PONENCIAS DE EXPERTOS EN MEDIACIÓN España 2012

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 I**

Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Médiation

ADR Global Group
Building good agreements & partnerships

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:

Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Médiation

ADR Global Group
Building good agreements & partnerships

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.

Instituto de Desarrollo FORMARTE
Desarrollo humano comunitario organizacional
Asociación Civil sin fines de lucro RIF J-29889695-1
www.institutoformarte.blogspot.com

PATROCINADORES DE PUBLICACIÓN DIGITAL:

CENTRO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS
DEL COLEGIO DE ABOGADOS DEL ESTADO LARA
Venezuela

- **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: lfi 0512012340349O
ISBN: 978-980-12-6075-2
1ª Edición: año 2012 PDF digital.

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

Editado en la República Bolivariana de Venezuela 2012

COMITÉ DE DIRECCIÓN Y COMITÉ ASESOR
WORLD MEDIATION FORUM (WMF)

- **Presidenta:**

Mireya Rodríguez Alvarez, Venezuela

- **Vicepresidentes:**

Elena Cohen Imach, Argentina
Frantiszec Kutlik, Slovaquia
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 Gobernación, Comunidad Valenciana, España
- Honorable Sr. Don Jorge Cabré Rico
  Conseller de Justicia y Bienestar Social
- Honorable Sra. Doña Mª 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 Autonómico (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 Zaragozá
  Alcalde de Riba-Roja del Turia
- Ilustrísimo Sr. Don Miquel Domínguez
  Teniente de Alcalde Concejal 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 Autonómico de Justicia
- Don Pedro Viguer Soler
  Magistrado – Juez Decano de los Juzgados Valencia
- Don Carlos Climent Durán
  Presidente de la Sección 3ª de la Audiencia Provincial de Valencia

Internacional

- Doña Fátima Nancy Andrighi
  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. Dª Leticia García Villaluenga (España)**
  Presidenta del Comité Científico de la VIII Conferencia Internacional del World Mediation Forum – Spain 2012 (www.imedia-ucm.es 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
- **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

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 Mª 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, Mª Alejandra (Venezuela/España)
- Ramos, Mª 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)

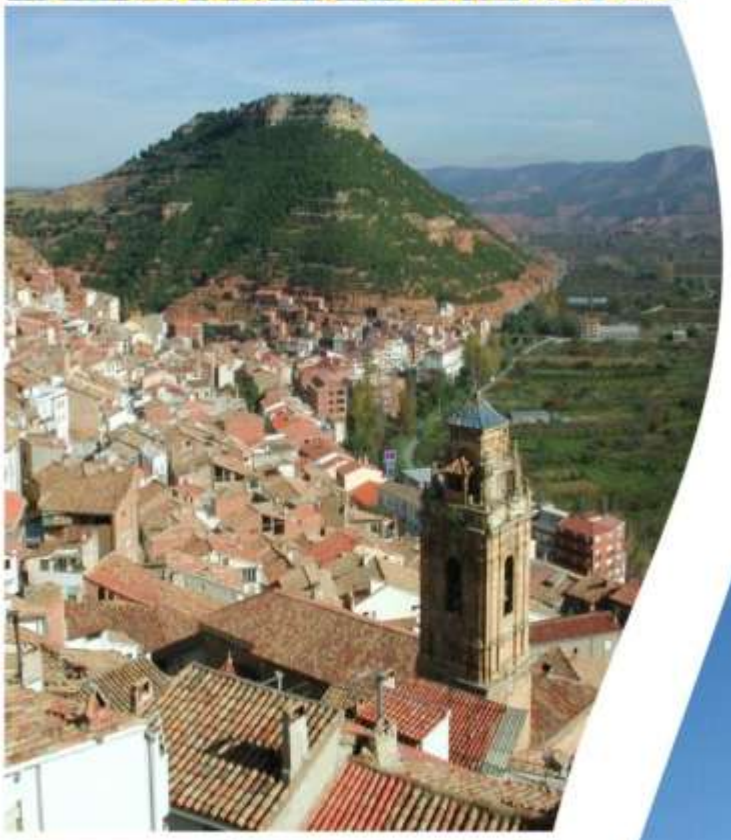
Comité Asesor

- Cristina Costa Priego
- Inés Richarte Vidal

Comité Colaborador

- Javier Valero Llorca
- Juan Barat Trejo

PONENCIAS DE EXPERTOS EN MEDIACIÓN España 2012



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) asi 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 antagónica 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 estan 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. Lego 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 mesura, 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

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR DE FRANQUICIA

Adolfo Braga Neto

BRASIL

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR DE FRANQUICIA

Adolfo Braga Neto
BRASIL
contato@imab-br.net

Abogado, Mediador, Profesor
Consultor de las Naciones Unidas y del Banco Mundial
Presidente del Consejo de Administración del IMAB

1. Introducción

Hoy en Brasil se amplia el interese sobre la mediación de conflictos. Profesionales de diferentes áreas buscan informaciones sobre la actividad y su formación en mediación. Jueces de diferentes niveles utilizan servicios de mediadores para auxiliar las personas involucradas en un proceso judicial. Instituciones de la área y mediadores independientes ahora son llamados para mediar muchos conflictos. Esto facto se repite también en el sector empresarial, donde empresários usan la mediación para solucionar conflictos internos en sus organizaciones y conflictos con otras empresas o grupo de empresas.

El presente artículo pretende ofrecer reflexiones sobre la mediación de dos tipos conflictos empresariales. Ambas tienen características específicas y demandan diferentes procesos. La mediación de los conflictos en las relaciones contractuales y comerciales, o entre las empresas y grupos de empresas es llamada mediación entre empresas y muchos la llaman de mediación comercial. Por otro lado, la mediación de los conflictos en las relaciones interpersonales de distintos individuos que integran internamente una empresa o organización es llamada de mediación empresarial entra organizacional.

2. Mediación entre empresas

La intervención de uno tercer facilitador del diálogo entre dos o más empresas tiene la premisa el pasado no hay como cambiarlo, pero el presente y el futuro están en las manos de los empresarios y sus empresas. Justamente sobre esto aspecto que el mediador ofrece la reflexión sobre la interrelación sobre pasado y el presente para construir uno nuevo futuro con la continuidad de la relación o su finalización. Esto promoví el reencuadre de la controversia, por la integración de perspectivas naturalmente diferentes. Esta integración trae el respecto e lleva a la cooperación entre los empresarios y la búsqueda de opciones que facilitaran la posibilidad de analizar la mejor opción y alcanzar la solución del conflicto. Esto resulta en el cumplimento espontáneo de los compromisos y obligaciones negociados en la mediación. Con otras palabras se puede afirmar que el mediador, en su intervención, coordina el proceso de positivación del conflicto fruto de la estructura relacional existente en el pasado y presente, que transformará el futuro.

La ansiedad y la presión para uno resultado rápido y mediato es uno elemento permanente , decisivo y de prioridad en todos los temas empresariales. Por esto, el mediador hace el cuestionamiento para la reflexión sobre lo que está en juego son relaciones importantes o no para sus negocios no importa el monto en discusión. Para los mediadores hay que estar alerta para los discursos cerrados de las posiciones de los empresarios que son presentadas con fuertes argumentos de convencimiento que tapan sus intereses, valores y necesidades sean personales, institucionales o corporativos. Muchas veces hablan de los aspectos subjetivos que los mediadores deben hacer mucha atención. Esto discurso viene de la visión individual, parcial y limitada de veer la cosas sin pensar en el otro lado y el futuro de ellos mismos. Por eso los empresarios cuando defienden sus posiciones lo hacen exponiendo también sus preocupaciones, intereses, valores y necesidades. Como la mediación se propone a trabajar con personas, ellas naturalmente tienen su propia visión y claro los empresarios no serian diferentes. Por esto hay que señalar un límite para las cuestiones subjetivas con el objetivo de discutirlas o no para que puedan tener alguno camino a ser elegido para evitar dificultades limitadoras cuando las soluciones aparezcan.

Importante seria lembrar que el proceso de mediación es íntegramente confidencial. A menos que las partes lo convengan, las partes y el mediador no revelarán a ninguna persona que no esté involucrada con los participantes

y el conflicto en el proceso, ninguna información al proceso, incluyendo intercambios y acuerdos previos a la mediación, a los contenidos, incluyendo información escrita y oral, a los términos del acuerdo o el desenlace del proceso. La confidencialidad permite proporcionar a los empresarios el necesario conforto para expresar sus visiones y opiniones de manera abierta, sobretodo relativas à la interrelación existente. Con esto se preserva las informaciones de sus empresas para el mercado y se puede generar confianza en el primer momento en la mediación y después en la mediación. De esta manera los empresarios tienen el control total del proceso. Pueden prever el resultado y llevar o no al conocimiento público de las informaciones del proceso.

Muchos de los conflictos empresariales resultan del no cumplimiento de cláusulas contractuales entre empresas. Hay que enfatizar que uno contrato cuando é hecho, intenta contestar a las cuestiones del momento pasado, en una determinada situación política, social y económica. Busca también atender a expectativas, intereses y necesidades de esto momento. La economía, la política y la sociedad son dinámicas y hace muchos avances y cambios. Muchos de los conflictos que resultan de este permanente cambio económico, político y social. La mediación trae siempre esta reflexión y ha ayudado muchos empresarios a entender sus propias dificultades. En muchos casos la mediación he ayudado a crear nuevos contratos basados en la nueva relación de acuerdo con la realidad política, social y económica actual. Es muy común en los conflictos entre socios cuestiones de esto tipo ocurrieren, el mediador en su intervención irá hacer reflexiones sobre el interés efectivo en fin de la actividad empresarial y muchas veces los empresarios optan por hacer un nuevo contrato para sus empresa. De esta forma una nueva empresa e creada. Fue lo que ocurrió con una gran industria de São Paulo líder en su mercado hace 30 años. Uno de los 5(cinco) socios deseaba salir de la sociedad. Su preocupación era el relacionamiento entre ellos. La mediación puede hacer una amplia reflexión sobre la empresa y la economia e el rol de cada socio. Ellos han decidido construir una nueva empresa con una nueva participación para cada socio.

El mismo se pasa en el sector de Franchising, donde el contrato necesita frecuente atención para las cuestiones sociales y económicas, pero también cuestiones personales son mucho importantes. Con la utilización de la mediación con estos parámetros en esto sector, es posible que no haya pierdas económicas para la red y mucho menos para el franqueado que salió de la red con el fin de su contrato, o la red ganar mucho con sugerencias de un grupo de franqueados a partir de los problemas en su región, o mismo el franqueado que no le gustaba el olor del producto que vendía y, después de pasar por el proceso de mediación, salió de la red sin prejuicios para el y ninguna pierda para la red.

3. Mediación Organizacional

Las empresas, de manera general, tienen una organización interna muy complexa con una red de interrelaciones muy grande. Estas interrelaciones son en la mayor parte profesionales y muchas otras afectivas. Esto constituye un terreno fértil para los conflictos. Estos conflictos cuando son administrados de manera impositiva resultan en más conflictos. Esta situación puede comprometer el crecimiento y la evolución de la empresa y con esto puede también comprometer su competitividad.

La mediación de conflictos entra organizacional es un moderno y eficiente método de revertir esto cuadro y responder de manera pacifica a los conflictos. Permite crear sistemas internos específicos, donde los integrantes reencuadran sus roles a partir del diálogo franco e abierto, ampliándose el autoconocimiento de las varias interrelaciones existentes. A partir de la mediación la estructura pesada y impositiva se cambia para una mucho mas cooperativa.

Esto tipo de mediación empresarial puede ser utilizada en cuestiones entre departamentos, entre empleados de un departamento e otro empleado del otro, entre la directoria e un departamento. Es muy eficiente en fusiones, incorporaciones e otras operaciones empresariales. Con la intervención de un mediador, el objetivo es implementar un plan de resolución pacífica de conflictos, que resultan en la reducción de los costos con los conflictos con el crecimiento y evolución de la empresa.

La experiencia brasilera, en algunas empresas y organizaciones del sector industrial y salud han repetido el suceso del exterior con el uso de esta mediación. Esta experiencia ha generado empresas más eficientes con una dinámica más harmónica. Es necesario mencionar una industria del sector de alimentos tradicionalmente reconocida como productora de artículos de alta cualidad y líder del mercado, que presentó por uno tiempo problemas en sus productos, con muchas reclamaciones de clientes y la devolución de sus productos. Con el proceso de mediación, fue observado que los empleados tenían una gran preocupación los cambios futuros con la posibilidad de la venda de las participaciones de la sociedad para otro grupo concurrente. La preocupación de los empleados fue pasada

para la cualidad de los productos. La mediación pudo ayudar la transferencia de las participaciones para los empleados que compraran parte de las acciones de la empresa.

La mediación en estos casos es importante instrumento para la buena comprensión de las relaciones en las organizaciones y para mejorar la comunicación entre las personas. Ejemplo de este fue el conflicto entre dos directores de una gran empresa, uno de el área comercial y el otro de el área administrativa. Fueron a la mediación y el mediador los ayudó a entender sus expectativas, valores, intereses y necesidades en las cuestiones operacionales de cada área. Hoy reciben frutos del proyecto amplio de mediación en toda la empresa, por ellos sugerido después de los resultados de la mediación entre ellos.

4. Mediación en el Sector de Franquicia

En el Sector de Franquicia las relaciones empresariales son mucho próximas. En ellas existen muchas questiones personalles, como uma gran expectativa sobre los resultados de la actividad. Por otro lado estyas relaciones crean una complexa red de conexiones entre las personas. Generan muchas interrelaciones, algunas de ellas basadas non solamente en la actividad profesional, mas tambéin de afinidades personales o sociales. Esto ambiente es uno terreno fértil para los conflictos. Estos conflictos en mucha cuantidad reducen el desarrollo del sistema e de toda la red. Resulta también en su pierda de competitividad y puede generar el fin de la actividad económica empresarial. Es fácil observar esto cuadro de muchos conflictos en el esto sector, cuando ocurre muchas quiebras de contractos o acuerdos, elevado grado de rotatividad de empleados y cuestiones laborales sin soluciones, etc...

5. Aspectos generales y e legales

Importante informar que la legislación brasilera no prevé la mediación del conflicto. Hay la mención del nombre mediación en leyes del área laboral, sin cualquer preocupación de definirla o encuadrarla jurídicamente. Desde 1998 tramita en el Congreso Nacional una ley de mediación que crea reglas para su empego en el juicio. Esto facto lleva a la pregunta: ¿ cómo existe la mediación en Brasil, si no hay ley de mediación? Existe porque su es naturaleza contractual y está embasada en dos o mas voluntades de contratar uno mediador para les ayudar en la construcción de una solución. Como contracto hay que seguir las reglas abajo:

a) identificación completa de las partes y sus abogados;
b) identificación completa del mediador y comediador, caso sea comediación;
c) reglas claras establecidas para el proceso de mediación;
d) número negociado de reuniones para el proceso de mediación y el mediador controlará los aspectos de procedimiento;
e) valor de los honorarios y de las despejas durante la mediación y como será hecho el pagamiento;
f) Previsión que el proceso es no vinculante;
g) Previsión cada parte puede retirarse en cualquer momento tras haber asistido a la primera reunión y antes de la celebración de un contrato escrito, mediante un aviso por escrito al mediador y a la otra parte;
h) Previsión de los participantes en la mediación serán los mismos del inicio hasta el fin del proceso;
i) A menos que convengan lo contrario, as partes se abstendrán de entablar un pleiro o cualquier acción judicial o administrativa durante el proceso de mediación;
j) A menos que todas las partes y el mediador convengan lo contrario por escrito, el mediador y cualquier persona que lo asista quedarán descalificados como testigos, asesores o peritos en cualquier investigación, acción o procedimiento pendiente o futuro en relación con el tema de la mediación;
k) Si el conflicto va a arbitraje u otro proceso de resolución de conflicto, el mediador no será el arbitro u otro profesional, a menos que las partes convengan lo contrario por escrito, e
l) Una cláusula con la confidencialidad absoluta relativa a todo el proceso, las partes, sus abogados y documentos.

5. Conclusión

Con estos comentarios, importante seria decir que la mediación devolví el poder para los empresarios y sus equipos la administración de sus conflictos. Esta devolución es responsable no solamente por el surgimiento del conflicto, pero sobretodo por los compromisos que asumen.

En los momentos actuales los cambios en el orden social, política, económica y cultural han demostrado ser cada vez más profundos y de fuerte impactos. Los imaginarios, ilusorios, prejuicios y paradigmas existentes son remplazados por otros de una manera muy rápida que los empresarios se sorprenden por el dinamismo y radicalismo. La mediación en el sector de franquicia y el sector empresarial tiene el objetivo de ofrecer una respuesta a estos cambios y demanda la creación de espacios de diálogo, donde se presentan diferencias y se reestablecen de manera participativa, dinámica y pacífica los roles de cada uno en las interrelaciones existentes. Permite también establecer caminos facilitadores de la articulación e invita a todos para una reflexión responsable sobre la diversidad de temas de la realidad empresarial actual y también constituye verdadero desafío para la preservación de las relaciones de manera equitativa e integradora.

6. Referências bibliográficas

Brraga Neto, Adolfo. Conflitos em *franchising* – nova maneira de resolução: mediação. *In*: *Newsletter DGAE.* Lisboa: Ministério da Justiça, 2006.

_____. Mediação de conflitos. *In*: PEREIRA JÚNIOR, Antônio Jorge; JABUR, Gilberto Haddad (orgs.). *Direito dos contratos*. São Paulo: Quartier Latin, 2006.

BRENNEUR, Beatrice Blohorn. *Justice et Médiation – un juge du travail témoigne*. Paris: Lê Cherche Midi, 2006.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação*. 2ª. edição. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

MULDOON, Brian. *El corazón del conflicto*. Buenos Aires: Paidós, 1998.

PICKER, Bennett G. Guía Prática para la Mediación – Manual para la resolución de conflictos comerciales Buenos Aires Paidós 2001

SALES, Lília Maia de Morais. BRAGA, Neto Adolfo Organizadores " Aspectos Atuais sobre Mediação e Outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos". Rio de Janeiro: Editora GZ, 2012.

SAMPAIO, Lia Regina; BRAGA NETO, Adolfo. *O que é mediação de conflitos*. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SIX, Jean François. *Dinâmica da mediação*. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Sheila. *Conversas difíceis*. 7ª. edição. Rio de Janeiro: Alegro, 2004.

