ser valorados estos procesos como mediación.

Por lo que partiendo de las nuevas realidades sociales, se crea una nueva disciplina profesional que se adapta a las necesidades actuales, partiendo de diversas profesiones de base, dando lugar a la Mediación en sentido formal, considerada como alternativa en la resolución de conflictos.

La **psicología**, a grosso modo es la ciencia que se encarga del estudio de los procesos mentales y del comportamiento humano, ésta abarca todos los aspectos complejos del funcionamiento psíquico humano. La psicología aplicada o profesional agrupa las diferentes ramas de la psicología que tienen aplicación directa en la solución de problemas y mejora de las relaciones humanas. Sus vertientes más conocidas son la socio-comunitaria, la educativa, la organizacional, la clínica y la forense, aunque también agrupa otras vertientes en desarrollo.

Con respecto a la forma en la que se ha abordado la resolución de conflictos desde la psicología aplicada, cabe destacar, que dependiendo de la vertiente en que nos situemos la forma de intervención puede variar.

Así pues, según las últimas publicaciones del Departamento de Psicología Experimental y Fisiología del Comportamiento de la Universidad de Granada, se defiende que para gestionar conflictos de manera afectiva y asertiva, es de vital importancia la puesta en marcha, por parte del individuo, de estrategias de regulación de sentimientos y emociones que son las que nos ayudarán a encauzar los conflictos de manera negociada y cooperativa.

Una vertiente de la psicología, que en los últimos años está teniendo bastante éxito en la resolución de conflictos familiares, es la Terapia Sistémica. Ésta surge como una forma de trabajo más allá del individuo. El papel del psicólogo o la psicóloga consistirá en evaluar atentamente cada situación clínica intentando comprender todos los elementos y fenómenos que están relacionados con el inicio y mantenimiento de la conflictividad familiar y seleccionará aquellas estrategias de intervención idóneas para alcanzar los objetivos deseados, que conduzcan a un estado de equilibrio y bienestar. En este enfoque resulta decisivo que el énfasis esté puesto en la dinámica de los procesos comunicacionales y en las interacciones de los miembros de la familia.

A través de la rama Cognitivo-Conductual, en la terapia de pareja para resolver conflictos, el/la psicólogo/a orientará la intervención a que la pareja aumente sus intercambios de conductas positivas, aprenda habilidades de comunicación y resolución de problemas para así cambiar el patrón de reciprocidad negativa introduciendo conductas positivas frente a la negatividad, y provocar cambios en las atribuciones, expectativas e ideas irracionales.

Muchas de las habilidades, recursos y técnicas con las que trabaja el/la psicólogo/a pueden ser de gran utilidad a la persona mediadora, son tales como la capacidad de observación, de comunicación, habilidades para identificar los electos que influyen en el comportamiento y en las relaciones humanas o las habilidades de resolución de conflictos. El dominio de la escucha activa, la comunicación no verbal, las habilidades sociales o la inteligencia emocional son imprescindibles para la persona mediadora.

*“La inteligencia emocional consiste en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones”<sup>106</sup>*. Una de las

---

<sup>105</sup> Libro Blanco. Título de Grado en Trabajo Social (2006). Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Página 111.

<sup>106</sup> Salovey y Mayer, 1990

competencias que ha de desarrollar el/la profesional de la psicología es la inteligencia emocional, por lo que ha de poseer las actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma efectiva las emociones. Las competencias emocionales son imprescindibles a la hora de llevar un proceso de mediación, y por tanto la persona mediadora ha de estar bien formada en este campo.

Las emociones están presentes en todos los conflictos interpersonales e influyen de manera significativa en su gestión. Cuando las personas se encuentran hablando de sus conflictos en las sesiones de mediación, las emociones siempre están presentes y juegan un papel fundamental a la hora de que el conflicto se resuelva o no, e incluso de que se produzca una escalada y el proceso de mediación no llegue a su destino. Cuando se produce una escalada en el conflicto, las emociones suelen ser de los elementos más influyentes. La activación emocional elevada puede dificultar la expresión y/o consecución de los intereses y necesidades reales de las partes.

Cuando el conflicto va hacia una dirección u otra, se debe en gran medida a que las partes han tomado una decisión. Si esta decisión no es compatible con los intereses y necesidades de ambas partes, difícilmente se solucionará la problemática. Antonio Damasio, en su libro *“El Error de Descartes”*, plantea la hipótesis del *“marcador somático”*; mecanismo por el cual los procesos emocionales guían e influyen en la conducta, y especialmente en los procesos de toma de decisiones.

Las personas no siempre toman decisiones basándose en los beneficios “racionales”. No podemos ver las emociones como simples reacciones a los conflictos, sino también como el marco a través del cual cada parte entiende y define su situación.

El **Derecho** es aquella ciencia que estudia el conjunto de principios y normas, expresivos de una idea de justicia y de orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de manera coactiva.

Doctrinalmente, el Derecho se clasifica a su vez en derecho objetivo y Derecho subjetivo, siendo el primero el conjunto de normas, recogidas en los distintos ordenamientos jurídicos, que regulan la convivencia de los individuos en sociedad. El segundo de ellos, el derecho subjetivo, es la facultad que tiene cada sujeto frente a los demás de realizarse a través del derecho objetivo.

La idea de conflicto en derecho surge cuando se impide esa realización de los derechos objetivos a través del derecho objetivo, bien porque dicho derecho ha sido lesionado, bien porque existe una confrontación de derechos, individuales o colectivos, que impiden la satisfacción de los mismos por parte de sus titulares.

A fin de dar respuesta a los conflictos que surgen entre los titulares de derechos, los distintos ordenamientos jurídicos nacidos en los diferentes estados democráticos, recogen el llamado Derecho a la tutela judicial efectiva, consagrado en La Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 cuando en su artículo 8 señala que *“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o la ley”*.

*“Este derecho a la tutela judicial efectiva, no es más que el que los ciudadanos tienen a disponer específicamente de un instrumento efectivo ante los tribunales, que los amparen contra aquellos actos que lesionen sus derechos”*<sup>107</sup>. Este instrumento no es otro más que el proceso. Es decir, el derecho a la tutela judicial efectiva se materializa en la posibilidad que tienen los individuos titulares de derechos subjetivos de acceder al proceso jurisdiccional en defensa de éstos.

No obstante, siendo el proceso el principal instrumento que el derecho pone a disposición de la ciudadanía a la hora de resolver sus controversias, desde la técnica jurídica, se ha venido haciendo uso de otros instrumentos que, al margen de dicho proceso, se han revelado efectivos tanto en la prevención como en la resolución de controversias, sobre todo en lo relativo al derecho contractual, habida cuenta que el mismo se basa en la autonomía de la voluntad de las partes.

En este sentido, la negociación y la conciliación se revelan como dos importantes técnicas jurídicas que, siendo claramente diferentes a la mediación, comparten algunos elementos que pueden ser de enorme utilidad para la persona mediadora y, por tanto, para el equipo de personas mediadores.

La mediación no deja de ser una suerte de especialidad de la negociación. Resultando obvio, por tanto, los beneficios que puede aportar un/a profesional altamente instruido en las técnicas propias y generales de esta última a la hora de aplicar las de aquélla.

---

<sup>107</sup> Brewer Carías, Allan R. *“La Constitución europea, el derecho a la tutela judicial efectiva y la regulación del derecho de amparo (Una aproximación desde el punto de vista del derecho iberoamericano)”*. Ponencia presentada al VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional. Sevilla 2003.

## 2. HIPÓTESIS

Los equipos de personas mediadoras formados por profesionales de diferentes disciplinas de base enriquecen el trabajo en equipo, y permiten dar una respuesta global al conflicto, en los distintos ámbitos en los que el conflicto afecta a las partes.

## 3. FUNDAMENTACIÓN

Partiendo de la hipótesis planteada se ha llevado a cabo un estudio basado en la práctica del quehacer diario de los equipos de personas mediadoras partiendo de una teoría de base.

En el punto de partida de iniciar un trabajo en equipo es preciso que tengamos en cuenta que contamos con diversas modalidades, es decir, los miembros que forman dicho equipo se pueden relacionar de forma multidisciplinar, interdisciplinar o transdisciplinar.

Según Ezequiel Ander-Egg, la multidisciplinariedad o pluridisciplinariedad, se define como *“varias disciplinas se ocupan de manera simultánea del mismo problema, pero no hay entre ellas ningún entrecruzamiento disciplinar. La cooperación entre las disciplinas es yuxtapuesta y circunstancial”*<sup>108</sup>. Mientras que entiende la transdisciplinariedad como *“el nivel máximo de integración de los conocimientos. Se pretende borrar los límites que existen entre las disciplinas para integrarlas en un sistema único. Es una instancia científica capaz de imponerse, por su autoridad, al resto de las disciplinas”*<sup>109</sup>.

La interdisciplinariedad se encuentra en punto medio entre estos dos conceptos, entendida como la *“integración interna y conceptual que rompe la estructura de cada disciplina para construir una axiomática nueva y común a todas ellas con el fin de dar una visión unitaria de un sector del saber”*<sup>110</sup>.

Partiendo de estos conceptos establecemos la diferencia entre un trabajo en equipo de personas mediadoras desde la multidisciplinariedad y desde la interdisciplinariedad. Desde la multidisciplinariedad los y las profesionales integrantes no establecen una relación de reciprocidad por lo que las respuestas a las necesidades no se llevan a cabo de forma global sino que se observan las problemáticas desde diversas profesiones de base sin crear un punto en común.

Cada miembro que forma parte del equipo se encarga exclusivamente de su área de trabajo, se establecen tareas desde un principio para llevar a cabo un reparto de las mismas. Cada profesional aporta el conocimiento de su campo de trabajo, dedicándose exclusivamente a ello para luego dar respuesta al conflicto planteado, sin establecerse una retroalimentación, por lo que no hay un enriquecimiento entre los y las profesionales.

Las ventajas que se establecen es la variedad de disciplinas de base, por lo que se permiten diversas formas de conocimiento. El punto débil de esta forma de trabajo radica en la falta de relación entre los miembros integrantes.

Nos vamos a centrar en los equipos de personas mediadoras de diversas profesiones de base, desde un punto de vista interdisciplinar, es decir, existiendo reciprocidad entre cada uno de los miembros que forman parte dicho equipo de trabajo.

Los equipos interdisciplinarios de los que partimos, básicamente condicionados por nuestra práctica, son los **formados previamente** en Derecho, Psicología y Trabajo Social. La formación de dichos equipos permite un abordaje completo dirigido a las partes ofreciendo una atención integral.

El éxito del equipo depende en gran parte de cada uno de los profesionales que lo forman, *“sugiere responsabilidad mutua”*<sup>111</sup>, teniendo en cuenta:

- *“Necesidades del equipo: valores comunes, propósito común, responsabilidad por el desarrollo de cada miembro, respeto y confianza mutuos, base de habilidad común, propiedad colectiva.*
- *Necesidades individuales: comprensión de las diferencias en las exigencias de desempeño, comprensión y tolerancia de las diferencias individuales”*<sup>112</sup>.

---

<sup>108</sup> Ander Egg, E. (1994). “Interdisciplinariedad en la Educación”.

<sup>109</sup> Ander Egg, E. (1994). “Interdisciplinariedad en la Educación”.

<sup>110</sup> Porcel, A. (1985). “Interdisciplinar, multidisciplinar, interprofesional, multiprofesional”. Revista de Treball Social. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña. Nº 7.

<sup>111</sup> Caine, S. (1997). “Cómo triunfar a través de las personas”. Colombia. Página 95.

<sup>112</sup> Caine, S. (1997). “Cómo triunfar a través de las personas”. Colombia. Página 95.

Para que ese éxito se materialice es preciso, de la misma forma, marcarse pautas de trabajo, consensuadas entre cada una de las personas que forman parte del equipo. Partiendo de la importancia de aceptar las diferencias, consolidando las relaciones entre los miembros, o lo que es lo mismo, hacer uso de las propias habilidades de la persona mediadora entre sus propios compañeros y compañeras.

Teniendo en cuenta esta idea, se valora como positivo la ausencia de una persona coordinadora, fomentando así el equilibrio y la igualdad entre los miembros del equipo.

Obviamente, esta forma de trabajo nos permite exponer una serie de ventajas, entre otras:

- Acceso a un mayor número de profesionales y servicios
- Mayor eficiencia por la integración y coordinación entre profesionales que forman parte del equipo
- Mayor comunicación entre los profesionales integrantes
- Aumenta el número de oportunidades para adquirir habilidades y conocimientos ofreciendo una mayor calidad de respuesta.

#### **4. CONCLUSIONES**

Los conflictos, tal y como se ha podido observar, forman parte del ser humano, siendo puntos de inflexión para el cambio. El conflicto en sí mismo no se valora como positivo o negativo, todo depende de la gestión que se haga del mismo.

El conflicto va a afectar a diversos ámbitos, como el psicológico, social, legal, emocional, cultural, laboral... por lo que no podemos obviar que para ofrecer una respuesta más global a dicho conflicto es preciso una formación específica en cada una de esas ramas. Antes de la formación específica en mediación, cada uno/a de los/as profesionales parte de una formación de base que va a condicionar de una forma u otra su quehacer diario. Por lo que uno de nuestros planteamientos es desaprender dicha profesión de base, ya que cuando nos encontramos en un proceso de mediación solo somos mediadores o mediadoras.

En cambio, podemos hacer una segunda lectura a este planteamiento y valorar como muy positiva esa formación de base para la creación de equipos interdisciplinares, en los que cada uno de los miembros integrantes enriquece al otro. De esta forma cada miembro va a poder aportar una visión diferente al conflicto no solo por ser una persona distinta con una valoración propia, sino que por su formación de base va a permitir que se produzca una retroalimentación, obteniendo como resultado una respuesta al conflicto de forma más global. Los equipos aumentan el número de oportunidades para adquirir habilidades y conocimientos.

La unión y/o fusión de diversas profesiones de base nos plantea que empecemos a hacer uso del término transdisciplinariedad, entendida, tal y como hemos definido, como “*el nivel máximo de integración de los conocimientos. Se pretende borrar los límites que existen entre las disciplinas para integrarlas en un sistema único. Es una instancia científica capaz de imponerse, por su autoridad, al resto de las disciplinas*”<sup>113</sup>. Esta búsqueda de unión entre disciplinas hasta este punto, nos desembocaría en la necesidad del Grado en Mediación, dando lugar a una profesión consolidada, con su cuerpo teórico y práctico propio, con su Código Deontológico y reconocimiento académico. De esta forma planteamos una profesión propia que de manera efectiva y con calidad podrá dar respuestas a cada una de las realidades en las que se enmarcan los conflictos.

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

- *Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales*. Julio, 2000.
- *Libro Blanco. Título de Grado en Trabajo Social* (2006). Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Torres Díaz, Jorge (2006), *Historia del Trabajo Social*. Primera Edición, Buenos Aire. Lumen.
- “*National Occupational Standards for Social Work*” (2002) Reino Unido.
- *INEM. Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional* (1993). Madrid.
- Ander-Egg, Ezequiel (1994), *Interdisciplinariedad en la educación*. Magisterio del Río de la Plata.
- Porcel, A (1985): *Interdisciplinar, multidisciplinar, interprofesional, multiprofesional*. En *revista de Treball Social*. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña, nº 97.
- Arredondo Quijada, R. (2010), *Diccionario Práctico Trabajo Social*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.
- Caine, S. (1997), *Cómo triunfar a través de las personas*. Ed. McGraw-Hill. Colombia.
- Bermúdez, C. y Brik, E. (2010), *Terapia Familiar Sistémica. Aspectos Teóricos y aplicación práctica*. Ed. Síntesis.
- Brewer Carias, Allan R. (2003), “*La Constitución europea, el derecho a la tutela judicial efectiva y la regulación del derecho de amparo (Una aproximación desde el punto de vista del derecho constitucional iberoamericano)*”, ponencia presentada al VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional celebrado en Sevilla del 3 al 5 de diciembre de 2003.
- *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (III) del 10 diciembre 1948.

---

<sup>113</sup> Ander Egg, E. (1994). “Interdisciplinariedad en la educación”.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **A MEDIAÇÃO NO CONTEXTO UNIVERSITÁRIO DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

**Nathalia Lima Feitosa Lopes**

**BRASIL**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# A MEDIAÇÃO NO CONTEXTO UNIVERSITÁRIO DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

**Nathalia Lima Feitosa Lopes**

**BRASIL**

**Nathalia Lima Feitosa Lopes**

Is lawyer graduated in University of Sao Paulo Law School. She is student in mediation administered by Mediation and Arbitration Institute of Brazil (IMAB), and monitors in the Alternative Dispute Resolution Group (NEMESC) established at the University of Sao Paulo Law School and organized by the professor Carlos Alberto Salles. She is also attorney at the Legal Department of the Academic Center XI August, acting particularly in the area of Civil and Family Law. Proficient in English, intermediate level in Spanish and French.

E-mail: [nathaliaflop@gmail.com](mailto:nathaliaflop@gmail.com)

## 1. Introdução

O presente artigo tem por objeto apresentar a influência da prática da mediação como atividade complementar na formação acadêmica dos estagiários do Departamento Jurídico XI de Agosto, os quais são estudantes de Direito da Universidade de São Paulo.

Atualmente, discute-se a importância do desenvolvimento de outros meios de solução de conflitos no Brasil como maneira de minimizar os danos sociais advindos da crise do Poder Judiciário nacional. Em decorrência disso, profissionais de diversas áreas têm discutido formas de implementar esses mecanismos, de modo a fornecer uma prestação jurisdicional justa e eficaz aos cidadãos.

Nesse contexto, a mediação ganha espaço no Brasil como mecanismo hábil para auxiliar o Poder Judiciário a pacificar os conflitos interpessoais e, por conseguinte, fortalecer a construção de um Estado Democrático de Direito.

Todavia, o crescimento do estímulo à mediação no País tem encontrado barreiras decorrentes do despreparo dos operadores do Direito para utilizar e desenvolver corretamente as técnicas desse procedimento.

Esse despreparo não diz respeito apenas à capacitação de mediadores, os quais são profissionais oriundos de inúmeros cursos universitários<sup>114</sup>. Ele está relacionado, sobretudo, à atuação dos profissionais do Direito, tais como advogados e juízes, que muitas vezes não estão preparados para exercer devidamente seus papéis sob a ótica não contenciosa da mediação.

Assim, pode-se afirmar que a formação acadêmica dos futuros aplicadores do Direito constitui um obstáculo à utilização mais intensa da mediação, na medida em que os currículos universitários de Processo Civil são voltados, fundamentalmente, para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesse.

Essa visão processual tem como resultado o estímulo à formação de profissionais habilitados apenas para trabalhar com as técnicas tradicionais do processo adjudicatório. Pretere-se, dessa forma, o desenvolvimento e a utilização de outros meios de solução de controvérsias, tal como a mediação.

O resultado é a presença de inúmeros profissionais de Direito que apresentam dificuldade em visualizar outros horizontes senão aqueles estudados nas salas de aula. Ademais, os profissionais formados sob a perspectiva tradicional tendem a olhar com certo preconceito e desconfiança para esse procedimento, muitas vezes por entenderem que mecanismos não adjudicatórios podem representar a possível perda de clientes e a diminuição de verbas sucumbenciais.

A partir desse cenário, fica evidente que um dos limitadores da difusão da mediação no País, como método adequado para solução de conflitos, consiste na ausência de formação, sobretudo teórica, dos estudantes de Direito no Brasil. A ausência do ensino da técnica reflete, certamente, na utilização incipiente e subaproveitada desse instituto.

---

<sup>114</sup> Atualmente, no Brasil, inexistente regulamentação da atividade, nem limitação sobre quem pode ser mediador.

Como prova disso, demonstramos abaixo o resultado da experiência da prática da mediação, sem haver, a priori, o aprendizado teórico.

As constatações serão feitas a partir da análise da experiência realizada no âmbito do Departamento Jurídico XI de Agosto (DJ), entidade de extensão universitária da Faculdade de Direito do Largo de São Francisco (FDUSP), que presta serviço de assistência judiciária gratuita à população de baixa renda da cidade de São Paulo.

A atividade de cultura e extensão proporcionada pelo DJ permite que os alunos da FDUSP possam não só praticar as teorias aprendidas em sala de aula, mas também aprender técnicas diversas daquelas ensinadas pela Academia.

A grade curricular da FADUSP não oferece, até este momento, formação teórica sobre mediação<sup>115</sup>, por isso a atividade de extensão exercida pelo DJ possibilita que o estudante tenha contato prático com esse mecanismo de solução de conflitos de interesses.

Este contato é possível devido ao trabalho voluntário prestado pelo Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB), o qual disponibiliza mediadores para atuar nos casos defendidos pelo DJ. Assim, a atividade desenvolvida pelo instituto amplia a formação do acadêmico de Direito, mediante o desenvolvimento inverso do papel comumente exercido pelas atividades de extensão universitária<sup>116</sup>.

Desse modo, apresentamos, neste artigo, o trabalho do Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB) desenvolvido voluntariamente no Departamento Jurídico XI de Agosto (DJ), com objetivo de demonstrar o resultado de anos de parceria entre essas instituições, bem como relatar a experiência e o aprendizado dos alunos que tiveram a iniciativa de enviar casos para a mediação<sup>117</sup>.

Relata-se a experiência e opinião dos atuais estagiários do DJ, com o escopo de estimular os estudantes, principalmente àqueles que se dedicam a essa instituição, a se interessarem pela mediação, empenhando-se não só no estudo e na pesquisa do tema, mas também no fomento dessa técnica como forma de adquirir um conhecimento importante para sua futura atuação no mercado de trabalho, e de proporcionar, à comunidade assistida, um serviço de qualidade que pode modificar positivamente a vida de seus assistidos.

## 2. O Departamento Jurídico XI de Agosto e o Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil

O Departamento Jurídico XI de Agosto nasceu, em 1919, com a missão de iniciar os estudantes da Faculdade de Direito do Largo de São Francisco na prática da advocacia, ao mesmo tempo em que presta um serviço essencial à população carente da cidade de São Paulo.

Desde então, o DJ se consolidou como o maior escritório particular que fornece serviços nos moldes da assistência judiciária gratuita, patrocinando em torno de 2,6 mil processos<sup>118</sup>, além de oferecer, diariamente, orientações jurídicas para os cidadãos menos abastados da cidade.

Com efeito, o objetivo primordial do DJ é prestar serviço a pessoas que necessitam de advogados, mas não têm recursos para contratá-los. A assistência ali fornecida é realizada por estudantes de Direito preocupados com o exercício da profissão e com a qualidade do serviço prestado aos seus assistidos.

---

<sup>115</sup> A Faculdade aprovou a inserção de matéria optativa, denominada "Mediação e Conciliação Judiciais e Extrajudiciais", que visa introduzir na grade curricular o ensino de meios adequados de solução de controvérsias. Conforme consta no endereço eletrônico <https://uspdigital.usp.br/jupiterweb/obterTurma?sgldis=DPC0433>, a matéria já está disponível para o segundo semestre de 2012, tendo o número de alunos inscritos, 198, superado o número de vagas abertas, 120. Além disso, a FDUSP já tem, há alguns anos, disciplina, também optativa, que ensina o instituto da arbitragem.

<sup>116</sup> De acordo com o artigo 1º do Regimento de Cultura e Extensão Universitária da Universidade de São Paulo, "as atividades de cultura e extensão universitária são concebidas como processo educativo, cultural e científico que integra o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre a Universidade e a sociedade". (grifos nossos)

<sup>117</sup> Ressalta-se que esse artigo aborda o tema sob a perspectiva da prestação de serviço pelo IMAB no Departamento Jurídico, restrita, portanto, a aplicação prática do procedimento de mediação. O artigo não estende sua pesquisa para todos os alunos da FDUSP, que podem ter passado pela experiência da mediação por outros estágios possíveis ao longo da graduação. Nesse sentido, pode-se citar o Núcleo de Estudos de Meios de Solução de Conflitos (NEMESC), atividade, também, de cultura e extensão que visa apresentar aos estudantes de direito da Universidade de São Paulo a teoria sobre outros mecanismos de solução de conflitos, tais como conciliação, mediação e arbitragem.

<sup>118</sup> SCHUBSKY, Cássio (Organizador). Escola de Justiça – História e Memória do Departamento Jurídico XI de Agosto. Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2010. O livro menciona, ainda, que o Departamento Jurídico é o "mais longo serviço de assistência judiciária gratuita não governamental de que se tem notícia na América Latina" (pág. 32). No ano de 2012, a Diretoria do DJ contou, em seu sistema, o cadastro de mais de 3 mil processos.

Os estagiários que passam pela entidade adquirem grande maturidade jurídica, com experiência considerável, não só porque têm a oportunidade única de conduzir sozinhos seus processos, mas também porque a eles são abertas oportunidades singulares não disponibilizadas a todos os estudantes da Escola de São Paulo.

Uma dessas oportunidades consiste na bolsa de estudo oferecida pelo Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB).

O IMAB é uma entidade pioneira no desenvolvimento dos métodos adequados de solução de conflitos (ADRs) no País. Fundado em 1994, essa entidade sem fins lucrativos assumiu o compromisso de promover tais métodos, sobretudo através das técnicas da mediação, conciliação e arbitragem, em um país onde a cultura jurídica é essencialmente adversarial e formalista.

Desse modo, o IMAB se propõe a dirimir a mentalidade litigiosa arraigada no corpo jurídico nacional, através do trabalho contínuo em propagar um novo paradigma de resolução de conflitos, que tantas vezes se mostra mais adequado para uma solução efetiva, rápida e duradoura aos problemas existentes nas relações pessoais.

Quando do início de suas atividades no Estado de São Paulo, o instituto precisava de um espaço no qual fosse possível desenvolver a prática da mediação, essencial para a capacitação efetiva dos alunos do curso oferecido por ele.

Em 1996, o IMAB ofereceu uma proposta de realização de convênio ao Departamento Jurídico, no qual o instituto forneceria a mediação, de forma gratuita, em troca do encaminhamento de casos patrocinados pelo DJ ao procedimento. Assim, pela primeira vez, a população de baixa renda da cidade de São Paulo teve acesso ao método da mediação.

Por meio dessa parceria, tornou-se possível que os alunos do IMAB, em processo de capacitação em mediação, tenham a experiência prática, tão cara ao instituto, atuando nos casos encaminhados pelos estudantes, ao passo que os estagiários têm a oportunidade de conhecerem e atuarem, como defensores, nesse procedimento.

Entretanto, ao longo dos anos, essa parceria se mostrou frágil diante de algumas barreiras postas pela falta de conhecimento teórico da matéria por parte dos estagiários do DJ.

Adolfo Braga Neto, atual presidente do IMAB e responsável pela iniciativa apresentada ao DJ, destaca a dificuldade em chamar a atenção dos estudantes, pois entende que a maioria deles está voltada para o preciosismo do processo, enquanto que a mediação não tem nenhum atrativo processual, valorizando elementos estranhos à formalidade jurídica, como a comunicação e o diálogo entre as partes.

Em razão disso, o IMAB começou a conceder bolsas de capacitação em mediação, conciliação e arbitragem para os estagiários<sup>119</sup>, como forma de apresentar aos estudantes o procedimento e, por conseguinte, fomentar o envio de casos à mediação.

Mais de 15 anos depois do início das atividades no DJ, o presente estudo realizou um levantamento dos casos levados à mediação, com o intuito de compreender o porquê dessa ferramenta ainda ser subutilizada pelos estudantes da Academia.

O resultado é apresentado abaixo, juntamente com a pesquisa realizada com os estagiários, a fim de demonstrar o histórico dessa parceria, bem como apresentar a importância da prática da mediação no processo de formação do acadêmico de Direito.

### **3. A influência da mediação na formação dos estudantes da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**

#### **3.1. A mediação praticada no Departamento Jurídico XI de Agosto**

Com o intuito de compreender a história da mediação no DJ, foi realizado, inicialmente, um levantamento dos casos encaminhados ao procedimento. Essa tarefa encontrou alguns percalços, diante do sigilo e da confidencialidade tão importantes ao desenvolvimento dessa prática.

Assim, as anotações disponibilizadas continham apenas os dados das partes, o nome do estagiário, a data de realização da reunião (ou reuniões, dependendo da complexidade do caso e do interesse das partes), a matéria e, por vezes, algum relato do conflito.

Além disso, nem todos os livros com as informações da mediação foram encontrados, o que limitou o levantamento histórico aos anos de 2001 a 2008. Embora o acesso a todas as informações faria dessa pesquisa algo mais completo, podemos perceber que os dados contidos nos anos mencionados acima espelham a realidade dessa prática, não prejudicando, portanto, as conclusões alcançadas neste estudo.

A primeira resposta possível diz respeito ao direito material objeto da mediação. A imensa maioria dos casos são processos que envolvem direito de família, especificamente partilha de bens, regulamentação de visitas, guarda, divórcio e discussão em torno de pensão alimentícia.

Esse resultado coaduna-se com o cotidiano do DJ, que atua nas áreas cível, penal e trabalhista, mas tem como casos mais recorrentes aqueles que envolvem conflitos familiares.

---

<sup>119</sup> A autora do presente artigo foi estagiária do Departamento Jurídico nos anos de 2010 a 2012, sendo contemplada, em 2012, com a bolsa oferecida pelo IMAB.

Ademais, tal informação contempla a predileção dos estagiários pelos casos enviados para a mediação, ou seja, fica evidente que aqueles que optam por esse procedimento, como meio de solução de controvérsia, o fazem porque entendem que a mediação é adequada a solucionar conflitos entre familiares.

Outra constatação refere-se ao encaminhamento processual do caso. Quase todos os conflitos objeto de mediação ocorrem paralelamente ao processo judicial em trâmite, exceção feita para alguns casos de divórcio consensual. Isso demonstra que, muitas vezes, a mediação não é a primeira ferramenta a ser utilizada, pelos estagiários, para a solução do desentendimento entre as partes.

Por outro lado, o DJ assinou convênio com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo<sup>120</sup>, segundo o qual é encaminhado, diariamente, um número fixo de ações em trâmite no Poder Judiciário, o que significa que muitos dos conflitos a ele levado já estão judicializados, razão pela qual a mediação ocorre após a propositura da ação.

Os dados demonstram que a demanda pela mediação ocorre sazonalmente, isto é, há momentos em que o procedimento é requisitado inúmeras vezes pelos estagiários, mas há também momentos em que sequer uma reunião de mediação é marcada ao longo de todo um ano<sup>121</sup>.

Pode-se perceber que os ciclos de grande incentivo por parte dos diretores<sup>122</sup> do Departamento se refletem em uma procura maior dos estagiários por conhecer e, conseqüentemente, por enviar seus casos à mediação.

Tal resultado é consequência direta da falta de conhecimento teórico do procedimento em questão por parte dos acadêmicos de Direito. Essa conclusão é possível porque fica evidente que quando há um interesse dos alunos do DJ (normalmente um diretor que participou do curso ofertado pelo IMAB) em ensinar a que se destina a mediação, há uma resposta efetiva a esse esforço, qual seja o aumento de reuniões de mediações agendadas.

Superado o entrave inicial (ausência de mediações agendadas), há outras barreiras de ordem prática a serem discutidas. A maior delas consiste na dificuldade em trazer a parte não assistida pelo DJ à sessão de mediação.

Atualmente, o estagiário responsável pelo caso envia à outra parte uma carta convidando-o a comparecer ao DJ, em data pré-agendada. Todavia, foi possível perceber que esse procedimento está longe de ser efetivo, tendo em vista que mais da metade das mediações agendadas não ocorrem porque justamente a parte convidada não compareceu<sup>123</sup>.

Por fim, outra questão perceptível diz respeito às mediações efetivamente ocorridas. Nas primeiras reuniões em que foi possível reestabelecer a comunicação e o diálogo entre as partes, segundo relatos constantes dos livros analisados, dificilmente elas aparecem para a segunda sessão.

Quanto a isto, podemos concluir que, efetivamente, a mediação frutífera não se relaciona necessariamente com a celebração de acordo, mas sim com o retorno da escuta ativa pelas partes e a possibilidade efetiva de elas passarem a conduzir seus interesses e solucionar seus conflitos.

Esse resultado é essencial tanto para as partes, quanto para o DJ. Aos primeiros, porque possibilita a elas próprias solucionarem seus desentendimentos. Ao segundo, porque contribui tanto para complementar o aprendizado do acadêmico, cumprindo com seu papel de atividade de extensão, quanto para facilitar o dia a dia da entidade, muitas vezes sobrecarregada pelo número de processos que patrocina.

### **3.2. A experiência dos estudantes que participaram da mediação e suas percepções sobre o conhecimento adquirido**

No decorrer das atividades desenvolvidas pelo curso de capacitação ministrado pelo IMAB, surgiu o interesse, na autora, em estudar o porquê de os acadêmicos de Direito que integram o quadro de estagiários do DJ decidem enviar um caso, que está sob seus cuidados, para a mediação.

O meio encontrado para dialogar com os estudantes foi o envio de questionário eletrônico, com as perguntas apresentadas abaixo, conjuntamente com as respostas dadas pelos alunos<sup>124</sup>.

1) *Você já conhecia o procedimento da mediação?* Nove alunos disseram que sim, dentre eles um ressaltou que apenas sabia da existência por uma aula teórica de Direito Penal e de Direito Processual Civil. Outros afirmam que conhecem o mecanismo porque o IMAB compareceu diariamente ao DJ, no ano de 2009, para

<sup>120</sup> Instituição pública do Estado de São Paulo responsável por prestar assistência jurídica gratuita.

<sup>121</sup> No levantamento, identificamos que a média de mediações agendadas (o que não significa necessariamente que ela ocorreu, uma vez que a abstenção de uma das partes também é um entrave para a realização da reunião) é de 10 casos por ano. No ano de 2002, houve cerca de 100 mediações agendadas, mas no ano seguinte, 2003, não houve sequer uma mediação constante dos livros analisados.

<sup>122</sup> A Diretoria do DJ é órgão deliberativo que lida com todas as questões administrativas da entidade. Os alunos que participam dessa gestão, com mandato de 1 ano, em regra, dedicam-se em tempo integral à instituição.

<sup>123</sup> Por exemplo, no ano de 2004, das 12 (doze) mediações agendadas, 8 (oito) não ocorreram porque uma das partes não compareceu.

<sup>124</sup> O questionário eletrônico foi enviado para um grupo de discussão composto por 464 estagiários e ex-estagiários do DJ. Apenas 14 alunos responderam-no.

divulgar, aos plantonistas, os serviços prestados. Quatro afirmam que conheceram o mecanismo no DJ e participaram também do módulo de mediação oferecido pelo NEMESC.

2) *Você já conhecia o IMAB?* Apenas cinco alunos, dentre os quatorze que responderam ao questionário, afirmaram conhecer o instituto por meio da divulgação de seus trabalhos no Departamento Jurídico.

3) *Quantos casos de direito de família você enviou para a mediação?* Cinco estagiários enviaram apenas um caso; quatro estagiários enviaram dois casos; três, enviaram, cada um, respectivamente, três, quatro e cinco casos; apenas dois estudantes enviaram seis ou mais casos. Ao justificar a razão que os motivou, os acadêmicos afirmam que optaram pelo procedimento para evitar o desgaste que uma ação judicial proporcionaria e por entender que o provimento jurisdicional não seria adequado para a resolução dos problemas entre as partes. Outro o fez para acelerar o procedimento, diante da execução de alimentos em curso. Um estudante afirma que *“não sei quantos encaminhei, mas sempre tento colocar a disputa para ser mediada. Optei porque conheço e acredito que o trabalho feito pelo IMAB é bom e que a mediação é o meio mais adequado para questões de família”*.

4) *Quantas mediações foram frutíferas?* Seis estagiários responderam que apenas uma, dentre as mediações que participaram, celebrou acordo. Nas respostas, percebe-se que os acordos ocorrem, principalmente, nos casos de pensão alimentícia.

5) *Quantas foram infrutíferas?* Cinco estudantes responderam que pelo menos uma mediação foi infrutífera. O motivo principal era o fato de a outra parte não comparecer à reunião. Em outros casos, o acordo não foi possível porque as partes não conseguiram se entender.

6) *Os mediados saíram satisfeitos com o procedimento?* Nove alunos responderam que sim. Aqueles que responderam negativamente justificam que seus clientes esperavam acordos melhores do que aquelas celebradas. Outro afirma que seu cliente comentou que o acordo não foi possível por causa da indisposições das partes, já que os mediadores eram capacitados e bem intencionados.

7) *Você saiu satisfeito com o procedimento?* Nove alunos disseram que sim, dois, que não. As respostas valem a pena serem transcritas: *“a solução foi a melhor possível”*. *“Acabei um pouco decepcionado por imaginar que seria uma conciliação. Os mediadores trataram de questões pessoais/psicológicas bem profundas, o que é interessante, mas me deixou com impressão de ser contraproducente”*. *“Achei uma experiência muito interessante. Apesar de não ter dado frutos, vi que a mediação é um método fantástico de composição, pois as partes são lembradas pelo mediador que tem o poder para resolverem, elas próprias, seus problemas e, segundo, porque o resultado positivo da mediação deixa as duas partes satisfeitas. O resultado da lide vai ter uma efetividade maior (no caso concreto) porque ele estará baseado exclusivamente na vontade das partes, e não na vontade de um terceiro, ou do Estado”*.

8) *Por meio do curso de graduação, qual o seu grau de conhecimento sobre a mediação?* Dois alunos responderam nenhum; sete responderam baixo; três, médio; e um, alto. A justificativa para o baixo conhecimento é porque a Faculdade ensina pouco, ou nada, sobre o procedimento. Quando os professores comentam, em sala de aula, explicam superficialmente o que é. Assim, aqueles que conhecem o mecanismo adquiriram a informação por meio da prática do DJ, conversa com amigos, ou por terem cursado a matéria de extensão oferecida pelo NEMESC.

9) *Como a mediação poderia ser difundida no meio acadêmico e no próprio DJ?* Nesse ponto os alunos sugerem que, no Departamento Jurídico, sejam realizadas mais palestras acerca do tema, assim como seja instituída uma conversa “obrigatória” dos estagiários com seus clientes sobre a mediação<sup>125</sup>. Já na Faculdade, a introdução de uma disciplina optativa oferecida a mais alunos, com o intuito de modificar uma cultura litigiosa presente pelo estudo tradicional do Processo Civil.

10) *Como o procedimento de mediação influenciou a sua formação como acadêmico de Direito?* Mais uma vez, cabe aqui transcrever algumas respostas, devido à importância de seus conteúdos: *“O procedimento da mediação me ajudou a ver que o Judiciário brasileiro está falido atualmente e é necessário outros meios para a solução dos problemas das pessoas”*. *“Acredito que ela está influenciando (...). Onde isso vai dar, eu não sei, mas me sinto feliz de ter tido contato com a mediação! Ajudou-me a perceber que temos outros recursos como o diálogo e a conciliação. Acredito que minha formação tem outro foco após o conhecimento e aprofundamento no conhecimento da técnica. E não só academicamente. Acho que a mediação é meio que uma filosofia de vida: a partir do momento em que você consegue se desprender dos seus preconceitos e tenta entender as razões do outro, tudo é facilitado. (...) A mediação me fez identificar situações que poderiam ser submetidas a ela ou a outro meio mais adequado de resolução de conflito que não o judiciário, satisfazendo ainda mais o interesse das partes”*. *“Percebi que os casos de família tendem a ser muito melhor resolvidos em mediações do que judicialmente. A questão é que os assistidos, muitas vezes, ainda não querem negociar nem ceder, pois afirmam que só farão ‘se o juiz mandar’*. *A confiança que o Judiciário e todo seu aparato imponente inspira, ainda, inibe o uso da mediação entre os setores mais carentes da população. Percebi que a mediação aflora o lado social e psicológico do direito.*

<sup>125</sup> Esse aluno ressalta que é difícil lembrar-se de sugerir a mediação a seus clientes.

*Nem tudo se resolve com uma decisão do juiz. Além disso, é legal ver as partes decidindo suas vidas, não deixando para a Justiça resolver tudo”.*

#### **4. Conclusão**

O estudo apresentado acima demonstra que, para se modificar uma cultura processual, somente a prática de mecanismos adequados de solução de controvérsias não se faz o bastante. É necessário, concomitantemente, o desenvolvimento da teoria para permitir a modificação da conduta dos operadores do Direito.

O Departamento Jurídico tem em sua história a capacidade de trazer inovações. A prestação de um serviço de qualidade, aliado à dedicação aos estudos, possibilitou e possibilita ao DJ criar e continuar criando teses e medidas inovadoras.

Assim sendo, é esperado que o DJ atue com mais afinco para tornar o projeto da mediação uma realidade mais efetiva para o público que atende, e, por conseguinte, reformular o pensamento tradicional dos estudantes de Direito.

Enquanto a Academia não volta seu olhar para a necessidade de ensinar a seus alunos as técnicas de mediação, o DJ deve realizar essa mudança de cultura, por meio do estímulo diário a mecanismo efetivo para a manutenção constante da prática da mediação, capacitando seus estagiários, com o escopo de formar um profissional preparado para atuar em diferentes mecanismos de solução possível do conflitos de interesses.

Embora o presente artigo aborde uma experiência pontual, trata-se de uma prática que revela a importância que a atividade de cultura e extensão pode representar para o desenvolvimento da mediação no meio acadêmico. Por ser uma matéria incipiente nos cursos jurídicos, a prática da mediação deve servir para instalar dentre os estudantes uma nova mentalidade sobre as perspectivas de solução de conflitos.

Trata-se de uma experiência que pode e deve ser replicada em outras instituições, por representar um caminho de desenvolvimento da mediação, seja por difundir esse paradigma entre as pessoas que se valerão desse instrumento para resolver seus conflitos, seja por formar, através da prática, profissionais capacitados para atuarem nesse procedimento.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **PERTINENCIA DE LA MEDIACIÓN PARA POTENCIAR EL SERVICIO COMUNITARIO UNIVERSITARIO**

**NELLY CUENCA DE RAMIREZ  
VENEZUELA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# PERTINENCIA DE LA MEDIACIÓN PARA POTENCIAR EL SERVICIO COMUNITARIO UNIVERSITARIO

**Nelly Cuenca de Ramírez**  
Venezuela  
ncuenca@ucla.edu.ve  
nellycuencar@gmail.com

Mediadora. Abogada. Doctora en Derecho. Egresada de cinco Postgrados de Especialización en Derecho: Mercantil, Trabajo, Procesal, Administrativo y Tributario Especial. Maestría en Educación. Docente, Investigadora, autora y coautora de cinco libros y de artículos publicados en revistas científicas sobre negociación y mediación.

Autora de la propuesta, socia y directora del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, Venezuela (2001-2010; 2012-2014). Presidenta de la VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación. Miembro de su actual Comité de Dirección.

**PUBLICACIONES:** 1) Autora: Negociación y Mediación, estrategias prácticas para resolver conflictos (2004); Co-autora: Medios Alternos de resolución de conflictos (2001); Manual de liderazgo y resolución de conflictos (2006); Mediación Educativa (2007); Medios avanzados para resolver conflictos y diplomacia ciudadana (2007); VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación. Ponencia de expertos en mediación (2011)

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es mostrar la pertinencia de la mediación para potenciar la prestación del servicio comunitario previsto en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.272, de fecha 14 de septiembre de 2005.

Se relacionará el enfoque de la educación por competencias y su compatibilidad con los objetivos de la mediación, considerando las competencias de la respectiva carrera y los cuatro aprendizajes fundamentales de la educación: conocer, hacer, ser y convivir.

Los hallazgos muestran como conclusión que la conexión entre el servicio comunitario y la mediación, podrían representar una buena práctica de mediación por su innovación, factibilidad, transferencia a otros países a bajo costo e impacto para incorporar en forma masiva los principios de la mediación como competencia genérica de la educación superior.

**Palabras claves:** Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, mediación, buenas prácticas de mediación.

## ABSTRACT

The aim of this paper is to show the relevance of mediation to strengthen the provision of community service established in the Law of Community Service for High Education Students, which was promulgated in the Bolivarian Republic of Venezuela Official Gazette, Nº. 38.272, September 14, 2005.

It will relate the approach of the education by competency and their compatibility with the objectives of the mediation, considering the four basic educational objectives: knowing, doing, being and living.

The findings show, among the conclusions, that the connection between community service and mediation could be a good practice of mediation for their innovation, feasibility, transferable to other countries at low cost with a massive impact at large scale to incorporate the principles of mediation as an overall goal of higher education.

**Keywords:** Law of Community Service for High Education Students, mediation, good practices.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo ha sido elaborado para ser presentado en la VIII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, a realizarse en Valencia, España, entre el 18 y 21 de octubre de 2012. La propuesta atiende la convocatoria para mostrar nuevas oportunidades de la mediación, vinculándola con liderazgo y acción.

**El objetivo** es mostrar a través de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (2005), oportunidades para liderar cambios pacíficos de gran impacto, desde la universidad, incorporando en forma masiva los principios relevantes de la mediación como competencia genérica de la educación superior, que trasciendan la oferta académica de carreras o postgrados sobre mediación o la gestión de procesos de mediación, sobre lo cual hay suficientes opciones presenciales y online, pero en tales supuestos los alcances de la mediación son limitados a la población estudiantil matriculada en la respectiva carrera, postgrado o curso y, por tanto, no impactan a la totalidad de la población estudiantil porque la formación en mediación no forma parte como competencia genérica de toda la oferta académica de educación superior.

El desafío fue indagar y reflexionar con el propósito de encontrar oportunidades que permitieran no solo conocer, investigar o motivar, sino “incorporar” como estilo de vida, la cultura y principios de la mediación, con impacto masivo en la educación superior. Incorporar significa poner en el cuerpo, sentir el principio, la distinción y el recurso que se trabaja (Teme, H y otros, 11). El reto es transferir a la mediación lo que Ortega y Gasset quiso para la educación: convertirla en un “poder espiritual”, en la cultura popular. En ese sentido, se considera un hallazgo relevante la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, en lo sucesivo denominada LSC, porque la misma, como se observará a continuación, incorpora los principios fundamentales de la mediación.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, aprobada por el pueblo mediante referendo realizado el 15 de diciembre, 1999, publicada como segunda versión en la Gaceta Oficial No. 5.453, edición de fecha 24 de marzo de 2000, establece como componente del sistema de justicia, entre otros, los medios alternativos de justicia. En su artículo 258 ordena al legislador promover el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios para la solución de conflictos. De lo dicho se evidencia que la regulación de la mediación tiene rango constitucional en Venezuela y ello constituye una gran oportunidad para incorporarla en la cultura popular como medio para resolver conflictos, sin necesidad de acudir a los tribunales. En ese sentido se ha considerado conveniente estudiar la factibilidad de incluir la mediación como competencia genérica de todas las carreras universitarias, utilizando para ello la estructura del servicio comunitario universitario previsto en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, en lo sucesivo, LSC, cuyo análisis se hace a continuación.

La LSC, en su artículo 2, establece que ella se regulará por principios como la cooperación, responsabilidad social, solidaridad, igualdad, participación ciudadana, entre otros. Estos principios también caracterizan la mediación.

En su artículo 6, la LSC establece como requisito para obtener el título de educación superior, la prestación del servicio comunitario, también dispone en su artículo 8 que el servicio comunitario tendrá una duración mínima de 120 horas académicas (En Venezuela, la hora académica consta de 45 minutos).

La comentada Ley, en su artículo 12 establece que el Ministerio de Educación Superior, en coordinación con las instituciones de educación superior, debe programar seminarios, cursos, talleres, sobre la realidad comunitaria a fin de capacitar al personal académico y estudiantil para la ejecución del servicio comunitario. Si se entiende que la diversidad forma parte de la realidad comunitaria, resultará pertinente la capacitación para abordar dicha diversidad a través de medios pacíficos de resolución de conflictos, entre ellos la mediación. Resultará fácil demostrar que las diferencias son naturales entre los vecinos porque comparten un territorio y un ambiente común, así como servicios públicos y privados, en la

convivencia comunitaria. Esta realidad justifica la necesidad de capacitar al personal académico y estudiantil para abordar tales diferencias, porque es misión de la educación formarnos para convivir pacíficamente.

De lo expuesto antes se evidencia una oportunidad para la mediación a través de la capacitación para la prestación del servicio comunitario, en primer lugar porque la mediación tiene rango constitucional en Venezuela como componente del sistema de justicia, por tanto resulta viable jurídicamente la inclusión de la mediación como competencia genérica de todas las titulaciones a través de la capacitación para la prestación del servicio comunitario.

Los mediadores podemos liderar un movimiento para promover legislaciones y otras acciones que fomenten la mediación, ya no solo como formación para especialistas sino para todas las personas, como cultura popular, aprovechando experiencias exitosas de otros países, de fácil implantación.

En Venezuela, la prestación obligatoria del servicio comunitario estudiantil tuvo como antecedente<sup>126</sup> un trabajo de grado presentado por la bachiller Lérica Cristina Mendoza, para optar a su título de abogado en la Universidad Fermín Toro (UFT), Barquisimeto, Estado Lara, acogido luego por la Asamblea Nacional, a través de su Comisión de Participación Ciudadana, Descentralización y Desarrollo Regional, siendo promulgada la respectiva Ley, en el año 2005, esto podría facilitar que todos los estudiantes que realicen el servicio comunitario, como requisito para obtener la titulación respectiva, puedan ser capacitados para aplicar principios de mediación en la prestación del servicio comunitarios. Esta opción de educación, desde las universidades, como causa y efecto de su entorno comunitario, podría ser de gran impacto social porque la mediación y sus principios pasarían a ser parte de la cultura popular de los pueblos y no solo de especialistas, lo cual generaría condiciones favorables para la convivencia pacífica, si se la incluye como competencia genérica de la formación para la prestación del servicio comunitario, incluso tendría mayor alcance si se la incorpora como competencia genérica de toda titulación. Este es un gran reto para liderar las grandes transformaciones sociales, en paz.

En abono a lo dicho, es procedente significar que en informe elaborado por encargo de la UNESCO, la Comisión designada señaló que una nueva concepción de la educación debería lograr que cada persona descubra e incremente sus posibilidades creativas, cual tesoro escondido, para lograr la realización personal, también se afirma en dicho informe que para cumplir con su misión, la educación, además de desarrollar competencias de aprender a conocer y aprender a hacer, requiere desarrollar competencias para:

1. Aprender a vivir juntos: para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas, enseñar la diversidad de la especie humana y contribuir a una toma de conciencia de las semejanzas e interdependencias entre los seres humanos, respetando los valores del pluralismo, comprensión mutua y paz, así como empatía para mejorar el comportamiento social.
2. Aprender a ser: La educación debe contribuir al desarrollo de un pensamiento autónomo y crítico que permita determinar qué hacer en cada circunstancia de la vida.

---

<sup>126</sup> UFT. Dirección de Información y Relaciones Institucionales. Disponible en:

<http://www.uft.edu.ve/noticiasp.php?codigo=0000000345&tipo=N&titulo=Proyecto%20de%20ley%20sobre%20servicio%20comunitario%20se%20baso%20en%20trabajo%20de%20grado%20de%20la%20UFT>

(Consulta: Abril, 2012).

Como referente teórico, este trabajo, además de la fundamentación jurídica constitucional referida al comienzo, se sustenta en las reflexiones y conclusiones del Proyecto Tuning-América Latina (2004-2008)<sup>127</sup>, el cual como expresamente se señala “se propone afinar las estructuras educativas de América Latina, iniciando un debate cuya meta es identificar e intercambiar información y mejorar la colaboración entre las instituciones de educación superior para el desarrollo de la calidad, efectividad y transparencia. Es un proyecto independiente, impulsado y coordinado por Universidades de distintos países, tanto latinoamericanos como europeos”.

El Proyecto Tuning-América Latina, surgió como consecuencia del profundo debate reflexivo y crítico sobre la necesidad de acercar las estructuras educativas en cuanto a titulaciones para crear un espacio común, a nivel regional e internacional, sin menoscabo de la creatividad y pertinencia de cada titulación en orden a las necesidades locales. Tal como el Proyecto Tuning aclara, no se trata de una receta sino de una metodología para incorporar la multi-referencialidad tanto pedagógica como disciplinaria, con inclusión de la diversidad inherente a los países participantes, cuya aspiración es que Tuning se convierta en una opción de integración de las estructuras educativas, reconocida internacionalmente, enfocada en las competencias que los poseedores de los títulos podrían alcanzar.

En el Proyecto Tuning- Latino América- participaron 190 universidades latinoamericanas, con representación en 19 países y se nutre de la experiencia derivada del trabajo de más de 175 universidades europeas que desde el año 2001 trabajan para crear un espacio común en la educación superior enfocados en la Declaración de Bologna<sup>128</sup>, caracterizada por los esfuerzos para lograr referencias comunes y confluencia, de manera que los estudios y titulaciones de educación superior puedan ser comprendidos, comparados y reconocidos en el área común europea.