URY, William. *Supere o não – negociando com pessoas difíceis*. São Paulo: Best Seller, 1996.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACION EN MEXICO ANTE LOS CONFLICTOS EN MATERIA PENAL: A NIVEL NACIONAL Y ESTADOS DE LA REPUBLICA

Alfredo Islas Colín
Egla Cornelio Landero
MEXICO

LA MEDIACION EN MEXICO ANTE LOS CONFLICTOS EN MATERIA PENAL: A NIVEL NACIONAL Y ESTADOS DE LA REPUBLICA

Alfredo Islas Colín
Egla Cornelio Landero
MEXICO
islas40@hotmail.com
liclandero@hotmail.com

Los profesores Alfredo Islas Colín y Egla Cornelio Landero son profesores en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en la Mestria de Mediación. Asimismo, los dos son Coordinadores de la Pagina de Internet de Mediación en la misma Universidad. Además, coordian la obra "Juicios Orales en México", con varios artículos dedicados a la Mediación (publicados 5 tomos). El Doctor Alfredo Islas, es doctor en Derecho por la Universidad de París II, miembro del sistema nacional de investigadores, SNI, nivel II. Asimismo fue coordinador de ONG, organismos no gubernamentales en Derechos Humanos de la Comisión Nacional de Derechos Humanos para mediar en conflictos por violación de derechos humanos y Director de Investigación en el Conseil National de la recherche scientifique, CNRS, París, Francia, en el tema de soluciones alternas de conflictos como la mediación. La Maestra Egla Cornelio, es maestra por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, es además, experta en mediación, con amplia experiencia en la materia y directora general del despacho Lander´s, especializado en mediación.

islas40@hotmail.com
liclandero@hotmail.com

ABSTRACT. Es a partir de las reformas constitucionales del 2008 en México y sus efectos en los Estados de la República Mexicana que estudiamos la implementación del sistema de solución alternativa de justicia como es la mediación. Por lo que podemos observan, son cuatro grupos que analizaremos, primero aquellos Estados que en una etapa inicial estan estudiando la implementación del sistema de mediación; en una segunda etapa, los Estados de la República mexicana que ya tienen comites de implementación y algunos proyectos de ley; en una tercera etapa, los que ya tienen la norma expedida y estan en preparación y capacitación del personal para su implementación; y finalmente, aquellos estados que ya estan en funcionamiento.

En el presente texto exponemos la problemática que se presente ante los conflictos sociales en materia penal la mediación en México como un medio de solución de conflictos, el cual ha funcionado primero en diversas materias a nivel federal y luego en algunos Estados de la República Mexicana.

La regulación y operación de la mediación en México requiere que podamos exponer primero aspectos generales de la mediación como el perfil del mediador; elementos de la Mediación, los tipos de mediación y el proceso de Mediación para que después expongamos su regulación y funcionamiento.

Por lo que, en la presente exposición presentamos la mediación en México a la luz de su marco normativo en una primera parte; en una segunda parte, su forma de funcionamiento, de tal manera que presentamos entre otros casos, y a la luz de sus informes de actividades, la mediación en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y a nivel de los estados la Regulaciòn en los Estados como Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estad de Nuevo León entre otros. Una parte importante es la exposición de los modelos de Mediación, y como se han implementado. El modelo de Harvard, modelo Transformativo, modelo Circular Narrativo entre otros.

Es importante señalar que a partir de la reforma constitucioanl del 8 de junio de 2008, se establecieron las bases constitucionales para que en el sistema de justicia oral se propuesiera como solución alterna de conflictos entre otras las mediación. Ante dicha reforma constitucional diversos estados de la República Mexicana tienen ocho años para su implementación, de los cuales ya se han pasado cuatro años. Nosotros expondremos en el presente trabajo, como se han implementado los sistemas de solución alterna de conflictos de manera específica, la mediación en los diversos estados de la República Mexicana. A la hora actual, en una etapa inicial observamos que se se encuentra en una etapa de de implementacion del sistema alternativo de solución de conflictos dentro de ellos la mediación los estados de la República Mexicana siguientes: Baja California, Sinaloa, Coahuila, Aguascalientes, Nayarit, Veracruz y Quintana Roo. Despúes estuadiamos que en una etapa de Planeación, pues ya tienen comisiones de implementación, en varios casos cuentan con proyectos de ley para su discusión en los

congresos locales en los Estados siguientes: Sonora, Nuevo Leon, San Luis Potosi, Jalisco, Colima, Michoacan, Quéretaro, Tamaulipas, Tlaxcala, Tabasco, Guerrero, Campeche, Chiapas. De los Estado de la República Mexicana que ya tienen leyes aprobadas de justicia oral con disposiciones sobre soluciones alternas de conflictos como la mediación pues sus disposiciones ya entraron en vigor en Guanajuato, Hidalgo , Puebla y Yucatan. Y finalmente ya lo tiene regulado e implemenadoen Chihuahua, Nuevo Leon, Estado de Mèxico, Yucatan, Morelos, Durango, Oaxaca.

Es a partir de dichas reformas constitucionales en México y sus efectos en los Estados de la República Mexicana que estudiamos la implementación del sistema de solución alternativa de justicia como es la mediación. Por lo que podemos observan, son cuatro grupos que analizaremos, primero aquellos Estados que en una etapa inicial estan estudiando la implementación; en una segunda etapa, los Estados de la República mexicana que ya tienen comites de implementación y algunos proyectos de ley; en una tercera etapa, los que ya tienen la norma expedida y estan en preparación y capacitación del personal para su implementación; y finalmente, aquellos estados que ya estan en funcionamiento.

Iniciamos con la mediación, la cual desde un punto de vista gramatical, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, mediación significa “acción y efecto de mediar”, según el mismo diccionario, mediar (que viene del latín mediare) significa interponerse entre dos o más que riñen o pelean procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.

Ahora ya desde un punto de vista doctrinal, entendemos la mediación es como un procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos que puedan surgir entre miembros de una familia o grupo convencional, mediante la intervención de profesionales especializados que, sin capacidad de decisión sobre el conflicto, les asistan facilitando la comunicación, el diálogo y la negociación entre ellos y ellas, al objeto de promover la toma de decisiones consensuadas en torno a dicho conflicto. Aunque existen diversas formas de caracterizar la mediación, no podemos de resaltar que es un proceso interprofesional dentro del cual las partes implicadas en un conflicto solicitan voluntariamente la ayuda confidencial de una tercera persona, neutral y cualificada, para resolver conflictos de una forma recíprocamente aceptada.

Los mediadores deben tener un perfil, los cuales se señalan, diversos, ahora mencionares algunos desde un punto de vista doctrinal, de manera enunciativa y no limitativa:

Capacidad: Para abstenerse de proyectar su propio juicio. El rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o con la justicia de la solución.

Inteligencia: Las partes buscan un mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz. Debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.

Neutralidad: La cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.

Paciencia: Es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.

Sensibilidad y respeto: El mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.
Oyente activo: Las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.

Flexibilidad: Debe estimular la fluidez en las comunicaciones.

Enérgico y persuasivo: A través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.

Imaginativo y hábil en recursos: Es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.

Capacidad para tomar distancia en los ataques: Si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.

Empatía: El mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.

La mediación en México tiene las siguientes tendencias:

1) La mediación como sistema de reducción de costos de la práctica judicial.

2) La mediación como mejor sistema de procurar satisfacción a partes en conflicto.

3) La mediación como proceso transformativo de las personas.

4) La mediación, desde la conflicto logia, como síntesis de todas las tendencias anteriores.

Asi expondremos de manera enunciativa, las instituciones siguientes en la disposiciones siguientes:

La Mediación a nivel Federal en México:

1. Ley Federal de Correduría Pública (publicada el 21 de diciembre de 1992): al respecto dice que el corredor que se establezca como mediador deberá guardar el secreto profesional.

2. Ley de la Comisión Reguladora de Energía (publicada el 31 de octubre de 1995): establece que la Comisión tendrá la facultad para actuar como mediador de actividades reguladas.

3. Ley del Impuesto al Valor Agregado (publicada el 29 de diciembre de 1979): donde se considera como prestación de servicios profesionales independientes la mediación por lo tanto materia sujeta a ser gravada con el IVA.
4. Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (publicada el día 30 de diciembre de 1980): en la cual se establece tasa impositiva a la mediación como prestación de servicios profesionales independientes.

5. Ley del Impuesto sobre la Renta (publicada el 01 de enero de 2002): donde también estará sujeta a ser gravada la mediación como prestación de servicios profesionales independientes.

6. Ley del Mercado de Valores (publicada el 30 de diciembre de 2005): Al respecto entabla que las casas de bolsa podrán ofrecer servicios de mediación en la adquisición de acciones.

La Mediación en diversos Estados de la República Mexicana. Aunque la mediación en los estados de la República mexicana no existe unanimidad de sus orígenes, algunos consideran que los precursores son los estados de Quintana Roo en 1997, seguido por Sonora, Querétaro, y por supuesto Oaxaca en el año 2002. Ahora mencionaremos algunos de ellos:

7. Ley para el Diálogo, la Conciliación y la Paz Digna en Chiapas (publicada el 11 de marzo de 1995): La Comisión de Concordancia y Pacificación a la que se refiere esta ley, tendrá la facultad para instaurar la instancia de mediación reconocida por los negociadores.

8. Chiapas. Ley Que Establece El Sistema Integral De Justicia Para Adolescentes En El Estado De Chiapas (Artículos 177, 179 y 180). El juez de primera instancia citara a las partes, así como, al fiscal especializado a una audiencia de mediación, llevada a cabo por un abogado, cuyo objetivo será proponer a las partes un acuerdo armonioso; Ley De Justicia Alternativa Del Estado De Chiapas (Artículos 51, 52, 53, 54 y 55). Los procedimientos de mediación y conciliación podrán iniciarse a solicitud de parte interesada o mediante el acuerdo correspondiente celebrado por las partes ante el juez o tribunal y Ley Que Establece El Sistema Integral De Justicia Para Adolescentes En El Estado De Chiapas (Artículos 176, 178,179, 180 y 181). El acuerdo de mediación entre las partes, es una expresión de voluntad y deberá respetar todos los derechos del adolescente, así como, los de la victima u ofendido.

9. Colima. Ley Para La Prevención Y Atención A La Violencia Intrafamiliar (Articulo 25 VII). Es un proceso voluntario al que se someten las partes involucradas en violencia intrafamiliar, en el que una tercera persona las asiste como facilitador (a) para dar solución a sus problemas.; Ley Que Establece El Sistema

Integral De Justicia Para Adolescentes Del Estado De Colima (Artículos 86). Intentar directamente la mediación, para que el menor, su representante legal Y el ofendido lleguen A un arreglo sobre la reparación del daño.

10. Baja California Sur. Código De Procedimientos Penales Para El Estado De Baja California Sur (Artículos 460). El juez que conozca de la causa podrá convocar al inculpado y al ofendido a una audiencia en la que les propondrá mediar o conciliar el conflicto en el centro de mediación del tribunal superior de justicia en el estado.

11. Querétaro. Ley Orgánica Del Poder Judicial Del Estado De Querétaro (Artículo 93). El centro de mediación cuenta con capacidad técnica para organizar, promover y otorgar servicios de mediación; para conocer de las controversias jurídicas que le planteen los particulares en materia civil, mercantil y familiar.

12. Aguascalientes. Ley De Mediación Y Conciliación Del Estado De Aguascalientes (Articulo 18). El centro de mediación del poder judicial es un organismo auxiliar de la presidencia del supremo tribunal de justicia del estado. Estará a cargo de un director y contara con los mediadores, conciliadores y demás personal de apoyo que la presidencia le asigne.

13. Baja California: Ley De Justicia Alternativa Para El Estado De Baja California (Articulo 28, 29 , 30, 31, 32). La mediación y la conciliación ante el centro, podrá iniciarse a petición de parte interesada con capacidad para obligarse; Ley De Justicia Para Adolescentes Del Estado De Baja California (Artículos 108, 109, 110, 111,112). La mediación y la conciliación son medios de justicia alternativa, auxiliares y complementarios de la administración de justicia para adolescentes.

14. Coahuila. Ley De Medios Alternos De Solución De Controversias Para El Estado De Coahuila De Zaragoza (Artículos 29,30,31,32,33,34,35). El concepto. La mediación es un procedimiento extrajudicial de solución de controversias, por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario.

15. Distrito Federal . Ley De Justicia Alternativa Del Tribunal Superior De Justicia Para El Distrito Federal (Artículos 17 al 26): Contratación de mediadores, Requisitos para ser mediador, Obligaciones del mediador, Incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en los términos de dicha ley.

16. Ley de Mediación del Estado de Chihuahua (por citar algunos estados): En su artículo 5º (fracc. I, II y III) figuran los siguientes conceptos: Mediación: “procedimiento en virtud del cual un tercero imparcial y capacitado, denominado el mediador, facilita a los participantes en una disputa a comunicarse adecuadamente y promueve la negociación entre ellos con el fin de lograr una solución parcial o total aceptable a las partes involucradas en el conflicto”. Mediador: “persona preparada para conducir profesionalmente una mediación”. Mediados: “personas que son parte en un conflicto y que acuden a la mediación para tratar de resolverlo de común acuerdo”.

17. En el proyecto Proyecto de Código de Procedimientos Penales para el Estado libre y soberano de Jalisco, se señala que en el proceso penal se rige por el principio de justicia restaurativa, entendido este, como todo acto en el que la víctima u ofendido y el imputado o sentenciado, participan conjuntamente, de forma activa, en la resolución de las cuestiones derivadas del delito, en busca de un resultado restaurativo. Asimismo, señala que se entiende por resultado restaurativo, el acuerdo encaminado a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la integración de la víctima u ofendido y del infractor a la comunidad en busca de la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad, por lo que la policía y el Ministerio Público, protegiendo la seguridad ciudadana, la paz social y la tranquilidad pública, deberán facilitar la solución de las controversias producidas como consecuencia del hecho a través de la mediación y conciliación. Además ordena que la conciliación y mediación se rigen por los principios de voluntariedad de las partes, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad y honestidad.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMO MECANISMO INTEGRADOR Y GARANTE DE LA GENERACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD.

Alicia Pierini
Susana Ayala Ferraro
ARGENTINA

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMO MECANISMO INTEGRADOR Y GARANTE DE LA GENERACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD.

Alicia Pierini
Susana Ayala Ferraro
ARGENTINA

sl.ayala@hotmail.com

Dra, Alicia Pierini Abogada (UBA), Mediadora. Actualmente Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Segundo mandato 2009-2013). Miembro del Consejo Directivo de ADPRA y Miembro activo de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). Convencional Constituyente de la Ciudad de Buenos Aires (1996). Diputada de la Ciudad de Buenos Aires (dos mandatos,1997-2003:). Dos veces premiada como mejor legisladora por: Fundación El Parlamentario. Subsecretaria de Derechos Humanos de la Nación (1991 - 1997) Consultora en Derechos Humanos por OEA para la Procuración de Guatemala.(1993) Directora del Programa Social de Servicio Jurídico, que estableció el Programa de Mediación, dependiente de la Secretaría de Justicia de la Nación (1990-1991). Ponencia: "Mediar desde una variable superadora del conflicto, con instancias judiciales nacionales agotadas" en el ". VII Congreso Mundial de Mediación y XI Congreso Nacional de Mediación. México 2011". Docente de las Universidades Nacionales de Buenos Aires, Lomas de Zamora y Lanús. Galardonada con premios y reconocimientos a la trayectoria en el país y en el exterior. Autora de libros y artículos publicados en el país y en el extranjero.

Dra. Susana Ayala Ferraro Abogada (UBA). Mediadora. Especialista en Medios Alternativos de Resolución de Conflictos por la Universidad de Lomas de Zamora, Argentina. Magíster en Derechos Humanos, Estado de Derecho y Democracia en Iberoamérica por la Universidad de Alcalá de Henares, España. Posgrado de Administración y Reforma Judicial "Beca Fundación Carolina", UBA y Universidad Carlos III de España. Doctorado en Ciencias Jurídicas y Sociales en la UMSA.(Elaboración de Tesis). Posgrado en Gestión Socio-Urbana y Participación Ciudadana en Políticas Públicas en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
Actualmente es Directora General de la Secretaría Legal y Técnica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y responsable de los Centros de Mediación Comunitaria, Conciliación y Arbitraje de dicha Defensoría; entre 2001 y 2003 asistió a mujeres en situación de crisis en la Dirección General de la Mujer del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y entre 1996 y 2000 fue Asesora de la Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos y Garantías de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

RESUMEN:

En el marco de las transformaciones de las últimas décadas del siglo XX, se ha suscitado lo que se ha dado en llamar un "*giro epocal* en la evolución de la ciudad y el territorio, en las relaciones sociales y en el sentido mismo del lazo social". En este marco, emerge también la necesidad de adecuación de las instancias en las cuales se intenta canalizar las demandas sociales o generar pactos de reconocimiento entre sujetos o grupos de sujetos diversos, con el propósito de construir una sociedad-ciudad pluralista, equitativa e integradora.

Es preciso desarrollar, entonces, marcos teórico-metodológicos y dispositivos en el orden de los saberes que atraviesan los escenarios sociales urbanos en los que nos proponemos actuar. Luego, pensar desde nuestros ámbitos de trabajo, desde nuestras instituciones, cómo lograr los cambios que permitan cumplir estos propósitos.

La *Defensoría del Pueblo,* en su mandato ineludible como promotor de políticas públicas o como articulador de recursos o instancias de gestión social se constituye en un espacio inestimable de estudio y experimentación de iniciativas de esta índole. El funcionamiento de un *"Centro de Mediación Comunitaria"* articulado con las demandas sociales de acceso a la justicia, -de la población que en forma permanente ve cercenado el camino hacia la realización de sus derechos-, puede, atento a las nuevas condiciones sociales urbanas, constituirse en Instituto válido para que, a través del diálogo, se puedan prevenir, gestionar, resolver y transformar los conflictos de orden público y privado que se suscitan en la sociedad-ciudad, ámbito de su intervención.

Lograr una optimización de la relación del Organismo y el *"Centro de Mediación Comunitaria"* deviene así en una premisa ineludible al momento de pensar una actuación más fecunda en el orden de las expectativas o necesidades sociales. Es en este proceso, dinámico de configuración y reconfiguración, de incorporación de habilidades o capacidades, y adecuación de sus modelos de atención o intervención acordes a los cambios de la dinámica social-urbana, que se inscribe esta propuesta de investigación. En este sentido y a fin de llevar adelante una propuesta original y que a su vez se dirija a mejorar la vida institucional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, esta tesis se propone, entonces, ofrecer algunas claves en el orden de los cambios necesarios, pertinentes o adecuados en el orden de ***construir un modelo de Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el que su Centro de Mediación Comunitaria se instituya como dinamizador de un proceso cuya consigna puede expresarse como: "un plan institucional estratégico, desde el cual promover una política estratégica de Gestión de Ciudad social-urbana",*** **más democrática e igualitaria.**

Asimismo, los resultados de esta experiencia pretenden ofrecer un aporte, como propuesta teórico-metodológica, al Campo de *Gestión o Transformación de Conflictos.*

ABSTRACT

Under the transformations of the last decades of the twentieth century, there has been what has been called an "epochal turning point in the evolution of the city and territory, in social relations and the very meaning of the social bond . "In this context emerges the need for adaptation of the instances in which we try to channel social demands and generate recognition agreements between individuals or groups of different subjects, for the purpose of building a pluralistic city-society, fairly and inclusive.

For that reason we need to developed theoretical and methodological frameworks and devices in the order of knowledge that cross the urban social settings in which we intend to act. Then think from our areas of work from our institutions, how to make changes that would meet these goals.

The Ombudsman in its inescapable mandate as a promoter of public policy or as an articulator of resources or instances of social management, constitutes an invaluable space for study and experimentation of such initiatives The operation of a "Community Mediation Center" articulated with the social demands of access to justice - of the population is permanently severed the road to realization of their rights - can, attentive to the new urban social conditions, become the valid organization, that through dialogue, could prevent, manage, resolve and transform conflicts of public and private area that arise in the city-society, area of intervention.