Los participantes crearon la llamada Metodología Tuning -América Latina- la cual se basa en cuatro áreas de trabajo, mencionadas a continuación<sup>129</sup>:

- a) Competencias genéricas y específicas de las áreas temáticas
- b) Métodos de enseñanza, aprendizaje y evaluación de estas competencias
- c) Créditos académicos
- d) Calidad de los programas

A continuación se vinculan esos cuatro aspectos con la mediación:

- a) En lo que respecta a las competencias genéricas y específicas: la mediación es una competencia pertinente para satisfacer la necesidad común de los seres humanos de abordar las diferencias en forma pacífica, especialmente en un mundo conectado a través de redes tecnológicas que facilitan el intercambio de bienes y servicios así como políticas migratorias, tributarias, ambientales, protección de derechos humanos, entre otras. Las competencias específicas son las propias de cada titulación. A los mediadores, con apoyo del sector académico, correspondería liderar la inclusión de la mediación

---

<sup>127</sup> Proyecto Tuning-América Latina (2004-2008). Reflexiones y perspectivas de la educación Superior en América Latina. Disponible en: <http://tuning.unideusto.org/tuningal/>

(Consulta: Junio, 2012)

<sup>128</sup> Disponible en: <http://www.defes.gov.uk/bologna/>

<sup>129</sup> Se invita al lector para que profundice en el conocimiento de la Metodología Tuning-América Latina, disponible en: <http://www.defes.gov.uk/bologna/>, como referente teórico necesario para aplicar las conclusiones y recomendaciones de este trabajo.

como competencia genérica de toda titulación, previa demostración de que la diversidad y la conflictividad es propia de la naturaleza humana y, por tanto, exige desarrollar capacidades para su abordaje en forma pacífica y la mediación tiene esa pertinencia.

- b) **En cuanto a los métodos de enseñanza, aprendizaje y evaluación:** el propósito es encontrar el modo más adecuado para enseñar, aprender y evaluar el desarrollo de competencias para el desempeño exitoso como mediador o mediadora. Este es un tema recurrente en las distintas Conferencias Internacionales del FMM y, por supuesto, también forma parte de la temática de esta VIII Conferencia.
- c) **En cuanto a los créditos académicos:** se trata de consensuar criterios acerca del impacto de la formación con relación al tiempo, medido en créditos académicos. En este sentido, será necesario debatir acerca de las horas académicas necesarias en el currículo de mediación, para asegurar el desarrollo de competencias para mediar.
- d) **En cuanto a la calidad de los programas:** la Metodología Tuning destaca que la calidad es parte integrante del diseño del currículo basado en competencias y se logra articulando las tres áreas de trabajo descritas antes, para procurar transparencia y confianza a nivel internacional con respecto a las diferentes titulaciones. La educación debe centrarse en el estudiante y en su capacidad de aprender por cuanto es el estudiante quien debe desarrollar las competencias como mediador. No se trata de repetir el modelo tradicional de enseñanza enfocada en el docente y en el alumno como recipiente.

**Otro aspecto relevante** fue que los participantes en el Proyecto Tuning, desde el inicio, **crearon una Web para divulgar y compartir los resultados del trabajo**<sup>130</sup> que ha permitido una comunidad virtual para continuar el diálogo más allá de los encuentros presenciales. Esta opción se tiene con la creación de la Web del FMM<sup>131</sup>, la cual requiere mayor interacción por parte de la comunidad de mediadores y ser gestionada profesionalmente para mantenerla actualizada. Para ello se requiere contar con financiamiento seguro y confiable, más que donativos ocasionales. Es otro desafío para la comunidad de mediadores, si se trata de liderar los grandes procesos de transformación social, como se lo propone esta VIII Conferencia.

Como ha quedado expuesto, la metodología Tuning resulta aplicable para construir un liderazgo que haga visible la mediación y la convierta en ese poder espiritual que propone Ortega y Gasset para la educación, con pertinencia para generar condiciones favorables para la convivencia pacífica y liderar los procesos de transformación social locales e internacionales. Esta oportunidad que ofrece la Metodología Tuning deriva de su pertinencia para atender la necesidad de reconocimiento internacional de las titulaciones debido al proceso de la globalización, en cuyo contexto es cada vez más creciente la movilidad de estudiantes, profesionales y empleadores, por tanto los interesados necesitarán conocer y confiar, fehacientemente, lo que significa una titulación determinada, con independencia del país que la acredite. En ese contexto de movilidad, de diversidad y necesidad de convivir pacíficamente, el potencial de la mediación es relevante. Allí hay un nicho que llenar.

Desde el punto de vista de la mediación, la experiencia del Proyecto Tuning - América Latina- interesa porque muestra como muchísimos académicos provenientes de casi quinientas universidades latinoamericanas y europeas fueron capaces de construir la Metodología Tuning, desde las universidades para las universidades, para mejorar la educación, a cuyo efecto hubo un debate dialógico desde la diversidad, para comprender, comparar y lograr, cada vez más, el reconocimiento de las titulaciones, no sólo como experiencia europea, sino también americana, para ello lograron financiamiento proveniente de la Comisión Europea, dentro del marco del Programa Alfa.

---

<sup>130</sup> Disponible en: <http://tuning.unideusto.org/tuninggal/>

<sup>131</sup> [www.worldmediationforum.org](http://www.worldmediationforum.org)

La experiencia del Proyecto Tuning, inspira para estudiar la factibilidad de incorporar la mediación como competencia genérica respecto a todas las titulaciones, no solo en Latinoamérica, sino también en Europa y en todos los continentes donde la mediación tiene presencia, utilizando como plataforma el Foro Mundial de Mediación y la metodología Tuning.

La audacia de este sueño se justifica, porque como ha dicho Ury<sup>132</sup>, la convivencia pacífica es el reto más importante de la humanidad debido a que, cada vez más, las armas de destrucción masiva están más a la mano, a lo cual se unen las necesidades de convivir en condiciones de diversidad cultural debido al proceso de la globalización. De manera que así como los académicos lograron consensuar estructuras educativas comunes para el reconocimiento internacional de la formación y de las titulaciones, así también los mediadores - muchos de los cuales también nos desempeñamos como académicos- podemos crear oportunidades para **proponer como competencia genérica de todas las titulaciones, la formación en metodologías para abordar pacíficamente los conflictos, entre las cuales cuenta la mediación.** También podemos aprovechar estructuras exitosas, en funcionamiento, como el servicio comunitario estudiantil en Venezuela.

Esta propuesta se enmarca en la temática central de esta VIII Conferencia, la cual se enfoca en descubrir oportunidades de la mediación para liderar, sin violencia, los grandes procesos de transformación.

En ese sentido, la autora ha desarrollado proyectos de investigación relacionados con la mediación, que muestran la validación de la mediación, para proponerla como competencia genérica de toda titulación, entre ellos:

- a) Diseño de un programa de capacitación para optimizar el desempeño de los abogados del Estado Lara, Venezuela, en la resolución de conflictos, sin juicio (1997-1999). Fue un trabajo de grado presentado para optar a la Maestría en Educación en la Universidad Bicentennial de Aragua, Venezuela.  
Una de las recomendaciones de esta investigación fue hecha al Colegio de Abogados del Estado Lara, Venezuela, de crear un Centro de resolución de conflictos, la cual fue acogida. Dicho Centro fue constituido jurídicamente como asociación civil sin fines de lucro, en mayo, 2001 y desde entonces se ha convertido en una experiencia exitosa, pionera en Venezuela, habiendo sido la entidad organizadora de la pasada VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, realizada en la Isla de Margarita, Venezuela ([www.crclara.org](http://www.crclara.org)).
- b) Propuesta para crear un Centro de mediación y arbitraje en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), 2005-2006  
El 99.8 % de los encuestados (comerciantes, industriales, mediadores, alumnos y docentes del Decanato de Administración y Contaduría y autoridades rectorales de la UCLA) consideraron necesaria la constitución de este servicio en la UCLA.
- c) Posteriormente, conjuntamente con el politólogo José Achúe Zapata (Venezuela), la autora ha desarrollado en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), proyectos de investigación y de extensión comunitaria, con el objetivo de investigar el conflicto, sus causas, estrategias de abordaje y la pertinencia de la mediación para gestionar la conflictividad en forma pacífica, entre ellos:
  1. La eficacia de la mediación comunitaria para gestionar Consejos Comunales y el servicio comunitario estudiantil (2008-2011), cuyo objetivo general fue estudiar la eficacia de la mediación comunitaria para optimizar logros en los consejos comunales y su pertinencia para la prestación del servicio comunitario de los estudiantes de educación superior, en los Consejos Comunales, de conformidad con la Ley de los Consejos Comunales (publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.806 de fecha 10 de abril del año 2006, reformada en el año 2009,

---

<sup>132</sup> Ury, William (2002). Alcanzar la Paz. Paidós. Argentina.

según publicación en la Gaceta Oficial No. 39.335 de fecha 28-12-2009) y la Ley de prestación del servicio comunitario del estudiante de educación superior (publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.272, de fecha 14-09-2005), utilizando como experiencia piloto los Consejos Comunales, localizados en la Comunidad de Los Rastrojitos, Parroquia Tamaca del Municipio Iribarren del Estado Lara. Este proyecto concluyó el pasado año 2011. Una de las conclusiones fue que tanto los estudiantes como los miembros de los Consejos Comunales, como muestra encuestada, validaron la mediación como una opción que crea condiciones favorables para la gestión de los consejos comunales, como organización comunitaria, regulada con rango de ley, así como la prestación del servicio comunitario estudiantil porque en ambos casos provee opciones para cooperar y construir consensos desde la diversidad y aumenta la productividad en el trabajo asociado porque genera vínculos de confianza, compromiso, participación protagónica y empoderamiento.

2. El proyecto COMUNIDADES PACIFICAS (2005-2007), el cual demostró: que las comunidades investigadas perciben como situaciones conflictivas la falta de participación y la apatía de los habitantes para lograr resolver las necesidades de la comunidad; que los interlocutores sociales están interesados en aprender medios de resolución de conflictos como la negociación y la mediación comunitaria para optimizar sus logros y reducir los niveles de confrontación destructiva entre los vecinos;
3. En la actualidad, se desarrolla la investigación denominada “Diagnóstico de buenas prácticas de mediación en las universidades”, presentada en el año 2010 y aprobada su ejecución para el período 2012-2015, financiada por la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). Su objetivo general es diagnosticar las buenas prácticas de mediación en las instituciones universitarias a nivel nacional y, en lo posible, en el ámbito internacional, como aporte significativo desde las universidades para la construcción de capital social, fortalecimiento organizacional y cultura de paz.

Como objetivos específicos el proyecto se plantea los siguientes:

- 3.1. Identificar universidades, tomando en cuenta su relación con la mediación.
- 3.2. Caracterizar la participación de las instituciones universitarias seleccionadas con respecto a su oferta de pregrado, postgrado, investigación y gestión de procesos de mediación.
- 3.3. Identificar tendencias y énfasis de la participación de las universidades respecto a la mediación para identificar buenas prácticas de mediación que puedan favorecer la construcción de capital social, cultura de paz y fortalecimiento institucional.

Para lograr los objetivos se han diseñado instrumentos de recolección de datos para administrar a las personas responsables de la gestión de la mediación en las universidades seleccionadas.

Entre los productos esperados se prevé identificar buenas prácticas de mediación y producir información para el diseño del Observatorio Venezolano de Mediación, así como cooperar con el Observatorio de buenas prácticas de mediación, del Foro Mundial de Mediación<sup>133</sup>, en cuyo diseño y coordinación ha participado la autora. A los efectos de la investigación en comento se asume como buena práctica de mediación la referencia a criterios<sup>134</sup> de actuación, considerados como óptimos para alcanzar determinados resultados, siendo tales criterios, los siguientes: 1. Impacto, que demuestre mejoras tangibles en las condiciones de vida de las personas. 2.

---

<sup>133</sup> Disponible en: [www.worldmediatioforum.org](http://www.worldmediatioforum.org)

<sup>134</sup> Instituto de Adicciones de Madrid Salud, Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD), Asociación Proyecto Hogar. (2008). Manual de Buenas Prácticas de Mediación Comunitaria. Madrid. Disponible en: <http://www.unad.org/biblioteca/publicaciones/fichas/32000.html> (Consulta: junio, 2012)

Sostenibilidad en el tiempo. 3. Inclusión social, con igualdad y equidad social, mediante iniciativas que respondan a la diversidad social y cultural. 4. Innovación. 5. Posibilidad de transferencia. 6. Experiencias imitables.

Otro acercamiento para sensibilizar la comunidad universitaria con relación a la mediación, además de la función docente, de investigación y de extensión comunitaria, fue la incorporación del Núcleo de Vicerrectores Académicos (NVA), como patrocinador de la pasada VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación (2009). La relevancia del NVA radica en que agrupa a todas las universidades venezolanas, públicas y privadas, entre cuyas competencias figura abordar lo académico de las titulaciones. También se incorporó como vicepresidenta de la mencionada VII Conferencia, realizada en Venezuela, la coordinadora del NVA, Dra. Nelly Velásquez, de gran apoyo para promover la mediación a nivel de universidades. Son aliados de gran impacto para promover la mediación desde las universidades, por eso interesa identificar en cada País cuáles redes colectivas agrupan a la comunidad universitaria para solicitar su apoyo a favor de la mediación como competencia genérica de las titulaciones universitarias.

Es una tarea embrionaria, que exige el liderazgo de los mediadores para hacerla realidad.

## **CONCLUSIONES**

1. De lo expuesto se evidencia que tanto la LSC como los proyectos de investigación en comento, reúnen los criterios para ser catalogados como buenas prácticas de mediación, por el impacto que generan según que se enfoquen en conocer las situaciones percibidas como conflictos, así como las estrategias utilizadas y sus consecuencias, aunados a iniciativas legislativas y de diseño y gestión de observatorios de mediación porque, por una parte, permiten al investigador determinar la percepción sobre la conflictividad y elaborar enfoques de interpretación de las estrategias y consecuencias asociadas a la violencia, pudiendo así generar información útil para su abordaje en forma pacífica; por otra parte, facilitarían la constitución de comunidades virtuales de investigación dirigidas a lograr la inclusión de las capacidades para mediar, como competencias genéricas de toda titulación, ello fortalecería el impacto de la mediación en forma directa sobre la población estudiantil y en forma indirecta en la familia y en la comunidad, que sirvan de asiento a los titulados. Son experiencias sostenibles y replicables, siempre que la experiencia se sistematice para permitir su multiplicación con los ajustes en cada caso.
2. La comentada Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, es innovadora, transferible, imitable, sostenible y de gran impacto porque incluye a toda la población estudiantil de manera directa y en forma indirecta impacta en el entorno del titulado, porque dicha Ley por su condición de tal resulta aplicable a gran escala, por tanto representa una oportunidad para la formación en mediación de todos los titulados.
3. La Metodología Tuning resulta pertinente para liderar el proceso de inclusión de la mediación como competencia genérica de toda titulación.
4. El diseño y ejecución de investigaciones enfocadas en la mediación facilita la creación de comunidades virtuales integradas por mediadores investigadores, de distintos países, lo cual permite incorporar la diversidad cultural, compartir hallazgos y motivar otras investigaciones.
5. El diseño y gestión de observatorios de mediación representa una oportunidad para hacer visible la mediación en los distintos países a través del FMM.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los mediadores agremiados como Foro Mundial de Mediación, participar en el diseño y ejecución de un proyecto de investigación a gran escala que involucre al FMM y a instituciones de educación superior para determinar la factibilidad de la mediación como competencia genérica de toda titulación, utilizando para ello la metodología del Proyecto Tuning.
2. Se recomienda a los mediadores del FMM promover proyectos legislativos que establezcan como condición necesaria para obtener la titulación de pregrado, la prestación del servicio comunitario, como opción para que los estudiantes apliquen las competencias de las titulaciones, incluida la competencia para mediar, como estrategia educativa para generar condiciones pacíficas de convivencia.
3. Se recomienda a los mediadores el diseño y participación en proyectos de creación de observatorios de mediación en sus respectivos países.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achúe Zapata, José y Cuenca de Ramírez, Nelly (2012-2015). Diagnóstico de buenas prácticas de mediación en las universidades. Proyecto de Investigación. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). Barquisimeto, Venezuela.

Asamblea Nacional (2005). Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Gaceta Oficial No. 38.272, 14 de septiembre de 2005. Venezuela. Disponible en: [www.asambleanacional.gob.ve](http://www.asambleanacional.gob.ve) (consulta: Abril, 2011)

Delors, Jacques y otros: La educación encierra un tesoro. Disponible en: [http://www.educa.madrid.org/portal/c/portal/layout?p\\_l\\_id=25270.5](http://www.educa.madrid.org/portal/c/portal/layout?p_l_id=25270.5): (Consulta: 05.04.2012), P. 47

Instituto de Adicciones de Madrid Salud, Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD), Asociación Proyecto Hogar. (2008). Manual de Buenas Prácticas de Mediación Comunitaria. Madrid.

Proyecto Tuning-América Latina (2004-2008). Reflexiones y perspectivas de la educación Superior en América Latina. Disponible en: <http://tuning.unideusto.org/tuningal/> (Consulta: junio, 2011)

Teme Héctor y Teme, Laura (2010). Logra lo extraordinario con el Método CC. Editorial Papyrus. Venezuela.

Timón, Enrique (1994). La escandalosa situación de la universidad. Disponible en: [www.enriquetimon.com](http://www.enriquetimon.com) (Consulta: 05.04.2012)

Ury, William (2000). Alcanzar la Paz. Paidós. Argentina.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**PROMOTION OF INTERCULTURAL  
MEDIATION BY THE PUBLIC ADMINISTRATION**

Palomar Pérez, Herminia  
Oliver Castelló, Margarita  
Gamero Lluna, Francesc  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# PROMOTION OF INTERCULTURAL MEDIATION BY THE PUBLIC ADMINISTRATION

**Palomar Pérez, Herminia**  
**Oliver Castelló, Margarita**  
**Gamero Lluna, Francesc**  
**ESPAÑA**

**Palomar Pérez, Herminia**  
Directora General de Integración y Cooperación

**Oliver Castelló, Margarita**  
Licenciada en Psicología y Diplomada en Profesorado de EGB. Desde el año 1988 ha trabajado en diferentes organismos públicos del Gobierno Autonómico Valenciano, ejerciendo funciones de coordinación en materias de bienestar social, educación, salud, cooperación e inmigración. Desde el año 2010 forma parte del equipo del Área de Inmigración de la Generalitat Valenciana, desempeñando las funciones de coordinación autonómica de la Mediación Intercultural, y por tanto, una de las impulsoras de la redacción de la Orden de Acreditación de Mediación Intercultural de la Comunitat Valenciana. Coordinadora Mediación Intercultural. Dirección General de Integración

**Gamero Lluna, Francesc**  
Subdirector General de Integración y Cooperación

## **Asbtract**

**Objetivo:** Presentar los esfuerzos realizados por la Administración Valenciana garantizando una mediación intercultural de calidad en las intervenciones mediante la publicación de normas consensuadas con los agentes implicados en la misma.

**Desarrollo de la idea:** En una sociedad como la valenciana en la que conviven personas de más de cien orígenes diferentes, la Administración Autonómica ha apostado por la Mediación Intercultural como instrumento básico para la integración, respaldándola a través de normas legislativas en un proceso en el que han intervenido los agentes sociales, universidades y diferentes administraciones públicas.

**Conclusión:** El desarrollo normativo está consiguiendo dotar de herramientas a los Mediadores Interculturales para la mejora de la calidad en sus intervenciones.

## 1. Introduction

The work as an intercultural mediator was regulated for the first time in Article 19 of the Regulation of the Law 15/2008 December, 5<sup>th</sup>, of Integration of Immigrants in Valencia, which in Article 21 defines its functions, and also its work either in AMICS (Agencies for Interculturality and Mediation) or other public and private entities with a relevant role in the field of the management of cultural diversity and integration of third country citizens.

As it has been set out in the Regulation of Law 15/2008 December, 5<sup>th</sup>, from the Generalitat, AMICS are one of the spaces where intercultural mediators develop their job. In 2009 the Directorate of Immigration (now called the Directorate of Integration and Cooperation – DGIC) developed a working method that allowed communication and coordination between the Mediation Service of the government and other professionals involved in AMICS. This method of work consisted of a "Protocol of action" that allowed to clarify roles and responsibilities of the mediation service, and their coordination with the figure of the coordinator of the province that has remained being used from 2010 on.

In 2010 it was also seen as necessary to establish a regional coordination, whose main tasks are the coordination of the mediators who work at a provincial level, the knowledge of the needs of the mediators working in AMICS and also at the migration associations in order to improve the quality of the service and to have a complete perspective of the whole work mediators develop in all the region.

To strengthen the institution of the Intercultural Mediator an Order regulating the job and the way to certify it and its registry was approved in May, 2011, being the first regulation in this sense at a national level.

## 2. Concept and legal framework of the intercultural mediation

To promote intercultural mediation in 2009, the Directorate of Immigration (now DGIC) hired a team of four professionals: two intercultural mediators in the province of Valencia, one intercultural mediator in the province of Alicante and another one for the province of Castellón. All of them were from Morocco and specialized in the language and cultural keys from Arab countries.

### 2.1. Concept

Mediation is a third party intervention in situations of cultural diversity oriented to the approach, communication, learning to coexist and mutual understanding of the parties involved.

### 2.2. Functions

To support integration, facilitate the reception, support, advocacy and outreach, communication, building of citizenship, social cohesion tasks, etc.



### 2.3. Legal Framework

The Standards of our Region in the subject of intercultural mediation are regulated by Law 15/2008 of Integration of immigrants in the Valencia Region and its regulation. This Law is related to the national Law 4/2000 on the rights and freedoms of foreigners in Spain and their social integration (2 Ter). Recently it is the Order 8/2011 on Accreditation of intercultural mediators and their Registry the last one which has been approved.

→ Law 15/2008, of Integration of Immigrants in Valencia.

This Law 15/2008 is the first one in the Spanish State regulating Intercultural Mediation in its Chapter III about "mediation and integration organizations". This chapter sets the object of the Intercultural Mediation and encourages government to promote specialized training (last year several trainings were held in AMICS agencies)

#### ☐ Art. 13. Intercultural Mediation

Intercultural mediation aims, through dialogue and mutual understanding, to facilitate the coexistence between people or groups belonging to one or different cultures.

-The Regional Administration will promote intercultural mediation tools as a mechanism of integration.

#### ☐ Art. 14. Intercultural Mediator

The Regional Administration will promote specialized training for intercultural mediators as an instrument of integration. They must act at all times with fairness, dialogue and the reconciliation of positions.

- Regulations 93/2009 implements the provisions of the Act regarding the Intercultural Mediation, with the following contents:

Title IV "INTERCULTURAL MEDIATION":

Art. 19. Define intercultural mediation

Art. 20 Sets the accreditation process of intercultural mediation.

Art. 21 List the functions of those who exercise it.

Art.22 Sets where intercultural mediation work can be developed, defining places and entities.

Art. 23 Sets the procedure mediators must follow to develop their work

#### 2.4 Definition and functions of intercultural mediation:

- Concept: (art. 19)

Intercultural mediation is a form of third party intervention in social situations of cultural diversity significantly oriented approach of the parties, communication and mutual understanding, learning and development of coexistence and institutional adaptation.

- Functions: (art. 21)

The functions of the intercultural mediation are the following:

1. Support the integration as his/her main activity
2. Facilitate the reception of immigrants.
3. Help to know public and private resources.
4. Awareness and intercultural understanding among the immigrant population and the host society.
5. Facilitate the meeting and communication between individuals and groups from different cultures.
6. Build citizenship and actively accompany the process of integration
7. Social tasks of cohesion and activities of social and civic participation.

- Accreditation of intercultural mediation

Two ways of accreditation: (art. 20)

Having a training of at least 250 hours in recognized Centers consisting of knowledge, skills and specific attitudes: Intercultural Linguistic mediation and cultural interpretation.

At least 150 hours of training and professional experience of 1 year

- Places to develop the work as an intercultural mediator: (art. 22)

- The intercultural mediator shall perform its work in both public and private entities where the role of management of cultural diversity and integration of immigrants is relevant.
- AMICS Agencies will be one of the places to develop their work in coordination with other workers.

Procedure of intercultural mediation: (Art. 23)

- The intercultural mediator will mediate with any person, institution or entity that requests it and in case he has knowledge of a social situation dealing with significant cultural diversity, he may inform the appropriate organizations and institutions, which may start a process of intercultural mediation.
- He will promote dialogue and communication, explaining to every party the point of view of the other parties involved and proposing solutions.
- The Order 8/2011 of 19 May, which regulates the accreditation of the intercultural mediators and its Registry in Valencian Region is the first order in the Spanish State that regulates Intercultural Mediation and applies to all natural persons that work in the field of cultural mediation in public or private entities within the territory of the Valencian Community. It consists of 12 articles and a single transitional provision that refers to the interim Accreditation.

3. Intercultural Mediation Service of the valencian government (General Directorate of Integration and cooperation)

The mediation service was launched in 2009 and has been adapted to the needs that were pointed out from AMICS agencies. They have also highlighted the need to strength work at a social and community level. The mediation service is carrying out an important work of collecting information about associations and participation at a local level, also taking into account its religious dimension. From 2010 on, the service has gone on working with third country citizens and indigenous associations to encourage their participation and collaboration in NGO in actions such as:

- Development of information with local resources for migrant people.
- Participation in events organized in the municipalities about matters of interest of the area of migration.
- Support to associations for them to implement or monitoring projects and activities.

- ❑ Provision of mediation services on demand according to the protocol established in the field of mediation. It is important to highlight that several agencies AMICS have their own intercultural mediators.

### 3.1. Demand of services of intercultural mediation

- ❑ The main demand in the field of mediation is in the following areas: reception, education, health, communitarian work and

#### 4. Outstanding activities

##### 4.1.-Networking (Visit to Agencies AMICS and Associations of migrants)

There have been 27 visits to Agencies AMICS and Associations of mainly migrants throughout the Region, in order to make a diagnosis of the situation of intercultural mediation in the area and a profile of staff working in this field. Several meetings have been held with specialists in the field of mediation in order to prepare the regulation of intercultural mediation.

##### 4.2.-Stages

There have been so far four Stages of Intercultural Mediation in Valencia. In these stages mediators of AMICS from different agencies of different provinces were invited as well as specialists in the field of intercultural mediation.

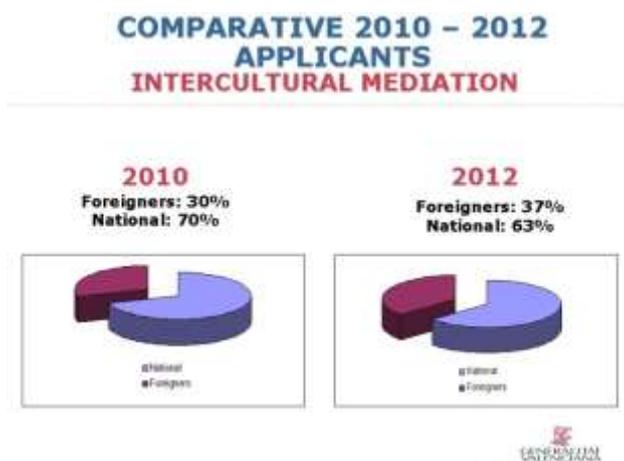
- 1) The first Stage of Mediation took place on April 20th, 2010 and its contents were the lines of action and a presentation of the models of protocol to develop the work.
- 2) The second Stage of Mediation took place on September 30th, 2010. The topics discussed were the current state of the Intercultural Mediation in the Valencia Region: resource map, main areas of intervention and a qualitative analysis of the actions taken in mediation, the presentation of good practices developed in Agencies AMICS in mediation and the experience and training acquired by the Intercultural mediators.

194 applications have been submitted for accreditation so far. We are going to have a look to the data extracted from the documents submitted so far:

#### 5. Comparative study:

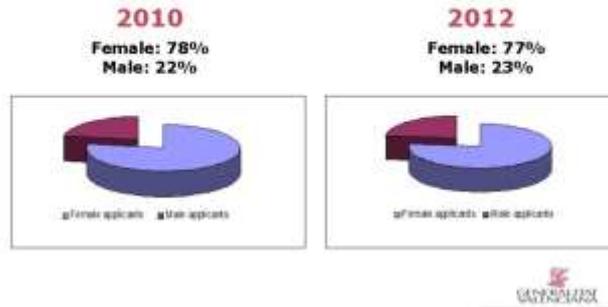
##### 5.1. Comparative data from 2010 to 2012. Applicants.

The following data table shows that in 2010 70% of applicants for obtaining accreditation were Spanish, and 30% were three country citizens. In 2012, 63% of the applicants for accreditation were Spanish and 37% three country citizens. We must bear in mind that among nationals we find three country citizens that have obtained the Spanish nationality.



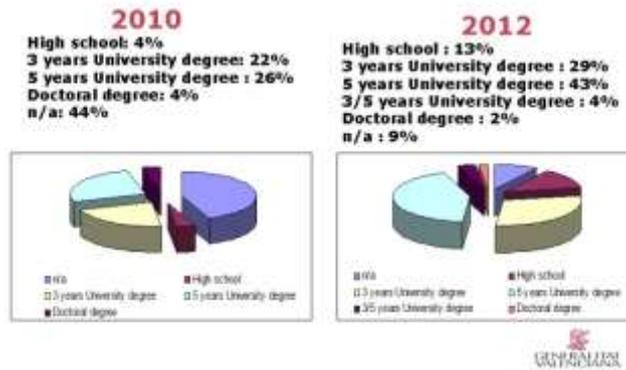
If we consider the gender of applicants, we found no significant differences between 2010 and 2012. In 2010, 78% were women and 22% male, and in 2012 we find 77% of women and 23% are men. We can notice that more than ¾ of the applicants are women.

**COMPARATIVE 2010 – 2012  
APPLICANTS  
INTERCULTURAL MEDIATION**



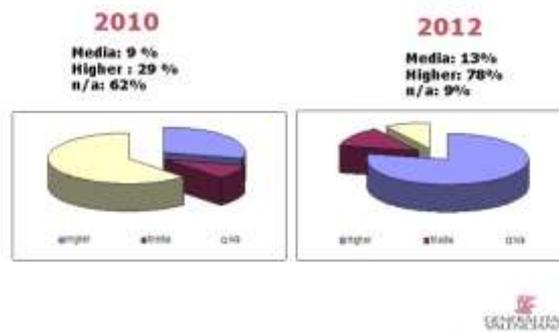
As for the qualifications of the applicants, we can see a large increase in graduates, being 43% in 2012 compared to 26% in 2010 it has also been an increase in the number of middle grades.

**COMPARATIVE 2010 – 2012  
APPLICANTS  
INTERCULTURAL MEDIATION**



Regarding the educational level of the applicants, most of them are graduates in 2012 with 78% much more than in 2010 when they were 29%, also the number of applicants with middle grades have increased from 9% in 2010 to 13% in 2012.

**COMPARATIVE 2010 – 2012  
APPLICANTS  
INTERCULTURAL MEDIATION**



5.2 Data 2012. Intercultural Mediators with official title

In 2012 from a total of 194 applications, 148 Intercultural Mediators have obtained their official title so far, representing a 76% of the applications presented for accreditation. With regard to nationality, 39% are foreign nationals and 61% are Spanish, that shows an involvement and an interest for specialization in Intercultural mediation.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**UNA SOLUCION PARA LA CONTINUIDAD DE UN  
PROGRAMA DE MEDIACION INTRAJUDICIAL**

**PILAR LASHERAS HERRERO**

**ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# UNA SOLUCION PARA LA CONTINUIDAD DE UN PROGRAMA DE MEDIACION INTRAJUDICIAL

PILAR LASHERAS HERRERO

ESPAÑA

pilarlasheras@unirioja.es

Abogada y profesora asociada de Derecho Procesal Universidad de La Rioja (UR), Profesora-tutora de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, Coordinadora del Master de Mediación reparadora en Justicia Penal de menores de la UR y Directora de los cursos de formación continua en mediación de la Fundación de la UR. Ha participado como investigadora principal en varios proyectos sobre justicia restaurativa y mediación: nacionales e internacionales.

## 1. INTRODUCCIÓN.

Desde hace más de una década, en el ámbito de las instancias europeas se acomete, en una labor conjunta con la comparación de las prácticas que se vienen llevando a cabo en los diferentes Estados miembros, un intento por armonizar las distintas definiciones de mediación penal. En este sentido, se parte de que mediación penal es «todo proceso que permite a la víctima y al delincuente participar activamente, si ambos consienten en resolver las diferencias resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente, el mediado» (Consejo de Europa, 1999); o, dicho de otro modo, el cauce para «la búsqueda, antes o durante el proceso penal, de una solución negociada entre la víctima y el autor de la infracción penal mediante la mediación de una persona competente» (Unión Europea, 2001).

En un momento que desde las instituciones europeas se fomenta la puesta a disposición de los ciudadanos de diversos medios de resolución de conflictos, para permitirles optar por el medio que mejor se ajuste a sus intereses, la ausencia de un marco legal en España para el ejercicio de la mediación penal provoca graves inconvenientes para conseguir la aceptación de estos programas. Así, a pesar de que también la ONU lleve años insistiendo en la importancia de los postulados de Justicia restaurativa en materia de prevención del delito y Justicia penal, la realidad es que nos hallamos ante experiencias minoritarias y con serios problemas para conseguir su continuidad. Esta situación que se ve agravada por la inexistencia de norma o referencia alguna sobre la figura profesional del mediador, lo que conlleva el rechazo de los colectivos profesionales que operan en la Administración de Justicia o, todavía más preocupante, que personas carentes de formación en la materia pretendan realizar tareas de mediación.

No obstante, todos esos problemas no han impedido que, desde hace una década, se estén llevando a cabo en España muy diversas experiencias de mediación penal en los Juzgados y Tribunales<sup>135</sup>; que están siendo apoyadas en cierta medida por el Consejo General del Poder Judicial. En este sentido, con el objetivo de lograr mayor agilidad y eficacia en los procesos judiciales, se incluyó la mediación en la Hoja de Ruta del Plan de Modernización de la Justicia 2008-2012, sin que ello haya contribuido a la uniformidad en esos proyectos<sup>136</sup>.

En la línea de estas concretas experiencias, desde enero del año 2010 funciona en La Rioja un programa de mediación penal intrajudicial, que comenzó como proyecto piloto y se va consolidando mediante un sistema de

---

<sup>135</sup> Vid. SOLDEVILLA MARTÍNEZ, I. (et al.), «Mediación Penal en adultos: una comparativa de experiencias piloto», *ReCrim (Revista del Instituto Universitario de Investigación en Criminología y Ciencias Penales de la Universidad de Valencia)*, julio de 2011 (<http://www.uv.es/recrim>).

<sup>136</sup> Como han señalado investigadores de la Universidad de Valencia en un reciente estudio «la proliferación de proyectos de mediación penal en la justicia de adultos debería ir acompañada de una monitorización de estos procesos que permitiera la recogida estandarizada de datos, el contraste entre las diferentes experiencias y la verificación cuantificada de los resultados obtenidos; en caso contrario, la buena voluntad puede llevarnos a multiplicar esfuerzos en un creciente número de iniciativas cuyo carácter “piloto” corre el riesgo de aportar muy poco para el diseño consensuado de un modelo generalizables», SOLDEVILLA MARTÍNEZ I. (et. al), «Mediación Penal en adultos: una comparativa de experiencias piloto», cit.

turno financiado por el gobierno regional. La experiencia de mediación en los tribunales de esta Comunidad Autónoma se ha iniciado de la mano de la Universidad y con la participación activa de los colegios de abogados y psicólogos cuyos colegiados, debidamente especializados, han conformado los equipos de mediación. El objetivo no es otro que conseguir un equipo estable de mediación penal intrajudicial que, mediante un sistema de turno reglado, intervenga en los Juzgados de todos los partidos judiciales de La Rioja, para lo cual se ha contado con la participación de todos los operadores jurídicos, jueces, fiscales, mediadores, abogados y profesores de universidad.

## 2. MEDIACIÓN PENAL EN LA RIOJA: LOS PRIMEROS PASOS.

La iniciativa emprendida desde la Universidad de la Rioja se apoyó en las recomendaciones de la ONU que, desde la Resolución 2000/14 de su Consejo Económico y Social<sup>137</sup>, insiste en la importancia de la intervención de los equipos de investigadores para desarrollar y dotar de validez estos programas de Justicia restaurativa. En este sentido, la participación del Área de Derecho Procesal de la Universidad de La Rioja en un proyecto de investigación de la Comisión Europea<sup>138</sup> durante los años 2006 al 2008, nos permitió conocer directamente la situación de la Justicia restaurativa en Europa; en concreto, los distintos programas y experiencias que se estaban llevando a cabo en mediación penal de adultos; además de colaborar activamente en la redacción de las conclusiones de los países de sur de Europa<sup>139</sup>. Este primer proyecto se enmarcaba dentro del programa AGIS de la Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad del citado órgano europeo que, en apoyo a los nuevos medios de resolución de conflictos, ha financiado durante los últimos años un buen número de iniciativas con objeto de sentar las bases de su futuro desarrollo en el conjunto de las políticas de la Unión Europea<sup>140</sup>. El interés suscitado por este proyecto se fue concretando en nuestra universidad en un grupo estable de investigación, en la programación de jornadas de estudio y en la organización de varios cursos de formación continua para satisfacer la demanda de un numeroso grupo de abogados y psicólogos interesados. Conscientes de la responsabilidad social de su desempeño profesional, estos últimos, consideraron que a través de la mediación podrían ofrecer una solución más completa a los ciudadanos que reclaman su ayuda. La colaboración de los Colegios profesionales de ambos colectivos resultó esencial, animando y favoreciendo la formación de sus miembros en materia de mediación y Justicia restaurativa. En colaboración con la Universidad de La Rioja, a través de su Fundación, se logró que un buen número de profesionales accedieran a ésta.

Al año siguiente, 2009, otro proyecto internacional, de la misma Dirección General de Justicia de la Comisión Europea, nos permitió configurar ya un programa piloto de mediación intrajudicial que implicara a los profesionales que pueden intervenir en el proceso penal, y, concretamente, en el ámbito del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja. El objetivo general de buscar prácticas internacionales comunes en esta materia, se enlazaba ahora con, el más concreto, de sensibilizar a todos los operadores jurídicos e involucrarlos en la puesta en práctica de la mediación intrajudicial. Para ello contábamos también con la participación de la Consejería de Administraciones Públicas del Gobierno de La Rioja, que incluía entonces las relaciones con la Administración de Justicia y con los Colegios profesionales. Este nuevo proyecto sobre mediación penal<sup>141</sup> nos permitió trabajar en grupo, investigadores y mediadores profesionales, junto con Magistrados, Fiscales, y representantes de los Ministerios de Justicia de distintos países —Francia, Bulgaria e Italia—, con objeto de comparar y estudiar las buenas prácticas en mediación penal. Ello supuso para nosotros la oportunidad de poner en marcha un programa de mediación penal en los Juzgados de La Rioja, y la ocasión de obtener resultados directos que pudieran ser evaluados en el proyecto.

---

<sup>137</sup> Accesible en <http://www.un.org/documents/ecosoc/dec/2000/edec2000-inf2-add2.pdf>, consultado <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=E/2002/99> (U.N. Doc. E/2000/INF/2/Add.2 at 35(2000))

<sup>138</sup> Programa AGIS 3, Proyecto JLS/2006/AGIS/147, de la Dirección General, entonces, de Justicia, Libertad y Seguridad sobre cooperación policial y judicial en materia penal.

<sup>139</sup> Accesible entre las publicaciones del Foro europeo de Justicia restaurativa en <http://www.euforumj.org/Projects/Going%20South%20Report.pdf>, consultado el 2 de noviembre de 2011.

<sup>140</sup> Entre otras, Recomendación (99) 19 del Comité del Consejo de Ministros del Consejo de Europa o la Decisión Marco 2001/220/JHA de 15 de marzo de 2001 sobre el estatuto de las víctimas en el proceso penal.

<sup>141</sup> Identificado como JLS/2008/JPEN/025 de la Dirección General de Justicia sobre mediación en materia penal

Por otro lado, la intervención, a través de sus expertos y mediadores profesionales de la organización socio-jurídica francesa *Citoyens et Justice*<sup>142</sup>, coordinadora del proyecto resultó también decisiva para conocer sobre el terreno la práctica de la mediación en Francia<sup>143</sup>, poniendo a nuestra disposición una metodología ya experimentada en el ejercicio de la mediación, que podía trasponerse en las diferentes fases del proceso penal español. De su mano, nos hallamos al corriente de todo el movimiento doctrinal francés en la materia, desde las conclusiones de 2006 del grupo de trabajo del Consejo Nacional de Ayuda a las Víctimas del Ministerio de Justicia francés, hasta los recientes trabajos para la elaboración de un código deontológico para el mediador.

Todo ello en el marco, siempre, de las líneas directrices del CEPEJ<sup>144</sup> (Comisión Europea Para la Eficacia de la Justicia) del Consejo de Europa, donde se ha creado un importante grupo de estudio que investiga el impacto en los Estados miembros de las recomendaciones en esta materia, con el fin de proponer medidas específicas y facilitar consejos para su efectiva aplicación de acuerdo con los principios de la mediación.

### 3. PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA PILOTO.

De conformidad con la situación legal de la mediación penal en España, parece lógico que el primer paso para la puesta en marcha de un programa de mediación penal haya de depender, directamente, de la voluntad de los jueces y magistrados de cada jurisdicción. Ellos son quienes en su trabajo buscan la solución más idónea entre alcanzar el fin del proceso y decidir con los medios a su alcance. Sin derivación de expedientes penales la labor de los mediadores penales carecería de objeto. De ahí la importancia de la implicación de los jueces, que son los mejor situados para conocer el conflicto e inclinar a las partes a una solución amistosa —como así ha reconocido el legislador cuando en ciertas materias ha creado una fase obligatoria de conciliación—. Además, pueden controlar el buen desarrollo del procedimiento mediador, no sólo para garantizar los derechos y garantías procesales, sino para evitar los riesgos derivados de determinados comportamientos entre víctimas y acusados. Conseguir la participación del personal jurisdiccional en el proyecto piloto fue esencial para su puesta en funcionamiento. Por su parte, respecto al Ministerio Fiscal, se aprovechó el interés transmitido desde la Fiscalía General del Estado para ir abriendo cauces de reparación en el proceso penal. En este sentido, la Instrucción núm. 6/1992 ya se interesaba por las nuevas soluciones que, mediante la aplicación del principio de oportunidad, pueden lograrse para aquellas conductas delictivas que carecen de excesiva gravedad.

Superado este primer momento de contacto con los operadores protagonistas del proceso penal, en segundo lugar era necesario configurar un equipo de mediadores penales, siempre teniendo en cuenta que su trabajo debía incardinarse en la vía judicial. Es por ello que, sin voluntad de marginar otras formaciones, entendimos que quienes mejor garantizaban el conocimiento de este ámbito eran los abogados, siempre que contaran con experiencia profesional previa en el campo penal e, ineludiblemente, tuvieran formación especializada en Justicia restaurativa y en mediación. Conscientes de la necesidad de la imparcialidad de su función y de no poder simultanear en un mismo expediente sus dos funciones, como letrados de parte y como mediadores, estos profesionales aceptaron conformar parejas multidisciplinares. En la línea de experiencias más consolidadas en otros partidos judiciales, se consideró necesario contar también con psicólogos, licenciados superiores, que dispusieran a su vez de experiencia previa y de formación en materia mediación.

---

<sup>142</sup> En la década de los 80, la Federación *Citoyens et Justice*, que comprende hoy cerca de 150 asociaciones del sector socio-jurídico francés con implantación en todo su territorio nacional, fue la pionera en los programas de mediación penal y formación, desarrollando alternativas a la persecución penal y encargándose de su puesta en práctica, con el objetivo principal de conseguir la pacificación en la resolución de los conflictos y prevenir la reincidencia. Convencida del interés de esta medida en 2008, la Federación *Citoyens et Justice*, respondió a la convocatoria de la Comisión Europea en el marco del programa de Justicia Penal que permitía a los países interesados presentar proyectos innovadores en materia de justicia restaurativa, con el objetivo general de construir una nueva medida de justicia restaurativa utilizando las buenas prácticas existentes junto a la reflexión común sobre su posibilidad de ser trasladada a varios países.

<sup>143</sup> El ordenamiento francés, desde la reforma de 1993 del Código de Procedimiento Penal francés, que incluyó un nuevo párrafo en su artículo 41.1.5°, permite expresamente que el Fiscal, antes de iniciar el proceso penal, pueda derivar de oficio o a petición de las partes a un procedimiento de mediación y cuenta con una ley de mediación penal de fecha 16 de marzo de 2004.

<sup>144</sup> Disponible en [http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/series/Etudes5Ameliorer\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/series/Etudes5Ameliorer_en.pdf)

El recurso al Colegio Oficial de Abogados de La Rioja y al Colegio Oficial de Psicólogos de La Rioja garantizó la ausencia de cualquier otro interés que no fuera el interés general y aseguró, especialmente, la continuidad del programa; de esta forma, se evitaron los problemas que surgen cuando se delega en organizaciones privadas externas, donde los programas pueden quedar al albur de quienes financian. La directa implicación de los dos Colegios, y muy especialmente la realizada entre los letrados ejercientes, principales interesados en el proceso penal, fue trascendental para la divulgación de este proyecto.

Con todo, la piedra angular del programa piloto la constituyen los mediadores seleccionados. En un principio, éstos formaron tres equipos interdisciplinarios de abogados y psicólogos, a los que se sumaron posteriormente otros dos, uno de ellos de otro partido judicial de La Rioja, el de Calahorra<sup>145</sup>. Estos profesionales han participado en el programa de mediación de forma voluntaria, cumpliendo todos los requisitos mencionados anteriormente. Todos ellos han ido revalidando su formación continuada periódicamente, al mismo tiempo que han contribuido a elaborar, junto a jueces y fiscales, las conclusiones en el grupo de estudio internacional. Además de contar con un buen perfil conciliador, los mediadores han dedicado mucho tiempo a la puesta en marcha del programa, restándolo de su dedicación profesional. En este sentido, debe destacarse especialmente que el programa ha sido gratuito para las partes, pero también para los mediadores, que no han percibido ningún tipo de remuneración por su trabajo.

#### **4. CONTENIDO DEL PROGRAMA: DESARROLLO Y PROTOCOLO DE MEDIACIÓN.**

A lo largo de estos dos años de programa, los mediadores han intervenido en más de cincuenta casos, consiguiendo, en muchos casos, que las partes enfrentadas terminaran comprendiendo sus diversos puntos de vista y no necesitaran la intervención judicial para solventar sus problemas. En definitiva, han trabajado para reconciliar los intereses de las partes, facilitando que cada una se expresase, y que fuera interpretada por la otra en su estricta dimensión. Su legitimidad ha venido dada, no solo por su competencia humana y técnica, sino porque han logrado una imagen lo más neutra posible, manteniéndose independientes e imparciales y evitando cualquier tipo de amenaza a los derechos individuales de las partes. Igualmente han logrado huir en todo momento del peligro de actuaciones directivas, tratando de no confundir la mediación con los consejos jurídicos.

Por otro lado, como equipo de trabajo, los mediadores han ratificado la importancia de la co-mediación, que, de una parte, les ha proporcionado percepciones diferentes de los problemas y, en consecuencia, más amplias; y, de otra, les ha permitido disponer de técnicas muy diferentes para abordarlos, facilitadas por sus diferentes formaciones de origen —Derecho y Psicología— que, en suma, han resultado un factor muy positivo a la hora de mediar juntos.

Otro de los aspectos determinantes para valorar la eficacia de su labor ha sido la colaboración conseguida con los letrados de las partes procesales, indudablemente favorecido por el hecho de que uno de los mediadores pertenezca también al mismo colectivo, el Colegio de Abogados. Esta situación ha permitido que los protagonistas hayan conocido cuáles son sus derechos antes de iniciar el procedimiento de mediación, y que hayan sido sus letrados, conocedores de los buenos resultados del programa, los que hayan empezado a solicitar al órgano judicial la derivación de su expediente a mediación. No en vano, ya en el último congreso de la Abogacía Española, celebrado en Cádiz en octubre de 2011, se señalaba que, al igual que sucede con el arbitraje, el futuro de la mediación en España pasa por la implicación de la Abogacía en ella.

---

<sup>145</sup> Han conformado el equipo de mediadores penales del Proyecto UE JLS/2008/JPEN/025 Inmaculada Aragón Corvera y Rosario Armendáriz Martija, mediadoras pertenecientes al Colegio Oficial de Psicólogos de La Rioja, junto a Silvia Landa Ocón, Inmaculada Martínez Fernández, Pilar Torres Bosco, y Justo Solano García, del Colegio Oficial de Abogados, y a la psicóloga forense Encar Pardo Fernández; un año después se incorporaron las mediadoras: Ascensión Briz Corcuera (psicóloga) y María Fernández Villar (abogada); gracias al esfuerzo de todos y a su incansable dedicación ha sido posible este programa.

Por lo que se refiere al protocolo de actuación, el programa adoptó la metodología general del procedimiento de mediación penal, utilizando como base fundamental el publicado por el Consejo General del Poder Judicial y el del equipo de mediación penal del Gobierno Vasco<sup>146</sup>. En este sentido, ha seguido sus cuatro fases fundamentales

1. Sesión informativa.
2. Sesiones individuales (primero con el infractor-denunciado y luego con la víctima).
3. Sesiones conjuntas, con ambas partes.
4. Resolución: Firma del Acta o Finalizado sin acuerdo

La forma de proceder en este programa se encuentra, como ayuda a todos los usuarios, en las páginas web de los dos Colegios profesionales participantes<sup>147</sup>. La revisión de este protocolo es constante, a medida que se resuelven las cuestiones concretas que sólo la práctica puede suscitar.

## 5. RESULTADOS: ACUERDOS DE MEDIACIÓN Y ESTADÍSTICAS.

Entre todos los resultados de este programa de mediación se han seleccionado varios acuerdos de muy diferente signo a las habituales en las sentencias judiciales y que, con toda seguridad, nunca habrían sido posibles en una sala de juicio:

- *Las partes decidieron resolver sus diferencias y entregar el dinero a una ONG.*- La violenta discusión entre un joven repartidor, que en plena jornada laboral detuvo en doble fila su furgoneta en el centro de Logroño, y un señor de cierta edad que le increpaba e insultaba por obstaculizar la salida de los vehículos que se encontraban aparcados, terminó con la caída al suelo del jubilado. Ambos aceptaron acudir a mediación, tras ser derivados por el Juzgado donde se tramitaba la denuncia, y lograron resolver amigablemente el incidente. Cada uno terminó reconociendo su parte de responsabilidad en el incidente, y el lesionado aceptó las disculpas del joven y decidió que la indemnización que éste le ofrecía se entregara a un comedor de indigentes.
- *Una formal invitación a cenar en el restaurante,* puso fin al problema surgido entre dos jóvenes tras las lesiones causadas en la pelea de una noche en una concurrida «zona de copas» de una localidad riojana. La mediación facilitó el espacio y el momento para que una de las partes manifestara su sincero arrepentimiento, y la víctima admitiera las disculpas aceptando como reparación su espontánea invitación para celebrar su cumpleaños con su familia en el restaurante donde el agresor trabajaba.
- *Un abrazo entre dos compañeros en una residencia de ancianos.* Uno de ellos denunciado por amenazas e insultos a otro, que harto de ser la víctima decidió denunciarlo, pero ambos terminaron por sentarse juntos con los mediadores, y llegaron a desvelar la causa de los enfrentamientos soterrados de la convivencia a una edad propecta, que como en cualquier época se trataba de conseguir la atención de una dama. El apretón de manos finalizó en un abrazo que selló el acuerdo de sus rivalidades y previno incidentes futuros.
- *En el espacio de mediación se consiguió que un grupo de jóvenes asumiera espontáneamente su responsabilidad* en los daños causados a unos ciclomotores tras una noche de copas. Allí tomaron conciencia de todos los inconvenientes provocado a los perjudicados por lo que ellos llamaban «travesura», y éstos además pudieron quejarse y hablar libremente como no habrían podido en un juicio penal; donde la conformidad con la calificación del fiscal y el pago de las responsabilidades civiles lo habrían hecho innecesario. De ahí que aquellos valoraron muy positivamente la oportunidad facilitada por la mediación, no por la inmediatez en la recepción de la indemnización que no era cuantiosa sino, principalmente, por la posibilidad de ser escuchados por los infractores

Por lo que se refiere a los resultados estadísticos, en estos dos años se ha intervenido en más de cincuenta expedientes, entre faltas y diligencias previas derivados desde los juzgados de instrucción, de los cuales se ha podido iniciar la mediación en el 48%. Porcentaje que podría haber sido mayor de no ser por la carencia de medios auxiliares padecida, los mediadores han tenido que localizar a las partes con sus propios teléfonos, y tampoco ha sido fácil suplir la ausencia de datos personales completos de las partes en los autos.

La firma de los acuerdos ha incluido varios resultados positivos, uno la reparación de los daños y perjuicios sufridos por los perjudicados y otro, el de la conciliación mediante el reconocimiento de la propia culpabilidad con la

---

<sup>146</sup> Ambos han sido publicados en sus respectivas páginas web: [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es) y [http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47edukia/es/contenidos/informacion/mediacion\\_penal/es\\_smp/adjuntos/Informe estadístico SMP Julio 2007-marzo 2008.pdf](http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47edukia/es/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/Informe_estadístico_SMP_Julio_2007-marzo_2008.pdf)

<sup>147</sup> Vid. [www.icar.es](http://www.icar.es) y [www.copsrioja.org](http://www.copsrioja.org)

consiguiente disposición a restablecer la paz jurídica y social. Se han alcanzado acuerdos de mediación en el 80% de los casos de lesiones, mientras el porcentaje de acuerdo en las causas de amenazas e injurias alcanzó el 60%. Por otro lado, se ha logrado la reparación material de la víctima de manera simultánea a la celebración del acuerdo en el 75 % de los casos. El rol del equipo mediador se ha limitado a facilitar los encuentros, a aclarar los puntos de vista de las partes y a acompañarles en la exploración de las diferentes posibilidades de llegar a un acuerdo.