Achieve optimization of the Ombudsman`s office and the "Community Mediation Center" thus becomes an indispensable premise when thinking more fruitful action in the order of expectations or social needs. In this process, dynamic configuration and reconfiguration of incorporation of skills or abilities, and appropriateness of their models of care or intervention in line with changes in social-urban dynamics, which is part of this research proposal. In this regard and in order to carry out an original proposal, and to turn this directed at improving the institutional life of the Autonomous City of Buenos Aires, this thesis provide some clues in the order of the changes needed, relevant or appropriate **in order to build a model of institutional strengthening of the Ombudsman of**

the Autonomous City of Buenos Aires where his Community Mediation Center is instituted as a catalyst for a process whose slogan can be expressed as: "an institutional strategic plan , from which to promote a strategic policy of urban-sicoal City Management. "more democratic and egalitarian.

Also, the results of this experiment are intended to provide a contribution, as theoretical-methodological proposal, to the field of Management and Conflict Transformation.

Introducción

El "giro epocal" en la evolución de la ciudad y el territorio y en el entramado social mismo han llevado a que la ciudad y fundamentalmente las grandes metrópolis se hayan transformado en la condensación de la globalización, de los multiculturalismos, de los flujos de distinta índole. Emergen así nuevas categorías, nuevos modos de nombrar la ciudad o la experiencia urbana, nuevas configuraciones culturales o identitarias, nuevos campos de interlocución. Estas condiciones conforman un entramado complejo y múltiple de relaciones sociales urbanas muchas veces dentro de relaciones de poder radicalmente asimétricas.[1] En este marco emerge, también, la necesidad de adecuación de las instancias en las cuales se intenta canalizar las demandas sociales o generar pactos de reconocimiento entre sujetos o grupos de sujetos diversos, con el propósito de construir una sociedad-ciudad *pluralista, equitativa e integradora*. Es preciso desarrollar, entonces, marcos teórico-metodológicos y dispositivos en el orden de los saberes que atraviesan los escenarios sociales urbanos en los que nos proponemos actuar. Luego, pensar desde nuestros ámbitos de trabajo, desde nuestras instituciones, cómo lograr los cambios que permitan cumplir estos propósitos.

La *Defensoría del Pueblo,* en su mandato ineludible como promotora de políticas públicas o como articuladora de recursos o instancias de gestión social se constituye en un espacio inestimable de estudio y experimentación de iniciativas de esta índole. Si bien es un órgano extrapoder, que ejerce control y defiende derechos, también tiene un rol proactivo en donde debe promover acuerdos entre la sociedad civil y el Estado. La gestación de políticas públicas orientadas a la convivencia pacífica en materia social es un pilar fundamental en el que se sostiene la voluntad política y los designios institucionales que la inmediatez y legitimidad pública/social otorgan a este organismo.

Asimismo, al tratarse de un organismo cercano a la población tiene la posibilidad de advertir la "temperatura social", y de percibir de manera temprana el "malestar social", como condición de posibilidad de que los conflictos adquieran una virulencia o escalada de violencia que propicien daños sociales inmediatos y mediatos de distinta profundidad o intensidad. Así, su "observación" y eventual "intervención" resultan alternativas inestimables en la construcción de la paz social. Luego, la multiplicidad y diversidad de conflictos que llegan a la *Defensoría*, por distintas vías y con diversas expectativas, la convierten en un "receptor" por excelencia de situaciones de distinto grado de conflictividad que merecen abordajes múltiples e integrales de distinta complejidad.

Como expresara El Dr. Carlos Constenla, presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman, en su ponencia en la ciudad de Cochabamba-Bolivia en el año 2008:

"La del Defensor del Pueblo es una institución en la que prevalece la cultura del encuentro y la proximidad, más el diálogo que la confrontación no sólo en los temas que son de nuestra específica atención sino también en los procedimiento y en los métodos[2]. De allí el natural compromiso de esta Institución con la solución de los conflictos, cualquiera sea su naturaleza. Tal vez se encuentre en esta vocación, que hace a la naturaleza de cualquier institución diseñada a proteger los derechos humanos, antes que en cualquier otro motivo, la apelación al Defensor del Pueblo para mediar en los conflictos".

[1] **Carbajal, Liliana:** *"Dinámicas sociales urbanas-Conflicto Público-Mediador en la Ciudad"*, 1° Congreso Mundial a Distancia sobre Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, 2011**.**

[2] Ver **Pierini , Alicia:** "*Acceso a la justicia: Medios alternativos de resolución de conflictos, retos y desafíos* en *Acceso a la justicia: Métodos alternativos de resolución de conflictos. El papel de las defensorías del pueblo*". Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Instituto Interamericano de Derechos Humanos, Buenos Aires 2008 p. 22.

La *Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*[3] cuenta con un "Centro de Mediación Comunitaria" que se presenta como instituto válido para que, a través del diálogo, se puedan prevenir, gestionar, resolver y transformar los conflictos en la comunidad.

Este ámbito social es representativo y simbólico ya que es el primer *Centro de Mediación Comunitaria* de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Lógicamente, se fue moldeando al calor del crecimiento del organismo y ha estado sujeto a los vaivenes estructurales y estructurantes que lo sitúan a la zaga del sistema de prioridades de la política institucional.

El objetivo de esta exposición, es destacar a los participantes de este evento, cómo se construye un modelo de fortalecimiento institucional que en consonancia con la misión de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde una dinámica de articulación transversal, protagonizada por su Centro de Mediación Comunitaria, se instituya como dinamizador de un proceso cuya consigna puede expresarse como: *"un plan institucional estratégico, desde el cual promover una política pública de gestión social-urbana"*

Los términos de esta propuesta se trazan en distintos ejes de aproximación conceptual a saber:

- Nuevas formas de pensar y nuevos modos de intervención en el marco de las condiciones y dinámicas sociales urbanas contemporáneas.
- Una mirada general alrededor de la Mediación, y de la Mediación Comunitaria como perspectiva y como ámbito de aplicación específica: los procesos de transformación de conflictos sociales urbanos.
- Identidad, Cultura y Dinámica de las Organizaciones en el nuevo milenio.

Para ello:

- Se acompañará un relevamiento de la gestión de las demandas o conflictos sociales urbanos en el ámbito de la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el propósito de:

- Mostrar los aportes del campo de Gestión de Conflictos, en el orden de optimizar el desarrollo de condiciones probables en la gestión de problemáticas ciudadanas en un ámbito público de competencia institucional-estatal: *la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*
- Mostrar la incidencia de una política de derechos humanos en el abordaje del conflicto.
- Delinear un aporte teórico-metodológico al campo de Gestión de Conflictos: desde el análisis de la experiencia desde un ámbito específico (Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y de sus alternativas de aplicación a la formulación de un *modelo genérico* aplicable a otros ámbitos institucionales u organizacionales.

La Defensoría del Pueblo es el ámbito en el cual los conflictos se abordan desde la perspectiva de la garantía del ejercicio de los derechos humanos, propiciando procesos de diálogo. En ella el proceso de mediación en sentido amplio se inicia con una demanda de una de las partes; se propicia el diálogo y que aunque la solución no la encuentren en la mediación, las acciones iniciadas a través de ésta, producen cambios en la dinámica del conflicto y repercuten en la mediación en general o en la aplicación de otras técnicas de abordaje como las de conflictos complejos o conflictos sociales, siempre con la impronta de acrecentar el valor de la palabra, del diálogo, la cooperación, el encuentro con el otro, promoviendo una ciudadanía activa, protagonista de sus problemas y también responsable de sus decisiones.
Por último, la mediación es una gran oportunidad para tender puentes de diálogo y entendimiento y es, además, una forma de contribuir en la construcción de una Ciudad más pacífica, con más capacidad de lograr entendimientos y encontrar consensos.

[3] Art.137 Constitución C.A.B.A La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad.
Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y esta Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos.
Tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal. Puede requerir de las autoridades públicas en todos sus niveles la información necesaria para el mejor ejercicio de sus funciones sin que pueda oponérsele reserva alguna.
Está a cargo de un Defensor o Defensora del Pueblo que es asistido por adjuntos cuyo número, áreas y funciones específicas y forma de designación son establecidas por la ley.
Es designado por la Legislatura por el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros, en sesión especial y pública convocada al efecto.
Debe reunir las condiciones establecidas para ser legislador y goza de iguales inmunidades y prerrogativas. Le alcanzan las inhabilidades e incompatibilidades de los jueces.

Bibliografía

Altamirano, Carlos: "Términos críticos de sociología de la cultura". Paidós, Buenos Aires, 2002..
Barbero, Jesús Martín: *"Dinámicas urbanas de la cultura"*, ponencia presentada en el seminario "La ciudad: cultura, espacios y modos de vida", Medellín, abril de 1991, extraído de "Gaceta de Colcultura", nº 12, diciembre de 1991, editada por el Instituto Colombiano de Cultura, Ciudad Virtual de Antropología y Arqueología (http://www.antropologia.com.ar, 18 de mayo de 2004)

Bauman, Zygmunt: *En busca de la política*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2001.
— *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*, Siglo XXI, Buenos Aires, 2003.
— Identidad, Zygmunt Bauman, Conversaciones con Benedetto Vecchi, Losada, Buenos Aires, 2005.
Borja, Jordi: *La ciudad conquistada*, Alianza, Madrid, 2003.
Bush, Robert Baruch y Folger, Joseph *La Promesa de Mediación* Granica, Buenos Aires, 1993.
Cavarozzi, Marcelo: "Reconstruir el sentido de comunidad", en "TodaVÍA. Pensamiento y Cultura en América Latina", pp. 10-15, Fundación OSDE, Buenos Aires, diciembre de 2003.
Dahl, Robert: *Entrevista sobre el pluralismo. Robert Dahl en diálogo con Giancarlo Bosetti*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2003.
Escalada, S. Fernández Soto, M. Fuentes, E. Koumrouyan, M. Martinelli, B. Trevi "El Diagnóstico Social. Proceso de Conocimiento e intervención Profesional". Espacio Editorial, Buenos Aires, 2001-)
García Canclini Néstor: *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Gedisa, Buenos Aires, 2004.
Highton, Elena y Alvarez, **Gladys:** *Mediación para Resolver Conflictos* . Ad Hoc. Buenos Aires, 1998.

IIDH, "Acceso a la Justicia: Métodos Alternativos de resolución de Conflictos, El papel de las Defensorías del Pueblo. Seminario Defensoría del Pueblo de la CABA , Argentina, 2008.
Lederach, John Paul: "Desafíos y alternativas en la construcción de la paz", conferencia dictada en el Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, Caracas (Venezuela), 5 agosto 2003, en "La Revista", año II, nº 4, Mediadores en Red, Mendoza, octubre de 2003.
— *Educar para la paz*, Fontamara, Barcelona, 1984.
Nató, Alejandro-Rodríguez Querejazu, Gabriela: "La justicia y los conflictos sociales", en "El Reporte", Poder Judicial de la provincia del Chubut (Argentina), 2005.
Nun, José: "Ciudadanía, integración y mito", en "TodaVíA", nº 1, pp. 1-3, Fundación OSDE, Buenos Aires, mayo de 2002.
Sarlo, Beatriz: "La ciudad vista"Siglo XXI, Buenos Aires, 2001.
Sennett, Richard: "El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad." Anagrama, Barcelona, 2003.
— "La Cultura del nuevo capitalismo." Anagrama, Barcelona 2009.
Six, Jean-F.: "Dinámica de la Mediación" Paidós, Buenos Aires, 1997.
Suarez, Marinés: "Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación, y Técnicas".Piadös, Buenos Aires, 2005.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

EDUCATION CONFLICT MEDIATION IN TRAINING POLICE: ADVANCES AND WEAKNESSES.
O ENSINO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO POLICIAL: AVANÇOS E FRAGILIDADES.

Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda
Maria Glaucíria Mota
BRASIL

EDUCATION CONFLICT MEDIATION IN TRAINING POLICE: ADVANCES AND WEAKNESSES.

O ENSINO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO POLICIAL: AVANÇOS E FRAGILIDADES.

Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda
Maria Glaucíria Mota
BRASIL
anakarinepcm@hotmail.com
gmotabrasil@gmail.com

Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda Advogada e Administradora. Mestre em Políticas Públicas e Sociedade pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), pesquisadora do Laboratório de Direitos Humanos, Cidadania e Ética (LABVIDA/UECE). Supervisora administrativa do Programa Núcleo de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará.

Maria Glaucíria Mota Brasil Assistente social. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e Mestre em Sociologia pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Professora adjunta da Universidade Estadual do Ceará - UECE, pesquisadora do CNPq e coordenadora do Laboratório de Direitos Humanos, Cidadania e Ética (LABVIDA/UECE).

O ENSINO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO POLICIAL: AVANÇOS E FRAGILIDADES[4]

ABSTRACT
Traditional instruments of conflict management units do not have demonstrated efficacy of the standard transformation to generate a relational point of growth and prevent a recurrence of violence, often requiring the use of power and strength, a feedback path. That when the applicant and there is no improper involvement of police officer, which finds itself caught in the context of conflict and violence, becoming part of it. Meanwhile, aiming at a social democratic control, the political conflict mediation forms, in terms of public safety, active citizenship for the transformation and management of social conflicts in his birthplace (the community), avoiding the outbreak of episodes of violence and crime. In this context, we are interested in understanding how the proposed policy on conflict mediation was introduced in the formation of the Military Police in Ceara.
Keywords: Public Safety. Social conflicts. Police training. Conflict mediation.

RESUMO
Os instrumentos tradicionais de administração de conflitos sociais não têm demonstrado eficácia para gerar transformação do padrão relacional a ponto de evitar a reincidência e o crescimento da violência, muitas vezes impondo o uso do poder e da força, num itinerário de retroalimentação. Isso quando não há o recorrente e indevido envolvimento do agente policial, que acaba enredado pelo contexto de conflito e de violência, passando a dele fazer parte. Nesse ínterim, com vistas a um controle social democrático, a política de mediação de conflitos inscreve, no plano da Segurança Pública, a cidadania ativa para a transformação e a administração dos conflitos sociais em seu nascedouro (a comunidade), evitando a eclosão de episódios de violência e de crime. Nesse contexto, nos interessa compreender como a proposta da política de mediação de conflitos foi introduzida na formação da Polícia Militar no Ceará.
Palavras-chave: Segurança Pública. Conflitos sociais. Formação policial. Mediação de conflitos.

[4] As observações deste estudo foram realizadas pela pesquisadora Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda, durante projeto de pesquisa "Os limites e potencialidades da nova formação policial nas parcerias das Academias de Polícia com a Universidade no Ceará", financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) (2008-2011), sob a coordenação da professora Dra. Maria Glaucíria Mota Brasil.

INTRODUÇÃO

O tema da segurança pública tem despertado grande interesse da sociedade e ocupado lugar de destaque na agenda política nacional e internacional. O aumento dos índices de criminalidade, o crescimento do sentimento de insegurança pública e a percepção coletiva de que o enfrentamento da criminalidade e o controle da violência são responsabilidades de todas as instâncias governamentais (federal, estadual e municipal) apresentam-se como hipóteses para explicar a centralidade conquistada por essa temática no país desde meados dos anos oitenta[5].

A despeito do modelo de policiamento adotado no Brasil e das limitações impostas pela literalidade do texto constitucional, significativas ações[6] no âmbito das políticas de segurança têm sido implementadas no Brasil, nas últimas duas décadas.

Parte-se do pressuposto de que tanto a descentralização político-administrativa promovida pela Constituição Federal de 1988 quanto à emergência de novas possibilidades de compreensão e tratamento dos conflitos sociais para além do método penal estabeleceram as bases para a constituição de um novo modelo de segurança pública, menos centrado no papel repressivo e reativo do Direito Penal e do Sistema de Justiça Criminal[7], e mais na construção de alternativas democráticas e dialogais para a gestão dos conflitos e da violência.

Nesse contexto, a proposta deste artigo é colocar em discussão a formação profissional do policial militar e sua interface com a mediação de conflitos (por meio da análise da disciplina "Mediação de conflitos"), tomando como unidade amostral o Curso de Formação de Soldados de Fileiras da Polícia Militar do Ceará, turma do ano de 2007. A escolha por este Curso de Formação em específico se deu pelo mesmo ter sido o primeiro que preparou soldados para atuar sob uma nova filosofia de policiamento no Estado cearense, o policiamento orientado pela estratégia do policiamento comunitário, o qual passa a exigir desses policiais uma abordagem diferenciada[8] com a população, momento em que o conhecimento das técnicas de mediação de conflitos se faz importante e necessário, na perspectiva de uma segurança cidadã que deve atuar mais na prevenção, na administração dos conflitos sociais.

1. Desafios à construção de uma segurança pública cidadã

Diante do crescimento da violência e da criminalidade que tem atingido diferentes setores da sociedade brasileira, pode ficar sem resposta a seguinte pergunta: quais potencialidades e limites se apresentam no caminho da implementação de uma política de segurança pública voltada para a prevenção dos crimes? Segundo a pesquisa "O que pensam os profissionais da segurança pública no Brasil" realizada, pelo Ministério da

---

[5] KAHN, Túlio; ZANETIC, André. **O Papel dos Municípios na Segurança Pública**. Disponível em: <http://www.ssp.sp.gov.br>. Acesso em: 29 out. 2010.

[6] Para aprofundamento ver documentos oficiais: Programa Nacional de Direitos Humanos (1996); I Plano Nacional de Segurança Pública (2000); II Plano Nacional de Segurança Pública (2003) -Projeto Segurança Pública para o Brasil; Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania – Pronasci (2007-20010).

[7] De acordo com Eduardo Cerqueira Batitucci (2008, p. 1) "o Sistema de Justiça Criminal é formado pelas organizações do campo da Segurança Pública, isto é, as Polícias, o Ministério Público, as Defensorias Públicas, o Judiciário e o Sistema Prisional. Como conjunto de ações produzidas pelo Estado, cabe ao Sistema de Justiça Criminal oferecer à população, através de políticas públicas e serviços, a segurança pública, o provimento de Justiça e a Judicialização das demandas individuais e sociais e o processamento, custódia, tratamento e ressocialização de criminosos ou delinqüentes, representando, portanto, atividade fundamental e, em certo sentido, definidora do próprio Estado. A despeito das complexidades institucionais necessárias para o cumprimento de tão importante tarefa, o Sistema de Justiça Criminal brasileiro ainda padece de um baixo grau de integração institucional (Sapori, 2007; Zaverucha, 2007; Kant de Lima, 2008), isto é, ainda existem conflitos axiológicos, institucionais, procedimentais e mesmo operacionais entre os atores do sistema no cumprimento de suas missões organizacionais".

[8] Remete-se "abordagem diferenciada" a reflexão de BEGOCHEA, Jorge Luiz Paz et al.(2004, p.119): "É possível ter uma polícia diferente numa sociedade democrática? A concretização dessa possibilidade passa por alguns eixos. Primeiro, por mudanças nas políticas de qualificação profissional, por um programa de modernização e por processos de mudanças estruturais e culturais que discutam questões centrais para a polícia: as relações com a comunidade, contemplando a espacialidade das cidades; a mediação de conflitos do cotidiano como o principal papel de sua atuação; e o instrumental técnico e valorativo do uso da força e da arma de fogo. São eixos fundamentais na revisão da função da polícia.