## 6. CONCLUSIÓN.

Actualmente el programa continúa gracias a los convenios de colaboración, firmados en septiembre de 2011, entre los Colegios oficiales de Abogados y de Psicólogos de La Rioja y la Consejería de Justicia del Gobierno regional de esta Comunidad Autónoma, que lo financia. Los resultados, que figuran en la web del Consejo General del Poder Judicial donde semestralmente se envían los datos estadísticos<sup>148</sup>, están siendo examinados por un grupo de investigadores de la Universidad de La Rioja, para evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos, que pueden resumirse en haber logrado:

- la formación de un equipo estable para trabajar en co-mediación intrajudicial
- implicar a todos los operadores jurídicos de los partidos judiciales de La Rioja y al Colegio Oficial de Psicólogos
- y la disminución del grado de agresividad en los implicados, como consecuencia de su personal participación en la resolución del conflicto más ágil que la facilitada por la Administración de Justicia.

Por otro lado, el hecho de que se haya optado primero por la formación de mediadores y la experimentación práctica ha supuesto una ventaja: poder contar con un modelo con base experimental suficiente y con un programa que permite su continuidad de forma sistemática y ordenada. Además, la vinculación con grupos de investigación ha supuesto un ejercicio de reflexión teórica y metodológica, que ha permitido a los mediadores, encargados de su desarrollo práctico, mantener un proceso formativo continuo y analizar la práctica gracias al asesoramiento de otros técnicos.

En conclusión de todo lo expuesto, los resultados de ésta y otras experiencias en mediación penal demuestran que es posible realizar un cambio gradual de dirección en el sistema penal. En este sentido, a pesar de su escasísima repercusión en los grandes números de la Justicia, los resultados van demostrando la eficacia de la mediación para resolver una parte de los conflictos de los ciudadanos. Esa parte de problemas que contribuye notablemente a la saturación de una Administración de Justicia, que se encuentra actualmente en el peor momento de valoración social<sup>149</sup>. La generalización de los programas de mediación puede contribuir a reducir la sobrecarga de trabajo en los tribunales, aunque su incidencia quede, todavía, muy lejos, de esa disminución del 35%, que pronosticaba el Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante, Vicente MAGRO SERVET, activo defensor de la mediación y gran valedor del programa de mediación en ese partido judicial. No obstante, indudablemente, como él ha llegado a señalar, la mediación permite «atender mucho mejor a las víctimas ya que muchos de los casos quedarían resueltos antes del juicio, sin abrir ejecutoria»<sup>150</sup> y favorece que el tiempo judicial se dedique a casos cuya gravedad preocupa a la inmensa mayoría de la población. De esta forma se descongestiona una Justicia penal sobresaturada de casos, que podría lograr su eficacia en aquellos hechos en que resulta indispensable su actuación como método de control social.

---

<sup>148</sup> Vid. estos datos en [www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion) (Juzgados que ofrecen mediación penal).

<sup>149</sup> Informe 2010 del Observatorio de la Actividad de la Justicia. Vid. en [http://www.fundacionwolterskluwer.es/html/ind\\_act\\_jud\\_2010.pdf](http://www.fundacionwolterskluwer.es/html/ind_act_jud_2010.pdf)

<sup>150</sup> MAGRO SERVET, V., et al, *Mediación penal. Una visión práctica de dentro hacia fuera*, Ed. Club Universitario, Alicante, 2011.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**TIPOLOGÍAS DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ASEGURADOR ESPAÑOL:  
NUEVOS ESPACIOS PARA EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN AL  
AMPARO DEL REAL DECRETO-LEY 5/2012, DE 5 DE MARZO,  
DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES.**

Raquel Alastruey  
Mercedes Ayuso Gutiérrez  
Mercedes Ayuso Gutiérrez  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# TIPOLOGÍAS DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ASEGURADOR ESPAÑOL: NUEVOS ESPACIOS PARA EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN AL AMPARO DEL REAL DECRETO-LEY 5/2012, DE 5 DE MARZO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES.

**Raquel Alastruey**  
**Mercedes Ayuso Gutiérrez**  
**Mercedes Ayuso Gutiérrez**  
**ESPAÑA**

**Raquel Alastruey**

Licenciada en Derecho por la Universidad de Barcelona. Juez desde 1990 habiendo estado destinada en Rubí, Sant Feliu de Llobregat, Sabadell, donde fue Juez Decana durante 5 años y actualmente en el Juzgado de 1ª Instancia nº 52 de Barcelona.

Profesora de la Escuela Judicial de 2002 a 2004, en el área de 1ª Instancia. Asesora del Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya para la implantación de la Oficina Judicial en 2006.

[r.alastruey@poderjudicial.es](mailto:r.alastruey@poderjudicial.es)

**Mercedes Ayuso Gutiérrez**

Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universitat de Barcelona; Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universitat de Barcelona, 1993; Actuario de Seguros por la Universitat de Barcelona, 1993. Catedrática de Universidad, Departamento de Econometría, Estadística y Economía Española, Universitat de Barcelona

[mayuso@ub.edu](mailto:mayuso@ub.edu)

**Elena Lauroba**

Profesora titular de derecho civil de la UB. Ha realizado estudios postdoctorales en las Universidades Paris II (Panthéon-Assas) y Paris V-Descartes [beca CIRIT y ayuda del Centre d'estudis Jurídics i de Formació especialitzada] (1996-1997). Beca del Ministerio de Asuntos Exteriores del Canadá (2004) con invitación de las Universidades de Ottawa y McGill. Ha sido profesor visitante de la Universidad de Perpignan.

[e.lauroba@ub.edu](mailto:e.lauroba@ub.edu)

## **Abstract**

La entrada en vigor del RDL 5/2012 de 5 marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles abre la posibilidad de aplicar este método de resolución de conflictos a ámbitos profesionales que no lo han utilizado hasta la fecha en nuestro país, y para los que ya existen ejemplos en países de nuestro entorno. Es el caso del ámbito asegurador en España en el que las vías más utilizadas son la negociación y la resolución por justicia ordinaria (adicionalmente al alcance de acuerdos en base a convenios como el CIDE o los convenios de asistencia sanitaria). El objetivo de este trabajo es realizar un análisis de las principales tipologías de conflictos relacionados con seguros resueltos en justicia ordinaria. Un análisis de estas características puede considerarse prioritario para situar las posibilidades que el desarrollo de la mediación puede tener en este ámbito concreto.

## **Resumen**

Con la entrada en vigor del RDL 5/2012 de 5 marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles se ha abierto el debate sobre las posibilidades que la aplicación de este método de resolución de conflictos podría tener en el alcance de acuerdos en el ámbito asegurador. Actualmente en España la resolución de conflictos en el campo de los seguros sigue dos vías fundamentales: la negociación y la vía judicial. A todo ello habría que sumar el porcentaje de casos en los que no se genera conflicto entre las partes por la existencia de acuerdos de resolución amistosa, como el conocido convenio CIDE o parte de declaración amistosa en el ámbito del seguro del automóvil. Aunque un porcentaje muy elevado de casos se resuelve por la vía de negociación entre partes (la compañía negocia la indemnización con la víctima, por ejemplo) sigue existiendo un porcentaje importante de casos que se resuelven en justicia ordinaria (Ayuso, Bermúdez y Santolino, 2011). En estos supuestos, ante la falta de acuerdo

sobre la indemnización a pagar al asegurado, o por otras razones, se decide recurrir a la vía judicial para que la autoridad judicial determine la cuantía indemnizatoria, poniéndose fin al conflicto.

Sin embargo, el análisis de la tipología de casos relacionados con seguros que llegan a los juzgados revela la existencia de situaciones en las que probablemente no fuera necesaria la intervención de la Justicia para llegar a acuerdos entre las partes. Nos referimos, por ejemplo, a situaciones en las que la cuantía indemnizatoria puede ser fácilmente cuantificada como consecuencia de la aplicación del Sistema para la Valoración de los Daños y Perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación (Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, aprobada a través de la Disposición adicional octava de la Ley 30/1995 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados), o en las que se incumplen de manera evidente algunas de las cláusulas recogidas en las condiciones generales de las pólizas de seguros.

Las experiencias existentes en algunos países de nuestro entorno avalan la posibilidad de implementar la mediación en el ámbito asegurador. Basta mencionar el caso de Italia, donde con ocasión de la transposición de la Directiva 58/2002/CE se ha establecido la mediación obligatoria en el ámbito asegurador –una exigencia legal que ya está generando consecuencias prácticas- o Francia, donde la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) y el Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA) han puesto en marcha procedimientos específicos de mediación.

Para situar las posibilidades que la implementación de la mediación puede tener en el ámbito asegurador de nuestro país es necesario un análisis del tipo de conflictos que llegan a la vía judicial en este ámbito concreto. Los conflictos pueden ser entre una compañía aseguradora y su propio asegurado, entre una compañía aseguradora y el asegurado en otra compañía, entre diferentes compañías aseguradoras, etc.

Aquí analizaremos varios casos resueltos en justicia ordinaria y se analizarán las posibilidades que tendrían de haber sido resueltos en vías alternativas de resolución de conflictos como la mediación. El análisis se basa en los datos extraídos de un Juzgado de 1ª Instancia de Barcelona de todos los procedimientos en que una de las partes es una compañía aseguradora, durante los años 2010 y 2011, identificando el objeto del litigio tal como se planteó en sede judicial y la decisión recaída, lo que permitirá aproximar conclusiones sobre qué metodología sería más adecuada según la tipología de casos.

En este sentido se prestará especial atención a una serie de parámetros que resultan fundamentales cuando se quieren analizar las posibilidades que la implementación de metodologías ADR pueden tener desde una óptica socioeconómica. Nos referimos al análisis del coste económico de los procesos judiciales y las duraciones de los mismos, frente a las cuantías indemnizatorias reclamadas y el tiempo necesariamente empleado en la vía judicial para la resolución del conflicto. En este sentido, se tendrán en cuenta los parámetros utilizados en la elaboración del Capítulo 15 del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña sobre el análisis de costes de la mediación (Ayuso y Guillén, 2011).

A todo ello hay que sumar la aversión a la conflictividad que puede manifestarse en los asegurados (Ayuso, Bermúdez y Santolino, 2012), que pueden preferir claramente el alcance de acuerdos por vías amistosas, evitando en la medida de lo posible el tener que ir a juicio. En este sentido, el desarrollo de la mediación puede estar también suficientemente justificado.

## **Abstract**

The entry into force of Royal Decree Law 5/2012 of 5 March, on mediation for civil and corporate matters, opens the possibility of applying this method of alternative dispute resolution to new professional fields. It is the case of the Spanish insurance sector, in which the usual methods are negotiation and the ordinary proceeding (in addition to reaching agreements on the basis of conventions such as CIDE or health care agreements). The aim of this paper is to analyze the main types of insurance-related disputes resolved in ordinary courts. An analysis of these characteristics can be considered a priority to identify the possibilities of mediation in this particular area.

## **Summary**

The entry into force of Royal Decree Law 5/2012 of 5 March, on mediation for civil and corporate matters, has opened the debate on the potential application of this method of dispute resolution in the insurance field. Currently, the resolution of conflicts in the Spanish insurance field follows two fundamental paths: negotiation and court litigation. To all this must be added the percentage of cases in which the parties avoid the dispute through amicable agreements, such as the CIDE agreement or the friendly settlement declaration in the field of motor insurance. Although a high percentage of cases are resolved through negotiation between the parties (e. g. the

company negotiates the compensation with the victim) there is still a significant percentage of cases that are resolved in ordinary courts (Ayuso, Bermudez and Santolino, 2011). In these cases, the lack of agreement on compensation payable to the insured, among other aspects, makes the parties resort to litigation to determine the amount for compensation, thus ending the conflict.

However, the analysis of the type of insurance-related cases that reach the courts reveals the existence of situations in which the judicial intervention to reach agreements between the parties is not really necessary. We refer, for example, to situations in which compensation can be easily quantified through the application of the System for Assessment of Damages caused to people in traffic accidents (Act on Civil Liability and Motor Vehicle Insurance, passed through the eighth Additional Provision of Law 30/1995 on Regulation and Supervision of Private Insurance), or in which one party violates some of the clauses contained in the insurance policies main terms.

The experience in some neighboring countries supports the possibility of implementing mediation in the insurance field. Just mention the case of Italy, where as a result of the transposition of Directive 58/2002/CE mandatory mediation has been established in the insurance area –a statutory requirement that is already generating practical consequences–, or France, where the *Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) and the Groupement des Entreprises d'Assurance Mutuelles (GEMA)* has set up specific procedures for mediation.

In order to identify the possibilities of implementing mediation in the Spanish insurance field, it is necessary an analysis of the types of disputes that reach the courts in this particular area. Conflicts can be between an insurance company and its insured, between an insurance company and another company insured, between different insurance companies, etc...

Here we will analyze several cases decided in regular courts and discuss the possibilities that such cases would have in alternative dispute resolution methods such as mediation. The analysis is based on data extracted from a Barcelona's Court of 1st Instance of all proceedings in which a party is an insurance company during the years 2010 and 2011, identifying the subject matter as outlined in court and the resulting judgment, allowing to draw conclusions about which method would be more appropriate depending on the type of cases.

In this context we will pay special attention to a number of parameters that are crucial when analyzing the possibilities of implementing ADR methods from a socioeconomic perspective. We refer to the analysis of the economic and time cost of court proceedings in relation to the amounts claimed for compensation and the time really necessary for the courts to resolve the case. In this regard, we will take into account the parameters used in the preparation of Chapter 15 of the White Book of Mediation in Catalonia (Ayuso and Guillén, 2011).

To all this we must add the insureds' aversion to conflict (Ayuso, Bermudez and Santolino, 2012). They may indeed prefer to reach an agreement, avoiding judicial confrontation as far as possible. In this context, the development of mediation can be sufficiently justified.

## References

- Ayuso, M., Bermúdez, Ll., Santolino, M. (2011) "Las indemnizaciones a las víctimas de accidentes de tráfico ante diferentes vías de resolución de conflictos: un análisis empírico", *Revista Española de Seguros*, 147, 655-674.
- Ayuso, M., Bermúdez, Ll., Santolino, M. (2012) "Influence of parties' behavioural features on motor compensation disputes in insurance markets", *Journal of Risk Research*, accepted, in press.
- Ayuso, M., Guillén, M. (2011) "La mediación dentro de la pirámide de litigiosidad para Cataluña: análisis de costes", en *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*, Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya, Barcelona, 895-942.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**MODELO INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS Y  
LA PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA**

Raquel Jone Cancer Aondo  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# MODELO INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS Y LA PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA

**Raquel Jone Cancer Amondo**  
**ESPAÑA**

rcancer@fundaciongizagune.net

Master en Gestión Integral de Conflictos y Promoción de la Convivencia  
Master en Cooperación Internacional Descentralizada: Paz y Desarrollo  
Especialista en Conflictos Armados y Gestión de Crisis  
Licenciada en Periodismo

## **Abstract**

El abordaje de los conflictos que se dan a nivel comunitario precisa de un enfoque global, que incluya y promueva la participación de todos los actores que inciden en su realidad. Tomando como referencia la matriz de construcción de paz de John Paul Lederach, el enfoque que se propone es integral e inclusivo, contemplando los distintos niveles poblacionales, la dimensión temporal y los sistemas, incidiendo así muy directamente en el impacto de la intervención.

El objetivo que propone este modelo integral es la revitalización social, comunitaria y de relaciones, fomentando la implicación y participación democrática de todas las personas que inciden directa o indirectamente en su entorno.

Se presenta la ciudad de Bilbao como experiencia exitosa en la aplicación de este modelo integral de gestión de conflictos y promoción de la convivencia.

## **Resumen**

Plantear un modelo integral de gestión de conflictos y promoción de la convivencia supone beber de varios marcos teóricos:

1. Ciencias de Investigación por la Paz: se toma como referencia la matriz de construcción de paz de John Paul Lederach. Los tres ámbitos en que se estructura esta matriz se refiere a los actores, definidos en función de la capacidad de toma de decisiones: nivel político, sociedad organizada y ciudadanía; la dimensión temporal de los cambios a provocar, es decir, corto, medio o largo plazo; y el calado de la intervención o la profundidad del impacto de la intervención, es decir, abordar e incidir en el mero conflicto, en las relaciones entre las personas, en el subsistema inmediato en el que se convive o en el macrosistema o estructura social. El objetivo es la transformación positiva de los conflictos y crear redes comunitarias que contribuyan a una mejora de la convivencia.
2. El construccionismo social: esta escuela de psicología social parte de la premisa de que el conocimiento se construye en las interacciones sociales, por lo que interactuando mediante registros alternativos recreamos otro medio social. El vehículo principal es la comunicación, el lenguaje, la conversación, dotando a la realidad de significado compartido, generando así construcción social.
3. Participación ciudadana: la construcción participativa de la convivencia es una premisa indiscutible en las sociedades modernas. Participación que permita construir los mimbres de una comunidad más ajustada a las necesidades de las personas que la conforman.

## **Bilbao, Ciudad por la Convivencia**

La ciudad de Bilbao desde hace años está apostando por adoptar y favorecer mecanismos que fomenten una convivencia pacífica entre sus ciudadanos y ciudadanas, promoviendo espacios de participación democrática y de construcción compartida del entorno, atendiendo adecuadamente los conflictos que a nivel comunitario surgen, e incidiendo en el entorno educativo para la construcción de una sociedad basada en valores.

Cabe destacar que el gobierno local de esta ciudad ha interiorizado la cultura de paz y los mecanismos que la promueven. Si desde la estructura política a la hora de tomar decisiones se tiene en cuenta a la sociedad organizada y a la propia ciudadanía, el impacto positivo está garantizado no solo en cuanto a la participación, sino también en materia de responsabilidad colectiva. Todos los actores forman y se sienten parte del proyecto común.

### “Imagina Otxarkoaga” e “Imagina Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala”

La revitalización de estos barrios ha pasado y está pasando por un proceso de dinamización y participación social a todos los niveles. Para tomar decisiones e invertir en la mejora de una zona degradada, antes es preciso conocer la demanda y necesidades de sus vecinos y vecinas, al igual que el “cómo” se traza el plan de mejora.

Así, en un primer momento se ha realizado un Diagnóstico de la Convivencia. Mediante metodologías dialógicas se ha conseguido sacar la fotografía a estos barrios. Entrevistas apreciativas a políticos y políticas, talleres de futuro con el tejido asociativo y encuestas a la ciudadanía.

A continuación se ha elaborado un Plan Comunitario, es decir, dónde incidir, qué priorizar, cómo, quién y cuándo poner en marcha las acciones. A través de la metodología de Diálogos Apreciativos, se ha conseguido diseñar un plan de actuación.

### Observatorio de la Convivencia

Se trata de un servicio público que atiende todos aquellos conflictos comunitarios que están generando alarma social. Es un servicio al alcance de todos los vecinos y vecinas de Bilbao, que mediante diversos mecanismos de gestión de conflictos, fundamentalmente la mediación, aboga por un abordaje de los conflictos complementario a la vía judicial.

Dentro del propio Observatorio de la Convivencia se han creado dos grupos ad hoc: el Equipo de Gestión de Conflictos en Otxarkoaga y el Equipo de Gestión de Conflictos para los barrios de Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala.

Estos equipos están conformados por varias áreas del Ayuntamiento de Bilbao, tratando así de modo transversal y conjunto los conflictos de convivencia que se dan en estos barrios.

### Cultura de paz en el ámbito público

Desde hace años, en la administración municipal se está apostando por formar a las personas que trabajan en el ámbito público y a la propia ciudadanía con el objetivo de atender adecuadamente a las personas y sembrar una cultura de paz. Así, esta formación se dirige a 3 colectivos concretos:

- ⊙ Policía Municipal de Bilbao: este cuerpo del orden tiene un rol y un impacto fundamental en el ámbito comunitario. Ofrecer formación relativa a la gestión de conflictos y promoción de la convivencia a este colectivo está contribuyendo a canalizar y gestionar las dificultades que en la comunidad se producen y además, a transitar hacia una cultura de paz, dando claro ejemplo de una intervención donde la atención a la persona y la puesta en valor de los derechos humanos se hace imperativo.
- ⊙ Técnicos/as municipales: estas personas al servicio público cada día atienden a un buen número de ciudadanos y ciudadanas, cada persona con su circunstancia. Es vital formarles en herramientas y habilidades para gestionar las dificultades con un espíritu colaborativo y conciliador.
- ⊙ Centros educativos: la socialización de niños, niñas y adolescentes se produce fundamentalmente en los centros educativos. En esta socialización los conflictos surgen de manera cotidiana, con lo que dotar de las herramientas para abordarlos a todos los agentes implicados se hace necesario.

Por este motivo se ha diseñado material didáctico que permita transitar a una cultura de paz. Se han elaborado Unidades Didácticas y Cine Fórums que tienen como objetivo sensibilizar e interiorizar en

materia de educación en valores, habilidades para la vida, resolución de conflictos, educación en derechos humanos e interculturalidad.

Para trabajarlas adecuadamente por un lado se forma al profesorado y por otro lado, se estructuran en función del ciclo educativo.

### EVALUACION

1. Consistencia conceptual. **Puntuación de este apartado 2.** La propuesta limita los aportes teóricos y prácticos a Lederech. Creo que debería expresar los aportes de otros autores y experiencias como la de la Mediación Comunitaria en la provincia de Córdoba, Argentina
2. Claridad en la enunciación de las ideas. **Puntuación de este apartado 2.** El trabajo final debe describir los conceptos que presenta: atención integral, revitalización social, comunitaria y de relaciones, así como la participación democrática, que precisan d una mayor profundización
3. Propuesta de técnicas y métodos innovadores. **Puntuación de este apartado 2.** La propuesta técnica es correcta. Introduce un modelo, aunque requiere una mayor explicitación.
4. Contribución al avance de la Mediación. **Puntuación de este apartado 3.** Aporta una conexión entre el observatorio de la convivencia local realizado y la gestión de conflictos que es una vía interesante para la coordinación de los servicios dedicados a la participación ciudadana.
5. Originalidad y creatividad. **Puntuación de este apartado 3.** Convendría precisar con más claridad la propuesta de tipos de conflictos comunitarios atendidos.
6. El trabajo en general y su relación con el Curriculum Vitae. **La puntuación de este apartado 2.** El trabajo es coherente con el curriculum académico, y experiencial de la autora, aunque se trata de una experiencia reciente que limita la capacidad demostrativa de la propuesta.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**POR UMA CULTURA DE MEDIAÇÃO NA ESCOLA:  
“O CAMINHO FAZ-SE AO CAMINHAR**

Ana Reis  
Pedro Cardoso  
BRASIL



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

## POR UMA CULTURA DE MEDIAÇÃO NA ESCOLA: “O CAMINHO FAZ-SE AO CAMINHAR

Ana Reis

anamartinhoreis@gmail.com

Pedro Cardoso

pedrojppcardoso@gmail.pt

**Cardoso, Pedro**

**Brasil**

**Reis, Ana Martinho**

Licenciada em Psicologia pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa; pós-graduada em Protecção de Menores, pelo Centro de Direito da Família da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Desenvolveu um programa de prevenção da violência escolar, através da promoção de competências pessoais e sociais e de uma cultura de mediação na escola. Actualmente é psicóloga num projecto de intervenção social.

Publications

Reis, Ana & Cardoso, Pedro (2011). “Promoção de uma cultura de mediação na escola: “o caminho que se faz ao andar””, Livro de Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda (no prelo).

Reis, Ana & Cardoso, Pedro (2011). “Inovation in primary prevention of violence: Promoting a culture of mediation in school.”, Livro de Actas da International Conference on New Horizons in Education. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda (in press)

**Cardoso, Pedro**

BA in Sociology, and post-graduate degree in Managing Projects in Partnership, Faculty of Economics, University of Coimbra. Since 2009, Master in Social Intervention, Innovation and Entrepreneurship at the University of Coimbra. He has collaborated professionally with some third sector organizations in the areas of planning, management and evaluation of projects. Developed a program to prevent school violence, through the promotion of personal and social skills and of a culture of mediation in school, which was implemented in a school. Nowadays he is coordinator of a social intervention project. He is a member of the Social Incubator of the University of Coimbra (ISFEUC).

Publications

Cardoso, Pedro & Almeida, Helena Neves (2011). “Empreendedorismo Social, Mediação e Cidadania Activa: Complementaridades e Significados”, Livro de Actas do Primeiro Congresso Internacional Construir a Paz. Porto: Universidade Fernando Pessoa (no prelo).

Reis, Ana & Cardoso, Pedro (2011). “Promoção de uma cultura de mediação na escola: “o caminho que se faz ao andar””, Livro de Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda (no prelo).

Reis, Ana & Cardoso, Pedro (2011). “Inovation in primary prevention of violence: Promoting a culture of mediation in school.”, Livro de Actas da International Conference on New Horizons in Education. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda (in press)

### Resumo

No poster será apresentado um programa de promoção de uma cultura de mediação na escola, considerado uma boa prática em termos de prevenção primária da violência. A sociedade contemporânea, com a sua complexidade crescente, exige intervenções com características sistémicas e o desenvolvimento de projetos que aliem o conhecimento teórico e a investigação empírica ao empreendedorismo na intervenção. A escola assume-se como espaço-tempo privilegiado para a promoção de mudanças efetivas e a longo prazo. Num primeiro momento, sintetizam-se os fundamentos teóricos subjacentes à intervenção, apresentando-se, em seguida, o programa, bem como os principais resultados alcançados.

### 1. Fundamentação teórica

Conflito(s) e violência(s): prevenção primária em contexto escolar Num mundo global, pautado pela diversidade e pela desigualdade, os conflitos surgem revestidos de múltiplas formas, com níveis variados, envolvendo diversos atores. Os conflitos em si, não obstante a conotação negativa que lhes é associada, não são positivos nem negativos, consistindo numa divergência de opiniões. É o modo como se lida com essa divergência que torna os conflitos construtivos ou destrutivos. Uma abordagem construtiva dos conflitos permite que sejam encarados

como instrumentos catalisadores do diálogo. Por outro lado, uma abordagem não construtiva leva, muitas vezes, ao recurso à violência.

Enquanto “micro-sociedades”, as escolas refletem muitos dos conflitos e tensões que têm origem noutros contextos. A violência escolar é uma realidade que, longe de ser nova, tem vindo, nos últimos tempos, a chamar sobre si as atenções. Trata-se de um fenómeno que abrange vários tipos de manifestação, desde a violência entre os vários elementos da comunidade escolar até ao vandalismo. O *bullying*, entendido o comportamento de um/a ou mais alunos/as, mais forte/s ou poderosos/as, sobre um/a ou mais alunos/as, mais fraco/as, repetidamente, ao longo do tempo e de forma intencional (Olweus, 2010), tem sido alvo de vários estudos nos últimos tempos. O *bullying*, violência entre alunos/as, abrange uma diversidade de comportamentos, como bater, ameaçar, chamar nomes, chantagear, humilhar, inventar histórias, colocar de parte, tirar o lanche ou dinheiro. As consequências da vitimização/agressão destes comportamentos acabam por ter efeitos a médio e longo prazo (Egan & Perry, 1998, citado por Martins, 2005; Olweus, 1997, citado por Martins, 2005).

Prevenir a violência na escola, apesar de ser um grande desafio, deve se assumida como uma tarefa fundamental. São necessárias respostas criativas e inovadoras na prevenção da violência, que possam ir mais além do que os tradicionais métodos de disciplina, fixados pelos regulamentos internos de cada escola, que não conseguem dar respostas eficazes às necessidades emergentes (Caetano & Freire, 2004). Prevenir, por definição, significa “fazer antes”, ou seja, agir de modo a que seja possível alterar o rumo das coisas. Prevenir primariamente é fundamental quando pensamos em diminuir a violência no espaço escolar, mas também a violência na família e na sociedade, mesmo que os resultados só se tornem efetivos a médio e longo prazo.

A prevenção a este nível passa por ensinar a lidar com situações conflituosas de forma pacífica, mais criativa e construtiva, encarando-as não como um problema, mas como uma oportunidade para crescer. Investigações levadas a cabo no Canadá mostram que o sucesso social, escolar e comportamental das crianças na escola é um bom indicador da sua adaptação e produtividade na vida adulta (Centre National de Prévention du Crime, 2001, citado por Resolve Alberta, s.d.).

Em Portugal, todas as entidades competentes em matéria de proteção de crianças e jovens têm responsabilidades ao nível da prevenção primária. As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), na sua modalidade alargada têm como objetivo, entre outros aspetos, o planeamento de ações de prevenção primária (Lei 147/99 de 1 de setembro, art.º 18º). As escolas, por outro lado, que ocupam o primeiro nível da pirâmide de intervenção, têm também responsabilidades nesta matéria. Alguns documentos significativos em matéria de infância e juventude e em matéria de educação demonstram-nos que são muitas as referências à importância de se promover uma cultura de paz e tolerância. A Convenção sobre os Direitos da Criança (Resolução da Assembleia da República nº20/90, de 12 de setembro), no seu artigo 29.º, refere que a educação da criança deve destinar-se a “*promover o desenvolvimento da personalidade da criança (...), inculcar na criança o respeito pelos direitos do homem e liberdades fundamentais (...), preparar a criança para assumir as responsabilidades da vida numa sociedade livre, num espírito de compreensão, paz, tolerância, igualdade (...)*”. Por outro lado, e de acordo com a Lei de Bases do Sistema Educativo, no seu artigo 2º, “*o sistema educativo responde às necessidades resultantes da realidade social, contribuindo para o desenvolvimento pleno e harmonioso da personalidade dos indivíduos, incentivando a formação de cidadãos livres, responsáveis, autónomos e solidários (...). A educação promove o desenvolvimento do espírito democrático e pluralista, respeitador dos outros e das suas ideias, aberto ao diálogo e à livre troca de opiniões, formando cidadãos capazes de julgarem com espírito crítico e criativo o meio social em que se integram e de se empenharem na sua transformação progressiva*”.

De acordo com o documento enviado em abril de 2009 à Assembleia da República pela Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco, muitas das situações de violência registadas resultam de carências ao nível das competências para resolver conflitos, tolerar a frustração e resistir à pressão do grupo de pares (CNPJCJR, 2009). Defendemos que uma promoção eficaz dessas competências potencia a diminuição da violência, acabando por ter impacto em todas as áreas da sociedade.

Promoção de uma cultura de mediação na escola

As escolas necessitam cada vez mais de estruturas de mediação que promovam o diálogo e a compreensão entre os diferentes intervenientes da comunidade educativa. Ao contribuir para o desenvolvimento da personalidade e para a promoção da cidadania, as escolas têm um papel fundamental na formação dos futuros cidadãos adultos, capazes de participarem ativamente nas diversas esferas da sociedade.

A mediação constitui-se, assim, como um meio para promover a coesão e o (re)estabelecimento de laços sociais, uma vez que partilha uma visão contra-hegemónica da realidade, capaz de valorizar o diálogo e a participação dos diversos intervenientes (Almeida, 2001; Bonafé-Schmitt, 2009). Tendo a imparcialidade, a confidencialidade e a

voluntariedade como princípios (Almeida, 2001; Oliveira & Galego, 2005), a mediação assume-se como uma modalidade de resolução positiva dos conflitos, capaz de transformar os sujeitos em coconstrutores dos seus próprios projetos de vida (Schnitman, 1999).

Alguns/as autores/as defendem que a mediação é tão antiga quanto a vida em sociedade. Contudo, é a partir das décadas de sessenta e setenta do século XX, inicialmente nos EUA e posteriormente na Europa, que a mediação tem a sua hegemonia. Em Portugal, a mediação dá os primeiros passos apenas nos anos noventa (Almeida, 2001; Torremorell, 2008).

Apesar de se encontrar em permanente discussão aquilo que se entende por mediação, é consensual que se trata de um processo, em que um elemento externo ao conflito potencia o diálogo entre as partes. A mediação escolar prevê a promoção de um ambiente capaz de criar alternativas de gestão de conflitos, aproveitando a experiência dos/as jovens na escola e noutros contextos sociais (Bonafé-Schmitt, 2000). Em Portugal, a introdução da mediação formal nas escolas tem sido um processo lento, o que se deve, em parte, à postura conservadora de alguns elementos das próprias escolas e à própria indefinição do papel do mediador (Caetano & Freire, 2004). A promoção de uma cultura de mediação na escola pode ser um importante aliado neste processo, uma vez que prevê a criação de um ambiente capaz de criar alternativas de gestão de conflitos, em que se valorizam o diálogo e a escuta ativa e se estimula a aceitação e o respeito pelas características individuais.

Em vez de colocar toda a pressão num/a único/a aluno/a mediador/a, a existência de uma cultura de mediação permite uma intervenção de carácter sistémico, em que se transformam os problemas em momentos de aprendizagem e, conseqüentemente, se desenvolvem competências em todos os elementos da comunidade escolar, promovendo uma corrente de educação para a paz e para os direitos humanos.

Caraterísticas dos programas de prevenção eficazes

É no espaço escolar que as crianças passam grande parte do seu tempo e é aí que vivenciam experiências importantes para o desenvolvimento de competências sociais, constituindo, assim, um meio privilegiado para a prevenção primária da violência. De acordo com a investigação, quando as crianças são bem sucedidas na negociação, mediação ou tomada de decisão consensual na escola, têm uma maior probabilidade de usar esses processos de resolução construtiva de conflitos em todas as áreas da sua vida (Crawford & Bodine, 1996). Uma revisão de literatura nesta área mostra resultados muito significativos em termos da eficácia de alguns programas de prevenção. Um estudo exaustivo (Hahn *et al.*, 2007, citado por Ribeiro, 2008), que contemplou a análise de 53 programas, mostrou que os programas de prevenção primária se revelaram eficazes para todos os níveis de escolaridade e grupos-alvo. O mesmo estudo mostrou ainda que todos os programas foram implementados em contexto de sala de aula e que a promoção de competências foi a metodologia mais utilizada. Um outro estudo, de Durlak e Wells (1997, citado por Ribeiro, 2008) em que se faz uma revisão meta-analítica de 177 programas de prevenção primária, concluiu-se que a maioria dos programas tinha o duplo benefício de reduzir os problemas e aumentar significativamente as competências sociais.

Nation *et al.* (2003) identificaram nove caraterísticas que surgem sistematicamente associadas a programas de prevenção eficazes: programas abrangentes/universais; com recurso a metodologias de intervenção diversas; por períodos suficientes; teoricamente fundamentados; com promoção de relações positivas entre os/as participantes; *timing* adequado; adequados aos grupos-alvo (relevantes em termos socioculturais); com avaliação dos resultados; e implementados por equipas técnicas formadas para o efeito. A identificação destas caraterísticas é muito importante na criação e implementação de programas de prevenção que sejam eficazes e constituiu ponto de partida para a definição dos princípios orientadores do programa que a seguir se apresenta.

Princípios orientadores da intervenção O programa apresentado foi criado e implementado com base num conjunto de princípios orientadores: início precoce; ênfase na continuidade; envolvimento de todos os elementos da comunidade educativa; adequação aos contextos e grupos-alvo.

*1. Início precoce:* A interação com os pares e a gestão emocional são tarefas fundamentais no desenvolvimento social em idade pré-escolar. A investigação sugere a existência de relações significativas entre a promoção de competências sociais na infância e o sucesso pessoal e social posterior. Crianças que percebem melhor as emoções, desenvolvem relações mais positivas com os pares. Aquelas que conseguem expressar as suas emoções e falar sobre elas, terão mais facilidade em posteriormente negociar e mediar disputas (Denham, 1998, citado por Vale, 2009). A investigação nesta área aponta para a ideia de que a carência ao nível das competências sociais tem efeitos na vida futura. Crianças pouco assertivas tendem a manter essa postura quando adultas e crianças pouco populares têm maior probabilidade de desenvolver algum tipo de problema de saúde mental na vida adulta (Michelson, Sugai, Wood, & Kazdin 1997, citado por Vale, 2009). Os resultados de um recente estudo longitudinal (Moffitt *et al.*, 2010) mostram que crianças com uma maior capacidade de autocontrolo tendem a, posteriormente, ter menos problemas relacionados com abuso de substâncias, problemas com a lei e problemas

de saúde. O início precoce da promoção deste tipo de competências constitui, assim, uma estratégia importante para a prevenção primária.

*2. Ênfase na continuidade:* à medida que avançam na escolaridade, as crianças e os/as jovens aprofundam os temas, o que permite a consolidação, mas também o desenvolvimento das competências adquiridas anteriormente. A aposta numa intervenção continuada no tempo tem subjacente a ideia de que é possível trabalhar as mesmas competências, de formas diferentes, indo ao encontro do nível de desenvolvimento do público-alvo.

*3. Envolvimento de todos os elementos da comunidade educativa:* de acordo com a literatura (Burrell, Zirbel & Allen, 2003, Jones, 2004, citado por Morgado & Oliveira, 2009), a mediação escolar tem levado à melhoria do ambiente escolar, contribuindo para uma promoção efetiva de competências ao nível da resolução de conflitos e são identificados maiores benefícios quando mediação inclui os restantes elementos da comunidade educativa (Jones & Kmita, 2000, citado por Morgado & Oliveira, 2009).

*4. Adequação ao(s) contexto(s) e ao grupo-alvo:* ter em consideração as características dos/as destinatários/as e o(s) contexto(s) de intervenção é fundamental quando pensamos numa intervenção sistémica, dirigida a todos/as os/as elementos da comunidade educativa, uma vez que a promoção do envolvimento e da participação ativa implica uma adequação de metodologias e materiais. A implementação dos programas pode ocorrer em contexto de sala de aula ou no recreio. A sala de aula permite uma monitorização efetiva e o recurso a metodologias como o *role-play*, ou dramatização. No que se refere ao recreio, é o espaço/tempo onde ocorrem os principais momentos de socialização na escola e o maior número de situações de conflito entre alunos/as (Olweus, 1993; Pereira, 1997, citado por Marques, 2001). Estas experiências, tão importantes como as que ocorrem dentro da sala de aula, são essenciais no desenvolvimento social (Blatchford & Sharp, 1994, citado por Marques, 2001). Os recreios são contextos privilegiados para o desenvolvimento de competências que podem ser promovidas através do jogo, trabalhando-se o respeito pelas regras, a resolução de problemas e o relacionamento com os outros (Neto, 2001).

Para além do trabalho com os/as alunos/as, a investigação tem-se debruçado também sobre a intervenção dirigida a pais/mães. Alguns estudos mostram que o recurso a programas preventivos dirigidos a este grupo e implementados em contexto escolar, aumenta, nas crianças, a utilização de estratégias positivas na resolução de conflitos com os/as colegas (Gaspar, 2003). Por sua vez, os técnicos/as de ação educativa, enquanto figuras muito presentes no dia a dia dos alunos/as, têm um papel fundamental como promotores/as de competências e como mediadores/as, justificando a dinamização de sessões que lhes são dirigidas.

Tendo sempre em mente a ideia de uma intervenção multidirigida, é importante a seleção das metodologias mais adequadas ao trabalho com o público-alvo não discente. O *world café* é uma metodologia inovadora neste tipo de contextos, tendo algumas potencialidades enquanto promotora do envolvimento de todos/as, graças ao princípio de que se podem obter soluções inovadoras a partir de conversas aparentemente informais em torno de questões pertinentes. (Schieffer, Isaacs & Gyllenpalm, 2004; "The World Café Community Foundation", s.d.).

## **2. Métodos e Procedimentos**

### **Caraterização do programa**

O programa foi criado e implementado no âmbito de uma das ações do eixo escolar de um projeto de intervenção social de um concelho do interior do país, com objetivos globais relacionados com a diminuição da pobreza e da exclusão social. A ação de Mediação Escolar incluiu, assim, o desenvolvimento de diversas iniciativas ao longo de 4 anos letivos, procurando-se envolver todos os elementos da comunidade educativa. O planeamento e dinamização de todas as atividades foi levada a cabo por uma equipa multidisciplinar, numa lógica de investigação-ação.

Em cada ano letivo, foi enviada ao agrupamento uma proposta de intervenção, com indicação dos objetivos, orientados para a prevenção da violência em contexto escolar. No final de cada ano, a equipa técnica elaborou um relatório de avaliação, analisando os principais resultados, constrangimentos e aspetos positivos. Esta prática permitiu ao agrupamento ter *feedback* técnico da intervenção, ao mesmo tempo que constituiu um importante instrumento de monitorização

Tipo de Intervenção	Grupo-Alvo	Part.	Nº Sessões	Duração Sessão	Periodicidade	Anos Letivos
Em Sala de Aula	Alunos/as Pré-Escolar	70 158 74	12 120 49	45min 90min 90min	Trimestral Mensal Mensal	2008/09 De 2007/08 a 2009/10 2008/09 e 2009/10 2006/07 a 2009/10
	Alunos/as do 1º Ciclo	73	101	90min	Mensal	
	Alunos/as do 2º Ciclo					
	Alunos/as do 3º Ciclo					
Ativid. Exterior	Alunos/as	---	31	Variável	Mensal	De 2006/07 a 2009/10
Discussão Temática	Funcionários/as Família e Comunidade	12 20	6 4	3 h 2 h	Variável Variável	2008/09 e 2009/10 2008/09 e 2009/10
Oficina de Mediação	Alunos/as	12	16	90min	Semanal	2008/09 e 2009/10

Tabela 1 Características de intervenção

A intervenção dirigida aos/às alunos/as do **pré-escolar** funcionou como experiência piloto, tendo abordado temas como o respeito pelas características individuais, o reconhecimento de emoções e as alternativas à violência na resolução de conflitos. As sessões foram planeadas e implementadas tendo em consideração as características de desenvolvimento da faixa etária, com recurso a materiais apelativos. Ao longo da dinamização das sessões, tentou-se sempre envolver as educadoras e os/as auxiliares, como forma de atribuir maior consistência aos conteúdos trabalhados e também de modo a promover a exploração posterior dos temas abordados.

No que se refere ao **1º ciclo**, em cada ano letivo foi planeado um conjunto de sessões, trabalhando-se em cada uma delas um tema diferente. Cada sessão tinha associado um imaginário, com recurso a frases-chave e personagens com quem as crianças se pudessem identificar. Abordou-se o respeito pelas características individuais, o recurso ao diálogo na resolução de conflitos e a assertividade. Nas sessões, procurou-se recorrer a estratégias de *role-play*, com situações próximas da realidade das crianças.

A intervenção com o **2º ciclo** foi planeada com o objetivo dar continuidade ao trabalho realizado com os/as alunos/as vindos do 1º ciclo. Foram trabalhados temas como a assertividade, a tolerância à frustração, o *bullying* e a mediação escolar. As sessões, muito práticas, foram pensadas tendo em conta a faixa etária, aprofundando temas abordados anteriormente e desenvolvendo competências já trabalhadas.

Com o **3º ciclo**, procurou-se abordar questões como a relação professor/a-aluno/a, a autoestima, a sexualidade, ou o consumo de droga e álcool.

As sessões com **pais e mães** realizaram-se em horário pós-laboral, abordando-se temas como o *bullying*, a violência escolar, o otimismo na educação e o consumo de droga nos/as jovens. Num ambiente informal, procurou-se promover a discussão e a partilha de experiências, com recurso a metodologias promotoras de uma participação ativa. Em simultâneo, num espaço anexo, decorreram atividades para as crianças, dinamizadas por elementos da equipa técnica.

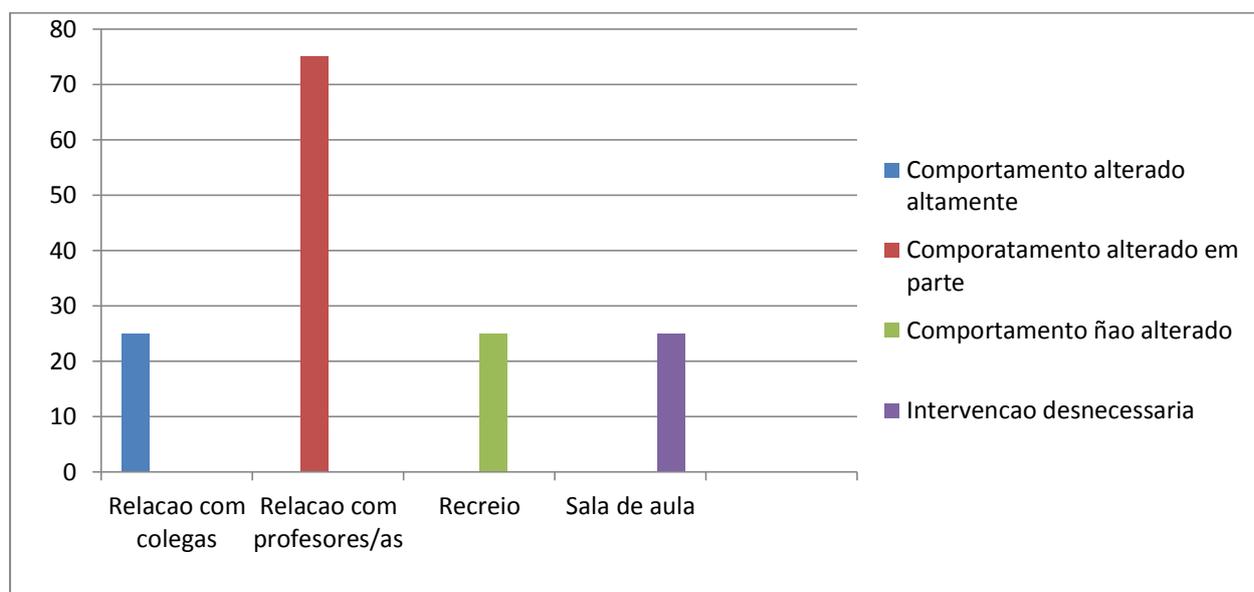
Com o **pessoal não docente** foram realizadas, nos períodos de interrupção letiva, sessões de trabalho com características muito práticas, em que se abordaram temas como a violência na escola, a relação aluno/a-escola, o otimismo na educação e a comunicação assertiva.

As **animações de recreios** decorreram nos intervalos da manhã e almoço. Em cada uma das sessões temáticas, em que se contou com a colaboração dos/as alunos/as da Associação de Estudantes, foram sugeridos jogos, promovendo-se o respeito pelas regras, a tolerância à frustração, a importância de partilhar e a resolução de conflitos sem recurso à violência.

A **oficina de mediação**, que pretendia ser um espaço de formação de mediadores/as, funcionou em moldes diferentes ao longo de dois anos letivos consecutivos. No primeiro ano, funcionou como grupo de teatro, trabalhando-se a gestão das emoções e a comunicação. No segundo ano, dinamizaram-se algumas sessões em torno do tema “Ideias para a minha escola sem *bullying*”, com a criação, pelos/as alunos/as, de uma campanha de sensibilização sobre o tema.

### 3. Resultados

A avaliação da intervenção foi sendo feita ao longo do tempo, com monitorização permanente e com recurso a metodologias distintas, definidas de acordo com o grupo-alvo e tipo de intervenção. Apesar de não ter havido uma avaliação formal da intervenção com o **pré-escolar**, foi pedido às educadoras que preenchessem um questionário de satisfação, havendo um balanço muito positivo relativamente aos temas e ao modo como foram trabalhados com as crianças.



**Gráfico 1:** Avaliação do impacto das sessões no comportamento, pelos/as professores/as do 1.º ciclo

No que concerne ao **1º ciclo**, os/as professores/as avaliaram os efeitos do programa, considerando que o trabalho desenvolvido levou a que os/as alunos/as “alterassem em parte o seu comportamento”.

A participação e a aquisição de competências foram avaliadas pelos/as técnicos/as, com base em registos realizados em relação a cada criança no final de cada uma das sessões. Foi possível concluir que 91% das crianças participaram de forma adequada nas sessões e que 83% adquiriu competências nas áreas trabalhadas. Devem ainda salientar-se alguns comportamentos observados tanto em contexto de sala de aula, como no recreio, que denotam a aquisição de conteúdos promotores de mudança.

Resultados semelhantes foram obtidos nos **2º e 3º ciclos**. Concluiu-se que ao longo das sessões desenvolvidas, 88% dos/as alunos/as do 2º ciclo participaram ativamente nas sessões e 75% adquiriu competências específicas, tendo em consideração os objetivos previamente definidos. Por sua vez, 85% dos/as alunos/as do 3º ciclo adquiriram competências básicas ao nível da gestão de conflitos e 94% participou ativamente nas sessões. Os/as professores/as foram também questionados/as sobre a influência da intervenção no comportamento das turmas. No que diz respeito à relação com os/as colegas, professores/as e pessoal não docente, todos/as os/as inquiridos/as afirmaram que “o comportamento foi alterado em parte”. Em relação ao comportamento no recreio e ao comportamento na sala de aula, 33% dos/as professores/as referiram que “o comportamento foi alterado em parte” e 67% considerou que “o comportamento da turma não foi alterado”.

Nas sessões com **pais/mães** não foi feita uma avaliação quantitativa, recolhendo-se, contudo, no final de cada sessão, as conclusões da dinâmica *world café*, em que os/as participantes respondiam, de forma coletiva, à pergunta “O que levo desta sessão?”, sendo o *feedback* muito positivo.

De acordo com a avaliação efetuada pelo **pessoal não docente** no que diz respeito à utilidade das sessões, 7% das pessoas afirmaram que “permitiu uma reflexão sobre a temática abordada”, ao passo que 42% considerou que “possibilitou a troca de experiências” e 64% que “serviu para adquirir e/ou atualizar conhecimentos sobre as temáticas abordadas”.

A **animação de recreios** e a **oficina de mediação** não foram avaliadas formalmente. Contudo, foi possível observar que os/as alunos/as do 1º e 2º ciclos foram os principais beneficiários/as das sessões.

Em termos gerais, foi feito um balanço positivo por parte de professores/as, funcionários/as e órgãos de gestão da escola, que revelaram abertura à mudança e à inovação social.

#### 4. Considerações Finais

A implementação de programas de promoção de uma cultura de mediação na escola parece ter um impacto importante ao nível da prevenção primária da violência. Constitui uma prática inovadora, na medida em que surge como resposta criativa à ineficácia dos modelos tradicionais de resolução de conflitos e de gestão da violência no espaço escolar. Na verdade, a prevenção primária é um contributo inquestionável para a mudança de atitudes e, conseqüentemente, para a mudança comportamental. Para isso, há que criar projetos que promovam mudanças efetivas e a longo prazo, ou seja, projetos inovadores que aliem o conhecimento teórico e a investigação empírica ao empreendedorismo na intervenção. Promover a mudança de atitudes é uma tarefa complexa, com resultados pouco visíveis a curto prazo. Assim, faz todo o sentido apostar numa intervenção em idades cada vez mais precoces, procurando educar para a paz através do desenvolvimento de competências de comunicação, tolerância e respeito pelas características individuais. Este tipo de intervenção faz mais sentido se tiver características sistémicas e se assegurar sustentabilidade, o que requer um investimento a vários níveis. Em Portugal, a literatura sobre este assunto é escassa e a existência de programas teoricamente fundamentados está ainda a dar os primeiros passos. Os recursos necessários, associado ao facto dos resultados só serem visíveis a médio/longo prazo, faz com que não haja, muitas vezes, um investimento neste tipo de programas e na investigação longitudinal. Só foi possível implementar este projeto porque existiu uma rede coesa, que permitiu, numa lógica empreendedora, reconhecer e procurar novas oportunidades e agir com ousadia sem estar limitada pelos recursos disponíveis. Estas práticas, impregnadas numa lógica de intervenção empreendedora, com o objetivo de se alcançarem mudanças sustentáveis, podem ser alvo de replicação em contextos semelhantes, o que constitui uma mais-valia fundamental.

#### 5. Referências Bibliográficas

- Almeida, H. N. (2001). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale: les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coimbra: Instituto Superior Bissaya-Barreto.
- Bonafé-Schmitt, J-P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Paris : ESF Éditeur.
- Bonafé-Schmitt, J-P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. C. Silva & M. A. Moreira (Eds.), *Formação e Mediação Sócio-Educativa* (pp.15-40). Porto: Areal Editores.
- Caetano, A. P. & Freire, I. (2004). Mediation in Education. A Collaborative Study Between the University and Practitioner-Researchers in the Field of Education. In *European Conference on Educational Research*, University of Crete, 22-25 September 2004. Disponível em [www.leeds.ac.uk/educol/documents/00003798.htm](http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/00003798.htm) (acedido em junho de 2010).
- CNPQJ. (2009). *Prevenção primária, secundária e terciária das situações de violência na escola: A intervenção da escola no quadro sistema de proteção à infância e juventude* (documento enviado à Assembleia da República). Disponível em [http://www.cnpqj.pt/tpl\\_intro\\_destaque.asp?2637](http://www.cnpqj.pt/tpl_intro_destaque.asp?2637) (acedido em setembro de 2010).
- Convenção sobre os Direitos da Criança, Resolução da AR nº20/90 de 12 de setembro.
- Crawford, D. & Bodine, R. (1996). *Conflict resolution education: A guide to implementing programs in schools, youth-serving organizations, and community and juvenile justice settings*. U.S. Department of Justice and U.S. Department of Education.
- Dees, J. G. (2001). *O significado do "empreendedorismo social"*. Disponível em <http://www.fe.uc.pt/cec/significadempreendedor.pdf> (acedido em abril de 2011).
- Gaspar, M. (2003). O trabalho com pais na prevenção do comportamento antissocial . In I. Alberto, A.C. Fonseca, C.P. Albuquerque, A.G. Ferreira, J.A. Rebelo (Eds.), *Comportamento antissocial: Escola e família*. Coimbra: Centro de Psicopedagogia.
- Lipset, S. M. (2000). Values and entrepreneurship in the Americas. In R. Swedberg, (Ed.), *Entrepreneurship: The social science view* (pp.110-128). Oxford: Oxford University Press.
- Marques, A. R. (2001). A intervenção no recreio e a prevenção de comportamentos antissociais. In B. Pereira & A. Pinto (Eds.), *A escola e a criança em risco: Intervir para prevenir* (pp. 183-196). Porto: Edições Asa.
- Martins, M. J. (2005) Agressão e vitimação entre adolescentes, em contexto escolar: Um estudo empírico. *Análise Psicológica*, 4 (XXIII), 401-425.
- Moffitt, T. E., Arseneault, L., Belsky, D., Dickson, N., Hancox, R. J., Harrington, H., ... & Caspi, A. (2010). A gradient of childhood self-control predicts health, wealth, and public safety. *Proceedings of the national academy of sciences*.
- Morgado, C. & Oliveira, I. (2009). Mediação em contexto escolar: Transformar o conflito em oportunidade. *EXEDRA: Revista Científica*, 1, 43-56.
- Nation, M., Crusto, C., Wandersman, A., Kumpfer, K. L., Seybolt, D. Morrissey-Kane, E., Davino, K. (2003). What works in prevention: Principles of effective prevention programs. *American Psychologist*, Vol 58 (6-7), 449-456.
- Neto, C. (2001) A criança e o jogo: Perspetivas de investigação. In B. Pereira & A. Pinto (Eds.), *A escola e a criança em risco: Intervir para prevenir* (pp. 31-51). Porto: Edições Asa.
- Oliveira, A. & Galego, C. (2005). *Mediação sócio-cultural: Um puzzle em construção*. Lisboa: ACIME.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school*. Oxford e Cambridge: Blackwell Publisher, Inc.
- Olweus, D. (2010). Understanding and researching bullying: Some critical issues. In S. R. Jimerson, S. M. Swearer & D. L. Spelage (Eds), *Handbook of bullying in schools: An international perspective*. New York: Routledge.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E NO MUNDO**

**RENATA CHRISTIANA VIEIRA MAIA  
VIVIANNE PÊGO DE OLIVEIRA BARBOSA  
BRASIL**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E NO MUNDO

RENATA CHRISTIANA VIEIRA MAIA  
VIVIANNE PÊGO DE OLIVEIRA BARBOSA  
BRASIL

Renata C. Vieira Maia

Professora Assistente de Direito Processual Civil da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP. E professora convidada, por meio de Termo de Cooperação Técnica - TCT, no curso de pós-graduação 'lato sensu' do IEC/PUCMINAS. Mestrando em Direito Processual Civil pela Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Graduada em DIREITO e Mestre em Direito Empresarial pela Faculdade de Direito Milton Campos. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Tributário, Empresarial e-mail: [renatacvmaia@hotmail.com](mailto:renatacvmaia@hotmail.com)

VIVIANNE PEGO DE OLIVEIRA BARBOSA

Aluna da graduação do curso de Direito na Universidade Federal de Ouro Preto - Minas Gerais, onde é pesquisadora extensionista do Núcleo de Direitos Humanos da UFOP.  
E-MAIL: [vi.vip@globo.com](mailto:vi.vip@globo.com)

## RESUMO

A discussão gira em torno do acesso à justiça a partir da análise ao incentivo de novos meios de resolução que não só por meio do Poder Judiciário. Tendo como foco o Brasil, observa-se que o uso dos meios alternativos não fere monopólio de jurisdição do Estado (art. 5º, XXXV da CR), pois este dará ao jurisdicionado o direito a uma instância pacificadora, para que a questão seja resolvida de forma conciliatória, antes de uma decisão técnica. Chegando-se a conclusão que tais meios alternativos de autocomposição permitem desafogar e minorar o congestionamento do Judiciário, a partir da simplificação dos procedimentos como uma forma de processar e prevenir litígios. Além, é claro, de permitir com que as partes atinjam resultados mais benéficos e satisfatórios, já que resolverão segundo suas vontades, e não a partir de uma decisão imposta.

Palavras chaves: Acesso à justiça, Brasil, meios alternativos de resolução de conflitos, autocomposição.

## ESPAÑOL

La discusión gira en torno a acceso a la justicia mediante el análisis de la promoción de nuevos medios de resolución que no sólo a través del poder judicial. Centrándose en Brasil, se observa que el uso de medios alternativos no me duele el monopolio de la jurisdicción del Estado (artículo 5, XXXV de CR), ya que esto le dará el derecho a la ciudadano pacificar un ejemplo, que el problema se ha resuelto así comprometer antes de unatécnica de decisión. Y llegaron a la conclusión de que tales medios alternativos de **autocomposição** permiten ventilación y reducir la congestión del sistema judicial de la simplificación de los procedimientos como una manera de procesar y evitar conflictos. Además, por supuesto, para permitir que las partes que los resultados más beneficiosos y para lograr satisfactoria, ya que su se asentará segunda, y no impuesta desde unadecisión.

Palabras - clave: el acceso a la justicia, Brasil, los medios alternativos para la solución de conflictos, la composición propia.

## ENGLISH

The discussion revolves around access to justice by analyzing the encouragement of new means of resolution that not only through the judiciary. Focusing on Brazil, it is observed that the use of alternative means does not hurt the monopoly of state jurisdiction (Article 5, XXXV of CR), as this will give the citizen the right to a peacekeeping body, so that the issue is resolved so compromise before a decision technique. And they came to the conclusion that such alternative means of **autocomposição** allow vent and reduce the congestion of the judiciary from the simplification of procedures as a way to process and avoid disputes. In addition, of course, to allow the parts that most beneficial results and to achievesatisfactory, since their will settle second, and not imposed from a decision.

Key - words: Access to Justice, Brazil, alternative means for the settlement of conflicts; self composition.

## 1- Introdução

A discussão gira em torno do acesso à justiça, e isso nos remete a clássica obra de Mauro Capelletti e Bryan Garth, para quem este acesso apesar de difícil definição ser para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pela qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos (1988, p. 8)

No clássico livro acesso à justiça fruto do projeto Florentino, destacam os seus autores várias ondas reformistas para que os jurisdicionados tenham o pleno acesso à justiça, por meio de um justo processo, na qual os resultados sejam satisfatórios e para que isto ocorra, também é necessário que seja despendido o menor tempo possível.

Pois, o tempo é prejudicial ao processo, levando muitas das vezes ao descrédito do jurisdicionado na própria Justiça, com o que advertia um grande jurista brasileiro do século passado, Rui Barbosa, justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta (1920). Já que justiça tardia não traz a tão almejada paz social.

Insta observar, no entanto, que a questão da morosidade na prestação jurisdicional não é tão novo assim. Como bem observa Jaime Octávio Cardona Pereira, há mais de seis séculos em Portugal, o Infante Dom Pedro, escrevia ao seu irmão Dom Duarte, que posteriormente viria a ser rei de Portugal, chamando-lhe a atenção para a lamentável situação da Justiça, advertindo que “aquelles que tarde vencem ficam vencidos.”

Não foi por outro motivo, portanto, que Mauro Cappelletti reconheceu que dentre os movimentos de acesso à justiça, tem-se certamente o de analisar e procurar caminhos para superar as ‘dificuldades’ ou ‘obstáculos’ que fazem inacessíveis para tanta gente as liberdades civis e políticas. Demonstrando este que dentre os três obstáculos a serem superados, destaca-se o terceiro, que inclusive, é objeto de nosso estudo, que vem a ser sobre o uso da mediação como um método alternativo de solução de conflitos (1994, p. 83/84).

Não é de hoje que o processo está em crise, o tempo do processo é um fator importante e que merece ser superado. E nem sempre a via do processo judicial é a melhor, como bem observa Mauro Cappelletti (1994, p. 87) e Adriana Goulart de Sena para quem é de senso comum que uma das finalidades do Poder Judiciário é a pacificação social, portanto, incumbe-lhe utilizar mecanismos e técnicas que aproximem o cidadão da verdadeira Justiça. E muitas vezes a verdadeira justiça só será alcançada se aquela demanda for solucionada pela conciliação.

Neste contexto, surge a mediação, assim como a arbitragem, pre-trial, pre-action e conciliação, dentre outros, como meios alternativos de acesso à justiça, ainda mais quando o que se tem visto, não só no Brasil, mas de forma em geral nas pesquisas realizadas, que a morosidade do judiciário é, certamente, um fator a ser considerado para que sejam adotados e incentivados a adoção dos meios alternativos de resolução de conflitos.

Outro problema no Brasil, que reputamos bastante sério é a exigência de meta a ser cumprida, onde o Juiz não está efetivamente preocupado em bem resolver o conflito que lhe chegou às mãos, mas sim o de cumprir metas impostas pelo Conselho Nacional de Justiça. Lançando para tanto, toda a sorte de meios para que tais metas sejam cumpridas, ainda que, desrespeitando, como em muitos casos, princípios que são tão caros aos processualistas, tal como o da oralidade com todos os seus consectários. Uma vez que, há muito se percebe que nem sempre o juiz que colhe as provas é o mesmo que profere as decisões, já que, para cumprir referidas metas, é óbvio que os mesmos precisam contar com o auxílio dos estagiários e assessores. Isso quando não é o próprio assessor ou estagiário de direito que exercem outras funções que só ao juiz competia.

Não há dúvida que o Judiciário no Brasil está desacreditado. Ora, é sabido a conclusão do processo no Brasil se mede em anos, assim como na América Latina de forma em geral, ao contrário dos processos nos países europeus, que embora sofram com a morosidade da justiça, vem seus processos concluídos em bem menos tempo que no Brasil.

No entanto, ainda que nos países europeus os prazos possam ser medidos em dias ou mesmo anos (o que mudou muito) o que se tem visto nos últimos vinte anos é o incentivo a adoção dos meios alternativos para resolução dos conflitos, tal como se vê pelas orientações emanadas por meio da Norma Diretiva da Comunidade Européia 2008/52/CE estimulando e incentivando o procedimento da mediação. E, assim como se vê na Comunidade Europeia, o Brasil também já vem procurando incentivar e estimular outros meios de resolução de conflitos.

## **2 - Das Formas Alternativas De Resolução De Conflitos**

Interessante observar que Luiz Guilherme Marinoni entende que acesso à justiça além de significar um acesso a um processo justo, com julgamento por um juiz imparcial, com a participação efetiva e adequada das partes, na qual se permite a efetiva solução dos conflitos, também “significa, ainda, acesso à manifestação e à orientação jurídicas e a todos os meios alternativos de composição de conflitos.” (2000, p. 28)

Os métodos alternativos de resolução de conflitos são reconhecidos pelas seguintes siglas:

ADR – Alternativa Dispute Resolution, no direito Inglês; RAD Resolución Alternativa de Disputas, no direito Espanhol e aqui no Brasil como MARC Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos.

Tais métodos incluem como acima mencionado não só a mediação, como a arbitragem, a negociação e a conciliação, mecanismos estes que tem nítida intenção de desafogar o Judiciário, mas jamais ser apenas uma alternativa e sim um dos muitos meios postos à disposição do jurisdicionado para resolução do conflito.

E são considerados como alternativos, justamente por que não é intenção de acabar como o monopólio estatal da Jurisdição, mas sim uma opção a mais para os envolvidos num conflito que, sozinhos, sem ingerência de um terceiro imparcial, não tenham conseguido resolver.

Mauro Cappelletti observa que não é nova a idéia de incentivar outros meios de resolução de conflitos que não só por meio do Poder Judiciário. Destacando que a conciliação, a arbitragem, a mediação sempre foram elementos importantes em matéria de solução de conflitos. Mas o que há de novo nestas idéias é justamente o novo elemento, que consistiria na redescoberta pelas sociedades modernas para preferir tais alternativas. Ressaltando ele que é importante acentuar que essas novas razões incluem a própria essência do movimento à justiça, a saber, o fato de que o processo judicial agora é, ou deveria ser, acessível a segmentos cada vez maiores da população, aliás, menos teoricamente, a toda a população (1994, p. 88).

Tais métodos, longe de acabar com a jurisdição, surgem como solução para diminuição do excesso de trabalho dos Tribunais, principalmente naqueles, como é o caso do Brasil, em que os magistrados têm milhares de processos para analisar. Sem contar que existem situações em que o resultado atingido com a utilização destes métodos acabam sendo melhores qualitativamente que os atingido no processo judicial, como bem observa Mauro Cappelletti (1994, p. 90), donde há situações em que a justiça conciliatória (ou coexistencial) é capaz de produzir resultados que, longe de serem de ‘segunda classe’ são melhores até ‘qualitativamente’, do que os resultados do processo contencioso.

Além disso, como bem observa Miracy Barbosa de Sousa Gustin (2010, p. 16), tais meios constituem em um processo dialógico para resolução de situações problemáticas ou de conflitos sociais e jurídicos, em que se substitui a aplicação coercitiva de uma sanção legal e até mesmo moral, por uma decisão encontrada pelas próprias partes. Onde a importância da resolução de problemas e conflitos a partir de mecanismo extrajudicial da mediação é que além de realçar a autonomia dos participantes, propõe a reconstrução crítica do conflito.

### **2.1 Do incentivo e da utilização dos meios alternativos no Direito Comparado**

#### **2.1.1 Estados Unidos**

Noticiam Carlos Alberto Carmona (1989, p. 94) e Mauro Cappelletti (1994, 92) que há grande incentivo a adoção das ADR’s, observando este ultimo autor que, diversamente de quanto ocorre em alguns países europeus, o acesso á justiça não é visto ali como um ‘direito social’ mas antes como um ‘problema social’, do qual uma solução consiste em retirar dos tribunais boa quantidade de litígios.

Insta observar que, diante da importância que os meios de resolução de conflitos foram recebidos nos EUA que atualmente as universidades norte americanas incluem dentre a sua grade curricular o ensino básico desta matéria.

Segundo Edward P. Davis o uso da mediação neste País, assim como ocorre agora no Brasil, adveio em razão da morosidade do Judiciário, vez que, por volta da década de 70 e 80 os processos nos Estados Unidos levavam mais de cinco anos para serem julgados só em primeira instância. Dessa maneira, todos, incluindo os magistrados, advogados e os litigantes estavam ficando cada vez mais frustrados, e, em consequência “a confiança no sistema judicial começou a perecer” (2002, p.17). E “a resposta mais rápida para esse problema foi: ‘vamos construir mais

salas de audiência e contratar mais juízes. Assim livraremos-nos dos problemas e atrasos e cortes lotadas.’” Mas mesmo o Congresso tendo vetado tal proposta, coube ao conjunto de advogados e magistrados a resolução destes problemas.

Em grande parte, Edward P. Davis (2002, p. 18) entende que tal problema fora resolvido com o que se chamou de “gerenciamento de casos”, que em poucas palavras significa: “que o juiz controla sua sala de audiências e resolve os casos que lhe são apresentados. O juiz estabelece uma agenda rígida de quando as ações devem ser resolvidas; força os litigantes a trocar informações fatuais e a identificar questões legais fundamentais; preside as conferências de gerenciamento de casos nas quais os litigantes devem-se apresentar e relatar ao juiz onde sem encontram e no caso como cumpriram os prazos; finalmente, e mais importante, o juiz de gerenciamento de casos nos Estados Unidos – e isso se aplica tanto a cortes estaduais como a federais – exige que os litigantes usem algum meio alternativo de resolução de litígios – ADR. A forma mais aceita de ADR em quase todo o país é uma forma de mediação, que é a chave entre o gerenciamento de caso e mediação.”

No entanto, a mediação não é imposta, exceto quando se trata da estatutária, e caso não haja acordo o processo retorna para o Tribunal, devendo por este ser julgado.

A mediação foi profícua nos Estados Unidos, pois ao encaminharem os processos à mediação o juiz ficou apenas com os processos judiciais que precisam de decisão judicial. “Esses casos permanecem no sistema, e, de fato, o juiz tem mais tempo para se dedicar à resolução desses litígios. O resultado é que o juiz não precisa mais perder tempo se preocupando com o excesso, ou com o fato de ter apenas cinco ou dez minutos por caso por dia.(...) Este é o resultado observado nos Estados Unidos: demos mais tempo aos juízes para se concentrarem nos casos que precisam de sua qualificação, inteligência e habilidade para serem resolvidos” (DAVIS. 2002, p. 20), que, na opinião, estar-se-ia, assim, sendo feita a justiça.

### **2.1.2 Na Comunidade Europeia**

A Comunidade Europeia desde os fins dos anos 90, Conselho Europeu de Viena em dezembro de 1998, no Conselho Europeu de Tampere, ocorrido em 15 e 16 de outubro de 1999, solicitou aos Estados-Membros, que incentivassem os procedimentos extrajudiciais alternativos para resolução dos conflitos transfronteiriços. E, no mês de maio de 2000, a Comissão aprovou conclusões sobre modos alternativos de resolução de litígios, tendo estabelecido desde então princípios fundamentais para a constituição de uma etapa essencial para o desenvolvimento e funcionamento adequado dos procedimentos.

Assim a Comunidade Europeia vem enfrentando a questão sob o conceito de acesso à justiça, tendo concluído que neste contexto se inclui, como reiteradamente já afirmado por Mauro Cappelletti, a promoção ao acesso aos procedimentos adequados de resolução de litígios para as pessoas e empresas e não apenas ao sistema judicial.

Uma das razões para o desenvolvimento dos meios alternativos de resolução de conflitos, como se observa no “Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial”, embora se aplique também ao direito do trabalho, e do consumidor, deveu-se a duas razões de ordem prática e conjuntural, que vem a ser a crise da eficácia dos sistemas jurisdicionais o que provocou um aumento no interesse por estes métodos, como ainda a crescente morosidade dos processos e o aumento de seus custos, decorrente da quantidade, complexidade e tecnicidade dos textos legislativos.

Em 22 de outubro de 2004 foi elaborada uma proposta diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho com vistas a facilitar o acesso à resolução de litígios civis e comerciais, tendo por foco dois objetivos, a saber: a) analisar os dispositivos para assegurar uma relação adequada entre a mediação e os processos judiciais, estabelecendo-se normas mínimas comuns à Comunidade; e b) proporcionar instrumentos necessários para que os Tribunais dos Estados Membros promovam ativamente o recurso à mediação, sem, entretanto, tornar obrigatória ou sujeitar as sanções específicas.

Na referida proposta, demonstra a Comissão do Comitê Europeu que a comunidade deve promover o recurso à mediação, pois dentre as principais vantagens do mecanismo alternativo para resolução de conflitos destacam-se: a) Forma mais rápida, mais simples e mais econômica de solucionar os conflitos; b) Aumento de probabilidade de se alcançar um acordo na qual as partes respeitarão voluntariamente; sem contar a possibilidade de se preservar a relação amigável entre elas; e c) Diminuição da pressão sobre o sistema judiciário com redução dos prazos, e uma eventual economia dos recursos públicos.

E para tanto a comissão entendeu por ser necessária uma legislação-quadro que abordasse aspectos fundamentais do processo civil em especial, com o intuito de promover um maior recurso à mediação, garantindo às partes que

viessem recorrer a este meio a confiança necessária. Incentivando-se assim aos Estados-Membros que assegurassem a devida segurança quanto à confidencialidade, à suspensão dos prazos de prescrição e ao reconhecimento e execução das transações.

Dentre as várias diretivas postas no referido documento consta que a mediação é voluntária, dando oportunidade aos Tribunais de chamar a atenção das partes quanto a possibilidade da mediação sempre que tal for oportuno. Assegurando as partes a devida confidencialidade, estabelecendo regras quanto aos efeitos nos prazos de prescrição e quanto a possibilidade da execução dos acordos, após sua homologação pelo Tribunal. Estabelecendo ainda que a “a mediação não deverá ser considerada uma alternativa inferior ao processo judicial pelo fato de o cumprimento dos acordos resultantes da mediação depender da boa vontade das partes.”

Embora se trate apenas de diretivas quanto a utilização da mediação a conflitos transfronteiriços observou-se que mesmo antes de tais diretivas, alguns Estados-Membros, tais como Dinamarca, Itália, Áustria e Portugal já incentivavam a utilização dos meios alternativos por meio de leis internas e que, posteriormente, como é o caso da Itália foram adequadas as orientações das referidas diretivas.

### **2.1.2.1 Itália**

Na Itália a mediação também é estimulada e, atualmente, com base na Diretiva 2008/52/CE, encontra-se disciplinada no Decreto Legislativo 28, de 04 de março de 2010.

Por meio do referido decreto foi criado um procedimento que tem por função o acesso a justiça, onde de acordo com Massimo Fabiani surgiu como uma tentativa de incentivar a cultura da mediação. Mas, como o próprio adverte, “não se pode também refutar que uma cultura não se forma de hoje para amanhã (ou do dia para a noite), e que sem o instrumento não será fácil difundir uma cultura que agora se encontra numa base mais adequada.”

A mediação na Itália, assim como no Brasil, se dá quando se trata de um direito disponível, onde, deve existir, como adverte Massimo, pelo menos uma base voluntária, pois o interesse que move a mediação deve ser aquele não tanto para obter uma reparação do direito lesado, mas o de receber algo que seja do interesse do litigante e que pode até ser muito diverso do direito em conflito. Pois, para ele, “a mediação e processo se colocam sobre planos completamente diversos.”

Entretanto, na Itália a mediação é obrigatória, sendo condição de procedibilidade do processo (art. 5º Dec 28/2010), onde esta deve ser concluída num prazo não superior a quatro meses (art. 6º Dec 28/2010). E a justificativa para a adoção da mediação obrigatória foi o de reduzir o congestionamento no Tribunal, com vistas a reduzir os casos e o tempo médio destes, que atualmente é de cerca de nove anos. E para tanto, de acordo com o decreto legislativo italiano, a mediação deve ser promovida e incentivada com a promessa de ser uma alternativa praticável, a baixo custo e mais rápida, ainda que por meio de uma obrigatoriedade.

Não se pode deixar de mencionar que tal obrigatoriedade vem sendo objeto de discussão perante a Corte de Justiça da União Europeia, pois, embora a Diretiva 2008/52/CE tenha por objetivo, como acima visto, a de promover o estímulo a composição amigável, incentivando os estados membros a adotarem a mediação, com vistas a garantir uma equilibrada relação entre esta e o procedimento judiciário, não exigiu que a mediação fosse obrigatória. Apenas e tão somente dispôs no artigo 5º, inciso 2º que: “a presente diretiva não afeta a legislação nacional que preveja recurso obrigatório à mediação ou o sujeite a incentivos ou sanções, quer antes, quer depois do início do processo judicial, desde que tal legislação não impeça as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial.”

Diante, portanto, desta redação, já foram enviados à Corte de Justiça da União Europeia, até agora, nove pedidos de esclarecimentos, tais os quais já enviados por partes dos Juizes de Paz de Mercato San Severino de Salerno, de Cantazaro, de Parma, onde estes denunciam a ilegitimidade da mediação-conciliação obrigatória. E, em particular, os juizes expressam dúvidas sobre a mediação obrigatória prevista na legislação italiana, uma vez que o direito à tutela jurisdicional efetiva é garantida pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Européia, que se tornou obrigatório com o Tratado de Lisboa.

Fato é que, não obstante a discussão acerca da obrigatoriedade, como condição de procedibilidade, e que já está sendo objeto de análise pela Corte Européia, o que se observa pelo Decreto Legislativo italiano é o de promover a mediação, com incentivos, tais como redução ou mesmo isenção de despesas, e a de outro lado, aplicação de multa, astreinte, no caso em que o acordo fora firmado e não cumprido.

### 2.1.2.2 Inglaterra

A mediação na Inglaterra é muito popular, que tanto pode funcionar como “substituta integral da litigância civil, o pode, ainda, complementar o processo diante do Judiciário, após o início dos procedimentos no tribunal; e mesmo ser realizada após o julgamento, do qual haja uma apelação pendente” (ANDREWS. 2010, p. 255).

Na Inglaterra, como bem destaca Neil Andrews (2010, p. 235), existe a cultura da negociação ou “cultura do acordo”, onde o processo judicial deve ser buscado pelas partes em conflito como última opção. E o acordo na Inglaterra “é o meio mais comum pelo qual os conflitos civis são concluídos. E sem este alto nível de realização de acordos, seria necessária significativa expansão de todo o Poder Judiciário e aumento de um número de ombudsmen e de árbitros.”

Os pontos fortes para que a mediação seja tão popular na Inglaterra seriam: a) um acordo mediado pode, por vezes, ser bem melhor que uma decisão proferida pelo Tribunal, por serem mais flexíveis; b) ser de grande valia quando as partes tem um relacionamento contínuo, tais como as que envolvem questão de trabalho e família; c) sistema judiciário estimula a mediação, suspendendo o processo e por vezes, ameaçando as partes que não encontrarem a solução, por meio da mediação, a custos elevada (vez que na Inglaterra os honorários são cobrados por hora são aumentados diante da complexidade e intensidade); d) possibilidade da execução do acordo perante o Tribunal, em caso de seu descumprimento; e) o estímulo do Governo que promove a adoção de um dos meios alternativos de resolução de conflitos, devido aos custos menos elevados; e f) a confidencialidade da mediação.

Assim como nos Estados Unidos, na Inglaterra observou-se uma considerável diminuição dos processos levados a julgamento. E isso, se deve ao acordo entre as partes, que no processo Inglês pode ter lugar no bojo ou não do processo e com ou sem assistência.

Como observa Neil Andrews (2010, p. 240), “na Inglaterra, os protocolos que antecedem a ação disciplinam o processo da negociação, que visa a realização de acordo antes do começo do processo.” Mas também há um grande estímulo, para que iniciados os processos, sejam esses concluídos com um acordo, havendo total apoio da magistratura que vem reafirmando que “é melhor concluir um acordo, mesmo que baseado no conhecimento imperfeito e, talvez, um pouco assimétrico dos fatores econômicos ou outros, do que se submeter a um processo público de longa duração, com oitiva das testemunhas, peritos e dos presente, tudo de acordo com o direito.” (ANDREWS, 2010, p. 242).

### 3. No Brasil

No Brasil, assim como se observou pela análise do estímulo à mediação em outros países, a situação não é diferente. O nosso Judiciário está congestionado e nossos processos duram anos. Contudo, ainda é bastante incipiente a cultura do acordo, como existe na Inglaterra. Para Walsir Edson Rodrigues Júnior (2006, p. 161) o problema mais grave no Brasil para institucionalização da mediação e de outros meios de resolução de conflitos, sem dúvida alguma é nossa cultura. E justifica: “prova disso, é que a mediação tem sido adotada, com grande sucesso, em vários países do mundo. Entretanto, para que o Brasil não seja diferente, é necessário, antes de tudo, difundir a idéia de seu valor a todos os cidadãos, em âmbito nacional, principalmente, aos operadores do Direito.”

Desconsiderando este ponto negativo, observa Nathane Fernandes Silva (2010, p. 177) que no Brasil a mediação já vê sendo gradativamente difundida, demonstrando que “algumas experiências no Rio Grande do Sul, Brasília e São Paulo tem se mostrado bastante positivas.” Embora salientando a ausência de regulamentação. Não obstante, no Brasil já tenhamos em tramitação no Congresso o Projeto de Lei de nº 94/2002.

Referido Projeto de Lei da Câmara 94/2002, com o substitutivo do Senado que institucionaliza e disciplina a mediação como método de prevenção e solução consensual de conflitos até o encerramento deste artigo, ainda se encontrava em tramitação, assim como acontecem com os processos judiciais, que levam anos para serem concluídos. Cabendo também destacar que o Projeto de Lei nº 8.046/2010 que trata do novo Código de Processo Civil, em seus artigos 144 a 153 trata da mediação, como forma de estimular a autocomposição.

No Brasil há, portanto, um movimento para que o instituto da mediação seja não só divulgado mas também utilizado, tais como se vê pela criação em 1997 do Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA.

E sem contar que há um ano e meio o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, por meio da Resolução de nº 125 (29/11/2010) veio dispor sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, incentivando sobretudo as ações com vistas a incentivar a autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

## Conclusão

Observou-se pelos estudos realizados o quanto que a mediação vem sendo eficaz para desafogar e minorar o congestionamento do Judiciário. Todos os países onde a mediação fora implantada, tal como se viu pelos dados dos Estados Unidos e Inglaterra, houve aparente diminuição de processos judiciais, onde o magistrado, agora sim com tempo necessário poderá dedicar-se à demanda que efetivamente mereça uma apreciação judicial.

Atualmente é inconcebível pensar e acreditar que justiça no Brasil esteja sendo feita em cada caso, quando se pensa em quantidade e não qualidade. Não há como crer que a justiça esteja sendo feita, em cada caso analisado pelo juiz, que tem em seu gabinete milhares de processo para serem resolvidos.

Portanto, para que a justiça de faça, para que tenhamos qualidade das decisões proferidas, faz necessário que todos, sobretudo, as partes, procuradores, promotores e juízes façam e façam bem a sua parte. E não há outro modo que não acreditar e estimular a mediação no Brasil, mirando-se nos exemplos bem sucedidos de outros países que há muito já adotaram a mediação como forma dialógica, madura e democrática das partes buscarem, por elas, sem ingerência, interferência e imposição de terceiros, uma solução para o conflito por elas vivido. É chegada a hora de atingirmos a maioria. Principalmente quando o uso da mediação ou mesmo outras formas alternativas de resolução de conflitos não fere o monopólio da Jurisdição.

## Referencias Bibliográficas

- ANDREWS, Neil. O moderno processo civil – formas judiciais e alternativas de resolução de conflitos na Inglaterra. Tradução Teresa Arruda Alvim Wambier. São Paulo : RT, 2010.
- BARBOSA, Ruy. Oração aos moços. 1920
- CAPPELLETTI, Mauro e Bryan GARTH. Acesso à Justiça. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre : Fabris Ed., 1988
- CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. Revista do Processo, Ed. RT, 1994, vol 74
- \_\_\_\_\_. Processo Ideologias e Sociedade. Tradução Elício de Cresci Sobrinho. Porto Alegre : Fabris Ed., Vol. I, 2008.
- CARMONA, Carlos Alberto. Crise do Processo e os Meios Alternativos para a Solução de Controvérsias. Revista do Processo, Ed. RT, 1989, vol 56
- DAVIS, Edward p. Mediação no Direito Comparado. Mediação: um projeto inovador : CJF, 2002. 70 p. (Série Cadernos do CEJ; v. 22).
- FERREIRA, Jaime Octávio Cardona. Nova Justiça = Velho Idealismo - Mediação e Conciliação – onde se privilegia a essência das coisas e não o conceptualmente correcto. <http://www.conselhosjudgadosdepaz.mj.pt/Intervencoes/JPaz-NovaJusticaVelholdealismo.pdf> acesso em 04/10/2011
- GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa. Prefácio. “Mediação, Cidadania e Emancipação Social – a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da UFOP e outros ensaios”, coord. Maria Tereza Fonseca Dias. Belo Horizonte : Fórum, 2010.
- MARINONI, Luiz Guilherme. Novas Linhas do Processo Civil, 4. Ed. São Paulo : Malheiros, 2000
- MASSIMO, Fabiani. PROFILI CRITICI DEL RAPPORTO FRA MEDIAZIONE E PROCESSO. <http://www.judicium.it/admin/saggi/98/Fabiani.mediazione.pdf> acessado em 13/09/2011
- RODRIGUES JUNIOR, Walsir Edson. Prática da Mediação e o Acesso à Justiça. Belo Horizonte : Del Rey, 2006.
- SENA, Adriana Goulart de. Formas de resolução de conflitos e acesso á justiça. <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/32714-40272-1-PB.pdf> acessado em 21/09/2011
- SILVA, Nathane Fernandes da. Resolução não adversarial de conflitos: A mediação como instrumento pedagógico para a promoção de uma cultura de paz. “Mediação, Cidadania e Emancipação Social – a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da UFOP e outros ensaios”, coord. Maria Tereza Fonseca Dias. Belo Horizonte : Fórum, 2010



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ORGANIZACIONES SANITARIAS**

**Rosalía Trilles Solves  
M. Carmen Bellido Rodriguez  
Amparo Perís Salas  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ORGANIZACIONES SANITARIAS

Rosalía Trilles Solves  
M. Carmen Bellido Rodriguez  
Amparo Perís Salas  
ESPAÑA

Rosalía Trilles Solves<sup>1</sup> – Psicóloga Forense, Criminóloga y Mediadora

M. Carmen Bellido Rodriguez<sup>2</sup>

Amparo Perís Salas<sup>3</sup>

Lugar de trabajo: Consorcio Hospital General Universitario de Valencia  
Avenida Tres Cruces, 2 C.P. 46014 Valencia (España)

Email: [trilles\\_ros@gva.es](mailto:trilles_ros@gva.es), [rotrisol@cop.es](mailto:rotrisol@cop.es) telf (34)961972056, (34)963680613 moil 655209857

**ABSTRACT:** El objetivo de la comunicación es evidenciar la importancia de la mediación en las organizaciones sanitarias y demostrar la eficacia que poseen las herramientas mediadoras a la hora de resolver conflictos en el seno de las organizaciones. Se busca potenciar espacios de **diálogo** basados en un enfoque de colaboración y **negociación** inteligente de las diferencias para favorecer la convivencia y el bienestar personal y profesional, todo ello dirigido a optimizar la calidad asistencial y la atención al paciente que son el objetivo prioritario de la institución.

**Palabras clave:** Prevención, Diagnóstico, Conflicto, Mediación, Diálogo, Negociación, Resolución.

The aim of the communication is to demonstrate the importance of the mediation in the sanitary organizations and to demonstrate the efficiency that the mediating tools possess at the moment of solving conflicts in the bosom of the organizations. One seeks to promote spaces of dialog based on an approach of collaboration and intelligent negotiation of the differences to favor the conviviality and the personal and professional well-being, all this directed to optimizing the welfare quality and the attention to the patient that they are the priority aim of the institution.

**Key words:** Prevention, Diagnosis, Conflict, Mediation, Dialog, Negotiation, Resolution.

## 1. INTRODUCCIÓN

La práctica de la mediación es tan antigua como la humanidad: la intervención de un tercero neutral para ayudar a dos o más partes en conflicto a que ellos mismos resuelvan sus diferencias se ha dado de formas diversas en la mayor parte de las sociedades.

En la antigua China, la mediación se utilizaba como el principal recurso para resolver desavenencias. Según Confucio, la resolución óptima de las desavenencias se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo, nunca bajo coacción. En la actualidad en la República Popular China se sigue ejerciendo la mediación a través de los Comités Populares de Conciliación.

En algunas partes de África, ha existido durante largo tiempo la costumbre de reunir una asamblea, o junta de vecindario para resolver una serie de desavenencias interpersonales.

Durante siglos la iglesia ha desempeñado un papel importante en la resolución de conflictos entre sus miembros.

### 1.1. Como definir la mediación

La mediación es una forma de entender las relaciones humanas, pero es también un modo más participativo de hacer justicia, ya que son las partes en conflicto las verdaderas protagonistas del proceso que busca dar satisfacción a sus intereses. El hecho de que tradicionalmente se haya considerado la vía jurisdiccional como la única posible para dar respuesta a las disputas, responde a modelos autoritarios de Estado que actualmente están dando paso a otros más democráticos (ORTUÑO MUÑOZ, 2000); éstos, apuestan por una mayor participación en la toma de decisiones de las personas directamente afectadas por la controversia.

### 1.2 Orígenes y fechas de aparición en España y en Europa

El proceso de mediación familiar, tal y como es entendido hoy en día, tiene su aparición en 1960 con una iniciativa del Departamento de Conciliación del Tribunal de Familia de Milwaukee (Wisconsin, EE.UU.). Esta iniciativa pretendía abordar los problemas derivados por los plazos de espera, el coste económico, la pérdida de función parental y otros, etc., el elevado incremento de divorcios contenciosos por aquellas fechas fue la causa que propició la iniciativa de mediación. Aunque sus inicios se centraron en la mediación familiar, como medio de resolución y asesoramiento en el proceso de divorcio y los conflictos referidos a la custodia y a la convivencia de los hijos con cada uno de los padres, más tarde, con la incorporación de profesionales del arbitraje laboral, fueron abordados también los aspectos económicos. A partir de este momento, la mediación familiar fue utilizada como modo de resolución de conflictos en otros países como Canadá, Australia, Bélgica, Francia, etc. siendo actualmente una técnica con buenos resultados. En 1986 se publicó en España un primer artículo sobre la *mediación familiar* escrito por mediadores españoles<sup>1</sup> COY A., BENITO y MARTIN, 1986.

El primer servicio de mediación familiar del que tenemos noticia es el “*Servicio de Mediación a la familia*” de Donosti, interrumpido a los pocos años de su fundación. Fue creado en el año 1988 por una trabajadora social y criminóloga que participó en la 22ª Conferencia Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal el año 1984 donde se presentó el servicio de ayuda a la familia dependiente del Tribunal Supremo de Montreal.

Esta primera experiencia llevada a cabo en San Sebastián, estaba subvencionada por el departamento de Justicia del Gobierno Vasco. Más tarde, en octubre de 1996, el Gobierno Autónomo puso en marcha un servicio público y gratuito, atendido por psicólogos y abogados formados en mediación.

En Madrid, se crearon en 1990 dos servicios al mismo tiempo, ambos subvencionados por el Ministerio de Asuntos sociales y en Barcelona, unos meses más tarde, se pusieron en marcha dos servicios dependientes de instituciones privadas. Posteriormente en un juzgado de familia de Barcelona, comenzó a utilizarse la mediación ofrecida por los técnicos de sus equipos psicosociales.

En la Comunidad Valenciana, en junio de 1996 se creó un servicio gratuito que cubría todo su territorio y aunque en los primeros años fue ofrecido con carácter voluntario por abogados y psicólogos formados en mediación, posteriormente la Administración ha ido subvencionando a diversas entidades, complementando la oferta con servicios de orientación familiar.

La Ley 1/2001 de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña, introdujo la *mediación familiar en España* como institución jurídicamente normada, a ella le han seguido, otras leyes en distintas Comunidades.

La normativa legal que regula su práctica en la Comunidad Valenciana está recogida en la Ley 7/2001 de 26 de noviembre de 2001.

El pasado 6 de marzo se publicó el R.D-Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. El objetivo es que los ciudadanos puedan resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a juicio, se intenta dar una cultura conciliadora. Se trata de incorporarse a la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo.

Todas las leyes coinciden en definir la mediación como un proceso voluntario, extrajudicial, complementario a la vía jurisdiccional, dirigido a ayudar a las partes y facilitarles la obtención por ellas mismas de un acuerdo satisfactorio.

## 1. AMBITOS DE APLICACIÓN

En el momento actual la *mediación* es una disciplina profesional que está en proceso de expansión, y se está aplicando a una variedad de temas que van desde lo internacional, a situaciones en el ámbito interno de un estado, a problemas personales, sociales y económicos.

### 2.1 Mediación Familiar

La mediación en España y en toda la Comunidad Europea está relacionada con la legalización y legitimación de la separación y el divorcio

### 2.2 Otros tipos de mediación

En la actualidad la mediación ha superado el ámbito del divorcio y se está aplicando a otros contextos: diferencias entre vecinos, problemas de viviendas, conflictos educativos, relaciones interculturales, medioambiente, desavenencias comerciales y laborales.

## 2. MEDIACION SANITARIA

En el ámbito de la salud hablaremos de la mediación desde dos puntos de vista:

- La mediación intercultural sanitaria, que se aplica a los conflictos surgidos por diferencias culturales, idioma, religión, etc.
- La mediación sanitaria aplicada a resolver los conflictos derivados del acceso a la sanidad: proceso burocrático de atención al paciente, las esperas en puertas de urgencia, etc. que producen enfrentamientos entre el personal sanitario y los usuarios que acceden al sistema sanitario español.

La Constitución Española en el artículo 43, habla del derecho a la salud de la ciudadanía. El Sistema Sanitario Español es de carácter universal, atiende a todas las personas y tiene como objetivo prestar el servicio con la máxima calidad.

La mediación sanitaria es una apuesta por incentivar la participación de la ciudadanía en el sistema sanitario español. Hay que tener en cuenta las interacciones que se producen en el ámbito sanitario:

- El paciente y su entorno familiar.
- El centro sanitario compuesto por el personal sanitario, administrativo, mantenimiento, etc.

La actualidad social que estamos viviendo, crisis, recortes sanitarios implican un sistema sobrecargado, y con escasez de recursos para atender las demandas de los usuarios. Las quejas y reclamaciones son bastante numerosas y constantes. En ocasiones los profesionales sanitarios son objeto de amenazas, insultos y agresiones por parte de los usuarios y del centro. La mediación sanitaria es el método para la resolución de conflictos en el ámbito sanitario, ya sea entre profesionales de la salud, entre estos y los usuarios, o entre usuarios y la propia institución.

### 3.1 Gestión de conflictos

La *mediación*, como sistema alternativo de *resolución de conflictos*, se aplica a situaciones cuando la comunicación entre las partes no existe o es tan lesiva que resulta imposible llegar a un entendimiento.

La Mediación Sanitaria es un procedimiento de gestión de los *conflictos* que se presentan en las instituciones del sector sanitario, potenciando espacios de diálogo basados en un enfoque de colaboración y de negociación inteligente de las diferencias.

Entre los conflictos sanitarios que pueden resolverse a través de la mediación están los siguientes:

- 3.1.1 Entre usuario y profesional
- 3.1.2 Entre usuario e Institución
- 3.1.3 Entre profesionales

3.2 Ventajas de la Mediación: Hay que destacar los beneficios que puede aportar la mediación para todos los implicados en el conflicto (el usuario, el profesional y la institución)

3.2.1 *Espacios para el Diálogo*: mejora la comunicación y la confianza entre las partes, preservando una relación amistosa y sostenible entre ellas. Permite a través del diálogo lograr una solución a sus problemas.

3.2.2 *Resolución rápida*: Según la Comisión Europea es la resolución más rápida, simple y rentable de solución de conflictos.

3.2.3 *Acuerdo consensuado*: la resolución del conflicto es fruto del mutuo y sincero convencimiento de las partes. El cumplimiento se realiza por convicción y no por coacción. Se trata de soluciones negociadas por las partes.

3.2.4 Reducción de costes: los costes emocional y económico son menores que en los procedimientos judiciales.

3.2.5 La no judicialización de la actividad profesional.

3.2.6 La credibilidad de la institución sanitaria ante el usuario.

Este procedimiento de *resolución de conflictos* se caracteriza por la intervención de un tercero imparcial e independiente, que facilita la comunicación y el *diálogo* entre las partes implicadas, favoreciendo que éstas encuentren una solución a su problema y no haya necesidad de recurrir a instancias judiciales que es un procedimiento más gravoso a nivel económico, más lento en el tiempo y supone un desgaste emocional importante. Se trata de un sistema alternativo de resolución de conflictos, en el que un tercero imparcial y sin poder de decisión “el mediador”, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto, mediante acuerdos que satisfagan los intereses y necesidades de las partes.

La mediación sanitaria en conflictos, como servicio ubicado en el propio hospital o centro sanitario, no se ha implantado de forma generalizada, solo existe alguna experiencia piloto en pocas ciudades españolas.

Podemos hablar, no obstante, de un precursor de este servicio que si está funcionando por lo general en todos los centros hospitalarios. Se trata del SAIP (Servicio de atención e Información al Paciente).

El SAIP es la unidad funcional responsable de atender e informar a los ciudadanos que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las sugerencias, quejas o agradecimientos que los ciudadanos pudieran realizar. Vela por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes, facilita información, tramita los asuntos que son de su competencia proporcionando la documentación que para ello se requiera y colabora con la Dirección del Centro en aquellas tareas orientadas a mejorar tanto la atención al paciente como la percepción de la calidad asistencial que recibe.

### 3. CONSORCIO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA

El Hospital General Universitario de Valencia es una institución que acaba de cumplir su V Centenario. Desde el 17 de abril de 1512, en que abrió sus puertas ha desarrollado de forma ininterrumpida una labor médico asistencial adaptándose a las circunstancias sociales, económicas y políticas de cada momento histórico. Ha sido un referente para la sanidad valenciana en avances médicos, científicos, tecnológicos, investigación, etc.

Con ocasión del V centenario ha editado “el manual de estilo 365 días a su servicio”, donde se habla de la atención sanitaria orientada al usuario. Se afirma que un servicio orientado hacia los ciudadanos debe adaptarse continuamente a la demanda. Hay que considerar que un paciente puede perder los nervios, mientras que un buen profesional no lo debe hacer.

Entiende que la comunicación es un proceso vital de interacción entre el profesional sanitario, el paciente y su familia. Es una de las habilidades básicas de la competencia clínica junto a la resolución de problemas. A los valores individuales que debe poseer todo buen profesional de la salud, se añaden el respeto y la lealtad. Refiere que el conflicto es inherente a las relaciones humanas y en las instituciones sanitarias suele adoptar la forma de quejas y reclamaciones. Como profesionales sanitarios debemos hacer un uso de ellas considerándolas una importante fuente de información. Son oportunidades de mejora continua.

Sería loable que apareciera una alusión a la mediación sanitaria dentro de su “manual de estilo” para completar su trayectoria de buenas prácticas.

### 4. ANALISIS DE CASOS

Reclamaciones más frecuentes:

- Lista de espera, reclamaciones relacionadas con los tiempos de espera para acceder a las consultas, y pruebas.
- Demora en la asistencia, reclamaciones relacionadas con los tiempos de espera para la atención de urgencias, citas programadas, etc.
- Disconformidad con la asistencia y/o tratamiento, consideración del usuario de que la atención sanitaria ha sido insuficiente.
- Trato personal, disconformidad con el modo de relación y comunicación entre el personal y el paciente.

Se analizaran casos prácticos de conflictos generados en un centro hospitalario susceptibles de un proceso de mediación: usuario/profesional, usuario/profesional/institución.

#### CASO 1.

El usuario x, de 30 años de edad, acude el día x-x-x a las puertas de urgencia de este hospital por presentar dolor en zona cervical a consecuencia de un accidente de tráfico. Después de dar los datos en admisión queda a la espera de ser atendido por el servicio médico, tras dos horas de espera pierde los nervios y adopta una actitud subida de tono amenazando al personal de enfermería con denunciarles y profiriendo insultos y descalificaciones, exigiendo ser atendido de inmediato y no atendiendo a razones. Ante la actitud amenazante del usuario el personal sanitario requiere la asistencia del personal de seguridad y con la llegada de éstos el usuario abandona el servicio a toda prisa y sale huyendo del recinto hospitalario, sin esperar a ser atendido.

*Este caso se podría haber reconducido con la intervención de un mediador.*

## CASO 2.

Una auxiliar de enfermería x se encuentra realizando su jornada laboral y atiende a un paciente que llega para hacerse una exploración. El paciente comunica que no viene en ayunas y ante la imposibilidad de hacer la prueba en estas circunstancias la auxiliar le remite a la sección de citas para que le den una nueva cita. Poco después se recibe una llamada de una enfermera de otro servicio que solicita que atiendan al paciente a toda costa, sin atender a los inconvenientes de realizar la exploración en esas condiciones. Finalmente regresa el paciente y amenaza a la auxiliar con partírsela la cara si no le hace la exploración, afirmando que no le habían informado de que tenía que venir en ayunas. También amenaza con denunciar al hospital por lo que califica de negligencia.

## 5. CONCLUSIONES

Estos casos se podían haber derivado a mediación, evitando los resultados negativos y dañinos ocasionados por la conflictiva creada. Sabemos que las herramientas mediadoras son muy eficaces y ayudan a resolver las diferencias y los conflictos, potenciando espacios de diálogo, colaboración y negociación entre las partes.

Los profesionales sanitarios confían en la figura del mediador, que debe ser una persona formada en mediación y capacitada para prevenir y solucionar los conflictos que se generan en los centros sanitarios entre los pacientes y los profesionales.

Se trata de implantar un sistema de resolución de conflictos en el sistema sanitario público, difundiendo la mediación como un movimiento inscrito en la cultura de la paz.

## 6. REFERENCIAS

1. Constitución Española de 1978
2. Procesos, métodos y modelos de negociación – Dallanegra Pedraza, L.
3. Mediación en el ámbito sanitario, Dr. Vargas Cortés, J
4. Servicio Catalán de Salud, Puente de la, M.L.
5. Familias, Trabajo Social y mediación, Ripoll-Millet, A.
6. El auge de la Mediación. Perspectivas actuales y futuras. Altamira, R. – Universidad de Verano.
7. Entrevista con Gloria Novel Martí, Sánchez, A. I.
8. ANSICH, Gómez, P.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**MANEJO INTEGRADO DE INFORMACIÓN QUE UNIFIQUE  
ESTRATEGIAS Y ACTITUDES PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS  
(ENFOQUE MIQUEAS)  
UN ANÁLISIS DESDE UNA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL PARA  
LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Rubén Marcano Rondón  
VENEZUELA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# MANEJO INTEGRADO DE INFORMACIÓN QUE UNIFIQUE ESTRATEGIAS Y ACTITUDES PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS (ENFOQUE MIQUEAS) UN ANÁLISIS DESDE UNA DIMENSIÓN PSICOSOCIAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Rubén Marcano Rondón

VENEZUELA

Promoción Social. Administración. Consejería Familiar. Orientación Familiar. Negociación y Resolución de Conflictos. Andragogía. Epistemología y Gnoseología. Neurociencias para el Aprendizaje. Facilitador en Educación en Valores, Facilitador de Medios Alternos para Resolver Conflictos. Facilitador de Grupos de Apoyo de Crecimiento Personal, Familiar y Laboral.

Fundación Centro de Orientación y Asesoramiento Familiar. Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela

Facilitador del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

Apartado Postal N°: 56. Barquisimeto, 3001. Estado Lara. Venezuela.

rubenmarcanor@gmail.com

## DEDICATORIA

*Este trabajo es un homenaje a la **Dra. Nelly Cuenca de Ramírez**. Mujer pionera, visionaria, luchadora e impulsora en Venezuela de la formación en Gestión de Conflictos. Fiel creyente en Dios, la Familia y la Paz... Que Dios te bendiga!*

## RESUMEN

Donde haya humanos, hay conflictos y por ende, crecimiento. Todo contacto humano genera crecimiento. El propósito de este trabajo consiste en reflexionar desde un punto de vista teórico, y basado en hallazgos de las Neurociencias, sobre el tema del conflicto y sus implicaciones conductuales. De esa manera, el análisis a realizar, parte de la Percepción como función biológica relacional del individuo para progresivamente llegar a la definición de conceptos y estrategias de análisis y abordaje de manera natural y efectiva el origen, los tipos, los mecanismos de activación y de desarrollo, las variables desencadenantes y los factores psicosociales del conflicto, así como posibles alternativas de intervención para resolverlos. Desde esta perspectiva, se analiza la implementación de estos principios en medios o mecanismos pacíficos como la Negociación y la Mediación, utilizando elementos comunicacionales o de socialización y asertivos para resolver conflictos, haciendo énfasis en aquellas situaciones conflictivas en las que se produce una alta implicación emocional, sea cual sea el escenario. Finalmente, si el conflicto ocupa una parte tan importante de nuestra vida, la habilidad que mostremos en gestionarlo reviste una gran importancia para nuestro equilibrio personal e incluso para nuestra calidad de vida inmersa en una cultura de paz.

**Palabras claves:** Conflicto. Enfoque Miqueas. Cultura de Paz. Percepción.

**Áreas:** La calidad de la mediación. Códigos de conducta y formación inicial y continua.  
Cultura de Paz.

## INTRODUCCIÓN

"Hemos aprendido a volar como los [pájaros](#), a nadar como los peces; pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos."

Martin Luther King Jr.

El conflicto es un hecho natural en nuestra vida y en la sociedad, y ocupa una parte importante de nuestra existencia. La habilidad que mostremos en gestionarlo, reviste una gran importancia para nuestro equilibrio personal e incluso para nuestra calidad de vida.

En el estudio del Conflicto, sus elementos definitorios y sus características han sido abordados y analizados desde diversas disciplinas científicas; y aunque la mayoría de los autores coinciden en que el conflicto es una incompatibilidad, choque, contraposición de... este se elabora a través de un proceso cognitivo – emocional en el que dos (o mas) individuos perciben metas incompatibles o diversas, dentro de una relación de interdependencia y con el deseo de resolver sus diferencias de poder, posición, intereses o necesidades.

Desde este punto de vista, y de acuerdo al enfoque explicativo que se asuma, han surgido interpretaciones diversas sobre el conflicto y su origen. Así tenemos, que para Sigmund Freud el conflicto es interpretado como una lucha por el poder (de allí el control social); para Charles Darwin consiste en la lucha por existir y adaptarse al medio (selección natural y adaptación); Carlos Marx centra su análisis en la lucha por la igualdad social y reivindicación de la dignidad humana. Por otra parte, Abraham Maslow, lo ubica como una necesidad básica no satisfecha que obliga a la persona a trabajar por la resolución de las mismas y Jean Piaget, asume que el conflicto es una lucha por Ser, ocupando un lugar relevante la resolución de problemas y el aprendizaje del individuo.

Para Josep Redorta (2004), en el conflicto, sea cualquiera su origen, por ser un fenómeno humano y por ende social, destaca como eje principal la dimensión interpersonal, al considerar la implicación de dos o más individuos que mantienen diferencias ante alguna situación. Por ello, resulta imperante conocer que analizar el conflicto es examinar relaciones y por ello, se concluye que una visión positiva del conflicto permite el cambio social.