Justiça (MJ) via Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), em 2009, com cerca de 10% dos profissionais da área da segurança pública do Brasil[9], constatou-se que a formação policial é completamente deformada e que 95% dos casos que precisam da PM (Polícia Militar) não são de confrontos. Mas a polícia continua a se reproduzir como se fosse um mini exército, não por acaso continua como reserva[10] do Exército brasileiro.

"Para o Estado é mais fácil punir que prevenir. Cria *Pit Bull*[11] para morder o povo." (*grifos nossos*). A afirmação compreende o trecho do depoimento concedido pelo **Policial A**[12] (23 anos de profissão, ensino superior, Fortaleza/CE) que desperta à reflexão de várias questões (explícitas e implícitas) presentes no *ser* e *deve-ser* do *habitus*[13] da formação dos profissionais de segurança pública do cidadão. O *habitus* compreende a capacidade de uma determinada estrutura social ser incorporada pelos agentes por meio de disposições para sentir, pensar e agir (BOURDIEU, 2003; BARREIRA *et al*., 2006).

A primeira reflexão é que a função policial deixa de ser o "braço forte" do Estado que está assentado na segurança nacional (vigente durante a ditadura militar), e passa a ser o "braço forte no Estado Democrático de Direito", entretanto esta mudança vem carregada de fatores controversos. Segundo, o policial muitas vezes ao fazer cumprir a lei, continua sendo violento, já que determinadas leis são uma violência contra a sociedade. Em terceiro, a prática dos agentes responsáveis pela Segurança Cidadã para um efetivo trabalho de caráter preventivo, democrático e dinâmico deve ser realizada por um sujeito social, que por si mesmo já implica em ética e reflexão de seus atos. E em quarto, este sujeito policial deve refletir sobre a cultura e os valores introjetados em sua instituição, e fundar novos princípios necessários para o fortalecimento da ética dentro das instituições policiais, criando, deste modo, maior vínculo e identificação com a sociedade que serve. (CARVALHO, 2007).

Essa perspectiva remete à "constituição da organização policial como formadora de um ofício específico, marcado pela duplicidade: agente do exercício do monopólio da violência física legítima e, simultaneamente, agente de produção do consenso[14]." (TAVARES-DOS-SANTOS, 2009, p. 71).

Frente a estas reflexões, ALMEIDA (2010, p. 362-8) nos questiona "qual a relação dessa trama complexa e incerta das instituições e de seus indivíduos, dispostos nos espaços sociais diferenciados pelos sistemas de classificação, com o desafio das reformas nas polícias?" E indaga sobre o desafio da relação polícia e comunidade, já que ambos são partícipes e responsáveis pela segurança pública.

Lidar com a ambiguidade em que os policiais se encontram – a polícia cidadã e a polícia de antigamente; superar as práticas de improvisação, em busca de uma polícia proativa e preventiva; sobrepujar a cultura autoritária (polícia/sociedade), para alçar práticas democráticas e preparar o policial para lidar com os conflitos sociais do cotidiano que podem evoluir para graves delitos − são alguns de muitos desafios, conforme apresenta ALMEIDA (2010), já incorporados historicamente no imaginário e na cultura brasileira sob fortes tensões e incertezas que contribuíram para a noção de "polícia cidadã".

2. Segurança pública, atuação policial e mediação de conflitos: uma interface

---

[9] Os pequenos números de respondentes da Polícia Federal (PF), da Polícia Rodoviária Federal (PRF) e das Perícias independentes impediram que essas instituições fossem incluídas na amostra. Portanto, a pesquisa contou com a participação de 64.130 mil profissionais da segurança pública do país, tendo como foco as Polícias Militares (PM), as Polícias Civis (PC), as Guardas Civis Municipais, os Bombeiros Militares e os agentes penitenciários. Os peritos que integram os quadros das Polícias Civis foram incluídos na categoria "agentes da PC", que foi criada para incorporar todos os não-delegados.

[10] Constituição Federal de 1988. Art. 144, § 6º - As polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituiçao.htm>. Acesso em: 10 jan. 2010.

[11] O *Pit Bull* tinha uma reputação de cão leal e confiável durante as primeiras décadas do século passado. Nos últimos anos, contudo, esta imagem mudou. Seus membros têm sido considerados como extremamente violentos e 'merecedores' de banimento em alguns países. Para piorar as coisas, os maus criadores muitas vezes deixam de treinar seus cães para não agredirem humanos. Pelo contrário, treinam os cães para serem os mais violentos possíveis. Disponível em http://pt.wikipedia.org/wiki/Pit_bull. Acesso em: 25 set. 2010.

[12] Ao longo deste estudo, coletaram-se depoimentos de policiais que contribuem como interlocutores, optou-se pela não definição de uma dada área para realização da pesquisa e consequente preservação da identidade dos policiais, evitando-se possíveis exposições.

[13] O conceito de *habitus* desenvolvido pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu objetiva pôr fim à antinomia indivíduo/sociedade dentro da sociologia estruturalista. (BOURDIEU, 2003).

[14] Mota Brasil (2008) expõe que a função de mediar conflitos é inerente às atividades da polícia, uma vez que essa se insere na *fronteira dos conflitos.*

A sociedade em seu processo civilizatório compreende mudanças e transformações tecnológicas, culturais, econômicas, sociais, entre outras. Em decorrência destas transformações, a cada dia têm surgido novas situações, diferentes conflitos e questionamentos a respeito das políticas públicas de segurança.

> [...] cada vez mais a sociedade brasileira tem compreendido que segurança pública não corresponde a um problema necessariamente de polícia, mas a um dever do Estado e uma responsabilidade coletiva. As medidas nessa área demandam ações complexas e articuladas entre instituições, sociedade e distintas esferas do poder público. (TEIXEIRA, 2005, p. 5).

O conceito tradicional de segurança pública restringe-se à ação policial ostensiva e repressiva contra o crime. Contrapondo-se a essa abordagem tradicional e pouco eficaz no Brasil e em outros países, tem-se buscado – como objetivo específico ou transversalmente às outras áreas de trabalho – instigar a participação da sociedade nas políticas públicas de segurança centradas mais nas ações de prevenção e redução da violência, para a modernização e democratização do circuito criminal brasileiro, compreendendo, mais especificamente, os dispositivos policiais e de justiça. Dessa maneira, se objetiva essencialmente estimular a atuação efetiva da sociedade civil por meio de instrumentos que possam apoiar sua participação, quer na formulação e implementação, quer no acompanhamento e na avaliação das políticas públicas de segurança.

Destarte, a segurança pública[15] pode ser entendida como um conjunto de atividades desenvolvidas pelo Estado cujo objetivo é planejar e executar ações e oferecer estímulos positivos para que os cidadãos possam administrar os seus conflitos.

No Brasil, a ação direta na área da segurança pública e no combate à criminalidade tem sido preponderantemente de responsabilidade das instituições de segurança pública (Polícia Federal, Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar[16] e as Guardas Municipais). Diretamente, não há dúvidas de que os agentes da segurança pública e defesa civil[17] são fundamentais para a realização dessa ação profissional. A sociedade e o Estado entregam a esse servidor público as atividades de garantia da segurança de todos. Haja vista as responsabilidades atribuídas aos profissionais da área da segurança pública, seja ele de qualquer instituição de segurança, é necessário que sejam acompanhadas de condições reais para a realização desse mister.

Mudanças na segurança pública envolvem reformas na polícia e estas passam necessariamente pela formação de um novo profissional para a gestão pública de segurança, que está inserido em uma dinâmica de conflitualidades[18] que é o seu campo de atuação diária, no qual se estabelecem teias de relações de poder que poderão ser mediadas ou não por ele.

Para tanto, o ideal na construção de uma coletividade mais justa e fraterna passa pela educação em direitos humanos. Assim, "os enfrentamentos atuais para a construção da democracia no Brasil passam, necessariamente, pela ética e pela educação para a cidadania" (SOARES, 1997, p. 12). E a mediação é um

---

[15] Para maior aprofundamento sobre a temática verificar: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, art. 114. LEAL, César Barros; PIEDADE JÚNIOR, Heitor. (organizadores). **A violência multifacetada**: estudos sobre a violência e a segurança pública. Belo Horizonte: Del Rey, 2003. LIMA, Renato Sérgio de. PAULA, Liana de. (organizadores). **Segurança pública e violência**: o Estado está cumprindo seu papel? 1 ed. 1 reimpressão. São Paulo: Contexto, 2008. BARREIRA, César (Org). **Questão de Segurança**: políticas governamentais e práticas políticas. Coleção Antropologia da Política. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2004.

[16] Cabe ressaltar que em alguns estados do Brasil, a exemplo do Piauí, o Corpo de Bombeiros Militar foi incorporado à Secretaria Estadual de Defesa Civil, tendo em vista, serem compreendidos como organizações que desempenham atribuições análogas. Disponível em http://www.defesacivil.gov.br/sindec/estados/estado.asp?estado=pi Acesso em 11 jan. 2011.

[17] A Defesa Civil está associada ao conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais, reabilitadoras e reconstrutivas, destinadas a evitar ou minimizar desastres, preservar o moral da população e restabelecer a normalidade social. A finalidade da Defesa Civil é promover a segurança global da população, em circunstâncias de desastres naturais, antropogênicos e mistos. Disponível em: http://www.defesacivil.mg.gov.br/. Acesso em 11 jan. 2011.

[18] Ver TAVARES-DOS-SANTOS, José Vicente. As conflitualidades como um problema sociológico contemporâneo. **Revista do Programa de Pós-graduação em sociologia da UFRGS**, Porto Alegre, ano 1, n.1, 1999. ALCÂNTARA JUNIOR, J. O. Georg Simmel e o conflito social. **Caderno Pós Ciências Sociais**. São Luís, v. 2, n. 3, jan./jun. 2005.

instrumento hábil para o desenvolvimento desta proposta, por ser um mecanismo de educação em direitos humanos onde um terceiro media a vontade das partes por meio da construção do consenso.

> A mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. (SALES, 2007, p. 15).

A mediação possibilita a visualização dos envolvidos no desentendimento de que o *conflito*[19] *é algo inerente a vida em sociedade*[20], não trazendo apenas malefícios, pois possibilita a mudança, o progresso nas relações, sejam elas pessoais ou interpessoais profissionais ou afetivas, familiares ou de amizades, enfim, quando evidente a insatisfação surge, concomitantemente, a necessidade de transformação da realidade inerente ao conflito.

> Por meio da mediação, buscam-se os pontos de convergência entre os envolvidos na contenda que possam amenizar a discórdia e facilitar a comunicação. Muitas vezes as pessoas estão de tal modo ressentidas que não conseguem visualizar nada de bom no histórico do relacionamento entre elas. A mediação estimula, através do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema.(...).Na mediação procura-se evidenciar que o conflito é natural, inerente aos seres humanos. Sem o conflito seria impossível haver progresso e provavelmente as relações sociais estariam estagnadas em algum momento da história. Se não houvesse insatisfação, as situações da vida permaneceriam iguais, constantes. Portanto, o conflito e a insatisfação tornam-se necessários para o aprimoramento das relações interpessoais e sociais. O que se reflete como algo bom ou ruim para as pessoas é a administração do conflito. Se for bem administrado, ou seja, se as pessoas conversarem pacificamente ou se procurarem a ajuda de uma terceira pessoa para que as auxilie nesse diálogo – será o conflito bem administrado. Se as pessoas, por outro lado, se agredirem física ou moralmente ou não conversarem, causando prejuízos para ambas, o conflito terá sido mal administrado. Assim, não é o conflito que é ruim, pelo contrário, ele é necessário. A sua boa ou má administração é que resultará em desfecho positivo ou negativo. (SALES, 2007, p. 15-16).

Dessa maneira, a mediação tenta demonstrar que é possível uma solução para o conflito em que ambas as partes ganhem[21], tentando, por meio do diálogo, restaurar as benesses que fizeram parte da relação,

---

[19] Para maior aprofundamento sobre o tema verificar SIMMEL, Georg. **Sociologia**. Organização de Evaristo de Moraes Filho. São Paulo: Ática, 1983.____. A metrópole e a vida mental. In: Velho, Otávio Guilherme. (Org.). **O fenômeno urbano**. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1979. MORAES FILHO, Evaristo. (Org.). **Simmel**. São Paulo: Ática, 1983. SANTOS, José Vicente dos. As conflitualidades como um problema sociológico contemporâneo. **Revista do Programa de Pós-graduação em sociologia da UFRGS**, Porto Alegre, ano 1, n.1, 1999. ALCÂNTARA JUNIOR, J. O. Georg Simmel e o conflito social. **Caderno Pós Ciências Sociais** - São Luís, v. 2, n. 3, jan./jun. 2005.

[20] Na atualidade, as referências genéricas estão expressas nas mais diversas formas de violência; o entendimento sobre os conflitos sociais vem assumindo uma importância relevante para a compreensão da realidade social moderna, na medida em que, a violência estaria ocupando papel significativo e interferindo na própria rotina social. O conflito é um elemento dos mais corriqueiros e intensos nas diversas sociedades e, ao mesmo tempo, um componente relativamente pouco estudado em consonância à sua relevância. Assim, destaco a importância do conflito como um elemento integrante das interações sociais. (ALCÂNTARA JUNIOR, 2005, p.9).

[21] Para maior entendimento e aprofundamento sobre a teoria do ganha-ganha, que é defendida pelos autores Richard Bolstad e Margot Hamblett, defensores da transformação por meio da comunicação, pode ser visualizada em artigo disponível em: <http://www.golfinho.com.br/artigos/artigodomes1299.htm>. Acesso em: 28 jun. 2009.

reconhecer e conhecer os conflitos reais oriundos dos conflitos aparentes perfilados pelos envolvidos, suscitar o questionamento da razão real do desentendimento, provocar a cooperação mútua e o respeito ao próximo ao analisar que cada pessoa tem a sua forma de visualizar a questão, facilitar a compreensão da responsabilidade que cada um possui em face do problema e na sua resolução e, assim, encontrar uma saída onde todos aceitem, concordem e acreditem que a divergência será solucionada.

> No modelo tradicional de solução de conflitos – Poder Judiciário –, existem partes antagônicas, lados opostos, disputas, petição inicial, contestação, réu, enfim, inúmeras formas de ver o conflito como uma disputa em que um ganha e o outro perde. Na mediação a proposta é fazer com que os dois ganhem – ganha-ganha. Para se alcançar esse sentimento de satisfação mútua, é necessário se discutirem bastante os interesses, permitindo que se encontrem pontos de convergência, dentre as divergências relatadas. (SALES, 2007, p. 18)

Nos primeiros anos da década de 2000, a mediação se destaca no Brasil, em contextos com altos índices de vulnerabilidade e violência, como instrumento que auxilia na resolução de controvérsias e na prevenção à má administração de tais conflitos. Dessa forma, as pessoas passaram a resolver seus próprios conflitos, conscientizando-se dos seus direitos e deveres. Esse momento atual é identificado por Boaventura de Souza Santos (2000a, 2000b) como o movimento em prol do direito emancipador em contraposição ao direito regulador.

Nesses parâmetros, a mediação de conflitos passa a ser referência nacional, por meio do Programa Justiça Comunitária que é transformado em política pública, como expõe o ex-Ministrito da Justiça, Tarso Genro, "[o] Ministério da Justiça orgulha-se de ter elevado esta experiência exitosa à condição de política pública, por meio do PRONASCI – Programa Nacional de Segurança com Cidadania, possibilitando assim sua replicação por todas as regiões do país". (BRASIL, 2008, p. 8).

Nessa perspectiva, a *política de mediação* passa a ser integrada às ações de políticas públicas nas áreas do judiciário[22], segurança, habitação[23] e educação[24], muito embora ainda não possam ser mensurados com precisão os recursos[25] orçamentários direcionados a sua implementação.

No Estado de Minas Gerais, pode-se relatar a experiência de associação entre segurança pública e mediação de conflitos realiza pelo Projeto Mediar implantado, no ano de 2006, junto ao Centro Setorial de Polícia

---

[22] Considerando que cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação; o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos, por meio da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.

[23] A Política Nacional de Prevenção e Mediação de Conflitos Fundiários Urbanos tem por finalidade estabelecer princípios, diretrizes e ações de prevenção e mediação nos conflitos fundiários urbanos, em conformidade com a Constituição Federal, artigo 1º, inciso III, artigos 6º; 182 e 183; Estatuto da Cidade (Lei 10.257/01) e na Medida Provisória 2220/2001. Em 2009, o Ministério das Cidades e o Conselho das Cidades, por meio do Grupo de Trabalho de Conflitos Fundiários Urbanos, organizou seminários regionais de Prevenção e Mediação de Conflitos Fundiários Urbanos, nos estados do Paraná, Goiás, Pará, São Paulo, Rio de Janeiro e Recife. No período de 28 a 30 de outubro de 2009, participei do seminário realizado na cidade de Recife, momento que reuniu os principais agentes públicos e da sociedade civil para identificar os principais desafios desta política nacional.

[24] Para aprofundar, ver CHRISPINO, Álvaro; CHRISPINO, Raquel S.P. **Políticas Educacionais de Redução da Violência**: Mediação do Conflito Escolar, São Paulo: Editora Biruta, 2002.

[25] Em setembro de 2008, tendo em vista a implementação da política de Democratização do Acesso à Justiça no Brasil, o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ), lança o edital do Projeto "PACIFICAR", que visa à seleção de projetos de fomento a prática de mediação, composição e demais formas de resolução não violenta de conflitos, nas faculdades de Direito. O referido Edital prevê a aplicação de recursos orçamentários e financeiros no montante de R$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), sendo considerado um marco em investimentos na política de mediação.

Comunitária, dentro das instalações da 5ª Delegacia Distrital, da 4ª Delegacia Seccional Leste, na cidade de Belo Horizonte.

> [...] o Projeto Mediar possui como premissa que: "ao buscar soluções para os problemas que deterioram a qualidade de vida das comunidades locais e ao envolver os cidadãos nesse processo, a polícia poderia, com a cooperação de outros órgãos, contribuir para reforçar laços sociais, favorecer a população a gerir os seus próprios problemas e por extensão, prevenir crimes". (CARVALHO, 2007, p. 26).

A mediação de conflitos como "nova" orientação/estratégia de atuação policial, baseada na Segurança Cidadã, apresenta um caráter preferencialmente preventivo. Além disso, a mediação visa não apenas reduzir o número de crimes, mas também reduzir o dano das partes e da comunidade e modificar os fatores ambientais e comportamentais, pois a sua metodologia implica numa "nova mentalidade" no modo de ser e estar a serviço da comunidade e, consequentemente, numa mudança de postura profissional do policial perante o cidadão.