Lo importante de todo esto es que, por sencillo que pueda parecer, ningún conflicto, debe verse aislado de las fuentes que subyacen en el mismo, las estrategias de las que se dispone para analizarlos y abordarlos, la relación entre las partes o socios en el conflicto, el tipo de comunicación presente entre las mismas y en consecuencia, los compromisos potenciales y las alternativas de solución que se planteen. Esto es debido a que las posibilidades de resolver conflictos, va a depender de cómo es capaz cada una de las partes de afrontar la situación conflictiva, sobre todo cuando entran en juego las emociones que afloran provocadas por dicha situación, en función de la información recibida y la interpretación de la misma, donde pueden destacar los sesgos perceptivos y / o las tendencias a equivocarse cuando se interpreta incorrectamente la situación, así como el grado de dominio que se posee sobre habilidades comunicativas y el nivel de respuesta mediante la aplicación o no de conductas violentas.

Esta dimensión humana del conflicto, es la clave de este trabajo. Un enfoque, si se quiere **aun en construcción**, denominado **Enfoque Miqueas**.

Aunque está definido a través de un acróstico (**M**anejo Integrado de Información **Q**ue **U**nifique **E**strategias y **A**ctitudes para **S**olucionar Conflictos), realmente está basado en el ministerio profético del profeta Miqueas (uno de los Profetas Menores de las Sagradas Escrituras, oriundo de Moreset – gat, aldea ubicada a 40 Km., aproximadamente, al suroeste de Jerusalén, en la Región de Judá, que vivió en el siglo VIII a. C.). (Biblia de Estudio de Apologética, 2011).

El Profeta Miqueas sintió en gran manera la necesidad de justicia social, expresada esta, por medio de la correcta administración de justicia en los tribunales o a través de la actividad comercial honesta y solidaria, o del ejercicio responsable de la autoridad y el poder. Asume, que es la relación del Ser Humano (hombre y mujer) con Dios la clave de esta justicia; puesto que Dios exige misericordia y justicia como requisito de obediencia y hace énfasis en "humillarse ante Dios" (Miqueas 6:8. Biblia de Estudio de Apologética, 2011) como condición necesaria

para establecer relaciones de justicia con todas y entre todas las personas, con una clara orientación a **Escuchar, Entender y Atender** al que necesita ayuda.

El enfoque aquí planteado y, como expresara anteriormente, aun en construcción, está organizado en dos partes a saber: una primera sección, que analiza el conflicto desde una perspectiva psicosocial y en la cual se incorporan datos obtenidos, entre otras, de las Neurociencias y que se aplican al tema. Una segunda sección en la cual se plantea el enfoque Manejo Integrado de Información Que Unifique Estrategias y Actitudes para Solucionar Conflictos (**ENFOQUE MIQUEAS**). Ninguna parte por separada puede ser tomada como una Propuesta en sí misma, sino como un Enfoque de disciplina el abordaje del conflicto por parte del Mediador y / o Mediadora.. Es la suma de ambas la que dan sentido y espíritu al mismo.

La Justicia y la armonía es la clave de este enfoque y es el tema de la Justicia Social el que hace que Miqueas posea enorme vigencia como un Profeta que aun tiene mucho que decir a nuestro tiempo y a las futuras generaciones.

## **MANEJO INTEGRADO DE INFORMACIÓN QUE UNIFIQUE ESTRATEGIAS Y ACTITUDES PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS (ENFOQUE MIQUEAS)**

### **I.- DIMENSIÓN PSICOSOCIAL DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

#### **El Cerebro; Órgano rector en la resolución de conflictos**

El Cerebro humano es el órgano rector de todo el funcionamiento del individuo. Este contiene en su arsenal las llamadas **Funciones Mentales Superiores** que son las CAPACIDADES que ponen en juego:

- ✓ La **INTEGRIDAD** de un sistema de ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERCEPTUAL
- ✓ La **REMEMORACION** del APRENDIZAJE ANTERIOR
- ✓ La **INTEGRIDAD** de los MECANISMOS CORTICO-SUBCORTICALES que sustentan el PENSAMIENTO
- ✓ La **CAPACIDAD** de tratar DOS Ó MÁS INFORMACIONES O EVENTOS simultáneamente.

Este, a su vez, y gracias a las funciones mentales superiores, desarrolla las **Funciones Cerebrales Superiores**, a saber:

- ✓ Atención (Es una función en virtud de la cual UN ESTÍMULO O UN OBJETO SE SITÚA EN EL FOCO de la conciencia, distinguiéndose con precisión del resto, por desplazamiento, por atenuación o por inhibición de estímulos irrelevantes)
- ✓ Memoria
- ✓ Lenguaje y Habla – Comunicación – (La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una persona a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos individuos que comparten un mismo repertorio de [signos](#) y tienen unas reglas [semióticas](#) comunes)
- ✓ Praxias (Proceso neurológico que nos permite organizar planear y ejecutar, de una forma eficiente, habilidades de todos los tipos)
- ✓ Gnosias (Proceso de conocimiento a partir de las impresiones suministradas por los órganos sensoriales. Implica percepción, reconocimiento y denominación de los estímulos provenientes de un objeto. Requiere la participación de los centros corticales superiores)
- ✓ **Funciones Intelectuales Superiores**
  - Estructura de la Personalidad
    - Actitud
    - Aptitud
    - Intereses
  - Planificación
  - Capacidad de abstracción
  - Capacidad judicativa (La [facultad](#) de juzgar o formular juicios)
  - Actitudes secuenciales
  - Flexibilidad mental
  - Resolución de problemas

## Inteligencia, Percepción, Comunicación y Conflicto

Tres son los mecanismos naturales que la naturaleza ha dotado al ser humano para conectarse al medio exterior y que juntos juegan un gran papel en cualquier proceso interactivo, dando significado al proverbio latino de Publio Terencio Africano... "**Homo sum, humani nihil a me alienum puto** (Hombre soy; nada humano me es ajeno)", nos referimos a:

- ✓ La Inteligencia
- ✓ La Percepción
- ✓ La Comunicación Humana

### La Inteligencia

La etimología del término inteligencia proviene del latín *intus-legere*, que significa "leer dentro", es decir, el conocimiento de la auténtica realidad de las cosas no siempre observable por los sentidos. La palabra inteligencia fue introducida por Cicerón para significar el concepto de capacidad intelectual.

Inteligencia es, entonces, la **aptitud** para organizar lo percibido por los órganos de los sentidos, observar y organizar los comportamientos, descubrir valores, inventar proyectos, mantenerlos, ser capaz de liberarse del determinismo de la situación, plantear problemas y soluciones. Es saber pensar, pero, también, tener ganas o valor para ponerse a ello. Consiste en dirigir nuestra actividad mental para ajustarse a la realidad y para desbordarla.

Esta se debe gracias al juego libre de las facultades; por ende, la inteligencia permite conocer y comprender la realidad, cumpliendo una función adaptativa.

### La Percepción

Cinco ventanas conectan al ser humano con el medio exterior, Ver, Oír, Oler, Gustar y Tocar; cinco formas de observar la realidad y darle sentido a lo observado.

El órgano sensorial (Ojo, Oído, Piel, Olfato y Gusto) percibe el entorno, el Cerebro, la central de procesamiento de información, organiza lo percibido y le da significado. En la percepción intervienen factores subjetivos que discriminan elementos significativos de la realidad percibida, la organizan y la personalizan.

Lo característico de la percepción es que la excitación de uno sólo de los sentidos, trae a nuestra conciencia todas las otras propiedades de los objetos que conocemos por los demás órganos de los sentidos, no estimulados en este momento. Es por ello que en la percepción interviene también toda la experiencia anterior del individuo, de allí que los estados emocionales (el miedo, la cólera, el amor, la alegría, la tristeza, por ejemplo) pueden afectar las percepciones e imprimir un determinado carácter a nuestro comportamiento.

Con estas premisas, la percepción es más que ver, oler, oír ... es la sumatoria de sensaciones, que al ser procesadas e interpretadas por el sujeto con la ayuda de sus conocimientos, experiencias y aprendizajes le da significado al entorno y por ende a la realidad. La percepción será más rica cuanto más amplia sean la experiencia y la cultura del sujeto y el significado que se atribuya a los objetos dependerá en cada caso de los intereses que predominen en la vida de cada uno de nosotros. El mismo objeto cambia de significado según sea el sujeto que lo contemple, y por eso se ha dicho que el significado es personal, es decir, que frente a un mismo objeto cada quien ve lo que le llama la atención, según sus propios intereses.

En la vida real los estímulos no se nos presentan aislados, sino formando parte de situaciones complejas. Percibir estos estímulos consiste en interpretar su significado en la situación o complejo actual de los que forman parte.

### El Conflicto; Un asunto de Percepción

El desarrollo de las interrelaciones entre los seres humanos depende de cómo se perciban mutuamente. En la interacción entre las personas es importante comprender la posición subjetiva del otro, su actitud (positiva o negativa), aptitud (capacidad comunicativa) e intereses (expectativas) hacia la presunta interacción.

Los esquemas sociales grabados en la cultura son algo así como estereotipos que la sociedad ofrece al individuo para abordar a través de comportamientos, diferentes situaciones. De allí que la percepción no sea un

reflejo pasivo de la realidad, sino un proceso activo, ya que las particularidades personales del perceptor ejercen una influencia sustancial sobre la percepción; entre ellas es importante destacar la significación de la experiencia de vida que tiene el perceptor, su propio modo de interpretar a las personas y su autoestima. Esto aumenta la profundidad y diversidad de la percepción.

La Autoestima (autoconcepto, autovaloración), juega un papel considerable sobre la percepción de otra persona. Cada uno compara la información sobre otro con la noción que tiene de sí mismo y, al mismo tiempo trata de mantener la opinión que se había formado de sí mismo. Pero, en cambio, si algo puede hacer tambalear esa opinión, se produce un estado de inquietud, y la percepción cambia como para prevenir la toma de conciencia de señales amenazantes.

Esta condición derivada de la Autoestima, es clave para que la persona en interacción desarrolle la capacidad de comprender las emociones de la otra persona de manera adecuada. Esta capacidad es la conocida como Empatía

Es la Empatía, la capacidad de “colocarse en los zapatos de la otra persona”, o sea, percibir emocionalmente (y no solo racionalmente) a otra persona, de penetrar en su mundo interior, de aceptarlo con todos sus pensamientos y sentimientos, **SOBRE TODO**, en los casos en que uno tiene que imaginarse en el lugar del otro y darse cuenta de sus vivencias en esa situación.

La Empatía, brinda la oportunidad de aprender a través de la experiencia del otro y facilita las relaciones interpersonales, abriendo paso a una función / condición muy humana y que va ligada a la Cultura de Paz,... la **Tolerancia**.

### La Comunicación

En esencia el Ser Humano es un ser primordialmente social, pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas y por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Como habilidad social, la comunicación es el acto por el cual un individuo establece contacto con otro, que le permite transmitir e intercambiar una información.

En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso. Estos elementos intervinientes en el proceso comunicativo y que lo definen como eficaz, son:

- ✓ Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- ✓ Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- ✓ Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- ✓ Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- ✓ Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- ✓ Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce, cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor y se obtiene el siguiente logro comunicacional:

- ✓ Dar y también Recibir
- ✓ Escuchar y Ser Escuchado
- ✓ Comprender y Ser Comprendido

### Formas de Comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal. De allí tenemos que:

- ✓ **Comunicación Verbal (45 %)**  
Se refiere a las palabras que utilizamos y al tono e inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
  - Palabras (lo que decimos) (7 %)
  - Tono de nuestra voz (38 %)
- ✓ **Comunicación No Verbal (55 %)**

Hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos

Para lograr que el comunicarse sea eficaz, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí (Estructura de Coherencia), esto es, porque muchas dificultades en la comunicación y de allí la aparición de conflictos, se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

### **El Homo sapiens sapiens; algo más que una definición taxonómica en relación a la resolución de conflictos**

Hasta aquí, hemos revisado tres funciones realmente humanas que nos diferencian de otras especies biológicas y que comparten con nosotros el planeta Tierra (Inteligencia, Percepción y Comunicación). Sólo que los humanos representamos en cantidad una mayor presencia en el globo terráqueo y en consecuencia mayor posibilidad de relacionarnos entre nosotros dando esto, en consecuencia, una mayor probabilidad de conflictos entre nosotros mismos. Es aquí, donde vale incluir una crítica al quehacer humano con respecto a la vida en sociedad.

Se ha dicho, y se mantiene en la literatura referente al análisis, abordaje y resolución de conflictos, que los Mecanismos o Medios Alternos para Resolver Conflictos son la Negociación, la Mediación y la Conciliación. Esta idea puede ser válida y hasta lógica, si le damos a las Ciencias Jurídicas o Ciencias del Derecho, como disciplina, la concesión epistemológica de Ciencia del Conflicto. Más sin embargo, al analizar el concepto de Negociación, Mediación y Conciliación a la luz de las Neurociencias y desde una perspectiva psicológica y social, se evidencia que estos tres mecanismos se basan, en su totalidad, en la **Comunicación Humana**, por tanto se llega a la conclusión, dignificante para el Ser Humano, que en **REALIDAD**, la **Negociación**, la **Mediación** y la **Conciliación** son mecanismos **NATURALES** de Resolución de Conflictos y que el Derecho y las Leyes, **son los VERDADEROS medios ALTERNOS para abordar y resolver disputas**.

## **II.- MANEJO INTEGRADO DE INFORMACIÓN QUE UNIFIQUE ESTRATEGIAS Y ACTITUDES PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS (ENFOQUE MIQUEAS)**

### **El Conflicto; Elementos estructurales**

El Ser Humano posee y utiliza procesos y mecanismos que le permiten conocerse a sí mismo y a sus semejantes, de tal modo que los procesos psicosociales de percepción y cognición social están presentes junto con los estereotipos o evaluaciones positivas o negativas que se realizan de una situación y que pueden inducir la activación emocional del individuo y en consecuencia, la aparición o no de conflictos. De allí, que por irracional que parezca una conducta, toda acción es pensada. No hay ser humano que realice alguna acción para lo cual no tenga un motivo, una razón para llevarla a cabo.

En el análisis del conflicto deben considerarse los aspectos que le dan forma al mismo. Estos son:

1. **Las metas**, el fin que pretenden alcanzar las partes o socios del conflicto. Aquí hay que considerar que los objetivos incompatibles afectarán a las consecuencias o resolución del conflicto de un modo más o menos pacífico.
2. **El contexto** o el lugar en que se produce el conflicto determina sustancialmente su intensidad y por ende su solución.
3. **Las partes**, número de socios o individuos que intervienen en el conflicto y compromiso de cada una de ellas en el origen de la disputa.
4. **Las percepciones** que se tengan sobre el conflicto y que pueden estar sesgadas por su amplia fuerza subjetiva.
5. **Las relaciones de poder** de las que dependen los recursos que se usen en el conflicto y que puedan obstaculizar o no la resolución del mismo.
6. **El tipo** al que pertenece el conflicto (Posición, Intereses o Necesidades)

7. **Las expectativas**, de cada parte o socio del conflicto y que definen las estrategias y tiempo para resolverlo.
8. **Los ejes del conflicto**. Se observa y valora aquí, la inclusión, control y afectividad entre los miembros del grupo afectado por el conflicto.
9. **El desencadenante** o hecho que provoca, detona el conflicto.
10. **La evolución o el ciclo del conflicto**; esto incluye la escalada del mismo, consecuencias y complejidad del conflicto. Aquí es clave precisar la fase en la que se encuentra el conflicto (Escalada, Estancamiento y Desescalada). Esto permite estudiar y conocer el grado de valor mismo según la madurez de éste. De esta manera, un conflicto tendrá un mayor nivel de madurez cuando se trabaje hacia la cooperación, colaboración y equidad entre las partes. Así tenemos:
  - I. **Fase de Escalada** se alcanza el momento álgido y preocupante del mismo. Se alimenta esta fase de cualquier elemento personal y/o grupal que agregue elementos que aumenten y hagan más complejo el conflicto (Ejemplo: Roces Rumores, Chismes, entre otros).  
**Clave: Recabar información sobre lo sucedido**, conocer el **tipo de relaciones presente** entre las personas o elementos que forman parte el conflicto, los **valores** que están presentes o ausentes y los recursos disponibles para afrontarlos.
  - II. **Fase de Estancamiento** el conflicto se estabiliza y los socios o partes mantienen una actitud de alerta y expectativa, es de tensión. Ambas partes deciden que no desean competir, sino cooperar; de tal modo, que al estar en una relación de poder equitativa, observan y valoran que carece de sentido continuar actuando desde la competencia, porque son más los costos que los beneficios o porque se ha eliminado el soporte social.  
**Clave:** Observar las **actitudes** o la predisposición que tiene el individuo a la acción, de tal modo que entran en juego los componentes cognitivos y emotivos de cada uno, es decir, las imágenes que evoca la persona ante la situación conflictiva, así como la evaluación que se realiza del mismo para buscar su solución.
  - III. **Fase de Desescalada**, aquí el conflicto se reduce paulatinamente. Ya se han alcanzado objetivos comunes y se ha incrementado la interacción entre las partes o socios del conflicto.  
**Clave:** La **conducta o comportamiento** que manifiestan las partes o socios el conflicto, es realmente lo más importante y visible para resolverlo. Las actitudes (positivas o negativas) de los individuos implicados es consecuencia de la situación y por tanto, será determinante en la resolución de manera satisfactoria o no de la disputa.

Conocer estas tres fases, permite intentar intervenir en la resolución del conflicto en cualquiera de sus fases o etapas.
11. **Los métodos o estrategias utilizadas**; normas o conductas, estilos resolución de la disputa. Esto lo define el nivel de compromiso que las partes tengan entre ell@s y con el conflicto. Así tenemos los siguientes estilos:
  1. **Forzar** (Un@ Gana / Otr@ Pierde)
  2. **Evadir** (Nadie Gana)
  3. **Ceder** (Un@ Pierde / Otr@ Gana)
  4. **Colaborar** (Tod@s Ganan)

### **Enfoque MIQUEAS; Una propuesta para la solución de conflictos**

En un conflicto, TODOS tienen algo que decir, TODOS tienen algo que escuchar, TODOS tienen algo que decidir, TODOS tienen algo que decidir de manera acordada. Por tanto, ningún conflicto, debe verse aislado de las fuentes que subyacen en el mismo (Posición, Intereses y Necesidades), las opciones de las que disponemos para abordarlos, la relación entre las partes, el tipo de comunicación (cómo funcionan en los individuos involucrados los procesos atributivos e interpretativos de información y los estilos de comunicación de cada parte involucrada) que existe entre las mismas y en consecuencia, los compromisos potenciales (el grado de dominio de estrategias de afrontamiento del conflicto) y las alternativas a la solución acordada.

## Inteligencia Emocional

- ✓ **Escucha Activa**
- ✓ **Asertividad**
- ✓ **Empatía**

La clave de la **Paz** es la **Justicia**, la clave de la Justicia es el **Respeto**, la clave del Respeto es el **Reconocimiento de la Dignidad Humana**, por ello, la consecuencia lógica del Respeto es la **Convivencia**.

Para solucionar de manera pacífica un conflicto, se hace necesario enfocar la atención hacia las habilidades sociales del Ser Humano. Trabajar las pautas de **comunicación** a través de la **asertividad** va a permitir que la persona exprese de manera adecuada sus deseos, opiniones y sentimientos tanto positivos como negativos.

La asertividad va ligada a la autoestima, y permite que el individuo se conozca y se acepte tal cual es, comprenda y maneje los sentimientos propios y los de los demás (empatía), porque es capaz de aceptar sus propias limitaciones y entender sus capacidades, manifestando a la otra parte una visión auténtica de cómo es realmente. La comunicación asertiva como estrategia en el abordaje del conflicto, optimiza la capacidad comunicativa en todos los niveles, de modo que las relaciones que se establezcan sean positivas y satisfactorias haciendo que la comunicación sea clara, fluida y sincera. En este sentido, es importante que los datos e información (la información realmente útil) referentes al conflicto sean objetivos y detallados para llegar a descubrir el origen y fuentes del conflicto. Para ello, las partes deben de disponer del tiempo necesario para que conozcan minuciosa y objetivamente en qué consiste el conflicto, siendo sensibles a que éstas formulen aspectos sobre hechos del pasado.

En la medida en que las personas tienen historias personales diferentes y, por lo tanto, deseos, opiniones y necesidades diversas, es normal y lógico que haya comportamientos diferentes, y por tanto choques, debates y colisión de intereses y posiciones. En esas situaciones hacemos valer nuestras necesidades e intereses del mismo modo que las otras personas hacen valer los suyos. La fuerza de esos intereses es la que determina la intensidad del conflicto y que la posición sea conciliable o no.

Por ello, en el proceso de análisis y abordaje de conflictos, una estrategia adecuada es la detección de **creencias** irracionales. Esta estrategia implica manejar los marcos interpretativos de información (en cada una de las partes), de tal manera que se realice un análisis o estudio de la situación o experiencia vivida, las creencias y los pensamientos que emergen sobre dicha situación, y las consecuencias tanto emocionales como conductuales. Aquí resulta útil observar los **autorregistros** de pensamientos, estos permiten identificar y cambiar tanto pensamientos como creencias irracionales. Es también pertinente trabajar en el individuo la aplicación de **autoinstrucciones**, que lo ayudan a pensar, sentir y actuar como desea y que de formularse de modo positivo resultan muy eficaces.

Creencias y autorregistros al ser analizadas de manera seria, llevan al uso de una estrategia de común aplicación denominada el **reencuadre**, esta técnica ayuda a las partes en conflicto a percibir la situación desde diferentes puntos vista y asumir otra perspectiva sobre el conflicto. Así, los socios del conflicto son capaces de aprender a “ponerse en lugar de...”, entendiendo las emociones del otro u otra, fomentándose de esta manera los sentimientos de **empatía** que permiten resolver el conflicto de un modo pacífico. Por eso, cuando se produce cualquier cambio, por pequeño que sea, es importante experimentar el éxito.

## ¿Cómo abordar la resolución de los conflictos de acuerdo al Enfoque MIQUEAS?

### I<sup>RA</sup> FASE – OBTENCIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN

- ✓ Búsqueda Histórica (origen real del conflicto y permitiría ubicar la fase del conflicto)
- ✓ Pertinente
- ✓ Completa

**Clave: Escucha Activa** (un buen caucus aporta información valiosa)

**Técnicas:**

- ✓ Analizar detalladamente el problema planteado

- ✓ Mediante preguntas pertinentes diagnosticar el conflicto identificando la o las fuentes del mismo.
- ✓ Elaboración de la “Historia Clínica” o Mapa del conflicto a partir de todos los datos recabados.

**Estrategias:**

**1. CREAR UNA ATMOSFERA EFECTIVA**

- ✓ Preparación Personal
  - Entender que el conflicto no siempre es negativo
  - Se necesitan mutuamente como soci@s para resolver el conflicto
  - Habilidades para la relación y para el conflicto inmediato
  - Evitar encerrarse en rígidas posturas
- ✓ La Oportunidad
  - Puede influir en el proceso
  - Establecer un fundamento (daño a terceros, incluyendo la familia)
  - El momento propicio (sin distracciones)
  - En lo posible elegir momentos de incremento en la concentración, comunicación y capacidades
- ✓ Lugar
  - Neutralidad
- ✓ Comentarios iniciales
- ✓ Comienzos generales
- ✓ Comienzos específicos

**2. CLARIFICAR PERCEPCIONES**

- ✓ La percepción del conflicto
  - Separar sus componentes.
  - Reconocer y evitar conflictos fantasmas (Utilizar mecanismos de defensa como la negación del conflicto, la excesiva racionalización o desplazarlo a otras personas)
  - Abordar los conflictos de valores
- ✓ Las percepciones de uno mismo.
  - Limpiando los espejos y lentes de nuestra mente (ubicarse en su realidad)
- ✓ Clarificar las percepciones de la otra parte.
  - No estereotipar (adoptar actitudes dogmáticas y rígidas que anulan toda posibilidad de diálogo)
  - Habilidades de comunicación (escuchar, sentir y hacer preguntas esclarecedoras) (Confundir confusión con polémica. Discutir es razonar para aclarar y polemizar es luchar para ver quién gana y aceptar que quien dialoga asume el riesgo de ser persuadido y de tener que cambiar sus ideas o actitudes)

**II<sup>DA</sup> FASE – EXPLORACIÓN**

- ✓ Observar las emociones que afloran y entenderlas (dramatizar las situaciones conflictivas exagerando situaciones y ver catástrofes donde no las hay, esto induce a ser víctimas de las emociones y a que se produzcan reacciones viscerales)
- ✓ Observar el esquema comunicacional de l@s soci@s del conflicto (oral, gestual, tono de voz, barreras comunicativas presentes) (Utilizar el monólogo disfrazado de diálogo. La persona se escucha a sí misma en lugar de escuchar a los otros)

**Clave: Empatía** (consolida la legitimidad del Mediador o Mediadora)

**Técnicas:**

- ✓ Utilizar técnicas de relajación para conducir las discusiones con serenidad y paciencia
- ✓ Observar actitudes y aptitudes en la presentación del conflicto

- ✓ Control de emociones (encauzar la agresividad evitando los extremos: reprimir o explotar. Dar oportunidades a que se produzcan desahogos, expresando los propios sentimientos)

**Estrategias:**

**1. APUNTAR A NECESIDADES INDIVIDUALES Y COMPARTIDAS**

- ✓ Abordar las necesidades personales
- ✓ Abordar las necesidades de la otra parte del conflicto
- ✓ Abordar las necesidades de la relación
- ✓ Abordar las necesidades compartidas

**2. CONSTRUIR UN PODER POSITIVO COMPARTIDO**

En materia de Resolución de Conflictos, el poder está compuesto por las actitudes, percepciones, creencias y conductas que dan a las personas y grupos la habilidad de actuar y desenvolverse eficientemente en situaciones dadas.

- ✓ Poder negativo
  - Destruye las capacidades
- ✓ Poder positivo
  - Busca promover las capacidades constructivas
- ✓ Desarrollar el propio poder positivo
- ✓ El poder positivo del socio en conflicto
- ✓ El poder positivo compartido

**III<sup>RA</sup> FASE – ABORDAJE DEL CONFLICTO**

- ✓ Ubicar la fase del conflicto
- ✓ Identificar la fuente del conflicto
- ✓ Sugerir, Elegir y Asumir el Estilo de Resolución del Conflicto

**Clave: Asertividad** (aquí reside la clave, realmente, de la justicia en el proceso de solución del conflicto y denota la ética del Mediador o Mediadora)

**Técnicas:**

- ✓ Analizar detalladamente el problema planteado (es un error pretender resolver los conflictos sin haberlos identificado bien previamente)
- ✓ Reafirmar el **YO**. Sustituir las expresiones "Tú" por "Yo" y "Nosotros". Evitar las generalizaciones
- ✓ Evitar las descalificaciones (convertir los conflictos sobre cosas o cuestiones en conflictos personales, etiquetando al otro u otra de tal manera que se considera imposible la posibilidad de que cambie)
- ✓ Buscar **todas** las alternativas de acción posible, con verdadero deseo de solucionar el conflicto

**Estrategias:**

**1. MIRAR AL FUTURO APRENDIENDO DEL PASADO**

- ✓ Como el pasado puede impedir la resolución del conflicto
- ✓ Aprender del pasado
- ✓ Concentrarse en el presente – futuro y recordar el poder del **perdón**

## 2. GENERAR OPCIONES

- ✓ Estar alerta y moverse más allá de las respuestas preconcebidas
- ✓ Aprender las opciones de la otra parte en conflicto
- ✓ Imaginar, generar opciones y permitir el libre fluir de opciones
- ✓ Identificar opciones factibles claves, viables y, de ser posible, basadas en experiencias "pasadas" favorables

## 3. DESARROLLAR ACCIONES FACTIBLES

Estas acciones permiten:

- ✓ Una buena oportunidad de ser lograda para resolver el conflicto
- ✓ No favorecer a una de las partes a expensas de la otra
- ✓ Requieren, generalmente, la participación de todas las partes involucradas en el conflicto para ser implementada con éxito
- ✓ Satisface una o más necesidades compartidas
- ✓ Satisface una o más necesidades individuales que no son incompatibles con las individuales de la otra parte
- ✓ Usa el poder positivo de l@s soci@s del conflicto incluyendo idealmente el poder positivo compartido, en el cual las partes se necesitan mutuamente para hacer el trabajo del proceso
- ✓ Ayuda a construir la confianza y la seguridad al trabajar junt@s

## 4. ESTABLECER ACUERDOS MUTUAMENTE BENEFICIOSOS

Aquí se:

- ✓ Reemplazan a las demandas judiciales
- ✓ Se humaniza el conflicto y cada parte se torna en guardián del bienestar del otro o de la otra
- ✓ Consideran las concesiones dadas y los acuerdos establecidos
- ✓ Aclaran responsabilidades específicas
- ✓ Se establece un principio y fin del conflicto
- ✓ Mantiene vivo el proceso de asociación en el conflicto

Con este enfoque ambas partes o soci@s del conflicto participan en la propuesta de alternativas tendentes a resolver de manera efectiva y pacífica las disputas. Este enfoque entiende que los conflictos bien gestionados ayudan a crecer, a estimular las habilidades de negociación y terminan fortaleciendo la relación interpersonal.

## A MANERA DE CONCLUSIÓN

El conflicto es parte de la condición humana, es un estímulo para el desarrollo, que favorece el progreso y los cambios por ende, hay que aprender a convivir con él. Esta premisa será la clave para fomentar la tan deseada Cultura de Paz que nos lleve a vernos, si no como hermanos, como caminantes de un mismo camino, con un mismo destino... La Paz.

Dos máximas de Martin Luther King Jr. servirán para cerrar este estudio:

"Tengo un sueño, un solo sueño, seguir soñando. Soñar con la libertad, soñar con la justicia, soñar con la igualdad y ojala ya no tuviera necesidad de soñarlas."

"Tu verdad aumentará en la medida que sepas escuchar la verdad de los otros."

... Añorando que no se cumpla la sentencia de André Gide, al decir;...

**"Todo está dicho ya, pero como nadie entiende, hay que comenzar continuamente."**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **BECK**, Ph. (2006). La Negociación en una Mesa Despareja. Ediciones Granica. Buenos Aires. Argentina.
2. **BERUBE**, L. (1991). Terminologie de Neuropsychologie et de Neurologie du Comportement. Les Éditions de la Chenelelière Inc., Montréal. Canadá.
3. **Biblia de Estudio de Apologética** (2011). Holman Bible Publishers. Nashville. Tennessee, USA.
4. **CUENCA** de Ramírez, N. (2007). Manual de Liderazgo y Resolución de Conflictos. Ediciones del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
5. **CUENCA** de Ramírez, N. et al. (s/d). Manual de Mediación Educativa. Ediciones del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
6. **DIEZ**, F. y Gachi Tapia (2004). Herramientas para Trabajar en Mediación. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.
7. **FISHER**, R. y Daniel Shapiro (2007). Las Emociones en la Negociación. Editorial Norma. Bogotá. Colombia.
8. **GARCÍA**, L. (2003). ¿Hacemos Las Paces?. Editorial Temas de Hoy. Madrid. España.
9. **GIRAUDIER**, M. (2002). La Gestión de la Actitud. Ediciones Obelisco. Barcelona. España.
10. **MOORE**, Ch. (2008). El Proceso de Mdiación. Ediciones Granica. Buenos Aires. Argentina.
11. **MURRO**, C. (2005). Acordemos. Ediciones Intermedio Editores. Bogotá. Colombia.
12. **NAVARRO**, J. (1993). Aprendizaje y Memoria Humana. McGraw Hill / Interamericana de España. Madrid. España.
13. **REDORTA**, J. (2004). Cómo Analizar los Conflictos. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona. España.
14. **RESTAK**, R. (2005). Nuestro Nuevo Cerebro. Ediciones Urano. Barcelona. España.
15. **ROZEMBLUM**, S. (2008). Mediación. Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad. Editorial Grao. Barcelona. España.
16. **STENGEL**, R. (2010). El Legado de Mandela. Ediciones Planeta. Madrid. España.
17. **URY**, W. (2005). Alcanzar la Paz. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona. España.
18. **VINYAMATA**, E. (2003). Aprender Mediación. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona. España.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE EN  
LAS RELACIONES LABORALES COLECTIVAS DE  
LA COMUNIDAD VALENCIANA**

**Salvador Granero Chinesta  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE EN LAS RELACIONES LABORALES COLECTIVAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Salvador Granero Chinesta,

ESPAÑA

Enfermero de profesión , ejerce en la ciudad de Castellón.  
Mediador de Comisiones Obreras del País Valenciá (CC.OO.-PV) en el Tribunal de Arbitraje Laboral de la  
Comunidad Valenciana (TAL).

## INTRODUCCIÓN.

La Fundación TAL es la entidad que otorga personalidad jurídica y soporte administrativo al sistema de solución extrajudicial de conflictos laborales en la Comunitat Valenciana. El Patronato de la Fundación está conformado por la Generalitat Valenciana y las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de la Comunitat Valenciana: CCOO-PV, UGT-PV y CIERVAL.

Desde sus inicios en 1993, ha pretendido construir una cultura de negociación y de solución autónoma de la conflictividad laboral, específicamente en la de naturaleza colectiva. Su capital más importante es humano y viene constituido por las personas que forman parte de los Cuerpos de Mediadores y Árbitros. La tendencia objetiva de la gestión del Tribunal está fuertemente orientada hacia la Conciliación/Mediación. Trabajadores y empresarios consideran que la función conciliadora y mediadora que lleve a las partes a un acuerdo, resulta un camino de preferente exploración, por encima de la solución autónoma –aunque externa- del arbitraje.

La elección de los miembros que forman parte del cuerpo de mediadores, por las distintas organizaciones integradas en el Tribunal, es una atribución que se desarrolla libremente, si bien, teniendo en cuenta la experiencia, personalidad, competencia profesional y conocimientos del mediador. Es evidente una tendencia hacia la estabilidad funcional de los mediadores, basada en la firme creencia de que, la experiencia en la labor mediadora, redundará en la calidad de los servicios de mediación prestados y, por tanto, en la satisfacción de los usuarios del Tribunal.

## LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN.

### **a) Concepto de Mediación/Conciliación.**

Entendemos por mediación aquel sistema de solución de un conflicto laboral planteado entre organizaciones y/o instancias representativas de trabajadores y empresarios, en la que interviene un tercero no dirimente, el cual impulsa un proceso de acercamiento de las partes en conflicto, ejercitando sus buenos oficios para alcanzar un acuerdo de conciliación entre las mismas o elaborando propuestas de mediación cuya capacidad de vinculación, como tal acuerdo, depende de la aceptación que de, las mismas, hagan las partes en conflicto.

En nuestro marco normativo, el procedimiento de Mediación tiene por objeto la conciliación de las partes en conflicto y el intento de solución en mediación de los conflictos planteados ante el Tribunal. Tribunal que es paritario (mediadores designados por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas), y está compuesto por un máximo de 4 y un mínimo de 2 mediadores y su función es aproximar posturas entre las partes para propiciar el acuerdo.

Los mediadores pueden proporcionar soluciones al conflicto pero en ningún caso tienen poder decisorio. Son las propias partes en conflicto las que deciden si están en condiciones de poner fin a la controversia.

La mediación es sencilla y flexible, garantiza la audiencia de las partes en condiciones de igualdad. Se caracteriza por su inmediatez, puesto que en caso de convocatoria de huelga se cita a las partes en 3 días y en cuanto al resto de conflictos colectivos se cita en un plazo máximo de 10 días.

La mediación, entendida como actividad mediadora, no se atiene a reglas fijas y que, por ello, resulta difícil transmitir los conocimientos que el mediador posee y que convierte en actividad al desarrollarlos en la práctica. Supuesta una mínima preparación, todo mediador entenderá que su saber es producto de un conocimiento del mundo de las relaciones laborales y que las técnicas que utiliza, conocimientos que serían

calificados de “no conscientes” y atribuidos a una “habilidad natural” o proceder “no metódico” y su apreciación quedaría difuminada en una serie de matices subjetivos, próximos a la intuición.

En este sentido la Mediación se concibe como una práctica artística, pero aún reconociendo que el desarrollo de la actividad de mediación, en nuestro ámbito, obedece a una apreciación “artística” del papel a representar por el mediador, que se aprende por la experiencia y se reafirma en ella, cabe que, de tales experiencias, puestas en común y racionalizadas, se extraigan unos principios metodológicos encuadrables en una concepción “científica” – en un sentido social y de cotidianidad práctica, ajena a una concepción formal de la ciencia y sus leyes generales- de la labor de mediación, (cuanto más experimentado es el mediador, cuantos más sean los casos en los cuales interviene, más patentes pueden hacerse las pautas de conducta a seguir).

## **b) Desarrollo de Modelos y el papel del Mediador.**

Los mediadores pasan la mayor parte de su tiempo de actividad en reuniones, ya que las discrepancias entre las partes se presentan, se debaten y, en ocasiones, se resuelven con los mediadores sentados a la misma mesa que los antagonistas, en reuniones que se mantienen por separado con cada uno de ellos y – no debe ocultarse – en conversaciones extraoficiales que se pueden mantener con presencia de los mediadores.

Por tanto, la función del mediador no depende de reglas fijas, pero sí hace una valoración de su papel y del papel a desarrollar por las demás personas que participan en el acto de mediación (comités, representantes sindicales y empresariales, o posibles portavoces de los mismos). Estas valoraciones determinarán las decisiones que vaya tomando el mediador respecto al modo de organizar los foros de reunión, de estructurar los escenarios en los que se aborden las cuestiones de discrepancia, de las tácticas que utilizará y en qué momento, para contribuir a la consecución del acuerdo.

Según sea el planteamiento del conflicto y el estado de la ruptura o desencuentro entre las partes, así como el nivel de experiencia de los antagonistas, se opta por **un modelo de aproximación, de negociación, donde el mediador desarrolla un papel pasivo, o por un modelo constructivo, de intervención, donde el mediador participa activamente.**

### **1.- Modelo de aproximación, de negociación.**

Es el modelo más utilizado, se promueve el contacto directo entre las partes, son frecuentes las reuniones conjuntas y los interlocutores tienen la posibilidad de efectuar reuniones deliberantes para elaborar propuestas, la aportación pura del mediador se efectuará al principio, cuando, en reunión separada, trata de convencer a las partes de la conveniencia de mantener contacto directo. En estos casos puede decirse que el mediador facilita un “modelo de negociación”, estimulando a las partes en conflicto a que prosigan, la negociación rota, en un nuevo foro, el TAL.

En este modelo, el mediador desarrolla un papel pasivo, asimilable a la función de conciliación. Así pues, la pasividad está exenta de cualquier connotación negativa. En estos casos el mediador viene a considerar lo siguiente:

Las partes en conflicto no acuden a la mediación para que los mediadores hagan el acuerdo, son ellas mismas las que deben acordar.

Aquí les ofrecemos un foro donde reunirse y su papel debe ser el de incitar el diálogo.

Lo que se pretende es que se desarrolle un diálogo sobre los puntos de discusión y, solo si es necesario ofrecer ideas. Obviamente las partes mantienen posturas encontradas, lo que debemos hacer es tratar de acercar posturas y que lleguen a un acuerdo, pero la responsabilidad última de que se alcance el mismo es cosa de los trabajadores y de las empresas.

No se trata de defender la postura de ninguna de las partes. No hay que ser un agente activo. Debe transmitirse con la mayor exactitud la postura de cada parte. No debe admitirse que el mediador negocie, que lo haga todo. Lo mejor es, como práctica, que las partes celebren una reunión conjunta y que se digan directamente a la cara lo que pretenden y cómo lo quieren.

En resumen, en este orden de cosas, la perspectiva del mediador se limita a una **evaluación distanciada del conflicto**, a ser un **transmisor exacto de las posturas** de ambas partes, a **crear las condiciones de un diálogo positivo** entre las mismas y a utilizar como **técnica de acercamiento la reunión conjunta.**

Aun así, en este modo de actuación, los primeros contactos no son excesivamente imperiosos y la aclaración de lo que es prioritario, será algo que irá surgiendo a lo largo de la negociación. La orquestación del acuerdo se hace por un seguimiento o asistencia de la negociación cuya dirección es de las partes.

Por lo que se refiere a los errores en caso de este modelo de mediación, cabe decir que, al no inmiscuirse en el acuerdo y dejar que sean las partes las que, a través de la negociación, lleguen al mismo no se cometen errores de gran trascendencia. No obstante el mediador debe hacer su papel y en el mismo puede incidir en las siguientes prácticas erróneas:

Transformación de su papel.-

Ante algún negociador inexperto el mediador puede ser tomado como tabla de salvación, utilizado como suplantador de una de las partes, hacer las veces de portavoz y, por ello, adoptar un papel activo.

Indicaciones erróneas de los profesionales.-

Se derivan de no arriesgar su posición de mediador y no comprobar que las indicaciones de los profesionales negociadores parten de supuestos de error.

Impresiones de pasividad.-

Sobre todo cuando se dan al final del proceso de mediación. El mediador no se “atreve” a suplantar al negociador y, aun viendo la posibilidad de un acuerdo, no hace nada, con lo cual no se alcanza pacto.

## **2.- Modelo constructivo, de intervención.**

Este modelo es el menos usado y es el que provoca más errores, al tener como pauta de actuación las reuniones separadas de los antagonistas. Solo se utilizan las reuniones conjuntas al principio o al final de la mediación para reunir información y para cerrar el acuerdo y, de manera más excepcional, alguna reunión intermedia dedicada a la aclaración de algún malentendido. Toda la información la canalizará el mediador, el cual transmitirá la misma con absoluta libertad (transmisión completa, solo a los profesionales que representan a cada parte, ocultación de datos, transmisión parcial, etc.). Desde un primer momento el mediador intentará saber qué es lo prioritario para cada parte, haciendo una evaluación de si lo deseado es, en realidad, de posible obtención. Su intención en todo momento es la de configurar las pretensiones de cada parte para que estas se equilibren como si de las cláusulas de un pacto o acuerdo se tratara. El mediador celebrará numerosas reuniones de carácter extraoficial, con los profesionales representantes de cada parte.

En este modelo, el mediador desarrolla un papel activo, su función es la de forjar por todos los medios un acuerdo. Hay que negarse a adoptar una postura simplemente pasiva y dejar que las partes hablen. Tampoco hay que ser un simple mensajero. Primero cada parte debe convencerme de la racionalidad o admisibilidad de su postura y, luego, ya se verá lo que se puede hacer.

Debe comunicarse a la parte correspondiente cuál es el papel que se va a desarrollar e incitarle a que se inmiscuya en la faceta mediadora hasta tal punto que transforme o adapte su posición a las necesidades de la mediación, con la intención de alcanzar un acuerdo.

El mediador es un delegado, reconocido por las partes, dentro de un proceso de negociación que ha entrado en crisis por un conflicto. Por ello debe contar con un cierto margen de maniobra inherente a su función, lo que debe permitirle “adornar” las transmisiones de mensajes entre los antagonistas.

El papel del mediador conduce a una actividad autónoma dentro del conflicto, entendiéndolo que su verdadera labor comienza cuando —a petición de las partes— le piden que elabore un acuerdo. Cuando se media, no hay negociación directa entre partes. Para conseguir esto, lo mejor es que las partes estén separadas.

Como puede verse, en estos casos, el mediador se convierte en un operador activo dentro del conflicto laboral, que tiende a sustituir el papel original de las partes, que domina las comunicaciones entre las mismas, que influye sobre ellas y que prefiere la separación física de éstas.

Por lo que se refiere a los errores en caso de este modelo de mediación, cabe decir que, al inmiscuirse en el acuerdo los errores son más constantes dándose con mayor frecuencia los siguientes:

Malinterpretación del papel.-

Se deriva del excesivo celo por alcanzar el acuerdo. Ello supone que el mediador puede adoptar una estrategia que no es apreciada por los antagonistas, los cuales desean una situación de punto muerto o buscan explorar la reacción –sin intermediaciones- de la otra parte frente a una propuesta o reivindicación.

Lagunas en los hechos.-

Se deriva de su preferencia casi absoluta a las reuniones separadas para averiguar los hechos lo que hace que se pierdan detalles o aspectos que solo se observarían a través de una contemplación conjunta y formalista de la cuestión. En esta dinámica el mediador va averiguando los hechos y cuestiones en disputa simultáneamente a sus intentos por evaluar las prioridades y por lograr que las partes hagan movimientos. En este proceso, el mediador puede considerar prioritario, por ejemplo, el tema salarial y completamente subsidiario lo demás, prejuzgando que lo demás es de “relleno”.

Calibración errónea de las prioridades.-

Supone la confianza excesiva en la experiencia propia y una dinámica comparativa con experiencias anteriores, que llevan al mediador a entender lo que es prioritario sin integrar, en profundidad, las voluntades de las partes o entendiendo que la parte, al hacer una reivindicación, se está equivocando.

Movimientos mal orientados y presiones excesivas.-

Todo esto deriva de una preconcepción del conflicto, una valoración precipitada de la solución, la conformidad interior con dicha solución y el ejercicio de todo tipo de maniobras para empujar a los antagonistas hacia dicha solución.

En este modelo los errores tienen consecuencias de largo alcance puesto que el mediador queda en entredicho de una forma profunda.

Lo que si puede resultar claro es la **existencia de un denominador** común en ambos modelos de análisis que utilizamos: los mediadores diagnostican continuamente las posibilidades de un acuerdo y los elementos que, probablemente, lo compondrán. Para ello puede verse que utilizan fases que son comunes, en cuanto al objeto, en cada uno de los modelos. Es decir que, en el desarrollo estratégico de la mediación, se establece un ciclo con distintas fases y, el mediador, dentro de cada cual, va aplicando sus tácticas:

Fase 1ª : Recogida de Información de las partes en conflicto, sobre sus prioridades.

Fase 2ª : Diagnóstico de las prioridades y posibilidades de un acuerdo.

Fase 3ª: Movimiento del Mediador.

A estas tres fases se sucede un “Movimiento de la Parte” y a éste se reinicia el ciclo, retroalimentándose. Naturalmente, las diferencias en cada fase, dependen de los modelos estratégicos ya que, a cada uno, corresponden distintas tácticas.

Por otro lado, también deberemos tener en cuenta, que la mediación, en muchos casos concretos, está influida decisivamente por las circunstancias ajenas al proceso más que por lo que hagan los mediadores en aplicación de una determinada estrategia. Así, puede observarse que las huelgas parecen poseer una lógica propia e igualmente parecen responder a factores distintos de las acciones racionales y deliberadas de los mediadores. También se puede observar que las partes, especialmente las que son muy diestras en la negociación, pueden ejercer un control mayor que el del mediador sobre procesos y resultados. En definitiva, que siempre el acuerdo se produce entre las partes. El mediador puede hacer su aportación, pero en qué medida sus idas y venidas contribuyen realmente a este resultado es algo que resulta difícil saber. Sobre todo si se mide la cuestión con referencia a la obtención o no de Acuerdos.

El mediador puesto que carece de autoridad real para imponer un acuerdo, su eficacia se relaciona directamente con las percepciones que las partes desarrollan de él respecto de si es creíble, fiable y competente.

El error o el éxito del mediador dependerán, más que de la obtención o no de acuerdo, de la coherencia de su actuación con respecto de la concepción social e individual de su papel. Si -aun a pesar de no obtener acuerdo- la actuación del mediador ha sido coherente con su concepción estratégica de la mediación y su labor es apreciada positivamente por los usuarios, puede decirse que la mediación es acertada.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR ENTRE IGUALES

Santiago Miranzo de Mateo

ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR ENTRE IGUALES

Santiago Miranzo de Mateo

ESPAÑA

Abogado, Mediador y Orientador familiar y escolar, Coach personal y ejecutivo. Es un apasionado de la Mediación, su vocación profesional. Trabaja como mediador desde el año 1999, tanto en la práctica como en la teoría, ejerciéndola en Servicios de Mediación e impartíendola como profesor de Universidad y conferenciante. Autor de artículos de difusión e investigación sobre Mediación Familiar y Escolar tanto en libros como en revistas. Promotor de la Mediación en redes sociales, blogs y colaborador de medios de comunicación. Director de CYMA Consultores, especializada en Coaching y Mediación. Actualmente es mediador y orientador familiar en dos Centros de Apoyo a las Familias, en el CAF del centro de formación Padre Piquer Madrid y en el CAF de la Comunidad de Madrid.  
[santiagomiranzo@cymaconsultores.es](mailto:santiagomiranzo@cymaconsultores.es)

## **ABSTRACT**

Objetivos: Compartir en qué consiste el modelo de mediación escolar e-AMEDIAR.

Desarrollo ideas: se compartirá con los asistentes las principales características del programa de mediación escolar y de mejora de la convivencia e-AMEDIAR, implantado en el centro de formación Padre Piquer de Madrid desde 2006 y que ha formado ya a más de 100 alumnos como mediadores escolares. Es un programa que aúna la formación a miembros de la comunidad escolar así como la difusión a través de las redes sociales y del blog del Centro de Apoyo a las Familias CAF del centro escolar desde el que se ofrece este programa ([www.cafpiquer.blogspot.com](http://www.cafpiquer.blogspot.com) ).

Conclusiones: es un proyecto innovador, con grandes resultados en la mejora de la convivencia en el centro escolar, que aúna lo mejor de otros modelos de mejora de la convivencia escolar.

### **1.1 Introducción.**

El Proyecto de mediación escolar y de mejora de la convivencia e-AMEDIAR, implantado en el centro de formación Padre Piquer de Madrid desde 2003 y que ha formado ya a más de 100 alumnos como mediadores escolares, además de a más de 300 alumnos en resolución inteligente de conflictos dentro del área de Educación para la Ciudadanía, es un programa que aúna la formación a miembros de la comunidad escolar así como la difusión y publicidad de la cultura de la paz y la no violencia a través de las redes sociales y del blog del Centro de Apoyo a las Familias (CAF) del centro escolar desde el que se ofrece este programa ([www.cafpiquer.blogspot.com](http://www.cafpiquer.blogspot.com) ).

Es un proyecto innovador, con grandes resultados en la mejora de la convivencia en el centro escolar, que aúna lo mejor de otros modelos de mejora de la convivencia escolar.

Se desarrolla desde el Servicio de Mediación Escolar del Centro de Apoyo a las Familias (CAF) de este centro formativo, que se creó en el año 2000 como un Convenio entre las escuelas profesionales Padre Piquer y el Instituto Universitario de la Familia de la Universidad Pontificia Comillas Madrid.

### **1.2 Fundamentación teórica del Programa**

La mediación escolar se concibe como una herramienta interesante dentro del objetivo de conseguir que exista un buen clima escolar en relación con la convivencia. Los distintos programas de mediación escolar que ya se han desarrollado en España coinciden en valorar la mediación como una herramienta más en esta tarea de *amalgamar tendencias pacíficas y democráticas* (Rozemblutz, 1998) en la escuela, de ofrecer a los alumnos una educación integral que les aporte herramientas para *ser competentes socialmente* (Generalitat de Cataluña, 2003), lo cuál se consigue trabajando con ellos la adquisición de habilidades cognitivas y sociales y el propio desarrollo moral.

Este Programa permite formar a miembros de la comunidad educativa como mediadores, difundir la cultura de la mediación como resolución pacífica de conflictos y mostrar a los distintos componentes de la comunidad educativa las ventajas de iniciar programas de mediación escolar dentro del centro escolar.

El programa está creado a partir de una base teórica y de otra práctica.

La parte práctica se extrae de la experiencia desarrollada año a año en el centro formativo Padre Piquer de Madrid por el mediador del CAF Santiago Miranzo y por todos los alumnos mediadores formados en estos años, que a su vez es fruto de la labor de mediación desarrollada por este profesional con anterioridad en otros centros formativos (IES León Felipe de Torrejón de Ardoz, Colegio Nuestra Señora de las Delicias Madrid, IES Cardenal Herrera Oria, etc).

La parte teórica, el marco conceptual y pedagógico que sustenta el modelo e-AMEDIAR, está basado principalmente en 4 programas de mediación escolar, en la conjunción de elementos extraídos de cuatro programas de mediación escolar implantados con éxito en otras instituciones educativas:

1. **“Modelo de alumno ayudante”**, de Isabel Fernández<sup>151</sup>. De este Programa, extraemos la idea de que los alumnos mayores ya formados puedan mediar y ayudar a los más pequeños.
2. **“Modelo de Mediación en Red”** de Carme Boqué<sup>152</sup>. De este Programa tomamos la idea de crear red de mediadores en el centro, de trabajar en varios ámbitos del entramado educativo de cada centro.
3. **“Modelo de Mediación profesor-alumnos”** de Juan Carlos Torrego<sup>153</sup>. Este autor fue una de las primeras personas en implantar programas de Mediación Escolar en España. El libro que se cita en nota a pie de página número tres fue de los primeros en explicar claramente cómo formar a los alumnos, padres, profesores y PAS en mediación escolar. Recogemos la importancia de crear un Servicio de Mediación Escolar permanente que implique a personas que formen parte del centro escolar y no a personas externas al centro, como forma de preservar, publicitar y expandir la cultura de la mediación en los centros escolares.
4. **“Programa de Competencia Social”** del Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya. De este programa recogemos la concepción teórica de una educación global como futuro de la educación, de la visión centrífuga y no centrípeta de la educación en el alumnado.

De estos cuatro Programas hemos tomado los fundamentos teóricos para conseguir a partir de la formación a mediadores escolares, demostrar que los mediadores somos capaces de realizar un buen análisis del conflicto, desde lo más micro a lo macro, de lo más cercano a lo más alejado pero que nos envuelve. Los mediadores escolares sabemos hacer análisis de los fenómenos sociales, interpretar la complejidad y la interdependencia de la relaciones entre grupos, instituciones y países, y afrontar y dar respuesta desde el compromiso personal y la capacidad crítica a las nuevas problemáticas de carácter global que afectan a nuestro mundo (crisis ambiental, desigualdad socioeconómica, paz y derechos humanos).

El modelo e-AMEDIAR parte de estos modelos y aúna aspectos de cada uno, aportando sus propios valores y propuestas. Es un Programa de Mediación Escolar entre iguales que fortalece las capacidades de los alumnos y del entorno educativo de saber analizar y resolver los conflictos personales y sociales adecuadamente, mejorando el clima de convivencia del centro escolar y creando un entorno transformador de la realidad del centro escolar y del mundo.

Al igual que el Programa de formación en competencia social<sup>154</sup> de la Generalitat de Catalunya, que propone que para mejorar la convivencia en el Colegio entre los propios alumnos se ha de favorecer la existencia de unas buenas relaciones interpersonales que prevengan problemas sociales e interpersonales, creemos que los **tres factores indispensables para una buena relación interpersonal son: el cognitivo (las habilidades cognitivas), el moral (el crecimiento moral) y el control emocional (las habilidades sociales)**.

En el programa e-AMEDIAR trabajamos en esas líneas, queremos que los alumnos cuando terminen su periplo formativo por el centro escolar, sean conscientes de su mundo interno y de su mundo externo, de su SPHD: de su sentir (control emocional, emociones potenciadoras y no limitantes), de su pensar (enseñarles a pensar, a tener las suficientes habilidades cognitivas, descubrir sus creencias limitantes y transformarlas en potenciadoras), y de su conducta final, exterior, la que se ve, que deberá estar conformada por los valores morales que hayan adquirido, por los razonamientos morales que haga el niño y que moldearán su sentir y su pensar para adquirir una forma final completada con un Decir, una comunicación limitante o potenciadora.

Con respecto al entrenamiento de las habilidades cognitivas se parte de la Teoría de las 7 inteligencias múltiples de Gardner, que define la inteligencia como una capacidad, resultado de la genética y de la educación, para resolver problemas y crear productos nuevos, y que son: La lingüística, la abstracta o matemática, la espacial, la cinética o corporal, la musical, la intrapersonal y la interpersonal.

De estas inteligencias, en el proyecto e-AMEDIAR, nos interesan especialmente dos que desarrollan la competencia social de los alumnos, la intrapersonal, que es la capacidad de conocerse a uno mismo, de controlarse y de motivarse así como la interpersonal, la capacidad de ponerse en el lugar del otro y de ser asertivo. Enseñamos a los mediadores a desarrollar su inteligencia interpersonal para que consigan ayudar a que los mediados gestionen y resuelvan adecuadamente sus conflictos. Para ello practican los 5 pensamientos indispensables para una buena relación interpersonal de Gardner<sup>155</sup>:

---

151 Fernández, I., Villaoslada, E., Funes, S. **CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR. EL ALUMNO AYUDANTE**. Ed. Catarata 2002.

152 Boqué Torremorell, M.C. **TIEMPO DE MEDIACIÓN**. Ediciones Ceac, 2005.

153 Torrego Seijo, J. C. **MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**. Ed. Narcea, 2000.

154 Basado en el Programa de Competencia Social del Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Cataluña.

155 Gardner, H. (1983) *Inteligencias múltiples*. Paidós.

- Pensamiento causal: los mediadores aprenden a realizar un buen análisis del conflicto para detectar el origen y las causas de los problemas. Esto les permite poder devolver a los mediados un resumen y realizar un diagnóstico acertado de la situación. Ayudan a los que no tienen desarrollado este pensamiento, que suelen atribuir todo a la casualidad, a la mala suerte o se quedan paralizados ante el conflicto interpersonal.
- Pensamiento Alternativo: se refiere a la capacidad de ser creativos para generar alternativas y soluciones ante un problema, que todos los mediadores han de tener. Saber abrir la mente a nuevas ideas o propuestas. Las personas con conductas irreflexivas o agresivas no poseen esta capacidad, y recurren a la violencia como forma de resolver el conflicto.
- Pensamiento Consecuencial: capacidad de prever las consecuencias de lo que se dice y se hace. Los mediadores ayudamos a los mediados a pensar qué ocurrirá si dice o hace tal cosa a otras personas.
- Pensamiento de Perspectiva: capacidad de mostrar empatía, de ponerse en el lugar del otro. Entendido como lo opuesto a egocentrismo. Es fundamental para todo mediador dominar el pensamiento de perspectiva, saber ponerse en el lugar de ambas personas que acuden a él para que medie.
- Pensamiento de medios y fines: capacidad de fijarse objetivos y organizar los medios para alcanzarlos; detectando los recursos disponibles, la capacidad de convencer a otros para que colaboren y el saber programar y temporalizar actuaciones que nos conduzcan a los fines.

Por último, con respecto a la educación emocional recogemos las ideas de Daniel Goleman y de J. A. Marina, así como el entrenamiento en habilidades sociales de Goldstein y favorecemos el crecimiento del razonamiento moral<sup>156</sup>.

Poder dar respuesta a los problemas de convivencia depende del enfoque que adoptemos, pues desde los centros escolares se vienen implementando distintos Proyectos de desarrollo de competencias sociales de los alumnos, profesores y resto de comunidad educativa desde hace tiempo, tales como: Programas de formación en Competencia Social, Programas de Educación en valores, Programas de Educación para la Paz, Programas de Habilidades sociales, Programas de Convivencia DBE, Programas de Multiculturalidad/Interculturalidad, Programas de Prevención de la violencia escolar, Programas de Resolución de conflictos, Programas de Mediación escolar, Programas de Cooperación, aprendizaje cooperativo, Programas de Elaboración de Normas, etc.

Marchen, R. y Moya, J., 2007 nos explican los tres enfoques de acercamiento a los problemas de convivencia:

5. Enfoque instruccional: el problema es la enseñanza y el aprendizaje del comportamiento adecuado. Desde este enfoque se ofrecen Programas de Entrenamiento Cognitivo o Habilidades Sociales.
6. Enfoque institucional: se centra en trabajar las condiciones que la escuela ha generado en la existencia y tratamiento de esos conflictos. Proponen Programas Integrados de mejora de la convivencia.
7. Enfoque psicológico: los problemas son de comportamiento, individuales. Los Programas que ofertan son de Estrategias reactivas como Sanciones o de Modificación de conductas.

En este Proyecto cogemos elementos de estos 3 enfoques que nos permitan prepararles para resolver los problemas adecuadamente.

En el ámbito de educación en valores en el centro escolar, se trabaja con conseguir desarrollar valores en el ámbito de la calidad de vida individual o medioambiental y en el ámbito de la convivencia, que es el que nos interesa. Los principales valores que se desarrollan son los valores para la cooperación, solidaridad, amistad, tolerancia, diálogo, rechazo a la discriminación, participación, interculturalidad, paz...

El enfoque para promover la convivencia, como se expresa en el Modelo de Convivencia de la Consejería de Educación y Cultura de Castilla La Mancha (Decreto de convivencia escolar de Castilla La Mancha 3/2008), puede ser de cuatro tipos:

1. Positivo (educar para la convivencia no es renunciar a la existencia de conflictos sino saber enfrentarlos y superarlos positiva y efectivamente)
2. Proactivo (la convivencia es un objetivo fundamental y legítimo del proceso educativo, y se trabaja de forma intencionada)
3. Preventivo (se promueve la creación de un espacio y un clima que previene la aparición de fenómenos disruptivos o violentos)
4. Comunitario (para mejorar la convivencia es importante el compromiso de todos)

---

156 Siguiendo la línea de Piaget y Kohlberg ( resumida en Marchesi, A. *El Desarrollo Moral*, en Psicología Evolutiva Vol 2, Desarrollo cognitivo y social del niño, Palacios, Marchesi, Carreteros y otros, Alianza Ed. 1984). Se proponen 6 estadios de crecimiento evolutivo en el razonamiento moral: 1. heteronomía; 2. egoísmo mutuo; 3. expectativas interpersonales; 4. responsabilidad y compromiso; 5. todos tenemos derechos; 6. todos somos iguales.

### 1.3 Descripción del Programa

#### 1.3.1 Objetivos

- Capacitar a los alumnos mediadores en los valores de solidaridad, respeto y saber convivir con otros compañeros en grupo.
- Capacitar a los alumnos para saber analizar los conflictos y los fenómenos sociales y saber resolverlos.
- Capacitar a la comunidad educativa para saber analizar y gestionar los conflictos que la conforman con el objetivo de mejorar el clima de convivencia en el centro de formación.
- Capacitar a los alumnos mediadores para saber interpretar la complejidad y la interdependencia de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa y entre grupos, instituciones y países.
- Capacitar a los alumnos mediadores para que puedan ayudar a resolver conflictos de manera formal e informal
- Capacitar a los alumnos con herramientas para afrontar y dar respuesta a los conflictos que ocurren en el centro escolar y en el mundo.
- Mejorar el clima de convivencia en el centro de formación, extender la cultura de la No Violencia y de la resolución no violenta de los conflictos y de la cultura de la mediación

#### 1.3.2 Metodología

La Metodología comporta, a través del juego y de las dinámicas, hacer entender los principales valores y actitudes de los mediadores, para que puedan realizar una mediación formal y/o informal con sus compañeros; se desarrolla trabajo individual, grupal y asambleario; se transmiten conceptos teóricos; se trabaja con el ordenador en redes sociales por Internet; se desarrolla un blog de mediación escolar; se realizan Mediaciones entre miembros de la comunidad educativa; se mantiene el Servicio de Mediación escolar del centro escolar; se realizan actividades grupales, e individuales de publicidad y se da a conocer el servicio de mediación escolar del centro; se realizan actividades de concienciación sobre la mediación y la resolución de conflictos.

La metodología en cada sesión formativa consta de varias partes, la primera de Observatorio de la Convivencia, la segunda de tratar el tema formativo con una dinámica y la tercera de qué me llevo hoy como conclusión.

Los alumnos mediadores a partir de 3º ESO, tienen un encuentro al mes en el recreo para hacer role playing, casos reales de mediaciones o montar actividades de mejora de la convivencia (como evaluación fin de curso sobre cómo ha ido la convivencia en las aulas o cómo se han resuelto los conflictos).

#### 1.3.3 Secuenciación y Temporalización

El programa se desarrolla en varios años, el primer año se realizan 5 sesiones de una hora semanal del Curso Resolución Inteligente de Conflictos a todos los alumnos de 2º ESO en el primer trimestre del curso escolar correspondiente.

Posteriormente, se desarrollan 8 sesiones de formación, de una hora de duración, con frecuencia semanal, a 4 grupos de 10 alumnos de 2º ESO, entre el segundo y el tercer trimestre del curso escolar, que serán mediadores al finalizar esta formación.

En el segundo año y siguientes hasta que terminen el proceso educativo en el centro escolar se realizan dos actividades: 1) una reunión mensual en el recreo por etapas educativas para realizar las mediaciones, organizar actividades de motivación hacia la mediación y la cultura de la Paz o realizar role playings y 2) Co-mediación por los mediadores de casos reales que surjan durante el curso escolar. Trabajo en equipo detrás de espejo unidireccional de grupo de mediadores.

En el apartado de formación de estos mediadores de primer año, que suele ser de 8 sesiones semanales de 1 hora en grupos de 8-10 alumnos de 2º ESO, la secuenciación de la formación está organizada en tres grandes bloques que se repiten todas las sesiones formativas:

1. Cada semana realizamos el **Observatorio de la Convivencia** del centro escolar convirtiéndoles en periodistas que nos ayudan a tomar el pulso a la realidad que nos rodea, del Centro y del mundo en el que vive inserto.
2. Cada semana elegimos varios responsables de recoger toda la información relacionada con las noticias positivas y con los conflictos y la resolución de conflictos que se produzcan; cada responsable semanal correspondiente realiza un **resumen de noticias positivas del Centro y del mundo, un resumen de conflictos y maneras de resolverlos, un dame un DAME de los conflictos detectados y aporta una frase motivadora para la semana.**
3. Para difundir la cultura de la Paz y de la mediación cada semana subimos al **blog** ([www.cafpiquer.blogspot.com](http://www.cafpiquer.blogspot.com)) y al **tuenti (Caf Padre Piquer)** lo más destacado e **imprimimos la frase motivadora semanal, la noticia positiva y el DAME y la colgamos en el panel informativo del CAF.**

### 1.3.4 Participantes

El Proyecto está diseñado para alumnos de tercer ciclo de Educación Primaria (con carácter más preventivo) y en la ESO o en el Bachillerato o Ciclos Formativos. Lo ideal es poder formar como mediadores a representantes de todos los grupos que conforman la comunidad educativa (alumnos, profesorado y tutores, equipo directivo, familias/tutores, departamento de Orientación y PAS).

### 1.3.5 Contenidos

Las personas que son formadas como mediadoras y/o alumnos ayudantes, aprenden qué es la mediación escolar y qué hace un mediador escolar mediante dinámicas y juegos amenos adaptados a las distintas edades de los participantes. Se formará a integrantes designados por el centro escolar como coordinadores de la mediación y se difundirá la cultura de la mediación entre todos los integrantes de la comunidad educativa, pudiéndose aplicar lo aprendido en las clases y en los recreos, allá donde surja algún conflicto.

Se enseñarán técnicas efectivas de resolución de conflictos y de mejora de la comunicación.

Los principales contenidos teóricos que se trabajan en la formación como mediadores son la Resolución inteligente de Conflictos, el proceso de mediación formal e informal, las 3 etapas de la Comunicación consciente y efectiva, aspectos de la PNL, sintonizar, rapport y calibrar, mindfulness, Inteligencia emocional, Asertividad.

Se aprovecha el Observatorio de la Convivencia del centro escolar para desarrollarlo con los mediadores y se complementa con una formación a los mediadores seleccionados.

Para ello trabajamos con estos contenidos teóricos:

- 1) Resumen conceptos curso resolución inteligente conflictos (5 sesiones de una hora de duración semanal)
- 2) proceso mediación formal I
- 3) proceso mediación formal II
- 4) Comunicación consciente y efectiva I: Comunicación: lenguaje verbal y no verbal. Las 3 etapas (escuchar, comprender, responder). Escuchar: PNL, códigos representacionales preferidos, visual, auditivo, kinestésico
- 5) Comunicación consciente y efectiva II: Escuchar: sintonizar, rapport y calibrar
- 6) Comunicación consciente y efectiva III: Comprender: Parafrasear, reformular, chequear, reflejar emociones
- 7) Comunicación consciente y efectiva IV: Comprender: Resumen inicial y final, Preguntas,
- 8) Comunicación consciente y efectiva V: Responder: Inteligencia emocional, ventana de Johari
- 9) Comunicación consciente y efectiva VI: Responder: Asertividad, mensajes yo
- 10) Bullying, acoso, no violencia

### 1.3.6 Recursos Humanos y materiales

Se realiza, preferentemente, en dos salas (si pueden estar unidas por espejo unidireccional perfecto, si no, por cámara conectada a un ordenador). Se requieren sillas no fijas al suelo, y espacio suficiente para poder estar de pie y realizar role playing y dinámicas grupales.

Se requiere un Mediador/a Docente y los recursos materiales necesarios son un Ordenador con acceso a Internet, una libreta pequeña por alumno, bolígrafos, fotocopias de materiales, ordenador con altavoces, rotuladores y cartulinas, rotafolio y bloc de rotafolio y rotuladores de colores, impresora, tablón del Servicio de Mediación escolar, etc.

Aproximadamente 10 alumnos por docente en la parte de formación de las 8 sesiones. Para la formación de 5 sesiones sobre resolución inteligente de conflictos se trabaja en aula cooperativa con 60 alumnos por aula y un docente mediador acompañado de los tutores correspondientes.

### 1.3.7 Evaluación

Se realizan unas encuestas de satisfacción y de evaluación del proyecto formativo e-AMEDIAR al finalizar el primer año de formación, y encuestas de seguimiento y coordinación de las actividades de publicidad del Servicio de Mediación escolar.

## 2. Conclusiones

El programa e-AMEDIAR desarrolla el curriculum social en la escuela a través de unas actividades basadas en la consecución de unos objetivos ligados a unos contenidos y competencias coherentes explicadas en el punto anterior.

Como se explicaba al hablar de los objetivos del programa de Mediación escolar e-AMEDIAR, éste incluye entre sus objetivos educativos los relacionados con las capacidades de mejora de las competencias sociales que permiten al alumno/a saber analizar los conflictos que ocurren a su alrededor, tanto en el entorno intrapersonal, como en el interpersonal con los compañeros y el resto de miembros de la comunidad educativa y de los fenómenos sociales que les rodean, para así poder asumir el compromiso personal y la capacidad crítica a los conflictos que ocurren en todas las áreas de su vida.

En este punto, partimos en el Programa de mediación de la teoría ecológica de los sistemas de A. Bronfenbrenner, del que tomamos la idea de que el ecosistema educativo se sustenta en un enfoque ecológico, en el que el conjunto de estructuras que conforman el centro escolar se organizan en diferentes niveles, que se contienen unos a otros, se interinfluyen entre ellos y son dinámicos entre sí (Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema).

Creemos en una "Educación Global" como marco conceptual y pedagógico base del programa e-AMEDIAR, en el que es importante que los mediadores sean capaces de saber analizar los conflictos, desde los micro a lo macro, desde los conflictos intrapersonales hasta los interpersonales y los intergrupales. Queremos que sepan ayudar a los protagonistas del conflicto a crear y elegir alternativas que satisfagan el mayor número de intereses posibles de los conflictos que han visto en el centro escolar y en el mundo. Queremos que sepan que existen problemáticas sociales como las que se producen en su centro escolar. Que sepan que deben afrontar los problemas como "ciudadanos con una mentalidad global" ya que los conflictos de las problemáticas sociales tienen ese carácter global. Que sepan usar todos los medios sociales, todas las vías de comunicación, las redes sociales para afrontar los problemas con más recursos, para expandir nuestra fuerza, para concienciar más, para poder estar luchando juntos a pesar de físicamente no coincidir.

Las competencias sociales son desarrolladas con aquellos mediadores que son seleccionados para formarse como mediadores escolares del centro escolar en su primer año y con los ya formados en años anteriores y que median en casos reales y realizan actividades de difusión y concienciación sobre la mediación.

La mejora de la convivencia escolar es un punto clave para mejorar el crecimiento y desarrollo integral de los alumnos de las instituciones educativas.

El marco para la promoción de la convivencia necesita de la colaboración de todos los integrantes de la comunidad educativa (equipo directivo, alumnos y profesorado con tutores, familias y PAS), para lograr transmitir la Convivencia como cultura de paz, para ayudar a construir personas que se manejan adecuadamente en interacción social con las que le rodean al desarrollar sus competencias sociales y emocionales.

Este Proyecto de Mediación escolar surge para apoyar la labor que desde los Planes de Convivencia se viene realizando.

Se centrará en desarrollar las competencias sociales de los alumnos a través de la Educación en valores y el desarrollo de habilidades sociales para resolver problemas.

Trabaja desde el enfoque preventivo explicado anteriormente, potenciando los valores arriba mencionados de cooperación, solidaridad, amistad, tolerancia, diálogo, rechazo a la discriminación, participación, interculturalidad, paz... en definitiva, de respeto por el otro, empatía y solidaridad con lo que ocurre alrededor de cada persona.

Esta formación práctica y experiencial permitirá que estos alumnos, como expresa la autora del libro Tiempo de Mediación, Carme Boqué, consigan:

- Gestionar de manera inteligente y pacífica los conflictos
- Construir un entorno con los valores de equidad, cohesión y solidaridad

El proyecto pone el acento en la transmisión de valores de convivencia que les permitan saber resolver bien los problemas que ocurren en el encuentro diario, siempre de acuerdo con las características de cada nivel y de acuerdo con el grado de madurez y desarrollo emocional, intelectual y de razonamiento moral de los alumnos.

Forma "ciudadanos responsables, protagonistas críticos, creadores y transformadores de la sociedad" al darles herramientas prácticas para poner en marcha en los problemas de convivencia. Entre estas herramientas cabe destacar las de la escucha activa, saber empatizar y responder asertivamente, saber analizar un conflicto y responder con inteligencia emocional y social.

Parte también de elementos de la Educación para la Paz, como tema transversal en el marco de la reforma educativa. El análisis del conflicto, la solidaridad, tolerancia, compromiso, aceptación de la diversidad, No discriminación, vivencia de los Derechos Humanos, cooperación, diálogo y técnicas de resolución de conflictos, forman parte de la Educación para la Paz. La Educación para la Paz es una forma de educación en valores, es educar para la acción práctica y pretende incorporar el concepto de paz positiva en la comunidad comenzando por el nivel escolar. La Educación para la Paz implica cuatro grandes ideas: construir y potenciar relaciones de paz entre los procesos de enseñanza-aprendizaje, organizar democráticamente el aula, con estructuras didácticas que importen participación de los alumnos y cultivar desde pequeños la tolerancia de la diversidad, Analizar y regular y/o resolver el conflicto del grupo clase utilizando formas no violentas de resolución (negociación, mediación, arbitraje, etc, entre otros), generando compromiso, cooperación, diálogo y vivencia de los Derechos Humanos.

En resumen, el programa e-AMEDIAR forma ciudadanos participativos, responsabilizados de lo que pasa en su contexto social (en sus diferentes niveles) y comprometidos en su mejora (acciones PAZ, posibilidades de la A a la Z, qué cosas vamos a hacer los mediadores para solucionar o gestionar los conflictos).

### **3.- Bibliografía**

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
Borrego Seijo, J. Carlos, Ed. Narcea, 2000.  
TIEMPO DE MEDIACIÓN.  
Boqué Torremorell, M.C. Ediciones Ceac, 2005.  
CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR. EL ALUMNO AYUDANTE.  
Fernandez, I., Villaoslada, E., Funes, S. Ed. Catarata 2002.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **JUSTICIA RESTAURATIVA Y GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS EN CENTROS PENITENCIARIOS**

**Sonia Gruben Burmeister  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# JUSTICIA RESTAURATIVA Y GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS EN CENTROS PENITENCIARIOS

Sonia Gruben Burmeister  
ESPAÑA

[sonia@garciagruben.org](mailto:sonia@garciagruben.org)

Licensed in Social Work by the Universidad Complutense de Madrid. Spain - 2009  
Mediation Specialist: Areas and Applied Techniques in Conflict Resolution. Universidad Complutense de Madrid.  
Spain 2009/10. 350 hours.  
Family Mediation: Technical Specialist at the Instituto de la Mujer. Madrid. Spain 2004. 300 hours.  
Trabajadora Social - Colegiada: Nº 25-7720  
Mediadora Familiar (UCM) - Asociada AMM Nº 134  
Mediadora Intercultural (UAM)

## 1. Introducción

Se trata de una intervención psico-socio-comunitaria en el medio penitenciario para prevenir y paliar situaciones de conflictividad derivadas de las condiciones de vida y relación interpersonal que el propio ámbito genera y que produce estados anímicos disfuncionales tales como: desresponsabilización, irritabilidad, agresividad, ansiedad, apatía, falta de confianza y autoestima, negativismo, aislamiento, uniformización e infantilización.

Se realiza por segundo año consecutivo en el marco del Programa de Tratamiento Penitenciario (el conjunto de actividades directamente dirigidas a la reeducación y reinserción social del interno) en un Centro Penitenciario de Madrid. Pretende ser un estímulo para las personas internas para mejorar el afrontamiento de sus conflictos cotidianos con otros internos e internas, funcionarios, personal sanitario y sus propias familias, a partir de la responsabilización de sus actos y la reconciliación consigo mismo y la sociedad, apostando claramente por su aptitud, por mínima que sea, para transformarse y aprender a vivir pacíficamente en sociedad.

Su marco teórico es la Justicia restaurativa implementada con la ayuda de tres disciplinas: La filosofía y técnicas de la mediación, la convivencia intercultural y la psicología positiva.

Se trata de entregar las herramientas del cambio en la forma de afrontar los conflictos a aquellas personas que más lo necesitan en un momento de sus vidas sumamente propicio para este cambio personal.

Representa una apuesta de futuro por unas relaciones más positivas entre las personas. A la construcción de una cultura de paz.

### Análisis de la realidad

Nuestro Régimen Penitenciario está regulado en la Ley Penitenciaria de Septiembre de 1979 y el Reglamento Penitenciario posterior. Esta Normativa se inspira en nuestra Carta Magna que en su arto 25.2 afirma: "*Las penas privativas de libertad deberán estar orientadas a la reeducación y reinserción del delincuente*". Por lo tanto, este concepto de pena introduce una nueva dimensión, cuyo eje fundamental de intervención no debería ser acción-reacción-castigo sino acción-reacción-resocialización.<sup>1</sup>

En la doctrina jurídica coexisten dos teorías. Una reclama que la prioridad de la pena vaya dirigida a la reinserción social del delincuente; y otra cuya consideración se basa en que la pena debe consistir primeramente en castigo y secundariamente orientarse a la resocialización, argumentando la necesaria retribución, intimidación, prevención general, etc. Sin embargo, la clave para conseguir una defensa social satisfactoria resultaría suficiente y eficiente sabiendo conjugar ambos aspectos y que vendría determinada por un tratamiento individualizado, como señala nuestra Ley Orgánica General Penitenciaria (arts. 62, 72). No ponemos en duda la pertinencia del castigo pero con una administración razonable y ofreciendo una explicación entendible para el que lo recibe. Pues, como afirma el profesor Jesús Valverde <sup>2</sup>, mientras el delito constituye el elemento central y casi excluyente de la sentencia judicial, para el diagnóstico-intervención y tratamiento del recluso debe considerarse elemento importante pero formando parte de un proceso global carencial y síntoma de otros relevantes factores desadaptadores.

Por consiguiente, el delincuente necesita la repersonalización; ya que el sistema carcelario actual despersonaliza, y nos encontramos ante una institución que sigue resaltando su carácter punitivo, reduccionista y totalizante.

La experiencia demuestra que la cárcel desarma y desnuda psicológicamente a las personas, Incluso a aquellas que manifiestan excelentes recursos personales, educativos o culturales. Se aprecia cómo aparece pronto en todas ellas un discurso reduccionista, circular y reiterativo que constituye lo que se denomina, "prisionización". Los trastornos más o menos graves de ansiedad, distorsión cognitiva, gratificación inmediata, baja autoestima y depresión afectan a casi todos los internos. La cárcel constituye un cajón de sastre donde se introduce a todo el que infringe la ley, juntando allí a muchas víctimas (drogodependientes por ej.) con sus verdugos (narcotraficantes), etc., estableciéndose así una "fructífera" escuela de delincuencia.

### **Algunos datos importantes<sup>3</sup>**

El Régimen penitenciario consta de tres regímenes:

Cerrado (2% de reclusos),

Abierto: (18% de penados)

Ordinario: (80 % de preventivos, penados sin clasificar y penados de 2º Grado).

Con todos ellos es necesario trabajar la gestión positiva de conflictos en el marco de la Justicia restaurativa.

El mayor porcentaje (75%) lo representan penados a penas de prisión de 6 Meses a 3 años y de 3 a 8 años. Siempre por delitos no muy graves. El grado de reincidencia de Hombres primarios es del 57% y de mujeres primarias del 48%)<sup>4</sup> Podemos trabajar por un cambio de actitud del recluso llegando a bajar estos altos niveles de reincidencia.

La distribución de la población reclusa por sexo es de 92,14% de hombres frente a un 7,86 % de mujeres. Tanto hombres como mujeres en régimen ordinario preventivo y penados pertenecen en su mayoría al rango de edad comprendido entre los 26-40 años (55%). Edad por demás fructífera para madurar y reflexionar acerca de la propia vida y el futuro a construir.

Los internos extranjeros más representados según nacionalidad, son:

Marruecos (25%), Colombia (11%), Rumanía, (8,6%), Ecuador (4,5%), y Rep. Dominicana (4%). Las internas extranjeras más representadas según nacionalidad, son: Colombia (17%), Rep. Dominicana (8%), Rumanía ( 8%), Bolivia (7%) y Brasil (5%). Muchas de ellas también por tráfico de drogas.

En este sentido se ha de destacar que la falta de recursos económicos y la marginación social están detrás de muchos itinerarios de exclusión de personas que acaban en la cárcel.

Un 33% de las personas presas son extranjeras, de las cuales gran parte se encuentran en situación irregular, condenadas además, nunca mejor dicho, a la exclusión sociolaboral por una legislación de extranjería que impide la integración social ya que debe dejar de usarse el sistema penal como mecanismo de control de los flujos migratorios). Es fundamental el trabajo por la convivencia intercultural de la población reclusa a fin de evitar o minimizar la mayor cantidad de conflictos culturales posibles.

Actualmente existen en España 75.550 internos, la mayor tasa de población reclusa de Europa a pesar de tener una tasa delictiva inferior a la media, puesto que los delitos que se producen son 47,7 / 1.000 habitantes frente a una media europea de 69 / 1.000, lo que evidencia un claro abuso de esta clase de pena.

En cuanto a la evolución de la población reclusa a nivel nacional se ha de mencionar que de 1990 a 2009 se ha incrementado en un 128% (de 33.035 en 1990 a 75.774 en 2009). En este sentido hemos de preguntarnos nuevamente si no se está abusando de esta figura penal.

#### **¿Es posible otro tipo de prisión?**

Aunque, ciertamente, a priori, nada hay menos reconciliador que la prisión, [...] es posible y deseable incorporar a este ámbito todo el arsenal filosófico-institucional de la Justicia restaurativa, que sostiene que buena parte de las situaciones problemáticas pueden ser resueltas satisfactoriamente mediante mecanismos de diálogo, el fomento de la empatía, el cultivo de la capacidad de objetivar y el empoderamiento que otorga el asumir la responsabilidad propia y la asunción de acuerdos.<sup>5</sup>

Efectivamente es posible mejorar sustancialmente la vida cotidiana de la prisión ordinaria. En 2006 se inició en el Centro Penitenciario de León una nueva modalidad de convivencia donde la vigilancia intimidante del funcionario es sustituida por la responsabilidad y autogestión del interno. Se les llama "Módulos de Respeto". Allí se procura que la persona privada de libertad sienta sólo esto, la privación física de libertad. Los principios de responsabilidad, compromiso, autogestión y ocupación (trabajo, estudio, cultura, deporte) constituyen los ejes fundamentales de este nuevo régimen de prisión, donde se pretende que ya no exista ese clima de tensión y amenaza que caracteriza la prisión ordinaria. En estos espacios, el funcionario de vigilancia y de tratamiento se funden en una conjunción de funciones convirtiéndose en verdaderos educadores o facilitadores del cambio conductual del interno. Debido a la buena acogida que está teniendo entre los internos, esta interesante experiencia se está implantando también en otros centros.

Se trata de apostar por la función reeducativa y de reinserción de las penas privativas de libertad.

Resumiendo:

Es necesario un mínimo de fé en la condición humana que está en el origen del mandato constitucional a fin de orientar la prisión hacia la reeducación y reinserción del condenado (art. 25.2 CE); ello significaría reducir la función de la prisión a la mera retención y custodia de los condenados y exige apostar por su aptitud, por mínima que sea, para transformar a las personas y prepararles para vivir pacíficamente en sociedad.

Han de potenciarse los programas de tratamiento ofreciendo a las personas internas ayudas y estímulos que les permitan avanzar en la línea de su reeducación y reinserción. Por ello, aparte de los programas y actividades diferenciados que, libre y voluntariamente, sin ningún tipo de coacción, puedan ofrecerse a las personas penadas para prepararles a vivir pacíficamente en la sociedad, el sistema penitenciario ha de incidir en la propia forma de cumplir la pena de prisión, creando las condiciones necesarias que eviten o, al menos, reduzcan al mínimo sus

efectos desocializadores y permitan al penado avanzar en esa preparación para la vida de libertad a través de su contacto progresivo con el exterior (comunicaciones, permisos de salida, régimen abierto y libertad condicional). A fin de que esta mayor humanización de las cárceles pueda llevarse a cabo, resulta necesario que la psicología, la psiquiatría, el trabajo social, la sociología y todas las demás ciencias del comportamiento dejen de ser simples instrumentos colaboradores de la Administración de Justicia para pasar a desempeñar un papel central en una resolución más justa, humana y eficiente de los conflictos sociales.

### **Justicia Restaurativa6 – Mediación Penal y penitenciaria - Gestión positiva de conflictos**

La Justicia Restaurativa supone una concepción fuerte, abierta y positiva del ser humano, de la sociedad y otra idea de Justicia de contornos todavía no perfectamente definidos, pero claramente perfilables por oposición a la justicia retributiva y que van siendo traspuestos a documentos y prácticas de los organismos especializados de la Organización de Naciones Unidas.<sup>7</sup>

Defiende una dimensión de la dignidad humana no siempre suficientemente destacada: su carácter perfectible, su posibilidad de cambio, su enorme potencial de posibilidades frente a toda predeterminación.

No se trata, por tanto, de negar el conflicto, ni de abolir lo que se ha construido hasta ahora, ni mucho menos de tirar por la borda el complejo edificio de garantías que hemos ido edificando sobre la base del Estado social y democrático de Derecho. Se trata más bien de repensar y de reorientar. De sustituir la frecuente mecánica “suma cero” (uno gana, pero necesariamente a costa de que otro pierda) por un dinamismo en que todos salgan ganando.

En sentido amplio, responde a la filosofía y el método de resolver los conflictos que atienden prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados, con el objeto de satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas de manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de la disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización del infractor y la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito. Naturalmente no es la panacea universal –tampoco la Justicia retributiva lo es – pero sí algo más que una novedosa tercera vía o un mero complemento de la Justicia vigente.

Según José Luis Segovia Bernabé, “algo muy hondo y muy intenso está tocando la Justicia Restaurativa que parece apuntar al espesor de lo humano. [...] En ese sentido, queremos distanciarnos de una perspectiva meramente pragmática y utilitarista que lo reduzca a un modo de “sacar papel”, “lograr una indemnización” o “conseguir una rebaja de la pena”. Siendo respetables esos objetivos, son reduccionistas y acaban desvirtuando la mediación y olvidando las premisas de las que bebe y los fines más elevados a los que sirve”.

Representa, según él:

- ☑ Una apuesta por el valor de la palabra, el diálogo y el encuentro restaurativo.
- ☑ Atendiendo a las necesidades reales de la víctima y del infractor.
- ☑ Apostando por el primado de la verdad
- ☑ Dando a la víctima el protagonismo que le corresponde.
- ☑ Responsabilizando al infractor y recuperando la vocación reinsertadora del sistema.
- ☑ Recreando los vínculos sociales rotos por el delito. 8

Finalmente decir que la justicia reparadora se basa en principios de equidad, sinceridad, valentía y comprensión, permitiendo que el mediador promueva la reconciliación entre agresor y víctima. Para ello, es necesario que el delincuente reconozca el daño causado, esté dispuesto a repararlo y la víctima a aceptarlo. Lógicamente esta mediación es aplicable especialmente a delitos de menor gravedad (contra la propiedad, amenazas, lesiones, etc.), pero que sí afectan a un gran número de infractores y víctimas que la justicia resuelve habitualmente enviando aquellos a las cárceles ordinarias, resultando gravoso para la sociedad y las víctimas ignoradas sin ninguna compensación. Por otra parte, como esta resolución del conflicto se fundamenta en la empatía, responsabilidad, diálogo, comprensión, perdón, etc., se están promoviendo al mismo tiempo valores ciudadanos y pedagogía de cambio social.

Por eso, la mediación no es un fin en sí misma. Sólo despliega la plenitud de su sentido dentro del modelo de Justicia Restaurativa y como forma pacífica y socialmente participativa de afrontar los conflictos comunitarios.<sup>9</sup>

Una aplicación de esta filosofía de gestionar conflictos que se está implantando con éxito es la Mediación Penal. La víctima del delito reclama justicia; y tiene razón, pues le asiste el derecho a que el Estado la proteja y se le repare el daño causado (lo hace ya en determinados casos). Pero la justicia en su valor supremo consiste en “dar a cada uno lo suyo” y esto el derecho penal no lo consigue. Éste no da alternativas ni pacífica la sociedad porque el anhelo de justicia no pertenece a quien la reclama sino a las víctimas. Y si la víctima de una infracción penal merece toda la consideración, también merecen alguna atención aquellas víctimas de la injusticia social donde se halla la base del comportamiento de no pocos infractores.

La mediación penal se viene desarrollando desde hace ya algunos años en algunos países de la UE, también en América sobre todo en Argentina, EEUU y Canadá. En España ha sido pionera la Comunidad de Cataluña, que

comenzó en 1998 con la justicia juvenil y posteriormente también en la de adultos. En la Comunidad de Madrid la Asociación Apoyo realiza desde hace siete años programas de mediación con delincuentes drogodependientes obteniendo resultados muy satisfactorios. La mediación, aplicada desde hace ya mucho tiempo en el ámbito laboral, familiar y comunitario, se ha comenzado a aplicar en los últimos años a la justicia penal juvenil y de adultos en distintos juzgados y tribunales de diferentes ciudades, promovida por el Consejo General del Poder Judicial. Los juristas Julián C. Ríos y José L. Segovia, que coordinan varios equipos de profesionales de Madrid y otras ciudades de España, están siendo los impulsores y pioneros de esta interesante y positiva experiencia.

El sistema de justicia penal debe evolucionar hacia la incorporación de la transformación del conflicto como fin en sí mismo del sistema penal. Debe tender

hacia la información, reparación y escucha hacia las víctimas como derecho de éstas en el seno del proceso y como fines propios del sistema y así evitar la victimización secundaria; hacia la implicación de la comunidad cercana a las víctimas y victimarios en la prevención y resolución de los conflictos penales; hacia la responsabilización del victimario.

Es incierta la percepción generalizada de la persona privada de libertad como ser amoral, incapaz de ponerse en el lugar del otro, refractario a todo tipo de sentimiento, así como de las víctimas como personas que sólo buscan venganza y castigo para el infractor. Las experiencias en mediación penal ponen sobre todo de manifiesto la generosidad de las víctimas al afrontar el proceso y que sus intereses principales son la reparación, la restauración de la situación anterior al delito y la resolución del conflicto hacia el futuro. Muchas veces, la víctima necesita “un porqué” y la garantía de que no se volverá a repetir el daño en el futuro. Lamentablemente la actual configuración de la instrucción, el enjuiciamiento y la ejecución penal deja muy poco espacio a la expresión de sentimientos y a las actitudes responsabilizadoras y reparadoras que conlleva. De ahí la urgencia de legislar la mediación penal y penitenciaria con gran amplitud de miras. 10

En cuanto a la mediación penitenciaria, varias ONG’s acuden a las cárceles a mediar en casos de conflictividad entre internos. Entre ellas, la Asociación de Mediación para la pacificación de conflictos realiza una encomiable labor de prevención y gestión de conflictos permitiendo a las internas e internos resolver los problemas interpersonales de forma pacífica y dialogada, asumiendo el protagonismo en el proceso de solución del conflicto. Su propuesta piloto se puso en marcha en el CP Madrid III –Valdemoro en marzo de 2005 con el apoyo explícito de la entonces Directora General de Instituciones Penitenciarias, Mercedes Gallizo y venciendo no pocas suspicacias. Sus mediadores y mediadoras ofrecen desde entonces, un contexto imparcial y confidencial de escucha empática que ayuda a las partes a responsabilizarse de los propios errores y las propias decisiones, facilitando que en el futuro puedan continuar la relación, si así lo desean. La idea es reconocer al otro como colaborador en la búsqueda de soluciones y sacar provecho de este aprendizaje para la gestión de futuros conflictos.

Entre otras interesantes experiencias vigentes o llevadas a cabo en nuestro país, mencionaremos la de los centros penitenciarios de Zuera y Daroca, a cargo de la Asociación “¿Hablamos?”,<sup>11</sup> pionera y con una importante implantación en Aragón; la del C.P. de Pamplona, a cargo de la Asociación Navarra de Mediación (ANAME)<sup>12</sup>; la del C. P. de Nancles de Oca, a cargo de la Pastoral Penitenciaria católica de Álava<sup>13</sup> a través de Gizabinea, su ONG que apoya alternativas para las personas presas y acompaña procesos integrales de incorporación social. Por su parte, la asociación Arrabal desarrolló un proyecto de mediación juvenil en el C.P. de Málaga. En el C.P. Albolote (Granada) la experiencia fue llevada a término por el Departamento de Derecho civil de la Universidad de Granada y su Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE bajo la dirección del Prof. Orozco). Igualmente, la Asociación Enmediación mantiene un programa de mediación penitenciaria en el C.P. de Navalcarnero. En el C.P. de Pereiro de Aguiar (Orense) lo ejecuta la Asociación Promediación de Galicia<sup>14</sup>, Iniciativas similares son llevadas a cabo en Centro penitenciario de Picassent (Valencia) a cargo de la Pastoral Penitenciaria católica levantina, en coordinación, como en todos los casos, con la dirección del Complejo penitenciario. Buena parte de ellas son expresivas de la importancia que tienen las ideas y la voluntad de llevarlas a cabo.

Desde luego, hay que celebrar que en octubre de 2007 la Dirección General decidiese incorporar la mediación a las buenas prácticas penitenciarias, de manera que educadores y funcionarios cualificados pudiesen realizar estas funciones. Desde la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos se han impartido cursos de formación a personal de Instituciones Penitenciarias tanto en cuestiones de mediación como de abordaje de situaciones conflictivas de manera no violenta. Con ello, al mismo tiempo que se ha dotado a las nuevas promociones de ayudantes penitenciarios de más herramientas restaurativas, se les ha hecho copartícipes de una tarea en la que tienen un innegable protagonismo.<sup>15</sup>

Pero aún podemos ir un poco más allá a la hora de gestionar los desacuerdos, esto es, entregando las claves del cambio personal y control de la propia vida a aquellas personas que más lo necesitan: internas e internos. Conforme vayan internalizando las técnicas de la mediación y beneficiándose de ellas podrán, en gran medida, prevenir futuros conflictos y afrontar, en caso de ser necesaria, una mediación con más y mejores herramientas de comunicación.

Su estancia en la cárcel le habrá servido entonces para algo más que cumplir la condena que le fue impuesta en su día por el delito cometido.

Habr  contactado con sus propios recursos psicológicos y sociales para afrontar de manera más positiva los retos por venir.<sup>16</sup>

## **2. Objetivos Generales**

Entre los objetivos generales de este taller se encuentran:

1. La mejora sustancial del clima social en los centros penitenciarios a través de la adquisición de la filosofía de la Justicia restaurativa, las herramientas de la mediación intercultural y los valores positivos en medio de la adversidad de estar recluso. Esto redundará en su propio bienestar, en el de su grupo de convivencia y en el clima social del propio Centro.
2. Alcanzar la plena personalización y responsabilización del interno como sujeto social provisto de los recursos comunicativos necesarios para gestionar sus conflictos y ser agente de su propio destino. Este trabajo psicológico prepara el escenario para una posible mediación penal o penitenciaria ya que sus puntos fuertes son la responsabilidad y la repersonalización, tanto a nivel personal como social. Es completamente sinérgico con una futura intervención mediadora.
3. La formación de mediadores pares que actuarán como agentes de diálogo y pacificación en sus módulos de convivencia y en el propio centro. El  nico beneficio de este rol asumido por el interno o interna será el de su propio prestigio personal como agente de cambio social en aras de promover la paz social dentro de los centros.

## **3. Objetivos específicos**

Entre los objetivos específicos se encuentran:

1. Normalizar el conflicto y aprender a verlo como oportunidad de cambio y crecimiento personal.
2. Internalizar la filosofía restauradora, los principios y herramientas de la mediación, de la psicología y de la convivencia intercultural.
3. Adquirir actitudes más positivas y proactivas con respecto a su situación vital actual.
4. Recibir información acerca de la gestión adecuada del conflicto y estilos de afrontamiento.
5. Conocer acerca de los propios prejuicios y estereotipos a la hora de relacionarse con compañeros de otras culturas.
6. Aprender acerca de la comunicación no violenta. Escucha y Empatía.
7. Ver de qué modo la incertidumbre y el estrés son el "caldo de cultivo" de algunos desórdenes en la comunicación con los demás. Violencia y agresividad. Ansiedad, culpa y pena.
8. Reconocer y desplegar los propios recursos. Responsabilidad. Empatía. Respeto. Asertividad. Resiliencia
9. Restablecer la autoconfianza y la confianza en los otros.
10. Aprender (y/o recuperar) la capacidad de dar y recibir perdón.

## **4. A quien va dirigido**

A internos e internas, familiares, funcionarios y todas aquellas personas del centro que deseen aprender a convivir en la diversidad e internalizar formas alternativas de gestión de conflictos según los principios de la Justicia Restaurativa, las técnicas de la mediación intercultural y la comunicación positiva.

## **5. Dónde se lleva a cabo**

En Centros Penitenciarios porque los internos e internas, independientemente de su cultura de origen, suelen presentar en mayor o menor medida trastornos de tipo psicosocial que les impiden comunicarse de forma asertiva, controlar su agresividad, responsabilizarse de sus actos y decisiones y poder tener algo de control sobre sus propias vidas y las de sus familias y s  disponen de mucho tiempo para poder reflexionar acerca de estas cuestiones y generar, si as  lo desean, cambios de conducta que faciliten su saber ser y estar dentro del Centro y al salir en libertad. La gran diversidad cultural existente en los centros también ha de ser atendida y gestionada de forma adecuada ya que representa una oportunidad como proyecto sociopolítico para toda la sociedad española de una convivencia intercultural con conflictos regulados.

## **6. Metodología de trabajo**

La metodología se basa en los principios de la Investigación-acción-participación   I.A.P. Donde quien importa realmente es la comunidad receptora y su proceso de empoderamiento y transformación y donde el proceso de intervención y la teoría se retroalimentan constantemente, en base a lo que los participantes manifiestan como importante en su realidad. El ponente es un mero facilitador de este proceso personal y grupal. <sup>17</sup>

## **Formato de las sesiones**

Una sesión semanal de 3 horas durante 6 meses. Con: una pequeña introducción teórica sobre el tema a trabajar, la lectura de algún texto o cuento alusivo, un trabajo o ejercicio en grupos sobre el tema del día y la puesta en común y reflexión conjunta

## **7. Temas que se trabajan – cuatro fases**

Autoconocimiento – autoestima / Asertividad, autoconfianza, alcances y límites

Inteligencia emocional / Control de la ira y la agresividad

Estereotipos, prejuicios y discriminación / Escucha comprensiva y empatía

Comunicación I – Sus reglas / Comunicación II – comunicación no violenta

Introducción al conflicto / Estilos de afrontamiento del conflicto  
Convivencia intercultural vs. Coexistencia – Mediación social intercultural  
El coaching como herramienta de crecimiento personal - Resiliencia  
El necesario y sano sentido del humor / El poder del perdón – dar y recibir perdón

#### **8. Al finalizar el curso**

Se entrega a cada persona un cuaderno de trabajo personal que recoge todos los contenidos y reflexiones acerca de los temas tratados, para que pueda ser releído y comentado por los internos e internas con otras personas.

El curso próximo se intentará organizar una jornada de sensibilización dirigida a los funcionarios en la que internas e internos hablarán de su experiencia personal en este taller, a fin de que más gente se interese y participe.

También está previsto organizar un curso posterior de formación continua para que los interesados puedan seguir profundizando en los contenidos de la mediación a fin de poder convertirse, si así lo desean, en mediadores y mediadoras dentro de sus respectivos módulos.

#### **9. Evaluación**

A fecha de hoy, las evaluaciones han sido muy positivas y refieren acerca del cambio cualitativo que los internos e internas logran realizar en sí mismos en cuanto a su autoestima, responsabilidad y asertividad así como en sus relaciones personales y sociales.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **A ATENÇÃO FLUTUANTE COMO UM INSTRUMENTO DO MEDIADOR**

**Tábata Romani Hernández  
Joyce Cristina de Oliveira Rezende  
BRASIL**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

## A ATENÇÃO FLUTUANTE COMO UM INSTRUMENTO DO MEDIADOR

**Tábata Romani Hernández**<sup>157</sup>

**Joyce Cristina de Oliveira Rezende**<sup>158</sup>

**Tábata Romani Hernández**

Hernandez is a trained mediator by Sao Paulo's School of Magistrates, in the Sao Paulo's Court (EPM - TJSP) and by Mediation and Arbitration Institute of Brazil (IMAB). Graduated in Law from Mackenzie University and in Psychoanalysis by the Center for Psychoanalytic Studies at São Paulo, Brazil. Currently working as a psychoanalyst, as a lawyer and also as a mediator in Pinheiros Circuit Court. Proficient in English, advanced speaking/listening level in Spanish and Italian, and intermediate level in French.

E-mail : [tabata70@gmail.com](mailto:tabata70@gmail.com)

**Joyce Cristina de Oliveira Rezende**

Graduado em DIREITO pela Universidade Federal de Minas Gerais (1992), Mestre e Doutor em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (1999 e 2003). Atualmente é professor adjunto da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais e membro do Conselho Estadual de Direitos Humanos. Tem experiência na área de Direito, atuando principalmente nos seguintes temas: direito constitucional, direitos fundamentais, direito processual civil e direito internacional dos direitos humanos

E-mail : [joyce.rezende@usp.br](mailto:joyce.rezende@usp.br)

O objetivo deste trabalho é apresentar uma técnica psicanalítica, denominada “Atenção Flutuante”, como mais um instrumento de trabalho do mediador. A Atenção Flutuante, demonstrada por Freud em 1912 como uma escuta desprendida de detalhes objetivos da história narrada pelo paciente, visa ampliar e se distanciar do conteúdo superficial à mostra, deixando a atenção do profissional suficientemente solta ao escutar um relato. Trata-se, portanto, da qualidade da escuta do analista, que não deve se focar tanto no que é dito, mas ter uma atenção desfocada para conseguir captar tudo o que é comunicado, inclusive inconscientemente.

Acreditamos que tal técnica pode auxiliar muito o mediador, sobretudo na fase de colheita de informações, a melhor compreender o conflito que é trazido pelas partes. Cabe ressaltar, desde já, que a Atenção Flutuante não é sinônimo de Escuta Ativa, o que será explicado no decorrer deste trabalho. O mediador não precisa, necessariamente, possuir uma formação psicanalítica para se utilizar desta técnica e não se trata, aqui, de confundir a mediação com a psicanálise, mas tão somente de utilizar uma técnica reconhecida nesta área para auxiliar o mediador durante o seu trabalho.

Nas seções seguintes, pretendemos dissertar sobre: a) o papel do mediador, sobretudo na fase de colheita de informações, denominada por Sampaio e Braga Neto (2007) como fase de investigação; b) a Atenção Flutuante, tal como definida pela Psicanálise e c) a Atenção Flutuante como um instrumento do mediador, na fase de investigação.

---

<sup>157</sup> Mediadora capacitada pela Escola Paulista de Magistratura, do Tribunal de Justiça de São Paulo (EPM - TJSP) e pelo Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB), advogada formada pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e psicanalista pelo Centro de Estudos Psicanalíticos (CEP), em São Paulo-SP, Brasil. *E-mail:* [tabata70@gmail.com](mailto:tabata70@gmail.com).

<sup>158</sup> Mediadora capacitada pelo Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB), advogada formada pela Universidade de São Paulo (USP) e estudante de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP), em São Paulo-SP, Brasil. *E-mail:* [joyce.rezende@usp.br](mailto:joyce.rezende@usp.br).

## 1. O papel do mediador na fase de investigação.

O mediador pode ser definido como “um terceiro imparcial capacitado e independente que ajuda os mediados a conduzir o processo de mediação” (Sampaio e Braga Neto, 2007, p. 88). Esses autores ressaltam o papel de condução do processo, e não da decisão, que cabe aos mediados. Como condutor do processo, o mediador, inevitavelmente, desempenhará o papel de líder perante os mediados. Como líder, ele deve ser empático e hábil em transmitir às partes um conjunto de valores de grande importância para o bom andamento do processo, a saber: confiança, lealdade, serenidade, cooperação, respeito e não-violência. Outros papéis fundamentais são o de agente transformador e de facilitador do processo (Sampaio e Braga Neto, 2007).

Vezzulla (2004) relembra alguns conceitos com os quais trabalha a mediação: responsabilidade, capacitação, empatia, respeito, criatividade e cooperação. Com base neles, esclarece o trabalho do mediador:

Estes princípios conduzem o trabalho do mediador de questionar, de levar os participantes a descobrirem em si mesmos as capacidades para que possam ir à procura do que necessitam para decidir: ir a procura de informação, saber escutar o outro e a si próprio sobre o que desejam, sobre a viabilidade e realidade destes desejos com a segurança de que tudo pode ser dito com respeito e tudo pode ser resolvido com a satisfação de todos (Vezzulla, 2004, p. 85).

Cabe salientar o que o mediador não é. Não é juiz, nem árbitro, pois a decisão cabe aos mediados. Não é advogado, pois se preocupa igualmente com todas as partes, não defendendo uma ou outra. Não é psicólogo, pois não faz psicoterapia, não é papel da mediação explorar os conflitos intra e interpessoais, mas somente identificá-los, se a identificação for útil ao processo. Não é conselheiro, pois ao aconselhar o mediador corre o risco de impor sua visão aos mediados. Também não é professor, assistente social, médico, administrador ou engenheiro (Sampaio e Braga Neto, 2007).