No Estado do Ceará[26], ao analisar as demandas policiais e a sua relação com a formação dos agentes de Segurança Pública da cidade de Fortaleza, foi verificado que de acordo com a relação dos dez bairros da capital cearense com maior número de ocorrências policiais registradas na Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS) da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) – setor que recebe as ligações da população por meio do número de emergência 190 e compila as ocorrências que dão entrada nas delegacias –, no período de 2000 a 2008, os tipos de conflitos apresentados mostram que, em média, 70% dos casos que geram as ocorrências policiais se caracterizam por serem conflitos de natureza social (briga de família e perturbação do sossego alheio), surgidos entre pessoas que possuem vínculos afetivos e relações continuadas (famílias, vizinhos, amigos) que, por não conseguirem dialogar para bem administrar as controvérsias vividas, transformam discussões em agressões ou até em crimes de maior potencial ofensivo, como o homicídio.

Percebe-se a existência de uma convergência de objetivos entre a mediação e a atuação policial sob o aspecto da proposta de uma segurança cidadã. Considerando, segundo o pesquisador José Tavares-dos-Santos, que esta significa uma forma de convivência social orientada pela tolerância, pela proteção social e pela eficiência policial frente às conflitualidades da vida em sociedade (Palestra realizada na 58ª SBPC, Fortaleza, 2005). Assim, possui um denominador na convivência com os diferentes na construção e vivência dos direitos humanos, da justiça social, da cultura de paz e do desenvolvimento humano e social.

3. Plano Nacional de Segurança Pública: o despertar para a formação de uma polícia cidadã

A partir do ano de 2000, com a criação do primeiro Plano Nacional de Segurança Pública (I PNSP), o Governo Federal[27] revelou sua preocupação quanto à formação, qualificação e valorização dos profissionais da área da segurança pública, propondo ações que pudessem garantir uma reforma substancial nas políticas de segurança pública, ou seja, que refletissem na atuação das polícias estaduais e, consequentemente, na redução dos índices de violência e criminalidade.

No mesmo ano em que o Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo (NEV/USP)[28]

---

[26] Para aprofundar ver relatório da pesquisa "Cartografia da Criminalidade e da Violência em Fortaleza" (2010), realizada pelo Laboratório de Direitos Humanos, Cidadania e Ética (LABVIDA/UECE), Laboratório de Conflitualidades e Violência (COVIO/UECE) e o Laboratório de Estudos da Violência (LEV/UFC) e o), com financiamento do Ministério da Justiça, da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) e da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) sob a coordenação da profa. Maria Glaucíria Mota Brasil.

[27] O Presidente da República, Fernando Henrique Cardoso (FHC), anunciou, em 20 de junho de 2000, o Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP), constituído por quinze (15) temas, distribuídos em quatro (4) capítulos, que prevêem 124 ações.

[28] No tocante à segurança pública, o fato de FHC ter sido reeleito já no primeiro turno teria facilitado as condições político-institucionais para reverter o débito herdado do primeiro mandato. Nesse sentido, reunindo especialistas, consultores, estudiosos, pesquisadores e operadores do sistema de segurança pública, o Ministério da Justiça apresentou, em 2000, o I Plano Nacional de Segurança Pública (I PNSP).

elabora o I PNSP, a pedido do Governo Federal, também formula um documento para orientar a formação policial, denominado "Bases Curriculares para a Formação dos Profissionais de Segurança do Cidadão". Estas passam a nortear as instituições responsáveis pela formação do quadro de operadores da segurança pública nos Estados, assim como "uma ferramenta de trabalho que auxilie a homogeneização dos cursos de formação e o planejamento curricular" (BRASIL, 2000, p. 6). Com as Bases Curriculares já se era possível observar a inserção de algumas disciplinas de fundamentação humana, como Direitos Humanos, Ética e Cidadania, Sociologia do Crime e da Violência, etc.

Em 2002, o II Programa Nacional de Direitos Humanos (II PNDH) também assinalava a importância de se acrescentar à formação das Academias de Polícia, conteúdos específicos de direitos humanos. Essa preocupação se fez presente na redação do II PNDH, que marcava a necessidade de se modificar o currículo nacional de formação dos operadores de segurança, acrescentando-lhe disciplinas de cunho social e humano. Objetivava o Programa (2002) nessa área:

> Estimular o aperfeiçoamento dos critérios para seleção e capacitação de policiais e implantar, nas Academias de Polícia, programas de educação e formação em direitos humanos, em parceria com entidades não-governamentais.
>
> Incluir no currículo dos cursos de formação de policiais módulos específicos sobre direitos humanos, gênero e raça, gerenciamento de crises, técnicas de investigação, técnicas não-letais de intervenção policial e mediação de conflitos.

Dois anos após a elaboração do II PNDH, já no Governo de Luís Inácio Lula da Silva (2003-2006), o Estado resolve fazer uma revisão no modelo de orientação que estava sendo dado à segurança pública. Dessa maneira, em 2003, é implantado um novo Plano Nacional de Segurança Pública, denominado "Projeto Segurança Pública para o Brasil", que foi recebido com respeito pela população, até mesmo por seus adversários políticos, pois era nítido o reconhecimento obtido ante o fracasso das políticas de segurança truculentas, responsáveis pela degradação das instituições policiais ao propor mudanças na constituição de uma "nova polícia" para a sociedade brasileira. É o início de uma nova maneira de se pensar e fazer segurança pública no Brasil.

O Projeto Segurança Pública para o Brasil (2003) estabelece como "nova polícia" aquela orientada por uma nova abordagem, com um novo tipo de sujeito na sua gestão. A nova aliança entre sociedade e Estado exige profundas mudanças na polícia (valores fundamentais, identidade institucional, cultura profissional e padrão de comportamento), objetivando a construção de um projeto sustentável de paz.

Nesse contexto, a qualificação e a formação dos profissionais da área da segurança pública passam a ser realizadas com outras bases orientadas pela ética, pela cidadania e pela educação em direitos humanos. Aqui, a busca por parcerias com as Universidades e outras instituições educacionais torna-se o maior diferencial dessa nova proposta de educação policial.

Como o Projeto Segurança Pública para o Brasil (2003) orientava a aproximação das Academias de Polícia com as Universidades, viu-se a necessidade da constituição de um novo referencial nacional para a formação em segurança pública. No mesmo ano é desenvolvida a "Matriz Curricular Nacional para a Formação em Segurança Pública" (2003), que irá propor novos instrumentos para nortear a formação das forças de segurança.

A Matriz Curricular Nacional (MCN), em sua primeira versão, foi apresentada em 2003 num amplo Seminário nacional sobre segurança pública. Dois anos mais tarde, em 2005, a Matriz sofreu sua primeira revisão e passou a ser denominada por Matriz Curricular em Movimento (MCM), agregando mais dois documentos: Diretrizes Pedagógicas para as Atividades Formativas dos Profissionais da Área de Segurança Pública e Malha Curricular.

Mesmo com o desenvolvimento desses mecanismos para nortear a formação dos agentes de segurança pública, não é possível observar disciplinas voltadas à temática de mediação de conflitos. Geralmente, ela está inserida em algum conteúdo a ser ministrado por outra disciplina. No caso das Bases Curriculares (2000), a mediação de conflitos pode ser encontrada na disciplina "Processo de tomada de decisão aplicada" e na Malha Curricular (2006) em "Fundamentos da Gerência Integrada em Situações de Crises e Desastres", porém, em ambas, é proposta de maneira muito incipiente.

Somente em 2008, quando o Governo Federal[29] lança em uma versão modificada e ampliada da Matriz Curricular Nacional para ações formativas dos profissionais da área de Segurança Pública, que se podem verificar alterações nas cargas-horárias das disciplinas, sendo dado um maior enfoque às disciplinas voltadas à resolução pacífica de conflitos, à valorização profissional, à saúde do trabalhador, à ética e aos direitos humanos.

A partir desse momento, a mediação de conflitos passa a ser ministrada como uma disciplina autônoma, denominada, "Prevenção, Mediação e Resolução de Conflitos[30]", e inserida na Área Temática IV (Modalidades de Gestão de Conflitos e Eventos Críticos) da MCN, com uma carga horária de 4% do total da carga horária do curso de formação.

A mediação de conflitos passa a ser reconhecida como um conteúdo indispensável à formação policial, pois fomenta uma efetiva práxis cidadã e democrática no momento em que facilita a administração de controvérsias por meio do diálogo inclusivo com vistas à promoção da cultura de paz.

4. A experiência do Ceará na formação policial militar: o Curso de Formação de Soldados de Fileiras de 2007 (CFSdF/07)

No Ceará, a nova proposta curricular para a formação do quadro de praças da Polícia Militar iniciou-se em 2001, a partir de um convênio firmado entre a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), na época denominada de Secretaria de Segurança Pública e Defesa da Cidadania (SSPDC), a Polícia Militar (através do Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças) e a Universidade Estadual do Ceará (UECE), por meio do Instituto de Estudos e Pesquisas e Projetos (IEPRO) e do Centro de Educação (CED), correspondendo a um conjunto de reformas e mudanças iniciadas pelo Governo Tasso Jereissati (1995-1998), a partir do "Caso França".[31] (BARREIRA e MOTA BRASIL, 2002, p. 152)

Nessa parceria da SSPDC com a Fundação Universidade Estadual do Ceará (FUNECE), houve uma integração entre a Academia de Polícia Militar (APM) e a Universidade, não só na discussão como na implementação dos cursos, sobretudo dos cursos de formação. Essa integração compreende a participação de instrutores das academias de polícia militar e civil no ensino de disciplinas consideradas mais operacionais, enquanto que as disciplinas de fundamentação teórica, do domínio das Ciências Sociais e Humanas, ficavam a critério dos professores da Universidade. (MOTA BRASIL *et al*., 2009).

No caso do Curso de Formação de Soldados de Fileiras de 2007[32], essa integração se deu desde as fases do concurso, no qual, a primeira, a terceira e a quarta fases ficaram a cargo da FUNECE, por intermédio da Comissão Executiva do Vestibular da Universidade Estadual do Ceará (CEV/UECE), enquanto que a segunda fase foi realizada sob a responsabilidade da SSPDS, por intermédio do Hospital Militar do Ceará e dos Institutos de Perícia

---

[29] Período do segundo mandato do Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva (2007-2010).

[30] Até 2006, foram capacitados em todo o Brasil 661 agentes de segurança pública em cursos de mediação e resolução pacífica de conflitos. Estatísticas da capacitação dos Agentes de Segurança Pública em cursos de mediação e resolução pacífica de conflitos. **Você sabia?** (cedido pela Renaesp/Senasp) Disponível em: http://www.segurancacidada.org.br/index.php?option=com_musicbox&task=view&Itemid=250&catid=147&id=7. Acesso em 10 ago. 2010.

[31] O agente João Alves da França denunciou o envolvimento de policiais civis e militares em assaltos, tráfico de drogas, contrabando de armas e extorsão. Este fato ocasionou uma das maiores crises na área da segurança pública, uma vez que envolveu o então delegado geral da Polícia Civil Francisco Quintino Farias, que tinha sido secretário de Segurança Pública do Estado (1993-1994), além de nove delegados, oito comissários, 13 policiais e nove PMs. Em conseqüência das apurações, são afastados 26 policiais e nove delegados. Francisco Quintino Farias foi denunciado por prevaricação e corrupção passiva. O Governo do Estado realizou, então, uma série de mudanças administrativo-institucionais na área da segurança pública e criou a Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania (SSPDC) em substituição à Secretaria de Segurança Pública (JORNAL O POVO, 2007 *apud* BRASIL, 2000, p. 139).

[32] Para maior aprofundamento ver **relatório da pesquisa** "Violência Urbana, Polícias Militares Estaduais e Políticas Públicas de Segurança" (CE, RS, PA, MT, PE, DF), 2008; **relatório da pesquisa** "Os impactos da nova formação policial no programa "Ronda do Quarteirão": uma experiência inovadora de policiamento comunitário", 2010; CRUZ, Lara Abreu. O tradicional e o moderno da formação do Policial Militar: uma análise do Curso de Formação de Soldados do Ronda do Quarteirão. **Monografia** – Graduação em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2010.

do Estado[33].

Durante o Curso de Formação, a integração se deu através da coresponsabilização da Universidade Estadual do Ceará (UECE) e da Academia de Polícia Militar do Ceará (APM/CE) no ensino das disciplinas. A APM/CE ficou responsável por ministrar quatorze (14) disciplinas, enquanto a UECE, por quinze (15) disciplinas. Vale ressaltar que a UECE ministrou as disciplinas de fundamentação social, humana e jurídica e a APM/CE, por meio de instrutores militares, ministrou disciplinas técnico-operativas.

O Curso de Formação de Soldados de Fileiras da Polícia Militar do Ceará de 2007 apresentou algumas características que o fez singular aos demais cursos de formação de soldado da PMCE já realizados no Estado. A primeira característica é o de que esse curso seria o primeiro a introduzir as modificações curriculares propostas pelo documento Matriz Curricular em Movimento (MCM), elaborado em 2006 pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), dando início, assim, a uma nova Malha Curricular. Segundo, por ser o primeiro curso para a capacitação de soldados que viriam a compor o programa Ronda do Quarteirão [34], orientado pela filosofia do policiamento comunitário. Terceiro, por ter sido o último Curso de Formação a ser realizado por meio do convênio[35] estabelecido entre a Polícia Militar do Ceará (PMCE) e Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) com a Universidade Estadual do Ceará (UECE).

Como o programa Ronda do Quarteirão já estava com a data de implantação atrasada, então, para atender as pressões e exigências políticas em torno de sua execução, a carga horária do Curso de Formação de Soldados de Fileiras foi reduzida de 1.078 horas/aula para 715 horas/ aula, o que representou uma diminuição no período de capacitação, de seis meses para três meses.

Levando em consideração essa redução da carga horária total do CFSdF/07, e ainda que o mecanismo legal norteador da formação policial militar de 2007, ou seja, a Matriz Curricular em Movimento, não trazia em sua Malha Curricular uma disciplina voltada à mediação de conflitos e, mesmo assim, no CFSdF/07 foi ministrada uma disciplina voltada para esta temática, denominada, "Eficácia Pessoal e Mediação de Conflitos"[36], nos interessou analisar como essa disciplina foi ministrada.

---

[33] A primeira fase correspondia a uma prova objetiva de conhecimentos gerais; a segunda fase a um exame médico-odontológico-toxicológico; a terceira fase foi destinada ao teste de aptidão física e a quarta e última fase do concurso uma avaliação psicológica. Com exceção da segunda fase, a qual era de caráter eliminatório, todas as demais possuíam tanto caráter classificatório quanto eliminatório.

[34] Ceará, Mato-Grosso, Rio de Janeiro e Pará são os Estados-membros precursores na implementação da filosofia de policiamento comunitário. No caso do Ceará, o Programa de Governo, implementado pelo governo Cid Gomes (2007-2010), denominado 'Ronda do Quarteirão' Para fundamentar esta assertiva, verificar reportagem veiculada por jornal de distribuição nacional. CAMPOS, Fábio. Em Fortaleza, Ronda é tão bem avaliado quanto Lula. Disponível em: <http://www.opovo.com.br/opovo/colunas/politica/818896.html>. Acesso em: 10 jul. 2010. O programa 'Ronda' tem como objetivos: • Diminuir os índices de criminalidade e violência; • Melhorar a satisfação da população com o atendimento policial, mediante ações de policiamento comunitário; • Promover a cidadania através da participação dos integrantes das comunidades no diagnóstico, análise e solução dos problemas de segurança; • Fortalecer a confiança da comunidade nos órgãos de segurança pública; • Melhorar a qualidade de vida das comunidades assistidas; • Reduzir a sensação de insegurança nas comunidades atendidas pelo programa. (Projeto Ronda, 2007, p. 11).

[35] Em 2008, o governo Estadual decidiu contratar o Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE) da Fundação Universidade de Brasília (UNB) para realizar o concurso e a formação dos policiais que integrariam o programa Ronda do Quarteirão em 2009. Retomando a parceria com a UECE para seleção de 2009 e formação em 2010, de outro contingente de policiais para integrar o programa "Ronda do Quarteirão". (CRUZ, 2010).

[36] Dentre as cinco metas iniciais previstas no programa Ronda, apresenta-se: Elaborar grade curricular específica para a formação dos policiais que atuarão no Programa, incluindo as disciplinas: Polícia Comunitária, Direitos Humanos e Mediação de Conflitos. (Projeto Ronda do Quarteirão, 2007, p. 11). De acordo com o Ministério da Justiça, já estão sendo implementados cursos para formação de profissionais da área de segurança pública voltada para o policiamento comunitário com a teleologia baseada na educação em direitos humanos e mediação de conflitos, denominado Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, inserto na Matriz Curricular Nacional para a Polícia Comunitária, nomeado pela Portaria SENASP, nº 14, de 26/04/06, publicado no Diário Oficial da União de 08/05/06. Para maior aprofundamento sobre o tema visualizar matéria sobre o assunto. Disponível em:<http://www.mj.gov.br/data/Pages/MJE9CFF814ITEMID006F145729274CFB9C3800A

5. O ensino de mediação de conflitos no curso de formação dos policiais militares do Programa Ronda do Quarteirão

Apresentando-se como uma meta a ser cumprida pelo programa "Ronda", a inserção da disciplina 'Mediação de conflitos' na grade curricular do Curso de formação dos aspirantes a policiais, revela a tendência inicial de implementação de uma proposta de polícia voltada para a prevenção primária, ou seja, "o problema da criminalidade é tratado em sua raiz" (SABADELL, 2003, p. 11).

Na Malha Curricular (2006) não consta essa disciplina, apesar de já apresentar como área temática (IV) Modalidades de Gestão de Conflitos e Eventos Críticos, correspondendo à disciplina 'Fundamentos da Gerência Integrada em Situações de Crises e Desastres', em que um de seus objetivos é o de desenvolver no profissional em formação a capacidade de avaliar situações de risco a partir de cenários de forma a intervir em eventos adversos.

Diante disso, ao iniciar a análise do conteúdo da disciplina denominada "Eficácia Pessoal e Mediação de Conflitos" (ministrada no Curso de formação de soldados de fileiras em 2007), verifica-se que esta não traz ementa[37] anexada à apostila, ficando difícil compreender do que trata a apostila, quais os objetivos previstos, como está dividido o conteúdo programático, a metodologia de ensino-aprendizagem que será utilizada, a forma de avaliação e os referencias bibliográficos utilizados.

A apostila apresenta-se dividida em 19 (dezenove) capítulos, porém, em uma análise mais aprofundada, pode-se constatar que ela está dividida em dois módulos – o de Eficácia Pessoal e o de Mediação de Conflitos – cada um com suas subunidades. Até o capítulo sete são tratados textos mais voltados para a Eficácia Pessoal, ainda que não estejam tão claros sobre isso. São textos com escasso embasamento teórico-científico, sem referências e sem um objetivo bem delimitado acerca do que se pretende compreender, são eles: I) Visão Sistêmica; II) A Fixação em Eventos; III) O inimigo está lá fora; IV) Quanto mais você insiste, mais o sistema resiste; V) Causa e Efeito estão distantes no tempo e no espaço; VI) Tempo de Espera: quando as coisas acontecem, finalmente; VII) Fatos, Crenças e Armadilhas. Assemelham-se a textos de aconselhamento da literatura de auto-ajuda.