Sampaio e Braga Neto (2007) defendem que não é possível que o mediador seja neutro, uma vez que seus questionamentos necessariamente terão como base sua perspectiva pessoal a respeito da sua realidade, ou seja, sua visão de mundo. Os autores resumem os deveres do mediador:

Em resumo, o mediador deve ser imparcial, evitando qualquer privilégio de uma das partes em detrimento da outra durante todo o processo; independente, ou seja, não se vinculando a nenhuma das partes envolvidas no conflito antes e durante o processo; competente, conhecer profundamente o processo de mediação para bem coordená-lo e, com isso, saber os parâmetros ditados pelas partes a fim de auxiliá-las a decidir; confidente, guardando toda e qualquer informação, trazida, oferecida ou produzida no processo para com ambas as partes, e diligente, pressupondo-se que não poupará esforços para proceder da melhor maneira possível quanto à investigação dos fatos relacionados à controvérsia (Sampaio e Braga Neto, 2007, p. 97).

Pode-se dividir o processo de mediação em oito etapas, de acordo com Sampaio e Braga Neto (2007): pré-mediação, abertura, investigação, agenda, criação de opções, avaliação das opções, escolha das opções e solução. Tal divisão possui um intuito didático, mesmo porque as etapas constituem uma sequência lógica e natural do modo de se resolver conflitos. Neste trabalho, vamos focar o papel do mediador na fase de investigação.

Nesta etapa, o mediador, por meio da escuta ativa, deve conhecer toda a inter-relação dos mediados, bem como as bases do conflito entre eles. Trata-se, portanto, da “espinha-dorsal” do processo. Por escuta ativa ou dinâmica entende-se:

(...) a observação permanente desse terceiro (mediador) com relação à comunicação entre as partes, sem nenhuma associação de ideias a situações ou a momentos por ele vivenciado, sem julgar as partes e, sobretudo, sem despojar-se de sua realidade rotineira, a fim de escutá-las da forma e com a intenção em que desejam ser ouvidas. (Sampaio e Braga Neto, 2007, p. 56).

É claro que o mediador é definido, a todo momento, pela sua ideologia, classe social e formação educacional, o que influencia sua forma de pensar. No entanto, reconhecer essa situação, aliada à uma adequada capacitação do mediador, assegura que sua escuta seja, na medida do possível, descontaminada de pré-concepções. Não é esperado que o mediador esclareça ou oriente as partes, mas que esteja aberto a ouvir o que é trazido por elas (Vicente e Biasoto, 2003), além de questioná-las.

Ademais, a necessidade de escuta é óbvia, o difícil é escutar bem. Escutar o outro possibilita entender as percepções dele, sentir suas emoções e compreender o que está sendo dito. Escutar ativamente melhora não

somente o que se ouve mas também o que é dito (Fisher, Ury e Patton, 2011) Ou seja, ao se sentir ouvida, a pessoa terá mais vontade de falar e a comunicação será facilitada. Ao ter a satisfação de ser ouvida pelo mediador, a parte tende a se comunicar melhor e a probabilidade da outra parte também ouvir e falar respeitosamente aumenta.

Para tanto, a técnica da escuta ativa inicia-se já na fase de abertura e deve ser empregada ao longo de todo o processo, caso contrário dificilmente o mediador conseguirá auxiliar as partes na resolução ou transformação do conflito, nem tampouco conseguirá conquistar a confiança delas (Sampaio e Braga Neto, 2007).

O principal instrumento do mediador durante a investigação é o questionamento. As pessoas envolvidas numa disputa costumam fazer-se sempre as mesmas perguntas, fazer “novas perguntas” é uma forma de ajudá-las a ver o problema de outro ângulo. Além disso, perguntar é uma forma de gerar informação e reflexão (Sampaio e Braga Neto, 2007).

Um aspecto a salientar é que na mediação não se toma em consideração a culpa, e sim a responsabilidade das partes. É comum que as partes culpabilizem a outra pelo conflito vivenciado por elas. Por meio da investigação, o mediador auxilia as partes a enxergarem a sua participação, a sua responsabilidade pela situação em que estão envolvidas. De acordo com Vezzulla (2004), “somente a responsabilização permite tomar dimensão da transcendência dos próprios atos e permite uma atitude positiva de reparação, de mudança” (p. 75).

## 2. A Atenção Flutuante na Psicanálise

O trabalho psicanalítico, realizado em conjunto por analisando e analista, é sempre único e particular. Cada atendimento se cria e se transforma a seu modo, em função, principalmente, do encontro entre aqueles dois indivíduos, entre inconscientes.

Isso se dá exatamente pela particularidade da situação. Nossa vida mental cotidiana se faz conhecida através do conteúdo Consciente. Porém, não existe apenas esse único nível. A Psicanálise de Freud (*A interpretação dos Sonhos*, 1900) nos apresentou a ideia de Inconsciente, hoje já tão comum para nós, no qual memórias, representações e afetos permanecem ocultos, de certa forma, de nós mesmos.

Uma boa metáfora para demonstrar o funcionamento desse sistema psíquico é a de um *Iceberg*. Vemos apenas a ponta da grande montanha gelada, mas sabemos que há algo mais basilar e profundo embaixo da água. O que podemos enxergar acima da água é nosso Consciente (CS). São planos, ideias e opiniões já conhecidos e trabalhados por nós. É também o que sabemos de nós mesmos. Ao olharmos para a água, ainda vemos partes do *Iceberg*. Esse seria o Pré-Consciente. São informações que não convivem conosco sempre, mas que podemos resgatá-las com um pouco de esforço da memória, como rostos antigos, datas e sensações passadas. O Inconsciente, então, é o que não é visto ou sabido. Nossas projeções, introjeções e repetições se localizam, frequentemente, fora da nossa consciência. É a origem de frases como “Não entendo porquê sempre faço isso” ou “Não sei, mas não fui com a cara daquela pessoa”.

Portanto, aprofundar-se na mente humana, em direção ao Inconsciente, enriquece nossa busca por informações e dados do sujeito. Obviamente, não encontramos traços de nossas camadas mais profundas somente pela comunicação verbal, expressa. Gestos e tons também demonstram muito. Tudo faz parte do dizer.

No texto *Recomendações aos médicos que exercem a Psicanálise*, de 1912, Freud revela que há apenas uma regra fundamental na clínica: a Associação Livre. O analisando deve dizer o que lhe passar pela mente, sem deixar que julgamentos e restrições o limitem em sua fala.

A Associação Livre vem do lado do analisando. Seu contraponto, vindo do analista, é a Atenção Flutuante, que é definida da seguinte forma por Laplanche e Pontalis:

Segundo Freud, modo como o analista deve escutar o analisando: não deve privilegiar *a priori* qualquer elemento do discurso dele, o que implica que deixe funcionar o mais livremente possível a sua própria atividade inconsciente e suspenda as motivações que dirigem habitualmente a atenção (2008, p. 40).

Logo, a escuta do analista deve ser diferenciada naquele encontro analítico. Não basta apenas ouvir o que lhe é narrado, o relevante é se aprofundar (ou melhor, se desconcentrar) no que, de fato, aquela pessoa quer expressar: "o médico deve colocar-se em posição de fazer uso de tudo que lhe é dito para fins de interpretação e

identificar o material inconsciente oculto, sem substituir sua própria censura pela seleção de que o paciente abriu mão". (Freud, 1912, p. 154).

Escutar o todo é deixar o sentido se mostrar, e não ir atrás dele. O analista deve manter a sua "atenção uniformemente suspensa", sendo dispensado de se fixar na história que lhe é contada. Freud afirma que a técnica é muito simples, pois:

Consiste simplesmente em não dirigir o reparo para algo específico e em manter a mesma 'atenção uniformemente suspensa' (como a denominei) em face de tudo o que se escuta. Desta maneira, poupamos de esforço violento nossa atenção, a qual, de qualquer modo, não poderia ser mantida por várias horas diariamente, e evitamos um perigo que é inseparável do exercício da atenção deliberada. Pois assim que alguém deliberadamente concentra bastante a atenção, começa a selecionar no material que lhe é apresentado; um ponto fixar-se-á em sua mente com clareza particular e algum outro será, correspondentemente, negligenciado, e, ao fazer essa seleção, estará seguindo suas expectativas ou inclinações. Isto, contudo, é exatamente o que não deve ser feito. Ao efetuar a seleção, se seguir suas expectativas, estará arriscando a nunca descobrir nada além do que já sabe; e, se seguir as inclinações, certamente falsificará o que possa perceber. Não se deve esquecer que o que se escuta, na maioria, são coisas cujo significado só é identificado posteriormente (1912, pp 149-150, grifos nossos).

Portanto, Freud alerta para o perigo da atenção excessiva, que é a seleção no material apresentado, implicando na não escuta de tudo o que é trazido. A seleção tende a seguir as nossas próprias questões, o que acarreta, em última instância, na não escuta efetiva do analisando. Ao selecionar, tende-se a prestar atenção nos mesmos pontos e, portanto, "a nunca descobrir nada além do que já se sabe".

Como a maioria do que se escuta "são coisas cujo significado só é identificado posteriormente", o profissional avalia, depois, todo o material recolhido, para só então poder perceber ou reconhecer algo valioso àquele caso. Esse cuidado comprova a importância da frequência nos encontros, assim como da supervisão do analista com um mentor mais experiente. Ambas as situações aumentam exponencialmente o alcance de compreensão daquilo que realmente se quer dizer, do que se quer contar.

A Atenção Flutuante, portanto, capacita-nos a uma melhor (e mais verdadeira) compreensão daquilo que nos é comunicado. É o canal pelo qual as diferentes línguas dos indivíduos podem conversar abertamente, desmascarando o superficial e objetivo e revelando os pontos nevrálgicos da problemática humana.

### **3. A Atenção Flutuante como instrumento da Mediação**

É importante ressaltar, inicialmente, que Escuta Ativa e Atenção Flutuante não são sinônimos, embora sejam, de certa forma, semelhantes. Ambos dizem respeito à qualidade da escuta do profissional. Como já dito, a Escuta Ativa é uma atitude do mediador presente em todo o processo de mediação. Por meio desta técnica, o mediador deve escutar ativamente toda a comunicação entre as partes, verbal e não verbal, suspendendo seus próprios valores, para que não haja influência de qualquer julgamento pessoal.

Entendemos que, diferente da conhecida técnica da Escuta Ativa, a Atenção Flutuante trabalha, adicionalmente, em um outro nível de consciência. Esta técnica tem a capacidade de atuar também no nível inconsciente da psique humana, possibilitando uma comunicação e uma escuta mais aprofundadas. Ademais, propomos a utilização desta técnica psicanalítica somente na fase de investigação, e não durante todo o processo de mediação, pois é nesta fase que o mediador tomará conhecimento do conflito vivenciado entre as partes e é essencial que o compreenda em todas as suas nuances. Para tanto, como já advertiu Freud (1912), "assim que alguém deliberadamente concentra bastante a atenção, começa a selecionar no material que lhe é apresentado" (p. 150). Desta forma, tudo o que os mediandos dizem é importante e ao prestar demasiada atenção, o mediador vai começar a selecionar o que lhe é trazido e correrá o risco de não compreender a inter-relação conflituosa que se lhe apresenta.

Freitas e outros alertam:

Não é recomendado ter uma atenção completamente dedicada, escutando tudo o que o sujeito traz, pois as informações serão inúmeras, tendo assim a possibilidade de fazer com que tais conteúdos serão fixados apenas nos que já são conhecidos. Isso terá como influência nas

experiências já obtidas, dando foco somente no que a consciência abstraiu. Como são muitos dados, a mente não tem como processar todas elas de forma plena e sem seleção, podendo comprometer na escuta da pessoa e também podendo deixar de lado fatores cruciais para o trabalho de mediação (2011, p. 116).

Assim, o mediador não deve se focar tanto na palavra das pessoas, deixando o processo fluir, uma vez que as informações serão guardadas na memória e a maioria será compreendida posteriormente (Freitas *et al*, 2011). Daí a importância de haver mais de uma reunião de mediação, pois a maior parte das informações não é compreendida no momento em que se escuta. É fundamental também a supervisão por um mediador mais experiente, ou as reuniões de *feedback*, que “consistem em um diálogo entre o mediador e seus supervisores e outros mediadores que estiverem presentes naquela reunião, a fim de se avaliar todo o trabalho desenvolvido e promover a troca de impressões e informações sobre a interação mediador/mediados” (Sampaio e Braga Neto, 2007, p. 86).

A junção dessas duas técnicas pode confundir o leitor desavisado. "Como devo prestar mais atenção ao que é dito e, ao mesmo tempo, suspendê-la?", pode perguntar alguém. A resposta é simples: o mediador deve se manter atento àquilo que é relatado e exposto pelas partes, livrando-se de opiniões e pré-conceitos mas, em adição a uma Escuta Ativa, em especial na fase de colheita de informações, ele pode também conectar-se a outro tipo de fala, que é expressa de modo mais aprofundado e íntimo pelos participantes.

A pertinência dessa escuta suplementar ocorrer nesta fase, chamada também de Fase de Investigação, se faz por esta ser o momento em que o foco se volta para ampliar o conhecimento do conflito e a percepção pessoal de todos os envolvidos, por meio de uma ampla comunicação e questionamento. Nela, a Atenção Flutuante complementa o trabalho de um bom mediador ao permitir que seu inconsciente capte dados essenciais e delicados do caso e que assim seja capaz de repassar tais questões e falas para a mesa de mediação, criando um ambiente favorável para que interesses e necessidades basilares se tornem manifestos e, assim, trabalhados na sessão, sobrepondo-se a simples posições e superficialidades.

Um último ponto a salientar consiste na interpretação, técnica tão cara aos psicanalistas e vedada ao mediador. Laplanche e Pontalis (2008) defendem que a psicanálise pode ser caracterizada pela interpretação, que significa por em evidência o sentido latente de um material. Vicente e Biasoto sustentam que:

Para o mediador que tem como formação básica a psicologia (ou a psicanálise), muitas vezes torna-se difícil abrir mão do seu principal instrumento de trabalho, embora, por outro lado, também tenha sido submetido a um treinamento que inclui o calar e a escuta reflexiva que tende a favorecer o manejo da ansiedade e do impulso de imprimir ao outro o ritmo que lhe é peculiar (2003, p. 147, parênteses nosso).

Claramente, a interpretação não se coaduna com o objetivo da mediação, que é facilitar a comunicação entre as partes em conflito, de forma que “a interpretação no contexto da mediação é descabida e inócua” (Vicente e Biasoto, 2003, p. 147). Se, durante a análise, o analista utiliza a Atenção Flutuante para interpretar, na mediação, a Atenção Flutuante é utilizada para perguntar.

#### **4. Considerações Finais**

Pensando nos benefícios percebidos com a utilização da Atenção Flutuante em um processo de mediação, vemos a possibilidade de obter uma maior e mais ampla compreensão do caso, uma vez que o interesse e a necessidade latentes, tanto das partes como do próprio mediador, ficam mais expostas e clareadas no decorrer das sessões.

Outra característica positiva trazida pelo uso da Atenção Flutuante é a instauração, nas sessões, de uma fortalecida relação de confiança entre os participantes mediados e o mediador. As partes se sentem verdadeiramente ouvidas e respeitadas, criando, naturalmente, um ambiente mais produtivo e cooperativo.

Também notamos que o mediador, sempre com o cuidado de rever e pensar a Atenção Flutuante dentro da mediação, consegue alcançar mais aprofundadamente o conteúdo subjetivo do caso. O profissional coloca-se

apto, usando a sua própria subjetividade, para perceber nuances e dados importantes, que restavam ocultos, por opção ou por omissão, até aquele momento.

Fica claro, também, que aproximar-se do Inconsciente humano, principalmente na Fase Investigativa, não torna a mediação em um trabalho psicanalítico. Apesar do processo poder ser terapêutico, não é terapia. A mediação é terapêutica por conseguir promover o bem-estar dos seus participantes, evitando um gasto excessivo de energia com aquele conflito. Mas não objetiva a análise profunda da *psique* e tampouco interpretar o funcionamento mental de cada sujeito.

A Atenção Flutuante auxilia o mediador em suas principais funções, sem a pretensão de gerar novos papéis a ele. Essa técnica vem para aguçar a escuta do terceiro facilitador, para que consiga, com mais facilidade e segurança, estabelecer um canal de comunicação produtivo entre as partes.

## 6. Referências

Fisher, R.; Ury, W. e Patton, B. (2011). *Getting to yes: negotiating agreement without giving in*. 3rd. ed. New York: Penguin Books.

Freitas, F. R.; Cezne, G. M.; Hübner, J. M.; Pozzobon, K. M.; Rizzati, D. B.; Kuhn, K. W. e Staevie, M. E. S. (2011). Mediação de Conflitos sob a ótica psicanalítica: um relato de experiência de acadêmicas de Psicologia. In: Anais da IV Jornada de Pesquisa em Psicologia: desafios atuais nas práticas da Psicologia. UNISC- Santa Cruz do Sul.

Freud, S. (1900). *A interpretação dos sonhos*. Obras Completas. Volume V. Rio de Janeiro: Editora Imago.

Freud, S. (1912). *Recomendações aos médicos que exercem a Psicanálise*. Obras Completas. Volume XII. Rio de Janeiro: Editora Imago.

Laplanche, J. e Pontalis, J. B. (2008). *Vocabulário da Psicanálise*. 4ª ed. São Paulo: Martins Fontes.

Sampaio, L. R. C. e Braga Neto, A. (2007). *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense.

Vezzulla, J. C. (2004). A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional. Dissertação de Mestrado, Curso de Pós-Graduação em Serviço Social, UFSC, 137p.

Vicente, R. G. e Biasoto, L. G. A. P. (2003). O conhecimento psicológico e a mediação familiar. In: Muskavat, M. E. (org). *Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

## **MEDIACIÓN ENTRE AGRESOR Y VÍCTIMA EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO**

**Vicenta Cervelló Donderis  
ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# MEDIACIÓN ENTRE AGRESOR Y VÍCTIMA EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO

Vicenta Cervelló Donderis  
ESPAÑA

vicentacervello@uv.es

Doctora en Derecho por la Universidad de Valencia. Profesora Titular de Derecho Penal Universidad de Valencia desde 1995. Imparte docencia en Derecho Penal y Derecho Penitenciario en las Titulaciones de Derecho y Criminología. Autora de cuatro monografías y más de veinte artículos en revistas y libros colectivos, en especial en las materias de sistema de penas, derecho penitenciario, derecho penal juvenil, principios penales, limitaciones a la libertad... Directora del Diploma de Mediación y Justicia Penal de la Universidad de Valencia. Directora del Master de Mediación Penal de la Universidad de Valencia. Asistencia Congresos: 6º Conferencia bianual del Foro Europeo de Justicia Restaurativa Bilbao17-18-19 Junio 2010, y II Congreso Internacional Mediación Penal Burgos Marzo 2012. Miembro del Instituto de Investigación Universitario de Criminología y Ciencias Penales de la Universidad de Valencia.

## Abstract:

El objetivo del trabajo es analizar la viabilidad de la mediación entre el agresor y su víctima en el momento de la ejecución penitenciaria, lo que supone que el agresor ya está privado de libertad y hasta el momento o no se ha intentado o no se ha conseguido alcanzar un acuerdo mediado. Tal tipo de mediación presenta las mismas dificultades que la previa intrajudicial y además algunas propias como la hostilidad del medio penitenciario, la pasividad que puede tener la víctima en un momento tan tardío y la instrumentalización que puede sacar de ella el agresor en un momento en que su situación punitiva ya es evidente. Para ello la ejecución penitenciaria dispone de medios muy adecuados para ponerla en marcha como el resarcimiento del daño y la asunción del delito como criterios a valorar en la concesión de figuras penitenciarias que pueden servir de vehículo para el inicio de experiencias conciliadoras y que deben ser exploradas en el ámbito legislativo y doctrinal.

The aim of the work is to analyse the feasibility of the mediation between the offender and his victim in the moment of the prisional execution, that means that the offender is already deprived of freedom and until the moment no one has tried or no one has achieved reach a mediated agreement. This type of mediation presents the same difficulties that the previous enterjudice and furthermore some of them like the hostility of the prison, the passivity that can have the victim in a moment so late and the instrumentalization that can be taken out by the offender from the mediation in a moment when his punitive situation is already evident. For all of this, the prison execution has some means very adapted to set up it like the repair of the damage and the assumption of the crime as criterions to value in the granting of prisional figures that can serve as a vehicle for the beginning of conciliatory experiences and that have to be explored in the legislative field and doctrinal field.

## 1.- Introducción

La mediación entre el agresor y su víctima en el momento de la ejecución penitenciaria, implica que el agresor está privado de libertad, en virtud de una sentencia condenatoria y hasta el momento o no se ha intentado o no se ha conseguido alcanzar un acuerdo mediado con la víctima. Tal tipo de mediación presenta las mismas dificultades que la mediación intrajudicial y además algunas propias como la hostilidad del medio penitenciario, la pasividad que puede tener la víctima en un momento tan tardío y la instrumentalización que puede sacar de ella el agresor para mejorar su situación punitiva ya firme. Sin embargo, por otro lado hay que tener en cuenta, que la ejecución penitenciaria dispone de medios que pueden facilitar su desarrollo como la valoración del resarcimiento del daño y la asunción del delito que en calidad de signos de reinserción social pueden actuar como criterios determinantes para la concesión de permisos de salida, régimen abierto o libertad condicional, lo que les permite servir de instrumentos para el inicio de experiencias conciliadoras.

En la expansión que está teniendo la mediación penal en diversos países, y en España en particular, es más frecuente que el ámbito de aplicación se ciña al momento previo al proceso, precisamente para evitar su entrada en él, a través del encuentro entre víctima y agresor guiado por un mediador y supervisado por un juez, o bien en el caso de que se realice en el momento de la ejecución penitenciaria, generalmente se suele referir a prácticas mediadoras que tratan de paliar las diferencias surgidas entre internos como consecuencia de agresiones o disputas que no sólo les acarrearán desventajas en el cumplimiento de la pena, como pueda ser la separación o expulsión del módulo donde están destinados, sino que incluso les puede producir la imposición de una sanción disciplinaria; en estos casos la mediación la puede llevar a cabo un mediador del ámbito penitenciario y no conlleva supervisión judicial, porque se trata de una actuación en el seno de un proceso

administrativo y no penal. Partiendo de dichas premisas, cuando la mediación en sede penitenciaria se lleva a cabo entre agresor y víctima, se toman elementos de cada uno de los tipos de mediación anteriormente señalados, se trata de mediación entre víctima y agresor, pero en el ámbito penitenciario, es decir el presupuesto es en todo caso la comisión de un delito que ya ha sido juzgado y condenado, por tanto tenemos víctima y agresor de un conflicto penal (y no internos de un centro penitenciario enfrentados por un conflicto de convivencia), pero el espacio donde se va a desarrollar no es el prejudicial o intrajudicial sino el de ejecución penal, y en concreto penitenciaria, por tratarse de una persona privada de libertad.

Existen algunos modelos de este tipo de mediación en el derecho comparado como por ejemplo Reino Unido, Estados Unidos, Bélgica y Canadá, donde la mediación se ha extendido al ámbito penitenciario, en algunos casos para potenciar encuentros voluntarios entre infractores y víctimas a través de un mediador con el 2 objetivo de responsabilizar y pacificar las relaciones entre ellos y por tanto, sin centrarse en posibles beneficios penitenciarios o libertad condicional (Varona Martínez), mientras que en otros casos, grupos de víctimas se acercan a las prisiones para explicar a los internos sus experiencias como tales. En todos estos supuestos se aspira a sensibilizar a los reclusos con las víctimas, y también a mejorar la información que les llega a éstas de las decisiones que afectan a la excarcelación de los reclusos, lo que puede contribuir a reducir la ansiedad y el olvido en el que siempre han estado las víctimas durante el cumplimiento de la condena. En España una experiencia muy reciente es la que se está llevando a cabo en los delitos de terrorismo donde se han producido encuentros entre agresores y víctimas con la finalidad de dialogo y pacificación, lo que no sólo ha abierto una vía de superación del terrible impacto social que produce el terrorismo, sino que introduce una forma de mediación penal hasta ahora poco explorada.

## **2.- La protección de los intereses de la víctima en la ejecución penitenciaria**

### *2.1.- Consideraciones críticas*

La mediación en la ejecución penitenciaria no siempre es bien recibida por la doctrina penal por el recelo con que se recibe cualquier participación de la víctima en el cumplimiento de la condena, a la que con frecuencia le invade un sentimiento vindicativo que le lleva a perseguir el empeoramiento de la situación penitenciaria de su agresor, sin embargo hay que distinguir la participación de la víctima como parte decisoria de las figuras penitenciarias lo que es totalmente rechazable, de su participación para el dialogo y la pacificación social del conflicto generado con el delito, que sí puede ser positiva.

Otras razones que la rechazan son las que entienden que no hay razones para pensar que se va a conseguir en este momento si antes no se consiguió, que después de tanto tiempo después del delito la víctima va a preferir olvidar y no revivir una experiencia que a lo mejor ya se ha olvidado, que el agresor ya condenado pocas ventajas puede obtener de su acuerdo con la víctima, que se corre el riesgo de privatizar la ejecución o que los encuentros en el centro penitenciario pueden presentar dificultades por las medidas de seguridad propias del sistema carcelario y producir en la víctima sentimientos de miedo o temor por la hostilidad del lugar.

Es cierto que el medio penitenciario en general no suele facilitar este tipo de actividades, no solo por problemas de funcionamiento y organización, sino tambien por la propia formación funcional tradicionalmente volcada en el interno y no en la víctima, sin embargo todos estos reproches olvidan que la mediación siempre es positiva porque como solución pacífica y dialogada de los conflictos satisface a ambas partes, además en todo caso ha de ser voluntariamente aceptada por agresor y víctima y precisamente el paso del tiempo puede servir para suavizar las diferencias desde una perspectiva menos enfrentada, de esta manera a través de la mediación se puede conseguir que el condenado asuma y reconozca los hechos y que la víctima supere el choque emocional del delito o daño sufrido.

No hay que olvidar que la mediación en la ejecución penal, espacio en el que es preferente la prevención especial, sirve doblemente a la finalidad resocializadora de la pena de prisión ya que permite al penado reintegrarse en la sociedad después de la responsabilidad que supone haberse sensibilizado con los intereses de la víctima compensado sus daños, y prepara a la sociedad y especialmente a la víctima para aceptarlo de nuevo sin temores ni recelos. En este sentido la mediación comparte con el tratamiento penitenciario la necesidad de voluntariedad y su carácter de motivación en el sistema de cumplimiento, lo que se puede facilitar si la víctima también acepta su idoneidad en este momento procesal.

### *2.2.- Los intereses de la víctima en la ejecución penitenciaria española*

La protección de los intereses de la víctima no encaja demasiado bien con el espíritu de la Ley Orgánica General Penitenciaria de 1979 que va orientado preferentemente a la consecución de la reinserción social de los reclusos, como principio programático de toda la ejecución penitenciaria, sin embargo en los últimos años son varias las reformas que se han llevado a cabo para tener en cuenta los intereses de la víctima: en primer lugar en la valoración de la conducta del recluso, dirigida a reducir los efectos del delito y compensar los daños causados a las víctimas y en segundo lugar al permitir la intervención de la víctima no con facultades decisorias en la ejecución, pero sí con una mayor información sobre el cumplimiento de la condena de su agresor. Entre las diversas razones que explican el impulso que han tomado estas recientes figuras hay que tener en cuenta no sólo los distintos fines

de la pena que van más allá del mero castigo retributivo, buscando otras finalidades posteriores en la imposición y cumplimiento de las penas, sino también la expansión del movimiento victimológico que trata de proteger a la víctima en todas las fases del iter penal: la instrucción, el enjuiciamiento y también la ejecución de la condena.

Entre las normas que valoran la conducta del recluso, dirigida a reducir los efectos del delito y compensar los daños causados a las víctimas hay que distinguir dos supuestos distintos, en primer lugar las exigencias para todo tipo de delitos y en segundo lugar las exigencias específicas para terrorismo y delincuencia organizada.

En relación a todo tipo de delitos, en la Exposición de Motivos de la Ley

7/2003 que reformó el Código Penal, se señala que la incorporación de la satisfacción de la responsabilidad civil para la clasificación en tercer grado se debe a que *“hay que tener en cuenta que el pronóstico favorable de reinserción social que preside la concesión de este grado de tratamiento debe considerar la conducta efectivamente observada por el penado en orden a restituir lo sustraído, reparar el daño e indemnizar los perjuicios materiales y morales, así como las garantías de que las satisfaga con el patrimonio que pudiese llegar a adquirir en tanto no haya satisfecho su responsabilidad”* lo que supone plantearlo en términos de reinserción social y prevención especial como un signo de responsabilidad y de asunción del delito, ya que se sigue la orientación constitucional de conseguir que el responsable de un delito se aparte del delito asumiendo su responsabilidad por los hechos producidos como una prueba de responsabilidad con la sociedad.

Por su parte, las normas que endurecen las condiciones de cumplimiento de la condena en los delitos de terrorismo y de delincuencia organizada se dirigen especialmente a exigir el perdón a las víctimas, el abandono de las conductas delictivas, el distanciamiento de la organización delictiva y la colaboración con la justicia, lo que se inclina más a la prevención general positiva ya que dichas normas pretenden dar satisfacción a una demanda social más punitiva con el fin de reestablecer el orden perturbado y reforzar la confianza en el Ordenamiento Jurídico, lo que sitúa estas normas más cerca de la retribución que de la prevención.

Por último la mayor información a la víctima sobre el cumplimiento de la condena de su agresor se manifiesta en la intervención de las partes en distintas figuras penitenciarias como el levantamiento del periodo de seguridad para que no sea necesario cumplir la mitad de la condena antes de acceder al régimen abierto, la vuelta al régimen general del art.78 del Código Penal para que las figuras penitenciarias no se calculen sobre el total de la condena sino sobre el límite concursal y la concesión de la libertad condicional anticipada cualificada que permite acceder antes del cumplimiento de las tres cuartas partes de la condena a la última fase del cumplimiento de la pena; asimismo en los delitos de violencia de género es obligatorio informar a las víctimas de cualquier tipo de excarcelación de su agresor, lo que se debe al avance del movimiento victimológico que cada vez está introduciendo en las últimas reformas legislativas más atención a los intereses de las víctimas tanto en las normas penales como en las procesales. Esta explicación se asienta en el entorno del movimiento restaurativo que puede apoyarse en una finalidad meramente retributiva o de compensación del daño causado o bien orientarse hacia una pacificación social en la que el encuentro entre víctima y agresor se utilice como una manifestación de pacificación social y de humanización penal, lo que es mucho más adecuado.

### **3.- Características de la mediación durante el cumplimiento de la pena.**

Respecto al tipo general de mediación, la diferencia de esta modalidad no se encuentra tanto en los sujetos ni en sus fines, ya que la víctima sigue pretendiendo los mismos objetivos: obtención de perdón, disculpa, reparación... y el agresor sigue teniendo la posibilidad de obtener ventajas punitivas, sino que lo verdaderamente diferente es el medio donde se realiza que comporta una serie de diferencias que se indican a continuación:

- la mediación se debe incardinar en un programa de tratamiento planificado por los equipos profesionales del centro penitenciario, lo que exige que se trate de sujetos condenados porque los preventivos no pueden acceder al tratamiento penitenciario, salvo que se respete y garantice la presunción de inocencia.

- el agresor ya ha sido condenado, por tanto los problemas con el principio de presunción de inocencia se debilitan, por eso el reconocimiento de los hechos pierde su finalidad de colaboración con la Justicia pero la gana como asunción del delito en términos de reinserción social ya que una prueba de haber sido reinsertado durante la ejecución es asumir los hechos delictivos cometidos y reconocer su ilicitud, lo que no siempre coincide con el arrepentimiento moral de lo realizado. Hay que tener en cuenta que la condición de penado del interno no le puede obligar en ningún caso a participar en los encuentros ya que debe ser algo totalmente voluntario, como todo tratamiento penitenciario, de manera que la voluntariedad necesaria para participar en cualquier programa de mediación, se une en este caso a la voluntariedad del tratamiento penitenciario, lo que refuerza este requisito indispensable en todo proceso de mediación.

- la tranquilidad que a la víctima le pueda reportar la privación de libertad de su agresor, puede ser perturbada ante eventuales salidas del medio penitenciario, ya que cualquier excarcelación anticipada respecto al final de la condena suele despertar en la víctima un sentimiento de miedo o inseguridad favorecida por la alarma social que a veces se crea ante la posibilidad de progresar a determinados delincuentes a semilibertad o permitirles disfrutar de permisos de salida, lo que puede provocar su rechazo a la mediación, sin embargo los beneficios no se conceden de manera automática sino por el cumplimiento de los requisitos legales, entre los que debe tenerse en cuenta su actitud con la víctima. Además la víctima puede haber perdido el interés en mediar con su agresor,

especialmente si se trata de delitos de poca gravedad o que apenas producen daños, sin embargo hay ocasiones en las que el paso del tiempo no aminora, e incluso incrementa, la necesidad de la víctima de recibir del agresor alguna compensación del daño producido, por ello la mediación puede evitar dichos daños, siempre que la víctima sea convenientemente preparada, ya que su presencia en el centro penitenciario puede considerarse como una sobreexigencia añadida al delito sufrido, salvo que se cuente con una preparación específica por parte de mediadores profesionales.

- el espacio prisional elimina la igualdad de las partes que se da en la mediación pre o intrajudicial, ya que en este caso el agresor ya ha recibido su castigo, por tanto la posición de partida es de desigualdad, y además exige la celebración de los encuentros en el medio que el agresor relaciona como posición de poder, y que a la víctima, a su vez, puede causarle rechazo. Para superar este inconveniente, la mediación debe formar parte del tratamiento penitenciario que está siguiendo el interno, con estrategias dirigidas a desarrollar actitudes conciliadoras, por ello sólo si ha avanzado en esa línea debe ser propuesto para celebrar los encuentros con la víctima.

- el mediador es conveniente que pertenezca al medio penitenciario, bien por relación funcional o por medio de entidades que colaboran en los centros penitenciarios en las actividades de tratamiento, esto le relaciona directamente con el agresor al que debe haber informado previamente a través de actividades formativas de las características de los encuentros y de sus consecuencias, pero debe también encargarse de la preparación de la víctima a través de entidades externas como servicios de mediación, oficinas de atención a la víctima u organizaciones no gubernamentales.

- los delitos que se prestan a este tipo de mediación no tienen ninguna característica especial, incluso a veces se llevan a cabo con los más graves como libertad sexual o terrorismo. En el caso especial de terrorismo, pese a que su extrema gravedad y los daños irreparables que producen en sus víctimas, lo han distanciado siempre de este tipo de actuaciones conciliadoras, recientemente ha sido objeto de una interesante experiencia en relación a los presos de la banda terrorista ETA, a través de la vía Nancles para la reinserción de presos. Este programa se inició por el

Gobierno socialista en colaboración con el Gobierno Vasco, pero recientemente se ha modificado asumiendo el Gobierno Central la responsabilidad del programa; las diferencias básicas entre la primera iniciativa y la segunda es que en la primera se trataba de encuentros restaurativos, a solicitud del recluso, sin consecuencias en forma de beneficios penitenciarios y dirigidas por mediadores especializados de la oficina de víctimas de terrorismo del País Vasco, mientras que en la segunda los encuentros se califican de reparadores, sólo la víctima puede solicitarlos, no se ha aclarado si tendrá o no consecuencias penitenciarias y las dirige personal de la prisión, lo que en su conjunto ha recibido algunas críticas.

- los efectos de la mediación durante el cumplimiento de la pena pueden tener un evidente contenido penitenciario para el agresor, al permitirle acceder a figuras en las que se valore su conducta y comportamiento postdelictivo, en aras a la valoración de avanzar en la reinserción social, pueden ayudar a la víctima a superar los efectos de la victimización que hayan perdurado en el tiempo y que sólo este tipo de actuaciones son capaces de facilitar, pero sobre todo contribuyen al dialogo y a la pacificación social para superar el conflicto creado por la comisión del delito y humanizar el cumplimiento de la pena de prisión.

#### **4.- Mecanismos legales que permiten la mediación durante el cumplimiento de la condena.**

La ejecución penitenciaria se orienta a la reeducación y reinserción social de los reclusos lo que significa que su objetivo es conseguir signos de recuperación social en relación al delito cometido y a los factores de integración social que hayan podido contribuir al delito, para ello, a medida que el sujeto condenado a pena de prisión vaya mejorando no sólo su conducta penitenciaria, sino su actitud frente al delito cometido y al daño causado, el centro penitenciario debe ir concediendo espacios de prelibertad para que el interno vaya preparándose su salida al exterior.

En los últimos años muchas legislaciones penitenciarias han incluido como requisito para la obtención de figuras que permiten salidas al exterior, como pueda ser la semilibertad, el régimen abierto o la libertad condicional, que los internos hagan frente al pago de la responsabilidad civil derivada del delito, lo que puede tener no solo un contenido económico de resarcimiento del daño material efectivo, sino también un contenido moral de reconocimiento del daño producido, disculpa o petición de perdón a la víctima, de esta forma la conciliación víctima agresor se puede conseguir en la medida en que desde la propia institución se fomente el cumplimiento de las obligaciones civiles o la asunción del delito, con ello la víctima puede obtener la satisfacción que no ha conseguido antes del juicio y ver como se reducen los efectos de la victimización secundaria. Obligación de la Administración Penitenciaria es para ello, en el aspecto económico de la conciliación, facilitar el trabajo de los reclusos tanto dentro como fuera de la cárcel, y en el aspecto de daño moral diseñar programas de tratamiento que estimule esta actitud de responsabilidad individual en los internos.

Las suspicacias sobre la sinceridad del interno para aceptar intervenir en la mediación deben despejarse porque presentan las mismas dificultades que la mediación llevada a cabo en otro momento del proceso, y sin embargo tiene un medio mucho mas adecuado para ser evaluada como es la valoración de la asunción o reconocimiento del delito y el arrepentimiento interpretado en términos objetivos y no morales, que funcionan

como criterios de numerosas figuras penitenciarias como los permisos de salida, la clasificación penitenciaria o la concesión del indulto, y que están en manos de profesionales de técnicas de conducta que pueden desarrollar programas que fomenten esta actitud y que puedan valorar posteriormente los logros alcanzados.

En este sentido en la legislación penitenciaria española hay diversas figuras que pueden facilitar este mecanismo restaurativo, entre ellas queremos destacar el régimen abierto, la libertad condicional y los supuestos específicos del terrorismo:

#### A.- Régimen abierto:

Hasta fechas muy recientes, la legislación penitenciaria española no contenía ninguna referencia expresa a la mediación o reparación del daño en sede penitenciaria, lo que no impedía tenerlo en cuenta como un factor favorable dentro de la clasificación dada la gran flexibilidad del sistema de grados bajo la denominación de individualización científica, sin embargo, desde 2003 la posibilidad de acceder al régimen abierto o semilibertad en la legislación española está sometida a dos requisitos en los que puede tener una gran relevancia la justicia restaurativa: el primero de ellos es el cumplimiento del periodo de seguridad o cumplimiento de la mitad de la condena en las penas de más de cinco años de prisión que puede ser evitado siempre que se formule por el Juez de Vigilancia un pronóstico favorable de reinserción social, y el segundo es el cumplimiento de la responsabilidad civil derivada del delito como prueba de buena conducta de progresión en el tratamiento penitenciario.

En cuanto al *periodo de seguridad*, en las penas de prisión de más de cinco años, el Juez o Tribunal sentenciador puede ordenar el cumplimiento de la mitad de la condena para poder acceder al régimen abierto (art.36.2 CP), siendo obligatorio para los internos condenados por delitos de terrorismo o cometidos en el seno de organizaciones criminales, delitos de agresiones sexuales, abusos sexuales y prostitución y corrupción en menores de trece años.

Sólo en el primer supuesto, el Juez de Vigilancia podrá excluir su cumplimiento y por tanto conceder el tercer grado sin necesidad de ningún mínimo de condena cumplida, si lo solicita la Junta de Tratamiento y después de dar audiencia a las partes, de manera que si la víctima se ha personado como acusación particular será oída antes de que su agresor salga en tercer grado si no ha cumplido al menos la mitad de la condena en penas de más de cinco años.

Para solicitar al Juez de Vigilancia que permita la mencionada excepción, la Junta de Tratamiento valorará las circunstancias personales del interno entre las que destacan dos con posible contenido mediador:

- asunción del delito y actitud de respeto a la víctima con compromiso de arrepentimiento, asunción o reparación del daño.

- participación en los programas específicos de tratamiento relacionados con la actividad delictiva.

Estos criterios parecen estar pensando en delitos muy específicos como libertad sexual y violencia doméstica en los que la investigación criminológica ha incorporado programas específicos para valorar la relación con la víctima o la asunción del delito, pero en otros delitos mayoritarios como el robo con violencia o el tráfico de drogas, tales premisas están sumamente abandonadas por el tratamiento penitenciario, lo que debería ser subsanado.

En relación al *pago de la responsabilidad civil*, la reparación o mediación alcanzada después de la sentencia o durante la ejecución de la misma ha cobrado mucha importancia al incorporarse el pago de la responsabilidad civil como requisito para alcanzar el régimen abierto y la libertad condicional, lo que supone una auténtica novedad en el ámbito penitenciario donde legalmente no se tenía en cuenta el pago de las responsabilidades civiles en la concesión de mejoras penitenciarias, permitiendo introducir los intereses de la víctima en este campo de la ejecución penal.

La introducción de este requisito fue algo polémica en sus inicios porque en función de su interpretación, se podía orientar hacia la resocialización de las penas privativas de libertad exigida en el art.25.2 de la Constitución o bien hacia un carácter más retributivo y civilista de compensación a las víctimas, por ello si lo que prima es el pago efectivo, sin valorar siquiera las posibilidades de reparación, estaremos ante un requisito meramente compensatorio, sin embargo si se valora el esfuerzo del interno en reparar los daños causados se estará valorando un indicativo de reinserción social.

Pese a la amplitud con la que el art. 72.5 LOGP considera la satisfacción de la responsabilidad civil, la Instrucción 9/2003 de la DGIP lo entendió inicialmente de forma absoluta estableciendo un criterio objetivo representado por el pago efectivo o declaración de insolvencia judicial, y otros valorativos estimatorios de la voluntad y capacidad de pago del sujeto, con la particularidad de que en el listado de delitos en los que se señalaba que se aplicaría singularmente<sup>1</sup> se exigía en todo caso el pago efectivo o aval suficiente de hacerlo en el futuro, lo que dio lugar a una aplicación práctica muy restrictiva que negaba la progresión al margen del auto de insolvencia, apartándose del sentido del precepto dispuesto a valorar el esfuerzo en la reparación. Posteriormente, sin embargo, ya se le dió una perspectiva de prevención especial victimológica al flexibilizarla, valorando más el esfuerzo y compromiso de pago futuro de quienes carecen de recursos para afrontar su deuda pero manifiestan su intención de hacerlo en cuanto disfruten de un trabajo remunerado en tercer grado o libertad condicional. Además se eliminaron las diferencias de trato entre los distintos delitos, reforzando el sentido del precepto penal

dirigido claramente a valorar el esfuerzo en la reparación, el compromiso futuro y no sólo el pago efectivo. De esta manera el cumplimiento de este requisito con criterios de individualización penitenciaria va a valorar la voluntad de reparación y el esfuerzo dentro de sus posibilidades, por ello sin pago no hay regresión automática sino análisis global de las variables, ya que lo importante es que el impago no nazca de la insolidaridad o la falta de consideración a las víctimas, sino de la imposibilidad de hacer frente al mismo.

Por ello la incorporación de la reparación a la ejecución penitenciaria puede despertar nuevas expectativas si contribuye a estimular en el agresor la responsabilidad por el hecho cometido, siempre que se plantee en términos de esfuerzo en reparar atendiendo a las condiciones personales y patrimoniales del culpable. Esta concepción de la reparación abandona una concepción meramente civil de pago de una deuda por el daño causado para desplazarse hacia una concepción preventiva en la que lo importante pasa a ser, no sólo la efectiva compensación, sino el esfuerzo del responsable en aproximarse a la situación de la víctima y con ello contribuir a la pacificación social y abre el camino a un contenido específico del tratamiento penitenciario de los delitos patrimoniales que han sido tradicionalmente los más olvidados entre los tratamientos penitenciarios específicos.

Delitos patrimoniales y socioeconómicos que hubieran revestido notoria gravedad y perjudicado a una generalidad de personas por afectar a intereses públicos.

Este significado de la responsabilidad civil también tiene de positivo su función para valorar la conducta personal orientada a la reinserción y no sólo la conducta penitenciaria como sumisión a las normas disciplinarias y que valora los intereses de la víctima ante los reiterados incumplimientos de responsabilidad civil; sin embargo los mayores inconvenientes de su exigencia en la clasificación o progresión a tercer grado son que acabe reflejando un sentido reduccionista de la reparación a la víctima

(Tamarit 2005) enfocado exclusivamente a la responsabilidad civil como pago económico, sin valorar otros aspectos más positivos desde el punto de vista penitenciario como la conciliación o mediación entre agresor y víctima, y que ignora los escasos ingresos que se obtienen con el trabajo penitenciario y las dificultades para encontrar una ocupación laboral en el exterior, por ello la manera de salvar ambas dificultades pasa por potenciar las actividades laborales del interno y estimular su comprensión hacia la víctima en términos no sólo económicos sino también simbólicos. De esta manera, el tratamiento dirigido a conseguir del sujeto la asunción de responsabilidad, el respeto a los bienes ajenos y la voluntad de reparar el daño causado, a través del trabajo con profesionales de las ciencias de la conducta, requerirá además la puesta a disposición de los medios para que el interno pueda reparar el daño causado, ya que los medios económicos de la mayoría de los internos son muy limitados y muchas veces supeditados a la existencia de un puesto de trabajo. Esto implica un esfuerzo institucional en ampliar la oferta de puestos de trabajo remunerados a los internos de los centros penitenciarios para que reciban un salario con el que puedan hacer frente a sus responsabilidades civiles, ya que a veces se produce un círculo vicioso consistente en que el condenado no progresa porque no paga a las víctimas y éstas no cobran porque el penado no progresa, para ello con el fin de preparar al interno para esta reparación a la víctima hay que asesorar al interno a cumplir la responsabilidad civil con antelación suficiente y no solo para pasar a. Tercer grado.

b. Libertad condicional:

Dos son los aspectos de la libertad condicional en los que pueden tener importancia los programas de mediación: la necesidad del pago de la responsabilidad civil y la posibilidad de adelantar su concesión.

Desde 2003 se le ha dado al requisito de pronóstico favorable de reinserción social un contenido legal bastante controvertido, ya que no se entenderá cumplido si el penado no ha satisfecho la responsabilidad civil en los términos del art.72.5 de la

LOGP, con lo que se abandona su enfoque de informe personalizado para adquirir un carácter predeterminado.

Además, la libertad condicional se puede conceder de manera adelantada cuando se hayan cumplido dos tercios de la condena, y a ello hay que añadir, cuando ya se haya cumplido la mitad de la condena, según establece el art.91.2 del Código

Penal, un nuevo adelantamiento acumulable al otro, de hasta noventa días por año efectivo de cumplimiento de condena siempre que el interno haya realizado continuamente tareas laborales culturales u ocupacionales y se acredite su participación efectiva y favorable en *programas de reparación a las víctimas* o de tratamiento o desintoxicación.

Este beneficio lo ha de proponer Instituciones Penitenciarias con informe del Ministerio Fiscal y demás partes, lo que incomprensiblemente deja fuera la petición por el propio condenado, y nunca se podrán aplicar a los delitos referentes a organizaciones y grupos terroristas y delitos de terrorismo o cometido en el seno de organizaciones o grupos criminales, lo que puede resultar discriminatorio, en la medida en que el resto de variables puedan ser favorables a la reinserción. La importancia de esta figura es que por primera vez se refiere expresamente a programas de reparación en sede penitenciaria lo que ratifica la necesidad de valorar el acercamiento entre víctima y agresor ya condenado incluso dentro del seno de la prisión.

C.- Terrorismo y organizaciones criminales.

Un supuesto específico de reparación en sede penitenciaria tanto para el tercer grado como para la libertad condicional se da en los delitos de terrorismo (secc 2ª cap V titulo XXII del CP) o delitos cometidos en el seno de organizaciones criminales, donde además de los requisitos anteriores, se exige:

- 1) mostrar signos inequívocos de abandono de fines y medios de actividad terrorista y además
- 2) colaboración activa con las autoridades para: impedir la producción de otros delitos por parte de organización o grupo terrorista, atenuar los efectos de su delito, identificar, capturar y procesar a los responsables de delitos terroristas, obtener pruebas e impedir la actuación o desarrollo de la organización o asociación a las que hayan pertenecido o con las que hayan colaborado.

Los apartados 1) y 2) son acumulativos, los distintos contenidos de la colaboración no lo son por lo tanto con la presencia de uno de ellos es suficiente para estar completo el requisito.

Esto se podrá acreditar con una declaración expresa de repudio de sus actividades delictivas y de abandono de la violencia y una *petición expresa de perdón a las víctimas de su delito*, y por los informes técnicos que demuestren que el interno se ha desvinculado del entorno terrorista.

Entre los inconvenientes que se han denunciado sobre la regulación de esta figura en términos de mediación, destaca que son los únicos delitos que contemplan la regulación del perdón o disculpa a la víctima, lo que puede suponer un trato discriminatorio respecto a otras víctimas de delitos, que recoge un enfoque de disculpa moralista de arrepentimiento interno, más que una reparación en términos jurídicos o que lo que hasta ahora permitía un régimen penológico privilegiado, ha pasado a endurecer las condiciones de la clasificación penitenciaria.

Esta especie de reparación moral a través del perdón y de la disminución de los efectos del delito por medio de la colaboración con la Justicia requiere una actitud personal de cambio en los planteamientos delictivos del agresor lo que difícilmente se podrá llevar a cabo si como ocurre en la mayoría de los casos los condenados por terrorismo cumplen la totalidad de su condena en primer grado con ausencia de permisos de salida, de actividades de tratamiento y en definitiva de una mínima orientación resocializadora. Por ello una primera medida que puede facilitar el cumplimiento de este requisito con garantías de certeza es la reducción y limitación del primer grado sin generalizarlo en este tipo de delitos, y la incorporación en los programas de tratamiento de vías de mediación que faciliten el complicado y casi imposible acercamiento, sin el debido asesoramiento, entre agresor y víctima, lo que como antes se ha señalado se ha iniciado recientemente en España

## 5.- Conclusiones

Esta utilización de la mediación en el ambito penitenciario no sólo no es incompatible con los fines punitivos de la prision, sino que por el contrario sirve mejor a los objetivos constitucionalmente marcados como son la reeducación y reinserción social en la medida en que la verdadera reinserción es la asunción del delito, el reconocimiento del daño y el compromiso de no volver a cometer delitos. Para ello el escenario mas apropiado seria el de programas diseñados por los centros penitenciarios, pero ejecutados con la colaboración de mediadores externos a la institución, incluso llevando a cabo primero los encuentros de manera separada entre las partes y, sólo en caso de alcanzar un nivel adecuado de progreso, pasar al encuentro conjunto.

Como valoración global de la necesidad de hacer frente a la responsabilidad civil para acceder al tercer grado y a la libertad condicional se puede entender que una reparación voluntaria resultante de una labor de mediación puede ser una prueba

efectiva y concreta de evolución positiva, del esfuerzo en reparar el daño producido y por tanto de la reafirmación del valor de las normas y del interés de reinsertarse de nuevo en la sociedad.(Vall y Villanueva 2003). La posibilidad de desempeñar un puesto de trabajo dentro de la prisión resulta un requisito sumamente positivo por las facilidades que puede presentar para hacer frente a las responsabilidades civiles, en este sentido el art 33.1.d) LOGP establece que la Administración cuidará que los internos contribuyan al sostenimiento de sus cargas familiares y *al cumplimiento de sus restantes obligaciones...* lo que parece referirse al cumplimiento de las responsabilidades civiles derivadas del delito y expresadas en la condena

En todos estos supuestos no se debería pensar exclusivamente en un tipo de mediación de contenido económico, sino fomentar también otros contenidos como la actitud de respeto o empatía frente a la víctima, lo que es más propio del tratamiento penitenciario, en este sentido los programas cognitivos que fomentan las habilidades sociales pueden lograr buenos resultados, entre los que se pueden citar los programas específicos de control de la ira, delincuentes sexuales o maltratadores.

En general en los programas de mediación uno de los mayores problemas es conseguir la voluntariedad de las partes ya que al inicio son lógicamente posturas enfrentadas, sin embargo la tarea de los mediadores precisamente se dirige a conseguir el acercamiento y la sensibilización con los intereses mutuos, en esta empresa es fundamental garantizar la neutralidad del mediador y la confidencialidad de los acuerdos, por ello los principales retos son la creación de figuras de mediadores ajenos a los órganos institucionales, conseguir que las dos partes superen sus diferencias y acudan voluntariamente a la mediación y que el contenido de los acuerdos sea confidencial y sólo se transmita a las instituciones lo que sea de utilidad para el acercamiento de las partes, obviando cualquier información cuando no se llegue a un acuerdo. Las ventajas van a ser evidentes ya que

aumenta las posibilidades de alcanzar la asunción del delito, la empatía con la víctima y la voluntariedad del resarcimiento, objetivos viables dentro de un contexto de tratamiento penitenciario.

Otra de las razones para apoyar la creación de programas de mediación es que la intervención de la víctima sin la debida preparación por profesionales sólo puede conducir a potenciar el sentimiento vindicativo, por ello sólo con la intermediación a través de profesionales se pueden acercar las posiciones de agresor y víctima con una visión restaurativa constructiva.

Todas estas previsiones son incompatibles con una participación de la víctima en la decisión de figuras penitenciarias, que debe ser totalmente rechazada por no cumplir la naturaleza pública de la ejecución penitenciaria ni la orientación pacificadora de la justicia restaurativa.

#### **Bibliografía**

Ríos Martín, J.C./Pascual Rodríguez, E./Bibiano Guillén, A. *La mediación penal y penitenciaria*. Madrid 2006

Vall Rius, A./Villanueva Rey, N. *El programa de mediación en la Jurisdicción Penal Ordinaria: un estudio sobre tres años y medio de experiencia*. Generalitat de Catalunya. Centro de estudios jurídicos y formación especializada. 2003.

Varona Martínez, G. *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*. Granada 1998

Tamarit Sumalla, J.M<sup>a</sup> La introducción de la Justicia reparadora en la ejecución penal ¿una respuesta al rearme punitivo? *Iustel Revista General de Derecho Penal*10 Enero 2005



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**CULTURA DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS:  
La proximidad como valor.**

Xarxa per a la Mediació.  
Associació per la investigació, pràctica i professió de la mediació  
Espanya



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# CULTURA DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS: La proximidad como valor.

**Xarxa per a la Mediació.**

Associació per la investigació, pràctica i professió de la mediació  
**España**

*La Xarxa per a la Mediació, Association for the research, practice and profession of mediation, is a nonprofit entity, and has the purpose to foster and promote research, innovation and legitimation of alternative conflict management and mediation in municipal contexts, as well as the professionalization and rigor of the interventions of mediators who develop these processes*

C/Regomir, 3, Barcelona

grupdebatmediacio@gmail.com / enrico.cirla@gmail.com

CIUDAD: Barcelona (Catalunya)

## **OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN:**

Dar protagonismo al papel de la mediación comunitaria como estrategia para la gestión de los conflictos de convivencia.

Destacar las ventajas y desventajas de la mediación y gestión de conflictos realizada desde el territorio.

Aportar preguntas, abrir debates y reflexionar acerca del trabajo del mediador/a.

## **ABSTRACT**

Las y los mediadores que formamos parte de la Xarxa per a la Mediació pretendemos ilustrar el proceso de creación de una red de reflexión-acción alrededor de la profesión de mediación. El punto de partida de nuestra historia fue una confrontación y una necesidad de pasar a la acción y ésta nos llevó a la oportunidad de crear una asociación que actualmente cuenta con 75 soci@s.

Los porqués de la mediación y la gestión de conflictos desde la proximidad, la innovación constante en metodologías de intervención, el reto de clasificar los ámbitos de actuación y de marcar los límites de la mediación comunitaria, son algunas de las muchas preguntas y reflexiones que nos hacemos cada día y que queremos compartir. Desde las buenas prácticas y también desde los errores.

Como mediadores actuamos ante la diversidad que nos aporta la sociedad y, por tanto, ante la diversidad de los conflictos interpersonales y sociales, que a su vez están en constante dinamismo. El futuro de esta herramienta, de esta mirada, está en constante construcción, y le debemos rigor, autocrítica, creatividad e ilusión.

## **ABSTRACT**

As members of the Association Xarxa per la Mediació we pretend to illustrate the creation process of a network of reflection-action related to the profession of mediation. The advantages of mediation and conflict management from a proximity approach, constant innovation in intervention methodologies, the challenge of classifying areas of intervention and setting the limits of community mediation, are some of the many questions and reflections that arise every day and that we want to share, starting from the experience of good practices but also from the errors. As mediators we act in front of the diversity that society provides us and, therefore, in relation to a diversity of interpersonal and social conflicts, which are in constant and dynamic change. The future of this tool, of this way of looking on conflicts, is in constant construction, and we owe it rigor, self-criticism, creativity and enthusiasm.

## **RESÚMEN**

Los municipios, como órgano territorial y los Ayuntamientos, a nivel administrativo representan el menor rango de organización, por lo tanto, más cercano al ciudadano, es el marco donde las personas viven, se relacionan, se comunican, trabajan, donde pasan su tiempo libre, donde participan y por ende, donde se concretan y toman forma los conflictos. En este nivel, cada vez es más necesario analizar las interacciones que tienen lugar en nuestros pueblos y ciudades, y con ello encontrar nuevas líneas de intervención social, nuevas maneras para la prevención y provención y la gestión positiva de la convivencia y los conflictos que genera. En este sentido, la intervención se dirige a las relaciones entre personas y por lo tanto el foco se sitúa en el proceso y la gestión y creación de alternativas y no tanto en la búsqueda de soluciones.

Hablamos en todos los casos de relaciones sociales, de interdependencia (de nuestro día a día), como un elemento clave del conflicto. Desde la perspectiva de la mediación, se entiende que el conflicto se produce ante dos o más opciones o alternativas a una situación y éstas son percibidas como incompatibles o contradictorias entre sí. Y

compartimos con J.P.Lederach la concepción de que el conflicto es “un elemento estructurador de la vida en comunidad (...)” (Lederach,1994).

La mediación comunitaria o ciudadana surge como una herramienta para la gestión de conflictos que ofrece la opción de comprender la lógica comunitaria de interdependencia y, a la vez, buscar la mejor opción para relacionarse con este contexto, asumiendo que a nivel comunitario existen y cohabitan múltiples perspectivas de entender y abordar la realidad.

Los servicios de mediación, con la participación activa y co-responsable de la ciudadanía, ofrecen un proceso de gestión de los conflictos, un espacio de diálogo en y desde el propio municipio. Esta participación ciudadana supone una responsabilización por parte de los usuarios de sus conflictos, una asunción de compromisos y una valoración autocrítica sobre lo que uno puede modificar y/o mejorar, así como una apertura a la búsqueda de aportaciones que uno mismo puede plantear en relación al conflicto. Y al mismo tiempo una oportunidad para conocer y reconocer al otro.

En este sentido, el trabajo en red con los agentes sociales que están presentes en el territorio es fundamental ya que permite generar un entramado de relaciones y complicidades que facilitan la comprensión de las dinámicas sociales. La existencia de estas conexiones, de estos anclajes en diferentes ámbitos del tejido social, permite profundizar en el conflicto desde diferentes miradas y disciplinas, y actuar como termómetros de las dinámicas relacionales y de conflicto desde la intervención y, también, desde la prevención.

La mediación puede jugar un papel transformador en todas aquellas situaciones que necesiten de un trabajo en la mejora de la comunicación entre las partes, ya sea por una situación de conflicto entre ellas que deciden abordar, o bien por una relación entre las partes que ha de mantenerse en el futuro y por ende quieren que sea mínimamente cordial.

Más allá de esa importante función la mediación puede intervenir en multiplicidad de situaciones por lo que resulta complicado delimitar los ámbitos de actuación de la mediación comunitaria, ya que incluye los conflictos que afectan a la comunidad, precisamente por su dimensión holística en lo que hace referencia a lo ciudadano o comunitario.

¿Por qué le llamamos mediación comunitaria si estamos trabajando con una familia? O ¿qué nombre le ponemos a una mediación cuando estamos en una escuela? ¿Mediación escolar o mediación comunitaria?

Los límites son porosos y la práctica y las horas de vuelo nos llevan a adaptar nuestras intervenciones. Ambas situaciones sobre las que nos preguntamos suceden en la comunidad y por tanto pueden o deben ser tratados en ella y desde ella. El reto se presenta al requerir que sean abordados con rigor, profesionalidad y calidad en términos de utilidad para el ciudadano.

Conflictos que hasta hace poco se abordaban de manera exclusiva desde el ámbito judicial, como los casos de faltas, actualmente se pueden trabajar de forma satisfactoria desde la mediación. Los servicios de mediación penal han evidenciado esta necesaria evolución, que tiene en cuenta las necesidades del infractor, de la víctima y también de la comunidad. En esta misma línea los servicios de mediación ya trabajan en casos de infracciones a las Ordenanzas de civismo y convivencia, llevando a cabo “Programas de mediación reparadora”. Son un ejemplo de que el propio dinamismo social requiere de una transformación constante de las estrategias políticas y técnicas para mejorar la convivencia y gestionar los conflictos. Al mismo tiempo evidencia la mediación como algo en constante proceso de construcción.

El punto de partida en relación a la intervención en conflictos es la mediación y sus principios en relación a las partes y al conflicto. La imparcialidad (o multipartialidad), voluntariedad y confidencialidad son ejes transversales en cada una de las intervenciones.

Pero, ¿es posible desarrollar una mediación formal cuando trabajamos en un conflicto comunitario con 60 vecinos? ¿Es posible intervenir en un conflicto de espacio público multipartes a través de la mediación formal? ¿Cómo lo hacemos? La creatividad metodológica y estratégica es uno de los aspectos que definen al mediador comunitario. Ante cada conflicto, cada parte, cada situación, debe establecerse cuál es la mejor estrategia de intervención y cuál será la técnica más adecuada.

Del trabajo interdisciplinario surge la creatividad, la generación de nuevos enfoques y de enfoques e ideas combinadas. Es usual en nuestras intervenciones en mediación utilizar y adaptar técnicas de participación ciudadana, técnicas de dinámica de grupos, técnicas de PNL o coaching, enfoques sistémicos y técnicas utilizadas en espacios terapéuticos como las constelaciones familiares, juegos, diálogos apreciativos etc... He aquí las metodologías y no la metodología!

## CONTEXTUALIZACIÓN

Desde el año 2005 y a partir de la puesta en marcha del “Programa de mediación ciudadana de la Diputación de Barcelona” un importante número de municipios de la provincia de Barcelona crean programas y servicios de mediación ciudadana. Hasta la fecha existían algunas experiencias pioneras en mediación penal juvenil y de adultos, así como tres experiencias en mediación comunitaria en tres municipios. Hasta entonces, únicamente existía la legislación del año 2001 sobre mediación familiar y una regulación específica para el programa de mediación penal juvenil. Junto a la literatura extranjera que se manejaba y la formación universitaria existente, a través de formaciones periódicas se fueron aportando los principios básicos de la mediación en nuestro contexto.

El trabajo en los servicios de mediación, desde entonces, consistió en una serie de ensayos y errores y desde una vertiente muy clara, en la que el trabajo se plantea desde la proximidad para canalizar los conflictos de convivencia en el municipio, desde el propio municipio y para los ciudadanos del mismo.

A partir de 2005, aumenta la presencia de la mediación de manera considerable, concretándose en más encuentros, formaciones, capacitaciones, jornadas y supervisiones profesionales, y una serie de eventos que van generando una conciencia de disciplina propia, de cuerpo teórico no escrito que en la práctica se demostraba efectivo: más redes, más implicación de la ciudadanía, mejores resultados. Proximidad y flexibilidad se convirtieron pues en dos axiomas de la mediación ciudadana y/o comunitaria.

En este contexto, desde el estamento político de la Generalitat de Catalunya se comienza la elaboración de una legislación de la mediación en el ámbito del derecho privado. Los y las profesionales que desde hacía años se dedicaban profesionalmente a la mediación quisieron poder aportar e influir en algo tan ajeno a la proximidad y flexibilidad como podía ser una legislación que generaba un posible “riesgo” de burocratización y rigidez de la mediación comunitaria, ya que adaptaba el modelo y los procedimientos de la mediación familiar a una realidad y a unos procesos diferentes y específicos, orientados al abordaje de la diversidad de conflictos de los ciudadanos y ciudadanas.

La trayectoria descrita hasta aquí puede explicar el nacimiento de la XARXA PER A LA

MEDIACIÓ. Associació per la Investigació, Pràctica i Profesió de la mediació. Un grupo de personas, profesionales de los diferentes ámbitos de la mediación (penal, familiar, comunitario, intercultural, ambiental) que comparten la idea de que desde la proximidad, la flexibilidad y el trabajo en red es desde donde han de abordarse los conflictos.

## JUSTIFICACIÓN

La dinámica cambiante y de constante movimiento que caracteriza la vida de los municipios y sobretodo de las ciudades ha conllevado en los últimos años ciertos cambios en las relaciones interpersonales entre ciudadanos y también en la relación que hay entre la ciudadanía y la administración. Todo ello, condiciona y facilita la aparición de nuevas formas de cohabitación, convivir y compartir recursos.

En esta dinámica, los ayuntamientos se han convertido en un banco de recursos que no pueden dar respuesta a toda demanda ciudadana. Idealmente tendrían que garantizar los procedimientos que permitan a los ciudadanos construir el tipo de ciudad que quieren y los servicios que necesitan y determinar el grado de implicación en su puesta en marcha.

La comprensión y el reconocimiento mutuo, la percepción de interdependencia entre quienes pertenecen a las diversas comunidades se hacen imprescindibles. La incorporación de diferentes voces permite proyectar conceptos de gran interés para el municipio como el sentimiento de pertenencia y la corresponsabilidad en los asuntos propios del entorno inmediato. Por tanto, se hace necesario analizar las interacciones que tienen lugar en nuestros pueblos y ciudades, y buscar nuevas líneas de intervención social, nuevas maneras para la prevención y la gestión positiva de la convivencia y los conflictos que genera.

En este sentido, la mediación de comunitaria, a diferencia de otros tipos de mediación, no se caracteriza por el tipo de conflicto sobre el cual se interviene, sino la potencialidad de *rehacer y/o generar cohesión social* a través de la gestión participativa de los conflictos y desde la propia comunidad.

Tal y como nos proponen Francisco Díez y Gachi Tapia en *Herramientas para trabajar en mediación* (Buenos Aires, Paidós, 1999), “el trabajo del mediador consiste en transformar una dinámica de confrontación en una dinámica de colaboración y lograr que las partes trabajen juntas en la solución del conflicto/problema”. Y añadiremos: sí las partes quieren.

El trabajo de mediador desde la comunidad, desde el municipio, consiste pues en facilitar a los ciudadanos que vean el “paisaje” desde otra ventana, desde otro punto de vista.

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA I

## CIUDADANA EN CATALUNYA

La mediación tiene sentido en todas aquellas situaciones que necesiten de un trabajo en la mejora de la comunicación entre las partes, ya sea por una situación de conflicto entre ellas que deciden abordar, o bien por una relación entre las partes que ha de mantenerse en el futuro y por ende ha de ser mínimamente cordial.

Desde esta perspectiva se hace complejo delimitar los conflictos por ámbitos de actuación en mediación comunitaria, ya que incluye los conflictos que afectan a la comunidad y, por tanto, la diversidad es muy amplia. Siguiendo el trabajo de reflexión-acción de los mediadores de la provincia de Barcelona, establecemos los siguientes tipos:

Tipología de conflictos atendidos por los Servicios de mediación comunitaria:

▣▣Vecinales.

Ejemplos: ruidos, olores, obras, limpieza e higiene, humedades, gestión de la comunidad de vecinos, dificultades de relación, uso de espacios comunes, aires acondicionados, animales domésticos...

▣▣Uso de los Espacios públicos.

Ejemplos: servicios y equipamientos municipales, convivencia en el uso del espacio público...

▣▣Actividades económicas.

Ejemplos: ruidos, olores, alquileres, contratos compra-venta...

▣▣Relaciones familiares.

Ejemplos: relaciones intergeneracionales, relaciones de pareja, herencias, cuidado de personas dependientes....

▣▣Entorno escolar.

Ejemplos: relación de las familias con el centro, relación de jóvenes con el centro, relación entre familias del centro, entre equipos docentes, relación entre alumnos...

▣▣Organizaciones y entidades.

Ejemplos: relaciones entre miembros de una asociación, relaciones entre asociaciones...

▣▣Relaciones de amistad y convivencia.

Ejemplos: faltas de respeto, falta de comunicación, malentendidos, otros.

Entonces, ¿Dónde están los límites en la tipología de casos que atendemos?

¿Por qué le llamamos mediación comunitaria si estamos trabajando con una familia? O ¿qué nombre le ponemos a una mediación cuando estamos en una escuela? ¿Mediación escolar o mediación comunitaria?

Como hemos comentado anteriormente, los límites son porosos y la práctica y las horas de vuelo nos llevan a adaptar nuestras intervenciones. Ambas situaciones sobre las que nos preguntamos suceden en la comunidad y por tanto pueden y deben ser tratados en ella desde ella. El reto se presenta al requerir que sean abordarlos con rigor, profesionalidad y calidad en términos de utilidad para el ciudadano.

En este sentido, en la ola legislativa de los últimos años, numerosos ayuntamientos han elaborado ordenanzas de convivencia, civismo o de espacio público donde, con un afán regulador y muchas veces como respuesta a la demanda ciudadana, se regula sobre comportamientos y hábitos sociales. La aplicación de estas ordenanzas viene acompañada sanciones que acostumbran a poder ser sustituidas por medidas alternativas. Estas alternativas pueden ser establecidas en un catálogo o pueden ser pactadas con la persona sancionada a fin de encontrar un modelo adecuado de reparación. Trabajar en la construcción conjunta con el/la usuario/a, teniendo en cuenta los hechos denunciados y la situación personal del usuario/a. De esta manera se está apelando a una participación activa desde la responsabilidad individual y colectiva. Esta manera de trabajar facilita, como también pasa en la mediación con la implicación en la construcción y el reconocimiento de los acuerdos, una identificación y un compromiso real con la medida alternativa planteada.

Un ejemplo de un caso de mediación reparadora:

En un municipio próximo a la ciudad de Barcelona el incumplimiento de un artículo había sido sancionado con una multa de 300€ a un grupo de cuatro jóvenes. Uno de estos cumplió las horas según lo establecido en el catálogo, con tareas de limpieza en el departamento de la Policía Local. Las otras tres personas, tras un proceso durante el cual se facilitó el diálogo, abriendo las posibilidades más allá de lo establecido y no poniendo unos límites previos, supuso poder atender las necesidades tanto de la persona para reparar el daño y que esta reparación supusiese un aprovechamiento para ella, como para la comunidad, que en ese momento pudo disfrutar de un servicio no planteado con anterioridad y que no estigmatizara a las personas. Un joven en situación de paro, con dudas respecto al futuro laboral y formativo realizó tareas de soporte al técnico del teatro municipal, dando respuesta a parte de sus inquietudes. Otras dos personas, estudiantes de ingeniería informática realizaron una formación a jóvenes del municipio participantes en una actividad del casal de jóvenes.

Las iniciativas de mediación reparadora son un ejemplo de que el propio dinamismo social requiere de una transformación constante de las estrategias políticas y técnicas para mejorar la convivencia y gestionar los conflictos. Al mismo tiempo evidencia que la mediación, como proceso, como herramienta y como mirada ante el conflicto, está en constante proceso de construcción.

### **¿METODOLOGÍA O METODOLOGÍAS DE TRABAJO?**

Ejes de intervención de los servicios de mediación comunitaria

La implantación y el desarrollo de la mediación comunitaria en un municipio o región requiere ir más allá de la propia gestión del conflictos. La mediación puede ayudar a promover una cultura de la participación, de responsabilización de los propios conflictos, del respeto y de la aceptación del otro.

Según Bonafé-Schmitt la mediación comunitaria en sentido amplio puede servir para conseguir dos objetivos genéricos: “instancias de mediación” y “acciones de mediación”.

Teniendo en cuenta esta referencia teórica, los servicios de mediación se estructuran en dos ejes de trabajo:

1. Prevención, inspirado en las instancias de mediación, que incluyen formación en habilidades comunicativas, técnicas de mediación, jornadas temáticas, talleres dirigidos a la ciudadanía, espacios de diálogo, etc...

En este sentido, toma especial relevancia el concepto de PROVENCIÓN (J.Burton, 1998). Se entiende como aquella acción que provee (“dar algo que falta”) de un conjunto de capacidades, habilidades, herramientas, estrategias o competencias con la finalidad de afrontar un conflicto/problema cuando justo ha empezado. Por tanto no se trata de trabajar para evitar sino de preparar a la ciudadanía para un abordaje alternativo del conflicto, que supere la concepción exclusivamente negativa del conflicto.

2. Gestión y resolución de conflictos, inspirado en el concepto de acciones de mediación, que incluye todas las mediaciones e intervenciones en la gestión de los conflictos realizados por los profesionales de los servicios.

¿Cuáles son las herramientas y metodologías que utilizamos?

El punto de partida en relación a la intervención en conflictos es la mediación y sus principios en relación a las partes y al conflicto. La imparcialidad (o multiparcialidad), voluntariedad y confidencialidad son ejes transversales en cada una de las intervenciones.

Ahora bien, ¿es posible desarrollar una mediación formal cuando trabajamos en un conflicto comunitario con 60 vecinos? ¿Es posible intervenir en un conflicto de espacio público multipartes a través de la mediación formal? ¿Cómo lo hacemos?

La creatividad metodológica y estratégica es uno de los aspectos que definen al mediador comunitario. Ante cada conflicto, cada parte, cada situación, debe establecerse cuál es la mejor estrategia de intervención y cuál será la técnica más adecuada.

Como mediadores actuamos ante la diversidad que nos aporta la sociedad y, por tanto, ante la diversidad de conflictos. Algunos autores nos definen ya como operadores del conflicto, o como gestores de conflictos. ¿Dónde queda el mediador?

Desde la práctica profesional diaria, nos hemos dado cuenta que el abordaje de conflictos requiere de un análisis del mismo, entender las percepciones de las partes, ofrecerles un espacio y unas herramientas que favorezcan el intercambio de pareceres donde generar opciones que permitan una transformación de la situación conflictiva. Trabajamos con las personas y para las personas, y con sus conflictos.

Del trabajo interdisciplinario surge la creatividad, la generación de nuevos enfoques y de enfoques e ideas combinadas. Es usual en nuestras intervenciones en mediación utilizar y adaptar técnicas de participación ciudadana, técnicas de dinámica de grupos, técnicas de

PNL o coaching, enfoques sistémicos y técnicas utilizadas en espacios terapéuticos como las constelaciones familiares, juegos, diálogos apreciativos etc... He aquí las metodologías y no la metodología!

Para ejemplificar la aplicación de estas herramientas, les aportamos algunos casos prácticos:

- En un conflicto de comunidad de vecinos por motivos de impago, las partes, a través de un proceso de diálogo facilitado por el equipo de mediación, llegan a unos acuerdos que establecen lo siguiente: las personas morosas se comprometen a realizar tareas en la comunidad tales como limpieza, pintura i mantenimientos varios, por importe de la deuda, pero cubriendo parte de una cotización por parte de la comunidad.

- En los conflictos en comunidades de vecinos, y cuando el conflicto tiene que ver con cuestiones de convivencia generales que implican a todos (ruidos, basuras, limpieza, mantenimiento...), el equipo de mediación puede realizar: procesos de mediación entre los presidentes/as y las otras partes interesadas; implicación en los procesos de mediación a todos los vecinos, incluídos los inquilinos. Facilitación de reuniones de escalera y dinamización de las mismas a través de técnicas de dinámica grupal para optimizar y promover el diálogo. Facilitación de reuniones para generar pactos por la convivencia en las comunidades, entre los propios vecinos. Acompañamiento en la creación de

Reglamentos de Régimen Interno de las comunidades.

- Ejemplo de una vecina en situación de impago a raíz de un desacuerdo con la gestión de la reparación de unas humedades. Cuando el caso llega al Servicio de Mediación la comunidad de vecinos ya había iniciado un procedimiento monitorio y el resultado fue que se consiguió regular la situación económica pero empeoró la comunicación entre las partes. A petición de una de las partes, se inició proceso de mediación para restaurar esta comunicación y poder exponer los motivos del impago. En este caso, finalmente se elabora una carta dirigida a los vecinos donde se pide dejar constancia de los motivos del impago, ya que no se había dado el espacio para hacerlo y poderse explicar.

- Ejemplo de un caso trabajado coordinadamente con el departamento municipal encargado de ingeniería técnica, el técnico de empresa de aguas del municipio y el presidente de la comunidad de vecinos. Se trata de un caso en el que un vecino (con leves problemas psiquiátricos) sospecha que otro le pincha el agua. Existiendo cierto peligro por la manipulación de las baterías del agua y alguna inundación del portal, las partes llegan a unos acuerdos parciales que respetan y cumplen, y se programa una intervención conjunta de los diferentes actores mencionados, de manera que cada uno pueda asumir su parte en la gestión y prevención de la situación de conflicto.

## **EL FUTURO**

Casi en plena ebullición del surgimiento y consolidación de una nueva profesión y de una nueva estrategia para encauzar los conflictos, con la llegada de la crisis, parece que todo se tambalea y la mediación como espacio profesional corre el riesgo de desaparecer. Desde la Xarxa nos estamos planteando varias reflexiones que queremos compartir con ustedes:

¿Acaso hemos empezado la casa por el tejado? ¿Cómo abordar esta situación desde una disciplina que en este país ha nacido profesionalizada y no como una demanda ciudadana?

¿Qué podríamos haber hecho diferente si con la “crisis” nos estamos tambaleando y se cierran los servicios?

¿Cuánto de dependientes de los presupuestos son los trabajos de promoción de la cultura de la paz y la gestión dialogada de los conflictos y hasta qué puntos estos corren peligro?

¿Cuánto dinero valen los conflictos, según como los gestionemos? ¿Cuáles son las cosas no dichas, o las mal dichas, o las mejorables?

¿Cuáles son los retos a partir de ahora?

Si bien todavía no tenemos respuesta a estas preguntas, o tal vez éstas pueden ser demasiado variadas, lo cierto es que desde la práctica diaria de la profesión percibimos que la mediación, como herramienta y proceso funciona, y es útil para la gestión de los conflictos comunitarios entre ciudadanos. Des de la Xarxa, creemos que plantearse un escenario de futuro en los tiempos que corren supone un ejercicio arriesgado e incierto, pero a la vez es un reto planteado en un momento estratégico que no queremos dejar pasar.

Nuestro trabajo en red con profesionales de diferentes países nos acerca a planteamientos y apuestas por la mediación que nos sirven como ejemplo: Las experiencias de servicios de mediación argentinos, sustentados desde la base, con anclajes de ciudadanos voluntarios, nos ofrecen una mediación desde la propia ciudadanía, que permiten resistir mejor los envites de la falta de presupuestos, así como profundizar más en los pilares del paradigma de la mediación.

Si bien las y los profesionales en los ayuntamientos hemos sabido tejer estas redes desde lo profesional y hemos podido enlazar con partes de una ciudadanía organizada (cada vez menos numerosa), parte del esfuerzo deba centrarse en la divulgación de la cultura de paz, del diálogo como herramienta de convivencia, en la provención ciudadana y la promoción de la implicación de la construcción municipal. Y debemos replantear y reformular la forma como lo estamos haciendo y desde donde lo estamos haciendo.

Des de la mediación comunitaria y ciudadana, dar protagonismo a la mediación como disciplina, como herramienta, como proceso, quizás requiere de adaptar las técnicas de los operadores de conflictos y trascender de lo profesional a lo ciudadano: repensar la manera como venimos trabajando y acercarnos a las necesidades y características de las personas y de nuestro contexto social y político. Dejar de apropiarnos la mediación como una técnica de excelencia del diálogo, exclusiva de los profesionales y generar espacios de capacitación y colaboración reales para implementar progressively la cultura de la gestión dialogada de conflictos.



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación

**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**COMUNICACIÓN:  
“Autoconocimiento y mediación”**

Victoria Cristina López Sánchez.  
ESPAÑA



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# COMUNICACIÓN: “Autoconocimiento y mediación”

Victoria Cristina López Sánchez.

ESPAÑA

vc.ls@hotmail.com

DIPLOMATURA EN TRABAJO SOCIAL. Universidad de Granada.

- MASTER MEDIACIÓN FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL.

actualmente cursando. Universidad de Granada.

## AUTOCONOCIMIENTO Y MEDIACIÓN

¿Cómo lograr la imparcialidad en un proceso de mediación? Considero que la clave para lograr la imparcialidad y por tanto un proceso de mediación satisfactorio está en el autoconocimiento.

En la LEY 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía en su Capítulo II recoge los principios de la mediación familiar:

Artículo.6 Voluntariedad.

Artículo.7 Interés de las personas menores de edad y de las personas en situación de dependencia.

**Artículo.8 Imparcialidad y neutralidad.**

Artículo.9 Confidencialidad de la mediación familiar y secreto profesional de la persona mediadora.

Artículo.10 Carácter personalísimo.

Artículo.11 Buena fe.

Artículo.12 Flexibilidad.

Me centraré en el artículo 8: imparcialidad y neutralidad:

1. La persona mediadora, como tercera imparcial en el proceso, deberá a ayudar a que las partes alcancen sus acuerdos mutuamente satisfactorios, sin tomar partido por ninguna de ellas.

2. La persona mediadora no podrá imponer soluciones o medidas concretas, tendrá en cuenta los intereses de quienes intervengan en el proceso, y respetará distintos puntos de vista y la igualdad de las partes en la negociación.

Pero, ¿es posible ser neutral?

Hay una gran discusión sobre este tema, en mi opinión, ser neutral, es imposible, somos seres humanos con valores, principios, sentimientos, prejuicios, etc., no somos máquinas programadas, por tanto es inevitable el sentirnos a veces más identificados con una de las partes.

Pero en ningún momento las partes deben sentir que nos posicionamos con alguna de ellas, de esto se trata, nosotros como mediadores, habrá veces que nos podamos sentir identificados con una de ellas, pero debemos de ser conscientes de ello y lograr que no lo perciban, de este modo no seremos neutrales pero si podremos llegar a lograr esa multipartialidad, en la que los mediadores deben generar una satisfacción mutua para ambas en las que se sientan involucradas en el proceso, que se sientan ambas igualmente escuchadas. La multipartialidad es entender las posiciones y encontrar válidos los argumentos de todos, tomar partido por cada parte, equilibrando el poder entre ellas.

La obligación del mediador cuando ve que pueda perder esa multipartialidad es:

- Intentar volver a recuperarla, volviéndose a posicionar y si sigue siendo imposible,

- Renunciar al proceso.

## ¿POR QUÉ LA IMPORTANCIA DEL AUTOCONOCIMIENTO?

Según Rodolfo V. Jiménez Rodríguez, mediador familiar en Latinoamérica en su artículo “Habilidades del mediador: el autoconocimiento” dice:

“Considero que el autoconocimiento parte de una observación objetiva de los comportamientos físicos y mentales (sentimientos y emociones), en determinados contextos, con el objetivo de aprender a tener control y manejos adecuados y conscientes sobre ellos, y al mismo tiempo, crear accesos mentales rápidos, o estrategias mentales, a lo que pienso y siento”

Tener control sobre los sentimientos y emociones que podamos vivir, hacerlos conscientes, preguntas tipo: ¿Cómo me sentí en la mediación?; ¿Qué sentí frente a los mediados?; ¿Por qué lo sentí?; ¿Considero que de alguna forma los sentimientos de los mediados yo los sentí o me los transmitieron?; ¿Qué pienso al respecto?; ¿Qué siento al respecto?; etc.

### **REPERCUSIONES DE EVADIR EL AUTOCONOCIMIENTO DENTRO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL MEDIADOR**

Al no tener consciencia de sus propias debilidades y conflictos internos, los problemas de las partes le pueden repercutir en sus emociones y al no saberlas gestionar puede afectar negativamente en su vida privada.

### **¿Y CON LAS PARTES?**

Inconscientemente podríamos proyectar en ellas nuestros conflictos internos, sentirnos tan identificados con lo que una parte nos cuenta que podamos llegar a perder esa imparcialidad, todo por no tener resueltos esos conflictos internos que nos van creando un terreno con baches que hace que el proceso de mediación no sea tan satisfactorio como pudiera ser, incluso llegar hasta el punto de no poder mediar.

Podemos llegar a que el conflicto de los mediados termine peor de los que empezamos, sin que el mediador pueda reconocer su parte de responsabilidad en la situación.

### **VENTAJAS DEL AUTOCONOCIMIENTO DEL MEDIADOR PARA EL Y LOS MEDIADOS**

- El mediador se volverá hábil en crear accesos conscientes cada vez más rápidos a sus emociones, sentimientos y conductas y por tanto poder identificarlos.
- El ser conscientes, permite poder ser, en general, cada vez más sensible hacia lo que nos rodea y acertar constructivamente más con nuestras conductas y formas de comunicarnos.
- Nos permite saber y controlar cuando es más conveniente o constructivo expresar nuestros sentimientos o emociones.
- Nos permite tener mayor tolerancia en la diversidad de expresiones, pensamientos y sentimientos de los mediados.
- Nos permite ser más objetivos con los sentimientos, emociones y conductas de los mediados.
- Tendrá una mayor variedad de repertorio de habilidades para que de esa forma ayude a los mediados a cooperar.
- da la posibilidad de poder acercarse emocionalmente a los mediados, tener más sensibilidad para poder percibir el lenguaje no verbal y de esta forma que crear un ambiente en el que los mediados se sientan escuchados, comprendidos, no juzgados, etc.
- Se respetará, aceptará y se entenderá el pensar, sentir y creer de los mediados.
- Ayudará a que el mediador no se tome como fracaso personal el no llegar a un acuerdo final o no llegar a lo que esperaba.
- El autoconocimiento fortalece la confianza en nuestro trabajo.
- Da una mayor flexibilidad de adaptarse a cambios inesperados, nuevas situaciones, etc.

### **¿CUÁLES SON LAS ACTITUDES DEL MEDIADOR PARA EMPEZAR UN PROCESO DE AUTOCONOCIMIENTO?**

- Voluntad de conocerse.
- Apertura a tu mundo interior.
- Gusto por la verdad sobre ti mismo.
- Humildad frente a ti mismo y ante los otros.
- Determinación a progresar.

### **TRES ELEMENTOS ESENCIALES DEL CRECIMIENTO**

Para que se dé un crecimiento de nuestro ser hacen falta sobre todo tres cosas:

- Relaciones vitalizantes, son aquellas que nos impulsan a sacar lo mejor de nosotros mismos, es decir, relaciones que despiertan ese deseo.
- Afirmarse en nuestra propia identidad, esto es hacer actos de acuerdo con nosotros mismos, nuestros valores, principios, etc.
- Familiarizarnos con nosotros mismos, reconocer las realidades de nuestra propia vida, nuestras debilidades, nuestras capacidades, e impregnarnos de ellas, porque son las que nos constituyen.

En el camino del autoconocimiento es importante conocer cómo nos construimos la imagen de nosotros mismos, esto es a través de:

- A partir de la mirada de los demás sobre uno mismo.
- A partir de las propias necesidades y deseos.
- A partir de la experiencia que se tiene de sí mismo.

A partir de la mirada de los demás sobre uno mismo:

Estamos inmersos en un entorno humano y material que nos va modelando, ambos son necesarios.

El entorno humano:

No hay crecimiento personal sin la presencia de otros. Los otros pueden ayudar al crecimiento pero también pueden hacerlo difícil. Su influencia es inevitable y no podemos prescindir de ellos para ser nosotros mismos. El ambiente familiar y el ambiente social en el que estamos inmersos tienen también una influencia sobre nosotros, nos ayudan o perjudican en nuestro crecimiento mermando nuestras capacidades.

Según la escuela de formación y desarrollo PRH (Personalidad y Relaciones Humanas) siguiendo la corriente humanista, cuando hablan de una persona se refieren a sus cinco realidades o instancias que la conforman, es decir desde donde se inician las acciones: el ser, el yo-cerebral, la sensibilidad, el cuerpo y la conciencia profunda.

1. El ser:

Es una realidad fundamentalmente positiva que podemos sentir en lo más profundo de nosotros mismos. En este nivel podemos tomar conciencia:

- De nuestra identidad, es decir de lo que somos.

- De nuestro actuar esencial, es decir, de aquello para lo que estamos hechos.

- De las personas con quien estamos ligados profundamente gracias a un actuar común.

- De una apertura a algo más que nosotros mismos, que llamamos trascendencia, y a la que no somos ajenos. El nombre dado a esta trascendencia varía según las referencias ideológicas o religiosas de cada uno. Esta realidad se percibe en lo más íntimo de uno mismo, pero con una dimensión de absoluto que nos trasciende. Algunos la llaman amor, justicia, verdad, conciencia...otros la llaman Dios.

2. El yo-cerebral:

El yo-cerebral es una realidad percibida a nivel de la cabeza, la podemos ver funcionando bajo tres formas: la inteligencia, la libertad y la voluntad.

- La inteligencia: analiza, trata de comprender, reflexionar, razonar.

- La libertad, elige, decide.

- La voluntad moviliza las energías del cuerpo para alcanzar el objetivo elegido por la libertad.

3. La sensibilidad:

La sensibilidad es una especie de corriente transmisora en la que participan el ser, el yo-cerebral y la conciencia. La sensibilidad transmite los mensajes del cuerpo, del yo-cerebral, del ser y de la conciencia. Transmite también los mensajes recibidos del exterior y sus propios mensajes.

La sensibilidad no tiene una conductividad perfecta: los sufrimientos, los miedos y las perturbaciones que ha registrado distorsionan los mensajes que llegan.

4. El cuerpo:

Ser, yo-cerebral son realidades ligadas al cuerpo. El cuerpo, realidad biológica y fisiológica tiene sus propias leyes, lo cual condiciona inevitablemente a toda la persona. Muchas veces el cuerpo actúa de alarma somatizando cuando, ya no solo por motivos de salud, si no cuando dentro de nosotros no hay ese equilibrio emocional.

5. La conciencia profunda

En lo más profundo de nosotros mismos, muy cerca del ser, pero diferente de él, podemos distinguir un lugar síntesis. Se trata de un lugar donde son percibidas en síntesis las otras cuatro instancias. Llamamos a este lugar la conciencia profunda o el lugar de referencia para crecer.

En este lugar podemos sentir lo que es bueno para nosotros, es decir que es bueno, a la vez:

- Para el ser, porque aspira a crecer.

- Para el cuerpo, porque tiene sus necesidades y sus fuerzas no son inagotables.

- Para la sensibilidad, porque necesita vivirse a gusto y porque debe poder soportar las posibles molestias de una decisión-

- Para el yo-cerebral, porque necesita coherencia.

- Para toda la persona, porque debe sentirse bien con sus decisiones cuando ha tenido en cuenta toda su realidad concreta.

### **ALGUNOS CONSEJOS PARA VIVIR EN AUTENTICIDAD**

- Cuando tomes decisiones, procura consultar a todas las instancias de tu persona y no decidir nada que no esté de acuerdo con tu ser. Tus actos van a ser constructivos si haces referencia a tu conciencia profunda.

- Presta atención al funcionamiento de tu yo-cerebral y recuerda que su rol es la colaboración con la emergencia de tu ser y con tu crecimiento.

- Presta atención a tus reacciones desproporcionadas y repetitivas, recuerda que tienen su origen en sufrimientos del pasado enquistados en tu sensibilidad, es posible curarlos.
- Tu cuerpo contribuye a que tú vivas lo que eres, cuídalo y no abuses de sus fuerzas.

### **¿CÓMO COMENZAR ESTE CAMINO?**

- Puedes iniciar tu camino de autoconocimiento con un coach o psicólogo, ¿qué diferencia hay? Mientras la psicología es una ciencia que estudia la conducta de los individuos y sus procesos mentales, el coaching es un método que busca el entrenamiento de un grupo de individuos para lograr un fin específico relacionado con las habilidades personales
- También puedes emplear un diario donde nombrar y describir lo que se has sentido de positivo o negativo en las relaciones o situaciones o acontecimientos. Los objetivos del diario son aprender a conocerse y a analizar sensaciones positivas o negativas para descubrir algo nuevo sobre uno mismo.

### **REFLEXIÓN**

Lograr el autoconocimiento y por tanto la imparcialidad lleva a cabo un trabajo personal constante por parte del mediador. Por eso considero fundamental que toda persona, sobre todo aquellas que trabajamos ayudando a las personas de una manera u otra, deberíamos tomar conciencia de la importancia del autoconocimiento. Tener esa flexibilidad de aceptar nuestras propias debilidades, sin tener miedo a reconocerlas, porque somos seres humanos con virtudes y defectos. Y una vez detectadas esos funcionamientos negativos trabajar sobre ellos, para dejar que todo vaya fluyendo sin nada que entorpezca nuestro camino.

**Alejandro Magno:** *“Conocerse a uno mismo es la tarea más difícil porque pone en juego directamente nuestra racionalidad, pero también nuestros miedos y pasiones. Si uno consigue conocerse a fondo a sí mismo, sabrá comprender a los demás y la realidad que lo rodea”*



Valencia, España  
18 - 21 Octubre 2012

VIII Conferencia Internacional  
Foro Mundial de Mediación  
**Ponencias de  
EXPERTOS  
en MEDIACION**

**Diálogos reparadores en prisión: Mediación y  
otras metodologías de intervención**

Yolanda Muñoz Hernán  
**ESPAÑA**



**El Mediterráneo y la Mediación;  
punto de encuentro multicultural**

# Diálogos reparadores en prisión: Mediación y otras metodologías de intervención

Yolanda Muñoz Hernán  
ESPAÑA

Licenciada en Psicología.  
Master en Mediación y Gestión de Conflictos. Especialista Universitaria en Derechos Humanos en un Mundo Global. Formación en Mediación Familiar. Psicoterapeuta de Familia y de Pareja. Técnico en intervención Social con colectivos marginados  
Plaza Saralegi 6, 48003  
ymunoz@fundaciongizagune.net Teléfono: 94 473 34 12 Ciudad: Bilbao  
Responsable de la Fundación Gizagune

*“Muéstrame tus prisiones y te diré  
qué sociedad tienes”.* Foucault

La necesidad de abordar un cambio de rumbo desde la justicia retributiva hacia la justicia restaurativa, constituye hoy día un importante punto de reflexión en los ámbitos penales y penitenciarios. A su vez existe una creciente demanda ciudadana que propone la necesidad de reconocer de manera más rotunda los intereses y necesidades de las personas que se han visto afectadas por una conducta infractora, las víctimas.

A lo largo de este trabajo se mostrará la intervención que desde hace más de diez años se viene realizando en un centro penitenciario con personas penadas y que tiene por objetivo, la responsabilización del daño, la adquisición de habilidades para abordar los conflictos cotidianos y favorecer la incorporación social permeabilizando los muros de prisión.

## Resumen

El proyecto de diálogos reparadores en prisión se sustenta en diferentes marcos teóricos: justicia restaurativa, resiliencia, transformación de conflictos y socioconstruccionismo.

8. Justicia Restaurativa: La justicia restaurativa supera el antiguo modelo de justicia punitiva y persigue el objetivo de responsabilizar a victimario y víctima en el proceso dándoles un rol protagonista, revincular al victimario consigo mismo con la víctima y con el entorno, restaurar el tejido social y reparar el daño ocasionado.
9. Resiliencia y motivación: La resiliencia es la capacidad de las personas, grupos y las comunidades para enfrentarse, sobreponerse y salir transformados ante las adversidades, este constructo nos aporta tres ejes de intervención: compromiso, control y la capacidad de asumir retos.
10. Transformación de conflictos: Este marco teórico nos aporta todas las metodologías para la formación y la transformación de las situaciones conflictivas, entre otras, facilitación, negociación, mediación, diálogos, World Café etc.
11. Socioconstruccionismo: esta escuela de psicología social parte de la premisa de que el conocimiento se construye en las interacciones sociales, por lo que interactuando mediante registros alternativos recreamos otro medio social. El vehículo principal es la comunicación, el lenguaje, la conversación, dotando a la realidad de significado compartido, generando así construcción social.

El programa tiene por objetivo la responsabilización del daño, la adquisición de habilidades para abordar los conflictos cotidianos y favorecer la incorporación social permeabilizando los muros de prisión.

Para lo cual se realizan actividades en consonancia con dichos objetivos:

- Responsabilización del daño; Una de las mayores dificultades con la que nos encontramos en nuestro trabajo con los y las internas es su marcada tendencia hacia la atribución externa, es decir, la responsabilidad de los actos se deposita en elementos ajenos a su propia persona, con lo cual la capacidad para asumir la responsabilidad se encuentra muy minimizada y por lo tanto para adjudicarse la capacidad de cambio también. Para ello se interviene a través de:

Grupos de reflexión

Mediaciones reparadoras directas: víctima-victimario

Acciones reparadoras directas: víctima-victimario pero sin que llegue a producirse el encuentro.

Mediaciones reparadoras indirectas: contactar con perfiles de victimas similares para que puedan transmitir su experiencia.

- Adquisición de habilidades para abordar los conflictos cotidianos. Mediante tres líneas de intervención:

Formación: para la adquisición de las habilidades necesarias para un abordaje positivo de las situaciones conflictivas, tanto dentro de prisión como con la familia.

Apoyo a las Comisiones de Convivencia de los Módulos de respeto para apoyar el objetivo de estas comisiones.

Intervención en los conflictos que se susciten en la convivencia cotidiana, fundamentalmente mediante mediaciones.

- Permeabilizar los muros de prisión: realización anualmente de un World Café en la cárcel con la participación de más de cien personas que representan todos los estamentos del sistema: personas penadas, funcionariado de prisión, políticos, representantes de organizaciones no gubernamentales, sociedad en general etc.

Con todo ello se realiza una intervención global en el medio penitenciario.

## INDICE VOLUMEN III

1. Lalla Facco	<i>LABORATORIO DI MEDIAZIONE IN UNA SCUOLA - NETWORK DOCENTI- CON SCARSE RISORSE -POCO TEMPO E POCO DENARO-MEDEES NETWORK FOR MEDIATION</i>	13
2. Lesley Allport	<i>EXPLORING THE COMMON GROUND IN MEDIATION PRACTICE</i>	19
3. Leticia García Villaluenga, Jaime Ferri Durá, Ignacio Bolaños Cartujo, José Manuel Segovia Guisado, Paloma Román Marugán y Susana Álvarez González	<i>LA APLICACIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL AL PROCESO DE DIAGNÓSTICO E IMPLANTACIÓN DE PROYECTOS DE MEDIACIÓN. DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE MONITORIZACIÓN</i>	28
4. Lourdes Chesa Carda y M <sup>a</sup> Pilar Tormo Irún	<i>PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DE CONFLICTOS DESDE UN MODELO INTEGRADO DE CONVIVENCIA</i>	36
5. Lucia Ruggeri	<i>IL MEDIATORE DI CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI NELL'ORDINAMENTO ITALO-COMUNITARIO</i>	41
6. Lucy Amado	<i>PROBLEMAS EN LOS PROCESOS DE DIALOGO Y COMUNICACIÓN AL MOMENTO DE NEGOCIAR Y MEDIAR EN VENEZUELA (RESISTENCIAS A LA CULTURA DE PAZ)</i>	49
7. Luísa Iliana Santo	<i>DESAFIOS DA MEDIAÇÃO EM SISTEMAS PATERNALISTAS</i>	54
8. M. Elena Torres Fernández	<i>EXPANSIONISMO PENAL Y MALTRATO DE PAREJA: ¿UN PAPEL POSIBLE PARA LA MEDIACIÓN?</i>	59
9. M <sup>a</sup> Pilar Munuera Gómez, Inmaculada Armadans Tremelosa	<i>MEDIACIÓN FAMILIAR COMO MEDIDA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN DE LOS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA</i>	67
10. Margarita María Fox Anzorena y María Cristina Culotta Rivas	<i>“LA EDUCACIÓN, SIMIENTE PARA LA CULTURA</i>	73
11. Margarita Oliver Castelló, Edelia Villarroja Soler, Vicente Benito Gil	<i>SINERGIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS EN LA FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA COMUNITAT VALENCIANA</i>	80
12. Mari Luz Sánchez García-Arista	<i>COMUNICACIÓN Y CONFLICTO EN LA ADOLESCENCIA</i>	86
13. María Elena Cobas Cobiella.	<i>LA MEDIACIÓN Y LA JURISDICCIÓN VOLUNTARIA. DOS ARISTAS DE UNA MISMA CUESTIÓN</i>	91
14. Maria Evangelina Trebolle	<i>LA FUNCION POLICIAL EN EL NUEVO MILENIO Y LOS MÉTODOS RAC</i>	98
15. Maria Pia Gasperini	<i>MEDIAZIONE CIVILE E PROCESSO IN ITALIA NEL D.LG. 4 MARZO 2010, N. 28</i>	103
16. Marilene Marodin	<i>IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ESTADO DE RS- BRASIL</i>	113
17. Mercedes Ayuso Gutiérrez, LLuís Bermúdez Morata, Miguel Santolino Prieto	<i>EL COSTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS RELACIONADOS CON EL SEGURO DEL AUTOMÓVIL POR VÍA JUDICIAL. ANÁLISIS COSTE-BENEFICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMO VÍA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN</i>	118
18. Mireya Rodríguez	<i>CAPACIDAD DE LA MEDIACIÓN PARA ASUMIR PROCESOS DE LIDERAZGO PARA EL CAMBIO EN LA SOCIEDAD ACTUAL.</i>	123

19. Miriam Aguilera Manzano, José Antonio Zaldívar Álvarez y Francisco José Ureña Palma.	<i>BENEFICIOS DE LA INTERDISCIPLINARIEDAD EN LOS EQUIPOS DE MEDIACIÓN. POR UN OBJETIVO COMÚN.</i>	129
20. Nathalia Lima Feitosa Lopes	<i>A MEDIAÇÃO NO CONTEXTO UNIVERSITÁRIO DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO</i>	136
21. Nelly Cuenca de Ramírez	<i>ANÁLISIS DE LA LEY DE SERVICIO COMUNITARIO DEL ESTUDIANTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (SU PERTINENCIA COMO BUENA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN)</i>	143
22. Palomar Pérez, Herminia Oliver Castelló, Margarita Gamero Lluna, Francesc	<i>PROMOTION OF INTERCULTURAL MEDIATION BY THE PUBLIC ADMINISTRATION</i>	153
23. Pilar Lasheras Herrero	<i>UNA SOLUCION PARA LA CONTINUIDAD DE UN PROGRAMA DE MEDIACION INTRAJUDICIAL</i>	159
24. Raquel Alastruey, Mercedes Ayuso Gutiérrez, Elena Lauroba Lacasa	<i>TIPOLOGÍAS DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ASEGURADOR ESPAÑOL: NUEVOS ESPACIOS PARA EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN AL AMPARO DEL REAL DECRETO-LEY 5/2012, DE 5 DE MARZO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES.</i>	166
25. <i>Raquel Jone Cancer Amondo</i>	<i>MODELO INTEGRAL PARA LA GESTION DE CONFLICTOS Y LA PROMOCION DE LA CONVIVENCIA</i>	170
26. Reis, Ana Martinho, Cardoso, Pedro.	<i>POR UNA CULTURA DE MEDIACION EN LAS ESCUELAS:</i>	174
27. Renata C. Vieira Maia, Vivianne Pêgo de Oliveira Barbosa	<i>ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E NO MUNDO</i>	181
28. Rubén Marcano Rondón	<i>MANEJO INTEGRADO DE INFORMACIÓN QUE UNIFIQUE ESTRATEGIAS Y ACTITUDES PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS</i>	200
29. Salvador Granero.	<i>"LA MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE EN LAS RELACIONES LABORALES COLECTIVAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA"</i>	209
30. Santiago Miranzo de Mateo	<i>PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR E-AMEDIAR</i>	214
31. Santiago Miranzo de Mateo	<i>¿ES LO MISMO LA MEDIACIÓN FAMILIAR QUE LA ORIENTACIÓN FAMILIAR,</i>	
32. Sonia Gruben Burmeister	<i>JUSTICIA RESTAURATIVA Y GESTIÓN POSITIVA DE</i>	221
33. Tábata Romani Hernández y Joyce Cristina de Oliveira Rezende	<i>THE EVENLY-SUSPENDED ATTENTION AS A MEDIATOR'S TOOL L'ATTENTION ÉGALEMENT FLOTTANTE COMME UN OUTIL DU MÉDIATEUR A ATENÇÃO FLUTUANTE COMO UM INSTRUMENTO DO MEDIADOR</i>	228
34. Victoria Cristina López Sánchez	<i>"AUTOCONOCIMIENTO Y MEDIACION"</i>	251
35. <i>Vicenta Cervelló Donderis</i>	<i>MEDIACIÓN ENTRE AGRESOR Y VÍCTIMA EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO</i>	236
36. Xarxa por la mediación	<i>CULTURA DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS: LA PROXIMIDAD COMO VALOR.</i>	246
37. Yolanda Muñoz Hernán	<i>DIÁLOGOS REPARADORES EN PRISIÓN: MEDIACIÓN Y OTRAS METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN</i>	257

## Organizadores:



Foro Mundial de Mediación  
World Mediation Forum  
Forum Mondial de Médiation



ADR Global Group  
Building good agreements & partnerships

## Colaboradores Especiales:



ESTEMA

Escuela de Negocios  
Universidad Europea de Madrid  
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



diariojuridico.com

CULTUREISPEOPLE

## SPONSORS:



## Colaboradores:

Sabadell Professional



COL LEGI OFICIAL  
DE DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL  
I ASSISTENTS SOCIALS DE VALÈNCIA





**Foro Mundial de Mediación**  
**World Mediation Forum**  
**Forum Mondial de Médiation**



**ADR Global Group**  
Building good agreements & partnerships

Tiempo de  
Mediación  
Liderazgo y  
Acción para  
el Cambio