A partir do capítulo oito até o dezenove a apostila aborda conceitos e procedimentos para que o profissional da segurança pública saiba lidar em momentos de riscos, ameaças e resistências (remete-se a uma abordagem direcionada ao gerenciamento de crises). Os capítulos abordados são os seguintes: VIII) Uma ampla visão do conflito; IX) Sensibilidade: exercitando os sentidos; X) Maestria Pessoal, Estabelecer e Manter Rapport; XI) Lidando com a resistência; XII) Padrões de Metamodelos; XIII) A magia da linguagem; XIV) Gerenciamento de Crises; XV) Classificação dos grupos de risco ou ameaças e níveis de resposta; XVI) Fases da Confrontação; XVII) A resposta imediata; XVIII) Elementos Operacionais Essenciais; XIX) Negociação e Síndrome de Estocolmo. Observamos que a temática de mediação de conflitos passa ao largo da proposta apresentada pelo curso.

Apesar de apresentar-se muito densa, na apostila podemos perceber que o objetivo da disciplina é desenvolver no profissional em formação a habilidade para identificar, analisar e solucionar eventos críticos, bem como, desenvolver a capacidade para enfrentar situações de crise, por meio do conhecimento de alternativas táticas e decidindo de acordo com os aspectos legais. Como na apostila não consta a ementa, fica inviável verificar: a descrição detalhada das competências que se pretende desenvolver nos discentes e, se a proposta da disciplina coincidente com o conteúdo presente no material de apoio.

Enfim, tal análise trás a tona inquietações sobre a organização e avaliação metodológica dos cursos de formação dos profissionais de segurança pública, tendo em vista que as disciplinas que compõem a grade curricular dos referidos cursos devem se pautar nas orientações previstas na Matriz Curricular Nacional vigente, com o foco a garantir o aperfeiçoamento do processo ensino-aprendizagem, à contextualização e à aplicação situacional dos conteúdos apresentados.

06505110PTBRNN.html>. Acesso em: 07 jul. 2010.

[37] A ementa é uma descrição discursiva que resume o conteúdo conceitual ou conceitual- procedimental de uma disciplina.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições de segurança pública responsáveis pelo planejamento, execução e avaliação da formação na área da segurança pública deveriam compartilham o momento de (re)pensar os investimentos e o desenvolvimento das ações formativas necessários e fundamentais para a qualificação e o aprimoramento dos resultados das instituições que compõem o Sistema de Segurança Pública frente aos desafios e às demandas da sociedade. Atualmente, vive-se num contexto sócio-econômico e político demarcado por crises institucionais e sociais nos seus variados âmbitos. Em decorrência disso, a responsabilização da ocorrência de inúmeros conflitos que se aglutinam é direcionada especialmente para os Poderes Públicos de um modo geral. O tema da criminalidade torna-se recorrente nos assuntos cotidianos em virtude das crescentes índices de violência na sociedade brasileira. Nesse cenário de crises, busca-se a efetiva implementação de formas de administração pacífica de conflitos, em contraponto à tentativa, muitas vezes, frustrada de resolução do Estado, por meio de medidas repressivas e excludentes dos conflitos para conter a insegurança causada pela violência. Ações muitas vezes equivocadas que estão exigindo mudanças nas práticas tradicionais puramente reativas das polícias brasileiras.

É importante ressaltarmos que a proposta de mudança na formação policial militar no Estado do Ceará, considerando a inclusão da disciplina "Eficácia pessoal e Mediação de conflitos" no CFSdF/07, significou um avanço, apresentando-se como um ensaio inicial para os cursos de formação que estariam por vir, pois teve pretensões de mudar o pensar e o fazer policial na política de segurança pública estadual. Embora reconhecendo a necessidade da construção de uma polícia cidadã voltada para uso de metodologias preventivas de contenção da criminalidade, aliadas a proposta de implementação de uma disciplina de mediação no curso de formação dos soldados da Polícia Militar do Ceará, os objetivos não foram atingidos como se pode constatar nas análises dos depoimentos registrados pelo presente trabalho.

Nesse sentido, a mediação de conflitos, apresenta-se como um dos conteúdos indispensáveis às ações formativas, que devem estar alinhados ao conjunto de competências cognitivas, operativas e atitudinais dos profissionais de segurança pública. Pois, a mediação presente na formação policial pode contribuir para bem administrar conflitos sociais e para restaurar as relações existentes na comunidade, dando um caráter de cidadania ativa ao tratamento das divergências.

Assim, conclui-se que é necessário (re)pensar a intencionalidade das atividades formativas, pois o investimento no capital humano e a valorização profissional tornam-se imprescindíveis para atender as demandas que estão colocadas para as polícias, superar os desafios para se inovar na prática da justiça inclusiva frente à dinâmica social e, assim, contribuir para a efetividade das organizações de segurança pública.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA JUNIOR, J. O. Georg Simmel e o conflito social. **Caderno Pós Ciências Sociais** - São Luís, v. 2, n. 3, jan./jun. 2005.
ALMEIDA, Rosemary de Oliveira. Cidadania e policiamento comunitário. Segurança Violência e Direito. **Fascículo 09**. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, 2007. Disponível em <http://www.dailymotion.com/video/x3f17x_seguranca-violencia-e-direito-09> Acesso em 12 mar. 2010.

_____. Segurança pública, polícia, comunidade: indivíduos e instituições (cap. 16). *In:* BARREIRA, César. (org.) **Violência e conflitos sociais: trajetórias de pesquisa**. Campinas, SP: Pontes Editores, 2010.
BARREIRA, César e MOTA BRASIL, Glaucíria. **Academias de polícia e universidade: parcerias e resistências.** Coleção Segurança Pública e Democracia. Rio Grande do Sul, v.1, p. 151-164, 2002.
BARREIRA, Irlys Alencar F. (org) et al. **Teorias Sociológicas Contemporâneas**: Elias, Foucault e Bourdieu. Fortaleza: Edições UFC, 2006.
BATITUCCI, Eduardo Cerqueira. **Sistema de Justiça Criminal em Belo Horizonte**: diagnóstico e perspectivas. Revista Pensar BH – Políticas Sociais. nº. 21, 2008.
BEGOCHEA, Jorge Luiz Paz et al. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã.** São Paulo em perspectiva, 2004, 18(1): p.119-131.
BOLSTAD, Richard, HAMBLETT, Margot. **Ganha-ganha**. Disponível em: <http://www.golfinho.com.br/artigos/artigodomes1299.htm>. Acesso em: 28 set. 2009.
BOURDIEU, Pierre. **A Dominação Masculina**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 2003.
BRASIL, M.G.M. A segurança pública no "Governo das Mudanças": moralização, modernização e participação. São Paulo, 2000. 325p. **Tese Doutorado** em Serviço Social. - Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2000.
BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988: atualizada até a Emenda Constitucional n° 64.
_____. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Bases Curriculares para a Formação dos Profissionais da Área de Segurança do Cidadão**. Brasília: MJ, 2000.
----------. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Matriz Curricular Nacional para a Formação em Segurança Pública**. Brasília: MJ, 2003.
----------. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Projeto Segurança Pública para o Brasil**. Brasília: MJ, 2003.
----------. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Matriz Curricular em Movimento, Diretrizes Pedagógicas e Malha Curricular**. Brasília: MJ, 2006.
_____. Ministério da Justiça. **Justiça Comunitária:** uma experiência. Brasília: Ministério da Justiça, 2008.

CAMPOS, Fábio. Em Fortaleza, Ronda é tão bem avaliado quanto Lula. ***O Povo***. Fortaleza, 12 set. 2008. Disponível em:<http://www.opovo.com.br/opovo/colunas/politica/818896.html>. Acesso em: 10 jul. 2010.
CARVALHO, Ellen Márcia Lopes Santos de. Mediação de conflitos em um Distrito Policial: uma estratégia preventiva de polícia comunitária. Belo Horizonte, Escola Superior Dom Helder Câmara, 2007. 59p. **Monografia** (Pós-Graduação *lato sensu* em Segurança Pública e Direitos Humanos). Escola Superior Dom Helder Câmara, 2007.
CEARÁ. Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social. **Projeto Ronda do Quarteirão**, 2007.
CRUZ, Lara Abreu. O tradicional e o moderno da formação do Policial Militar: uma análise do Curso de Formação de Soldados do Ronda do Quarteirão. **Monografia** – Graduação em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2010.
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – MJ. **SENASP investe em capacitação de polícia comunitária**. 2007. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/> Acesso em: 07 jul. 2010.
MOTA BRASIL, M. G. (org.) **A Face feminina da Polícia Civil***:* gênero, hierarquia e poder. Fortaleza: EdUECE, 2008.
MOTA BRASIL, M. G. LIMA, V. F. e CRUZ, L. A. Potencialidades e Limites da Formação Policial: a experiência do Ceará nas parcerias da Universidade com a Academia da Polícia Militar. **Relatório** Final da Pesquisa Violência Urbana, Polícias Militares Estaduais e Políticas Públicas de Segurança – FINEP/VIPOSEG (2006-2008). Fortaleza, Ceará, 2009.
SABADELL, Ana Lucia. **O conceito ampliado da segurança pública e a segurança das mulheres no debate alemão.** In: A violência multifacetada: estudos sobre a violência e a segurança pública. César Barros Leal e Heitor Piedade Júnior, organizadores. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
SALES, Lilia Maia de Morais. **Mediação de Conflitos**: Família, Escola e Comunidade. Florianópolis: Conceito Editora. 2007.
SANTOS, Boaventura de Sousa. **O discurso e o poder**. Porto Alegre: Editora Edipro, 2000a.
SANTOS, Boaventura de Sousa**. A crítica da razão indolente**. Porto Alegre: Editora Edipro, 2000b.
SAPORI, L. F. **Segurança Pública no Brasil: desafios e perspectivas**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.
SOARES, Maria Victória Benevides. Educação, Democracia e Direitos Humanos *In:* Jornada **Rede Brasileira de Educação em Direitos Humanos**. São Paulo. Maio de 1997.
TAVARES-DOS-SANTOS, José Vicente. **Violências e conflitualidades**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2009.
TEIXEIRA, Paulo Augusto Souza. **Os Conselhos e Cafés Comunitários de Segurança Pública/RJ no Contexto Democrático.** VI RAM - Reunião de Antropologia do Mercosul, Montevideo, nov.2005.
ZACCHI, J. M. Prevenção da violência: avanços e desafios na ordem do dia. *In:* **Das políticas de segurança pública às políticas públicas de segurança.** São Paulo: ILANUD, 2002.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación
Ponencias de
EXPERTOS
en MEDIACION
Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA INCORPORACION DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA FORMACION DE LICENCIADOS EN SEGURIDAD: NUEVAS HERRAMIENTAS PARA VIEJOS MODELOS

Ana María BECERRA
Claudio Severino Mayor VIGNETTA
Pablo Ignacio GARRIDO.
María SORIA DE ANCARANI
ARGENTINA

LA INCORPORACION DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA FORMACION DE LICENCIADOS EN SEGURIDAD: NUEVAS HERRAMIENTAS PARA VIEJOS MODELOS

Ana María BECERRA
Claudio Severino Mayor VIGNETTA
Pablo Ignacio GARRIDO.
María SORIA DE ANCARANI
ARGENTINA

Dra. Becerra, Ana María.
Abogada, Procuradora., Mediadora y Árbitro General, posee una Diplomatura en Gestión Pública y otra en Gerencia Política.
Miembro Fundador de Caucus Centro Privado de Mediación de Villa María y del Centro Interdisciplinario de Mediación del Interior. Participó como organizadora, asistente y ponente en cursos, seminarios y jornadas tanto internacionales como nacionales
E-mail: anademirgone@hotmail.com

Crio. Mayor Vignetta, Claudio Severino
Técnico Superior en Seguridad Pública, mediador, negociador, diplomado en Recursos Humanos.
Docente de la Licenciatura de Seguridad en la Universidad Nacional de Villa María.
E-mail: claudio.vignetta@gmail.com

Crio. Garrido, Pablo Ignacio.
Contador Público Nacional, Mediador y Formador de Formadores en Mediación. Profesor Titular y Adjunto por concurso de la Universidad Nacional de Villa María y como docente en diplomaturas y maestrías.

E-mail:pgarrido49@hotmail.com

Dra. Soria De Ancarani, María.
Abogada recibida en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Mediadora, reconocida por la Dirección Nacional de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación.Docente de la Licenciatura de Seguridad en la Universidad Tecnológica Nacional y en la Universidad Nacional de Villa María, como docente de la Licenciatura de Seguridad.

E-mail: marieancarani@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de formación es producto de un trabajo coordinado de cooperación y articulación académico-institucional entre: la Policía de la Provincia de Córdoba, el Servicio Penitenciario de la Provincia de Córdoba y la Universidad Nacional de Villa María.

Este ejercicio de articulación académico-institucional que involucró esfuerzos y recursos de la Escuela de Policía "Libertador General Don José de San Martín" de la Policía de Córdoba, del Instituto Superior de Formación Penitenciaria "Comodoro. Salustiano Pérez Estévez", del Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales y de la Secretaría Académica del Rectorado, está dirigido a posibilitar la continuación de estudios superiores a los egresados de las carreras: Tecnicatura en Seguridad Pública dependiente de la Escuela de Policía "Libertador General Don José de San Martín" y Tecnicatura en Tratamiento y Seguridad Penitenciaria dependiente del Instituto Superior de Formación Penitenciaria "Cdro. Salustiano Pérez Estévez".

Dependencia funcional de la carrera:

Esta carrera depende del Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Villa María.

Organización del plan de estudios por tramos de formación

Espacio Curricular	**Régimen de Cursado**	**Carga horaria semanal**		**Carga horaria anual**
		T	**P**	
Primer Tramo: Eje Seguridad: Políticas y Gestión				
Políticas Públicas	Mensual	32	32	64
Derecho Público y Seguridad	Mensual	32	32	64
Análisis Institucional y Teoría de las Organizaciones	Mensual	32	32	64
Gestión y Planeamiento	Bimestral	64	64	128
Gestión de Recursos Humanos	Mensual	32	32	64
Taller de Integración –primera parte	Semanal			16
Total Carga Horaria Primer Tramo:400 horas				
Segundo Tramo: **Eje Seguridad: Interacción Social y Comunicación**				
Sociología Criminológica	Mensual	2	2	64
Psicología Criminológica	Mensual	2	2	64
Seminario sobre Estrategias de Comunicación en Seguridad	Mensual	28	36	64
Seminario sobre Seguridad y Participación Ciudadana	Mensual	28	36	64
Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos	Bimestral	64	64	128
Seminario sobre Políticas y Sistemas de Seguridad Comparados	Mensual	28	36	64
Ética Profesional	Mensual	32	32	64
Taller de Integración –segunda parte	Semanal			16
Total Carga Horaria Segundo Tramo:528 horas				
Tercer Tramo: ***Eje Seguridad: Orientación e Investigación***				
Metodología y Técnicas de Investigación Social	Bimestral	64	64	128
Espacio Curricular de Orientación Electivo I	Mensual			64
Espacio Curricular de Orientación Electivo II	Mensual			64
Espacio Curricular de Orientación Electivo III	Mensual			64
Taller Apoyo al Trabajo Final de Grado	Mensual			32
Taller de Integración –tercera parte	Semanal			16
Total Carga Horaria Tercer Tramo: 368 horas				
Total Carga Horaria de la Carrera: 1296				

Régimen de cursado

Los espacios curriculares que componen el plan de estudio se ordenan bajo un *régimen de cursado intensivo*: carga horaria concentrada y organización secuencial. Esta opción, permite responder a:

- las exigencias y limitaciones del perfil de los ingresantes a los que se dirige la oferta, en su mayoría técnicos-profesionales en actividad. Esta característica, dificulta la incorporación de los mismos a regímenes de cursado regular, por un problema de disponibilidad horaria.
- la necesidad de posibilitar el ingreso de técnicos profesionales en actividad, que no residan en Villa María. Esta característica, pone en evidencia que no se puede organizar una oferta que suponga la asistencia a clases presenciales en distintos días de la semana.
- la pretensión de constituir un plantel docente de alto nivel académico, que garantice la calidad de la oferta. Esta característica, obliga a convocar profesionales residentes en otras ciudades, cuestión que hace necesario concentrar los tiempos de trabajo presencial.

El *régimen de cursado intensivo*, exige la implementación de modalidades de enseñanza adecuadas, que maximicen el aprovechamiento de cada instancia presencial. Es por ello, que los docentes a cargo de los distintos espacios curriculares deberán comprometerse a implementar diversas modalidades de enseñanza. Si se pretende contribuir a construir herramientas de análisis de los problemas de la realidad y competencias para el diseño de estrategias de intervención, es evidente que las mismas no podrán lograrse sólo a partir de clases magistrales. Por tanto, se hace necesario disponer de espacios curriculares más participativos en los cuales el docente pueda orientar el proceso de aprendizaje y enseñar procedimientos de análisis adecuados. En este sentido, se prevé la implementación de diversos espacios curriculares -asignaturas, talleres y seminarios-, en los que se promoverá la combinación de diferentes estrategias, tales como: clases expositivas, producción –individual y grupal- propia de la dinámica de trabajo en taller, instancias de lectura dirigida, observación y análisis de trabajos en terreno que provea información para el trabajo en clase, etc.

Asimismo, el plan de estudios contempla la implementación de un Taller Integrador con una modalidad de cursado extendido a lo largo de la carrera, que permitirá compensar las desventajas que podría presentar el régimen de cursado intensivo.

Materia Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos

FUNDAMENTACIÓN DEL APORTE QUE REALIZA EL ESPACIO CURRICULAR EN LA CURRÍCULA DE LA CARRERA:

Los responsables de dirigir o participar en las distintas organizaciones de nuestro sistema social, como profesionales en seguridad estamos hoy frente a una nueva perspectiva en la forma de ejercer la profesión. Estamos empezando a ver como los **MARC** irrumpen en el escenario profesional.

En nuestro país es evidente que el Poder Judicial atraviesa una etapa de alarmante incapacidad operativa. Los obstáculos que encuentra el justiciable para obtener de la justicia una sentencia justa y en tiempo, son de tal magnitud que puede afirmarse que carece hoy de vías adecuadas para la resolución de conflictos que surgen de sus relaciones interpersonales, lo que generan tensiones que alteran la paz social. La dilatación excesiva de los juicios y la degradación de la calidad de los pronunciamientos está llevando la práctica a un estado de virtual negación de acceso a la justicia.

El hombre es por naturaleza un ser social que vive en comunidad compartiendo un ámbito físico común. Es por ello inevitable que la convivencia genere a diario diferencias de opiniones o apreciaciones, intereses contradictorios, roces y controversias. El conflicto, en consecuencia forma parte de una realidad, inherente a la sociedad, lo perturbador no es la existencia del conflicto, sino la falta de vías adecuadas para resolverlo. El crecimiento demográfico, la marginación social, la mayor concentración de población en las grandes ciudades, el avance tecnológico, el aumento del tráfico de bienes y servicios, y la generación permanente de nuevas necesidades sociales, entre otras razones, han producido un aumento en la conflictividad y desbordando las estructuras que el Estado provee para dirimirlos.

Al no ser posible la eliminación de los conflictos, el foco debe girarse hacia el modo en que son resueltos. La concepción tradicional considera al sistema estatal de administración de justicia como la única posibilidad, en el mejor de los casos luego e fracasado algún intento informal de conciliación extrajudicial. En teoría ¿quién mejor que el Estado como garante de la justicia y cómo proveedor de un servicio imprescindible? Si bien esto es correcto haciendo un análisis exhaustivo advertimos dos ingredientes: la realidad (crisis en el Poder Judicial) y un supuesto erróneo (que todos los conflictos son iguales y exigen la misma respuesta).

Programa de la Materia Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos

El programa de la materia se desarrolla en doce unidades que contemplan el siguiente contenido:

- Cultura, sociedad e individuo - Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la crisis de la justicia y el rol del licenciado en seguridad - Conflicto – Comunicación – Negociación – Mediación - Arbitraje - Ley 8858 - Ley Provincial de Mediación -Crisis y Negociación - La Negociación en Crisis-

Introducción a la Negociación- El Primero en Responder- El Negociador- - Técnicas de Negociación- Negociación con Suicidas - Metas, Estrategias, Tácticas y Pautas de Negociación - Indicadores de Progreso y Violencia inminente.

Objetivos Generales de la Materia

1. Crear un modelo flexible de trabajo en resolución de conflictos que permita a los cursantes conducir eficazmente el procedimiento entre personas actoras en situaciones problemáticas.
2. Asegurar la participación de quienes intervienen en situaciones problemáticas a partir de una cabal comprensión de la situación comunicativa que protagonizan.
3. Conocimiento de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. ciudadana.
4. Promover el conocimiento de los M.A.R.C. concebidos como procesos conversacionales en los cuales la principal herramienta es el lenguaje en sus distintas dimensiones y funciones.
5. Incorporar a los M.A.R.C. como herramientas útiles para reducir la tensión y el conflicto entre personas.
6. Desarrollar un enfoque adaptado a la realidad de nuestro país y más específicamente de nuestra provincia con posibilidades de expansión hacia otros países y culturas.
7. Sensibilizar a los cursantes en aspectos culturales a tener en cuenta en la gestión de conflictos más allá de la naturaleza del conflicto.

Relato del Motín en el Penal de San Martín

Entre el 10 y el 11 de febrero del año 2005, en el Establecimiento Penitenciario N° 2 de Barrio San Martín, en la Provincia de Córdoba, Argentina, se desató un motín provocando la crisis penitenciaria más importante de la que se tenga referencia en la Provincia. El conflicto involucró aproximadamente a mil seiscientos internos que tomaron como rehenes a cerca de cien personas, treinta de la cuales eran guardias del Servicio Penitenciario y el resto familiares de internos que se hallaban en horario de visita.

El contexto en el que se desarrolló la situación tiene determinadas características, por lo que es necesario dar algunos detalles a los fines de poder comprender el modo en que se desarrollaron los hechos y cómo se llegó a la resolución del conflicto.

Relato de los hechos: Para comenzar, es importante tener en cuenta la situación geográfica del Penal, que se encuentra ubicado en un barrio residencial céntrico de la Ciudad de Córdoba, ésta ubicación lo hace accesible desde cualquier punto de la ciudad en poco tiempo, lo que permitió que los familiares de los internos se hicieran presente en las inmediaciones del establecimiento y que se organizaran, antes de que las fuerzas de seguridad hicieran los perímetros, incitando desde afuera a que los internos tomaran el penal y dando ánimos para continuar con la revuelta.

Los factores que habrían llevado a generar el amotinamiento serían varios, todos ellos en relación a las nuevas políticas de restructuración internas llevadas a cabo por el nuevo jefe del penal (también tomado como rehén), por ejemplo: 1) la pérdida de determinados beneficios con respecto al horario de las visitas, 2) la reasignación de los pabellones, 3) el hacinamiento, 4) la desarticulación de las Iglesias, todas estas medidas fueron minando el clima interno de la unidad carcelaria.

Es importante aclarar que los rehenes civiles (familiares de los internos que se encontraban de visita) quedaron a merced de distintos grupos antagónicos dentro del penal, haciéndolos aún más vulnerables al quedar expuestos a venganzas y ajustes de cuentas.

Otro detalle muy importante, es que los internos lograron llegar al taller de la armería y acceder así a una gran cantidad de armas de fuego con sus correspondientes municiones y a la farmacia del penal, donde encontraron fármacos y alcohol.

Al comienzo, las comunicaciones con los amotinados estuvieron a cargo de Jefes del servicio penitenciario, luego de detectarse un sinnúmero de fallas en el proceso y por decisión del Fiscal de Turno (Autoridad Judicial) se ordenó que las negociaciones fueran llevadas adelante por el Equipo de Negociadores de la Policía de Córdoba, este equipo estaba conformado por ocho personas todas ellas asesorados por un psicólogo especialista en crisis, cabe destacar que el equipo completo tenía diferentes grados de especialización en mediación, negociación, gerenciamiento de crisis, estudios de la conducta humana, programación neurolingüística y una vasta experiencia en la resolución de alrededor de trescientas tentativas de suicidio, tres motines anteriores y numerosas tomas de rehenes.

Etapa Inicial: El equipo comenzó sus tareas aproximadamente dos horas después de iniciado el conflicto, teniendo como primera tarea la de relevar al negociador del servicio penitenciario debido a que al ser parte de la Institución se encontraba personalmente involucrado, demostrando a cada momento su preocupación por la salud e integridad física de sus compañeros, actitud esta que fortalecía a los amotinados, revalorizando el estatus de rehén de sus compañeros y transformándolos en rehenes “IMPORTANTES o VIP”. A continuación se inicia la

negociación propiamente dicha, en primer lugar identificando a los líderes para así entablar un diálogo y comenzar a influenciar sobre personas que tienen el poder de decisión. Una vez logrado este paso, fue fundamental la identificación de las necesidades insatisfechas (Pirámide de Maslow)[38], recibiendo de parte de los internos como primera solicitud, la entrega de distintos elementos destinados a realizar los primeros auxilios a los que resultaron heridos en el acontecimiento. Se observó que dichas solicitudes eran fundamentales para lograr algo de confianza y así poder estabilizar el evento, máxime si las mismas estaban direccionadas a curar a personas lesionadas, primer indicador de la que situación comenzaba a humanizarse.

Cabe aclarar que hasta ese momento los internos no habían hecho despliegue de armas de fuego, mostrando sólo armas blancas e impropias (facas, puntas, etc.) con las que amenazaban en el cuello a un grupo de empleados del lugar, no teniendo información los encargados de la seguridad del establecimiento que los internos tuvieran posesión de este tipo de armas (de fuego), por lo que se considera oportuno lleva a cabo una negociación cara a cara, solamente separados de los internos amotinados, por dos grandes rejas que se encontraban aseguradas con cadena y candados puestos por los propios internos desde el interior, con la intención de evitar que las fuerzas de seguridad ingresaran al mismo.

Desde el principio la situación claramente se podía enmarcar como una situación de crisis, donde la desorganización es una de las principales características, por lo que se comenzó con una escucha activa (sin juicio de valor), tratando de identificar las necesidades insatisfechas, discriminando fundamentalmente la diferencia entre demandas y necesidades (recordemos que negociar sobre **los deseos** complica la posibilidad llegar a un acuerdo).

En estas circunstancias se produce un intento de fuga por parte de los internos, quienes habían abordado un camión que se encontraba en el interior del presidio, en su alocada fuga rompen las rejas y toman por una calle interna hacia el exterior del mismo, siendo contenidos por personal policial que se encontraba a cargo del perímetro externo (equipos especiales y fuerzas regulares) produciéndose un gran intercambio de disparos, hecho que arroja el lamentable saldo de cinco muertos (entre personal de las fuerzas de seguridad e internos), recién en ese momento se toma conocimiento de la tenencia de gran cantidad de armas por parte de los internos, comenzando a efectuarse desde distintos lugares de la cárcel disparos hacia el exterior.

Este hecho aislado, mas el desconocimiento de lo que pasaba externamente, generó una gran desconfianza de los lideres hacia los negociadores, debido a que gran parte de ellos pensaban que las fuerzas de seguridad estaban recuperando el presidio por la fuerza, debiendo por esta razón y por cuestiones estrictas de seguridad, sacar rápidamente el equipo de negociadores del lugar y resguardarlo en la parte exterior del penal, perdiendo así la comunicación establecida con los lideres.

El hecho relatado anteriormente, obliga a que las negociaciones a partir de ese momento se iniciaran en distintos frentes, a) una negociación con los familiares que se encontraban muy alterados y bajo los efectos de la crisis, b) otra negociación dentro del comité de crisis en donde había quienes opinaban que era momento de asaltar y recuperar por la fuerza el penal, generando un debate sobre esta acción que debía ser el ultimo de los recursos a utilizar, debido a que seguramente habría ocasionado la pérdida de muchas vidas adicionales (policías, internos y rehenes).

Relacionado a la primera negociación, se designan a dos familiares, previa entrevista por personal especializado (negociadores y psicólogos) a fines de que colaboraran indirectamente (negociación indirecta) con el retorno de la comunicación, permitiendo que ingresaran al establecimiento y llevaran consigo una explicación de lo sucedido y un teléfono a fines de que comenzaran nuevamente la estabilización del incidente mediante el diálogo.

Ya en esos momentos en que iniciaba la noche, y con la comunicación restablecida, nuevamente comenzamos a identificar las necesidades insatisfechas, apreciándose algunas importantes, principalmente el temor a que ingresaran los grupos por la fuerza (Necesidades de seguridad), también la falta de consideración hacia ellos como seres humanos, por ejemplo el reclamo por estar viviendo hacinados, (Necesidades Sociales), permitiéndonos trabajar sobre ellas con distintas herramientas como la escucha activa, la empatía etc. posibilitando esto una comunicación fluida, tratando temas ajenos al conflicto y ganando a cada momento más confianza hacia los negociadores de parte de los lideres amotinados.

Con cada una de estas acciones, se logró llegar a pequeños acuerdos favorables que indicaban gran progreso en la negociación. Ganada la confianza, los internos manifestaron la intención de cesar con el motín, pero con la condición de que la entrega propiamente dicha se realizara a plena luz del día, (por razones de seguridad

[38] La **Pirámide de Maslow**, o **jerarquía de las necesidades humanas**, es una teoría propuesta por Abraham Maslow en su obra: *Una teoría sobre la motivación humana* (en inglés, *A Theory of Human Motivation*) de1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

querían finalizar en horas de la mañana, debido a la desconfianza que les generaba cualquier acción policial en la oscuridad de la noche).

Esta idea es trasmitida al comité de crisis a fines de que este autorizara los pasos a seguir, y mientras tanto se solicita que con algún acto de buena voluntad se demostrara la intención de colaboración con los negociadores, logrando así durante la noche la entrega de más de treinta y cinco rehenes como muestra de confianza hacia el equipo que trabajaba en conjunto, continuando durante toda la noche con una fluida comunicación entre las partes. Llegada las primeras luces de la mañana, los internos manifiestan claras intenciones de entregar el establecimiento y solicitan para ello, la presencia de los medios de comunicación en el lugar y salir todos a una cancha de futbol colindante con la cárcel, dentro del perímetro de la misma, utilizada normalmente por los internos para realizar actividades recreativas.

Planteada esta opción al Comité de Crisis, el mismo considera de altísimo riesgo dicha operación y da directivas claras al equipo de negociadores a fines de que direccionen la entrega en el interior del establecimiento, de acuerdo al asesoramiento del equipo táctico que trabajaba en el lugar. Al transferir esta idea a los lideres, los mismo desconfían de este accionar, por lo que nuevamente utilizamos una negociación indirecta, permitiendo el acceso de una persona de confianza de todos los internos, y también del equipo negociador (el sacerdote del establecimiento) a fines de fortalecer nuestra posición y generar en ellos la confianza que se necesitaba para finalizar la crisis. Una vez afuera y habiendo acordado con los internos el ingreso del Negociador acompañado por el sacerdote, un familiar con cámaras de video y dos grupos de aprehensión del servicio penitenciario, se comienza a recuperar el establecimiento.

Es en ese momento, donde el presidente del Comité de Crisis observa una gran intranquilidad por parte del personal del servicio penitenciario, debido a que en la liberación de rehenes durante la noche sólo fueron de parte de los familiares de los reclusos y ninguno de sus compañeros, solicitando al negociador que gestionara con los lideres la entrega de algunos funcionarios rehenes, recibiendo como respuesta que no había problema de liberar algunos, siempre que ingresara el negociador con quien estaban conectados permanentemente.

Llevada esta solicitud al equipo de negociadores, y con el asesoramiento del Psicólogo, se llega a la conclusión que a pesar del riesgo, era muy importante y necesario acceder a este pedido, demostrando así una total confianza en los amotinados. Por lo que, luego de la autorización del Comité de Crisis, el negociador se dirige al interior del penal acompañado con un miembro del servicio penitenciario, siendo trasladado al lugar en donde se encontraban los funcionarios rehenes, produciéndose allí una situación interesante que vale la pena comentar, ya que los internos solicitan que el negociador sea quien elija a dos de los funcionarios a liberar, manifestando éste que quienes mandaban allí eran ellos (los internos), por lo que sólo ellos debían elegir a quien liberar, respetando la premisas iniciales, “minimizar la importancia e interés por los rehenes quitándoles así poder a los captores”, logrando la liberación de los mismos sin comprometerlos.

Etapa Final: Como resultado de todo lo expuesto, a mediados del segundo día del conflicto y habiéndose ganado totalmente la confianza de los lideres, respetado todos los acuerdos pre - establecidos durante la negociación y con el aval del Sr. Fiscal (representante del poder judicial en el lugar del hecho) que acompaño en la totalidad el proceso, es que se comienza con la recuperación total del establecimiento, con el saldo de ocho personas muertas (cinco durante el intento frustrado de fuga y tres dentro del penal).

Es importante aclarar que la estabilización y contención del conflicto se logró mediante estrategias de comunicación y negociación en crisis, permitiendo esto el **NO** uso de la fuerza como única alternativa posible a la resolución de una situación de estas características, por lo que se considera de suma importancia el incorporar en la formación profesional del personal de las fuerzas de seguridad las herramientas aportadas por Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

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

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

INTERVENCIÓN DE LAS TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (TARC) DESDE LA PERSPECTIVA MACROSCÓPICA

Ana Soto
Artur Roman
Natalia Ferré
Ane Miren Sierra
ESPAÑA

INTERVENCIÓN DE LAS TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (TARC) DESDE LA PERSPECTIVA MACROSCÓPICA

Ana Soto
Artur Roman
Natalia Ferré
Ane Miren Sierra
ESPAÑA

Equipo multidisciplinar del Servicio Municipal de Mediación de Cerdanyola del Vallès.
Miembros de Tarc. WWW.TARC.ES

Ana Soto
Psicóloga – mediadora. Colaboradora de TARC Barcelona,
consultoría en la Gestión Alternativa de Conflictos.
E-mail: ana.soto@tarc.es

Artur Román
Natalia Ferré
Abogada-criminóloga-Mediadora, especialista en negociación estratégica, mediadora del Colegio de Abogados de Barcelona, miembro de los grupos de expertos en mediación familiar, intrajudicial y de organizaciones de la Generalitat de Cataluña. Socia fundadora de TARC Barcelona, consultoría en la Gestión Alternativa de Conflictos.
natalia.ferre@tarc.es

Ane Miren Sierra
Psicóloga – Mediadora, especialista en Psicología Sistémica y PNL.
Colaboradora de TARC Barcelona, consultoría en la Gestión Alternativa de Conflictos.
E-mail: anemiren.sierra@tarc.es

Abstract
OBJETIVO
Análisis de la metodología a partir de la experiencia práctica.
DESARROLLO
La mediación, se convierte en un sistema de gestión positiva del conflicto con una estructura muy útil y pautada. Sin embargo, algunas situaciones requieren cierta flexibilidad en el método, y por lo tanto, hay que supeditar la técnica a emplear en función de cada caso concreto.
Las personas aportan una perspectiva parcial del conflicto. El operador deberá facilitar que las partes implicadas incorporen en su discurso toda aquella información que les permita favorecer una visión macroscópica, desde donde poder decidir el tipo de intervención más adecuada, teniendo presente la arquitectura del conflicto.
Lograr una mirada macroscópica compartida, ayuda a reorganizar y reequilibrar los diferentes elementos del sistema. Esto tiene como consecuencia una impregnación de la dinámica pacificadora mediante la experiencia.
CONCLUSIONES
La descontextualización de una primera visión y versión microscópica nos aporta una nueva perspectiva que permite favorecer un abordaje global desde la perspectiva de paz.

Bajo el compromiso de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad[39] y partir del marco normativo de la Ley 21/2003, de 4 de julio, del Parlamento de Cataluña, de fomento de la Paz, en Cerdanyola del Vallès, en 2007 se creó un Servicio Municipal de Mediación Ciudadana, entendido como espacio , donde de manera neutral y confidencial, un equipo profesional especializado, facilita a los ciudadanos y ciudadanas - y la colectividad en general-las técnicas necesarias para que ellos mismos puedan gestionar los propios conflictos, obteniendo un resultado satisfactorio para los implicados[40].

Con la voluntad de intervención para la Paz desde la Paz y, desde el marco conceptual de la Cultura de la mediación y la Resolución de Conflictos,[41] el Servicio planteó sus objetivos: la resolución, mediante el proceso de mediación y otras técnicas, la divulgación de los métodos alternativos de Resolución de Conflictos, la prevención de la escalada de los conflictos existentes así como de futuras situaciones conflictivas, la formación y capacitación, en técnicas alternativas de resolución de conflictos (Tarc) y mediación, a los servicios municipales preexistentes, agentes sociales y la ciudadanía en general[42].

Es en el escenario de un servicio público de mediación y trabajando en crisis, donde la práctica diaria, nos expone ante situaciones que obligan a reflexionar sobre cuál es el marco de actuación, todo ello con la voluntad de ser minuciosos en las intervenciones que se realizan a fin de evitar un efecto iatrogénico, es decir, producir un efecto nocivo, contrario al deseado.

Habitualmente se habla de mediación como proceso semiestructurado y flexible, en el que un tercero facilita, mediante la comunicación, que las partes encuentren por sí mismas la solución a un conflicto. Compartimos la definición más amplia que propone Farré[43] quien define la mediación como "proceso de resolución de conflictos privado, confidencial, voluntario que permite a las partes implicadas comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades, expectativas, y llegando, si es posible a acuerdos mutuamente consentidos, acompañados de una tercera persona imparcial, mediadora, que facilita el diálogo, prevaleciendo la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes ".

En el contexto de un servicio de mediación ciudadana, se presentan situaciones en las que aplicando el proceso de mediación desde una visión rígida o dogmática, es difícil dar la respuesta correcta. Esta tendencia casi automática del profesional puede ser consecuencia, entre otros factores, de la seguridad de los operadores hacia esta técnica, especialmente, si con anterioridad su práctica ha sido exitosa. Para no encontrarse, de modo semiinconsciente, ante un tratamiento uniforme de los conflictos, encajando en un modelo determinado de pautas de acción o proceso, hay que parar y reflexionar sobre los posibles riesgos de una acción mecanizada: no tener en cuenta a todos los actores, focalizar en un solo elemento, provocar bloqueos, aumentar el nivel de tensión, sobredimensionar el problema, actuar en paralelo a otras instancias,… en definitiva, no dar el tratamiento adecuado desde el marco profesional en que nos movemos, provocando, consecuentemente, un posible rechazo o desconfianza hacia las posibilidades de los sistemas de gestión no adversariales, no únicamente de los protagonistas sino también del propio sistema.

Entender la mediación como un todo, o, exclusivamente como un proceso o técnica reducida a la celebración de un número determinado de sesiones y como una única expectativa de resultado: el acuerdo, sitúa en una visión limitada el rol profesional , reduccionista del abanico de mecanismos de actuación.

---

[39] Carta Europea de los Derechos Humanos en la Ciudad. Saint Denis 2002. Instituto Derechos Humanos en Cataluña. www.idhc.org/cat/documents/*CartaEuropea. Pdf. 10/04/2010*

[40] Arte. 1. Reglamento de Funcionamiento Servicio Municipal de Mediación del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès. BOPB 08/14/2007. http://www.diba.es/web/diversitat/marc-legal-ordenances 04/10/2012

[41] VINYAMATA, *Eduardo. Manual de Prevención y Resolución de conflictos*. Barcelona, Ariel Practicum. 1999, pág.7.

[42] Arte. 2 Reglamento del Servicio Municipal de Mediación Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès.

[43] FARRÉ, Sergi. *Gestión de conflictos.Taller de mediación* Barcelona,Ariel, 2004, Págs. 119

Es la perspectiva de la Resolución de Conflictos[44] o Conflictología, entendida como el conocimiento transdisciplinario recopilador de métodos y técnicas en el tratamiento de los conflictos, la transformación positiva de los mismos, y la aplicación práctica de una concepción de modelo inclusivo, sistémico, elitivo y transformador,[45] lo que nos permite trabajar con un método que se centra, como paso previo a la acción, en el análisis del conflicto.

Tal y como apunta Vinyamata[46] existen infinidad de métodos, recursos, sistemas y técnicas (...), lo importante no radica tanto en una técnica especifica sino en la significación de esta y la manera en que es aplicada en función del conocimiento preciso del fenómeno conflictual, la técnica no existe sin la imprescindible inspiración científica.

En este sentido, la práctica nos ha reforzado en el planteamiento de que para trabajar por la Paz hay que tener una visión estratégica diferente, priorizando **el método de proceder más que en el resultado, siendo este consecuencia del primero.**

El análisis del fenómeno ocupa un lugar privilegiado en el método de trabajo, siguiendo el modelo que presenta Farré,[47] ya que permite descubrir y conocer los diversos elementos microscópicos que configuran la estructura del conflicto, entendido como apunta Mayer[48] como sistema adaptativo complejo, en el sentido de que intervienen muchos agentes, actuando en paralelo, constantemente y reaccionando a lo que otros agentes están haciendo, de modo que, el resultado del sistema es fruto de un enorme número de decisiones hechas, en algún momento, por agentes individuales.

En el mismo, sentido Mayer[49] expone la necesidad de que los operadores del conflicto tengan la habilidad de comprender la dinámica del conflicto, incluyendo dimensiones emocionales, actitudinales y conductuales, aspectos estructurales y personales, el poder de los derechos y los intereses, discernir los niveles de necesidades y las alternativas, observar la dimensión integradora y distributiva, comprender las dinámicas culturales y de género, comprenderé los temas sustantivos, procedimentales y psicológicos, tener habilidad para tener un panorama inmediato pero también a largo plazo.

Por lo tanto, es un análisis equidistante, centrado en lo que aportan los actores mediante el discurso, con ausencia de valoración sobre el hecho puntual o el dato concreto, es lo que permitirá conocer: los actores (directos, indirectos y ausentes), el discurso, las emociones, las creencias, la cultura, la dinámica de relaciones y comunicaciones, el tema, el contexto y sus normas, las acciones y las reacciones del propio sistema, el grado de violencia, el origen y la historia ...
Conocer elementos micro, y el hecho de compartir con los actores, tiene un efecto trascendente, pues **les permite escuchar lo inicialmente inaudible y mirar lo aparentemente invisible** (Galtung), **cercándose al conflicto desde otro lugar, resituarse y rehacerlo**. Esta nueva perspectiva, amplía el ángulo y, consecuentemente, el abanico de opciones de solución.

La persona profesional de la Resolución de Conflictos pone énfasis en el hecho de que a partir de las necesidades de los protagonistas, y no de la propia voluntad de intervención directa, se acerca a las historias, para hacer un paso atrás y mediante la análisis compartido, allanar el camino para permitirá a los agentes acercarse de una nueva manera, ampliándose así las posibilidades de respuesta.

La legitimación del profesional de los conflictos mediante este proceder, viene dada porque el conflicto se transforma en una dimensión, micro, asimilable y manejable por los propios actores. La nueva reestructuración permite a los protagonistas afrontar soluciones sencillas, que en ningún caso eran posibles desde el posicionamiento inicial, y que al mismo tiempo se orientan hacia la solución macro.

¿Puede un cambio de perspectiva favorecer la paz?

---

[44] FARRÉ, Sergi. op cit., Pàg.326.

[45] FARRÉ, op cit. pág.114-115.

[46] VINYAMATA, Eduardo. Conflictología. *Curso de Resolución de Conflictos*. 4 ª ed. Barcelona, Ariel, 2007, pág. 214.

[47] FARRÉ, S. Op cit. Pág. Anexo I.

[48] MAYER Bernard S. *Más allá de la neutralidad.* Barcelona, Gedisa 2008, pág 285

[49] MAYER, Bernard S. Op cit. Pàg.278

Concibiendo el conflicto, como fenómeno sistémico entendemos que logrando una mirada macroscópica compartida, se ayuda a reorganizar y reequilibrar los diferentes micro elementos del sistema. Asimismo, sabemos que la realidad queda determinada por el punto de observación desde donde se mira, por tanto, si se cambia el punto de observación se cambia también la realidad de cada individuo. Es a partir de esta nueva realidad, que los sujetos pueden realizar una aportación asumible hacia la gestión positiva.

Siguiendo Bronfenbrenner[50] y la clasificación del el ambiente, hablamos de *microsistema* como el complejo de relaciones en el entorno más inmediato (familia, lugar de trabajo...), el *mesosistema* como los entornos en los que los individuos participan a la vez que se interrelacionan (la escuela); los *exosistema* como los sistemas o ambientes donde se toman decisiones que afectan al entorno del individuo (como pueden ser las políticas educativas o sociales.)

Los individuos pues son elementos de los sistemas, los cuales están formados por subsistemas en interacción, a la vez que interaccionan con contextos; la interconexión entre sistemas forma un *macrosistema*, Por lo tanto, si se modifica un elemento acabará teniendo efectos sobre todo el sistema.

Hablar de cultura, y concretamente de Paz, quiere decir, entre otros factores, hablar de valores, este método permite mediante la experiencia que el individuo pueda comprender e interiorizar, compartiendo se modifican los valores de un elemento o átomo (micro), consecuentemente, se modifican los valores del sistema, por tanto, se puede incidir en la cultura del sistema (macro).

¿Cómo se traduce este planteamiento a conflictos que pueden tener una dimensión social más amplia?

Volvemos al contexto desde el que partíamos al inicio, trabajar en un Servicio Municipal, por lo tanto, los profesionales de la Resolución de Conflictos, forman a la vez parte de un sistema, siendo importante tener en cuenta la interacción con agentes sociales que intervienen ya la vez tienen un rol en la dinámica del propio conflicto.

Todo conflicto tiene, lo que Ury[51] llama un "*tercer lado*" que no es otra cosa que la comunidad circundante, que sirve como contenedor de cualquier situación en escalada. Si del contenedor, el conflicto puede transformarse gradualmente y pasar de la confrontación a la cooperación este "*tercer lado*" sirve como una especie de sistema inmunitario social que impide la difusión del virus de la violencia.

¿Cómo se traduce en la práctica? Trabajar incorporando en el método del análisis compartido nos con los actores nos aporta la posibilidad tener una visión más amplia y compartida que supera la observación parcial del problema e intenta comprender qué pasa a partir de múltiples interacciones que se producen en los sistemas (Teoría del caos).[52] Será a partir del análisis sistémico de un conflicto interpersonal escalado, que se analizan las necesidades estructurales, culturales y personales del contexto y sus miembros, estableciéndose como tratamiento, la provención[53], en la que se intervendrá en todos los niveles del sistema anteriormente descritos.

Con este proceder se logra de forma natural el objetivo [54] de capacitar en Tarc, liderar una visión positiva y creativa del conflicto y en definitiva, fomentar la Paz.

---

[50] Bronfenbrenner, U. *La ecología del desarrollo humano*, Barcelona. Paidós, 1987. Pág. 28-29.

51 Ury, William, El op cit. pàg34.

[52] VINYAMATA op cit. Pág. 102

[53] ARELLANO, N. *La violencia escolar y la provención del conflicto*. N º 7 Julio 2007

[54] Plan de Divulgación de la Cultura de la Paz. No publicado. Cerdanyola del Vallès. 2007.

Salvador Dalí

Galatea de las esferas 1952

Bibliografía

AZAR DE SPORN, Selma. *Terapia sistémica de la resilencia*. Buenos Aires. Paidós. 2010.
Bronfenbrenner, U. *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona. Paidós 1987.
DIEZ, Francisco; TAPIA, Gachi. *Herramientas para Trabajo en Mediación*. Buenos Aires. Paidós. 2000.
FARRÉ, Sergi. *Gestión de conflictos. Taller de mediación*. Barcelona. Ariel.2004
MAYER, Bernard S. *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la Resolución de Conflictos*. Barcelona. Gedisa 2008.
SUN TZU. *El arte de la guerra*. Madrid. Martínez Roca.1999
Ury, William, L. *Alcanzar la Paz.* Buenos Aires. Paidós 2000.
VINYAMATA, Eduardo. *Conflictología.* Barcelona. Ariel 2001.

Artículos

DOMINGUEZ ALONSO, Francisco Javier. *Actuaciones preventivas en contextos Comunitarios*. Revista Alternativas Núm.9. Universidad de Alicante. Escuela Universitaria de Trabajo Social. 2001.

ARELLANO, N. *La violencia escolar y la provención del conflicto*. Orbis. Revista de Ciencias Humanas. N º 7 Julio 2007 www.dialnet.unirioja.es / servlet / fichero_articulo 04/10/2012

Documentos

-Carta Europea de los Derechos Humanos en la Ciudad. Sanint Denis 2002. Instituto Derechos Humanos en Cataluña. www.idhc.org / es / documentos / CartaEuropea.pdf. 10/04/2010

-Programas de Mediación Ciudadana. Diputación de Barcelona http://www.diba.es/web/diversitat/mediacio 04/11/2012

-Servicio Municipal de Mediación de Cerdanyola del Vallès. BOPV 14/08/2007. http://www.diba.es/web/diversitat/marc-legal-ordenances 04/10/2012

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIACIÓN INTERNACIONAL: CÓMO ABORDAR LOS PROBLEMAS DE RECONOCIMIENTO Y VALIDEZ DE LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN EN OTRO ESTADO DISTINTO DEL QUE SE HAN ALCANZADO

Anna M Vidal i Cardona

ESPAÑA

MEDIACIÓN INTERNACIONAL: CÓMO ABORDAR LOS PROBLEMAS DE RECONOCIMIENTO Y VALIDEZ DE LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN EN OTRO ESTADO DISTINTO DEL QUE SE HAN ALCANZADO

Anna M Vidal i Cardona

ESPAÑA

vidalcardona@vidalcardona.com

Doctora en derecho por la Universidad de Barcelona en 2007. Licenciada en derecho por la Universidad de de Barcelona en 1993. Abogada ejerciente colegiada en el Colegio de Abogados de Mataró des de 1993. Ahora es la responsable de la sección de internacional y extranjería. Fundadora de su propio bufete (Bufet Internacional Vidal i Cardona) en 1993. Especialidad: derecho internacional de la familia y derecho internacional privado. Mediadora familiar acreditada desde 2002. Profesora en la Universidad Escola Universitària del Maresme (Tecnocampus Mataró) desde1999. Especialidad en derecho internacional privado. Ha publicado en medios de comunicación locales y en revistas de derecho. Ha participado en diferentes congresos y conferencias internacionales.

La globalización hace que los conflictos de ámbito internacional sean un porcentaje importante en todos los estados y no solo en el ámbito comercial sino también en el ámbito familiar. La mediación como medio alternativo de resolución de conflictos debe tener presente esta dimensión internacional.

La presente comunicación pretende abordar los mecanismos de derecho internacional que deben hacer posible que los acuerdos de mediación alcanzados en conflictos civiles, comerciales y familiares de ámbito internacional sean fácilmente reconocidos y ejecutados en otro estado distinto del que se han acordado.

Con este objetivo de analizará la situación dentro de la Unión Europea que cuenta con mecanismos de armonización de legislaciones y que tiene legislación comunitaria sobre mediación y sobre reconocimiento y ejecución de resoluciones judiciales y la situación fuera de la Unión Europea.

También se analiza en la comunicación como se contempla la dimensión internacional en algunas legislaciones nacionales sobre mediación y la vinculación de éstas con las normas internacionales.

La comunicación analiza la situación existente a partir también de algunos ejemplos prácticos y así se constata los problemas que se presentan en estas situaciones internacionales y emite posibles propuestas de futuro para facilitar esta potenciación de las mediaciones a nivel internacional y la circulación de sus efectos en diferentes países.

I.- El concepto de mediación internacional.

Las legislaciones y normativas vigentes no definen propiamente la mediación internacional centrándose en el concepto transfronterizo.

Así ya en la directiva 2008/52/CE de la UE[55] sobre mediación se dedica a fomentar la mediación en litigios transfronterizos en materia civil y mercantil.

La normativa española [56]que incorpora esta directiva a nuestro ordenamiento de manera tardía también centra su punto de mira en los conflictos transfronterizos ante la necesaria incorporación de la normativa comunitaria y los elementos internacionales que aparecen en la misma giran alrededor de dicho concepto.

La normativa catalana (*15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat)*[57] no hace ninguna definición pero incorpora dentro del las materias objeto de mediación familiar los siguientes aspectos:

- *Materias que sean objeto de acuerdo por los interesados en situaciones de crisis familiares si el supuesto presenta vínculos con más de un ordenamiento jurídico.*
- *Los conflictos familiares entre personas de nacionalidad española y personas de otras nacionalidades residentes en el Estado Español.*
- *Los conflictos familiares entre personas de la misma nacionalidad pero diferente a la española residentes en el Estado Español*
- *Los conflictos familiares entre personas de nacionalidades diferentes otras que la española residentes en el Estado Español.*
- *Los requerimientos de cooperación internacional en materia de derecho de familia.*

Y en materia de derecho civil: los conflictos derivados de una interpretación de la realidad a causa de la coexistencia de las diversas culturas presentes en Cataluña.

La competencial constitucional no permite regular a la legislación catalana materias propias de derecho internacional privado pero ya está pensando en un concepto de mediación internacional más amplia incluida la participación en la cooperación internacional al menos en el ámbito de derecho de familia, a diferencia de la ley estatal que se limita a la transposición de la directiva sin más ganas de aprovechar el momento para una regulación más general y completa.

Puede parecer innecesario centrarnos en el concepto de internacional o transfronterizo, pero tiene su transcendencia práctica. El concepto internacional debe girar en relación al elemento de extranjería que implica la vinculación a más de un posible ordenamiento jurídico.

El elemento transfronterizo limita ese elemento de extranjería a la residencia o domicilio en distintos estados. La directiva europea de mediación se centra en esa residencia o domicilio distintos en el momento de la mediación o en el momento que se interponga procedimiento judicial o arbitral tras la mediación.

La ley española concreta un poco más al incluir la ejecución de dichos acuerdos en otros estados pero siempre por traslado de domicilio.

Por ello hablar de mediación internacional o mediación transfronteriza tiene su importancia. Se debe tender a hablar de mediación internacional para poder incluir otros supuestos internacionales que no sean única y exclusivamente los contemplados en el concepto de transfronterizo.

Las normativas existentes partiendo de un concepto más limitado pueden dejar fuera de las mismas situaciones claramente internacionales que no se encuadran dentro del concepto de transfronterizo que es el elemento internacional que regulan las mismas.

[55] DIRECTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (DOUE L 136 de 24-05-2008)

[56] La misma exposición de motivos de la ley estatal, recoge y justifica la prisa en la elaboración de la normativa española al haber acabado el plazo para incorporar la directiva europea a la normativa española el pasado 21 de mayo del 2011, que supuso la elaboración de la normativa primeramente a través de un decreto ley

[57] Llei *15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat* DOGC 5432 de 30.07.2009

II.- Elementos de derecho internacional presentes en las normativas de mediación existentes.

La Directiva europea de mediación se centra en definir conceptos de mediación, en la implicación de los órganos jurisdiccionales en la mediación y en la ejecutividad de los acuerdos. No entra a regular conceptos de ley aplicable, ni competencia judicial.

La normativa española va un poco más allá y dentro de su ámbito de aplicación sí que recoge normas sobre ley aplicable, determinando que en defecto de sometimiento expreso o tácito a esta ley (entiéndase la ley española) la misma será aplicable cuando al menos una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español. No se puede decir que sea una intención muy clara de determinación de la ley aplicable, pero es una breve referencia sobre todo para determinar la aplicación de la ley española. Queda pero en el aire una normativa más concreta y extensa.

También recoge la ley española normas sobre la ejecutividad de los acuerdos de mediación, pero se olvida de precisar normas de competencia judicial internacional concretas para los mismos.

III.- Análisis de situaciones prácticas para valorar la validez y ejecución de los acuerdos internacionales de mediación.

Teniendo en cuenta lo que se ha comentado hasta ahora vamos a partir de diferentes supuestos. Se analizará los efectos de acuerdos de mediación realizados en el extranjero y la posible ejecutividad de los acuerdos de mediación celebrados en España en el extranjero.

Supuesto A: Mediación realizada fuera de España.

Acuerdo de mediación alcanzado en Estados Unidos. Podemos partir de un acuerdo de mediación familiar en el que se alcanza un acuerdo económico de repartición de bienes y la obligación de pagar un cónyuge al otro una cantidad de dinero. Se trata de un acuerdo de mediación aun no homologado judicialmente que solo recoge esta condición económica, que se ha alcanzado en Estados Unidos mientras ambas partes residían allí.

El acuerdo económico no se cumple y la parte acreedora decide hacer ejecutar ese acuerdo contra el deudor que ahora reside en España.

Dado que el elemento de extranjería que propicia la entrada de otro ordenamiento es solamente el cambio de residencia es evidente que quedaría incluido en el concepto de derecho transfronterizo utilizado en la ley española y por tanto seria de directa aplicación el **artículo 27** de la misma que se aplica también a los acuerdos transfronterizos no comunitarios.

Lo que la ley española no nos determina **la competencia judicial internacional** por lo que no sabemos qué tribunal podría ser competente para su ejecución debiendo recurrir a las normas de competencia judicial internacional previstas con carácter general para los asuntos civiles o mercantiles sobre los que se haya alcanzado el acuerdo de mediación. En el presente caso cabe recordar que el acuerdo que se pretende ejecutar seria solo un acuerdo económico aunque vinculado a un proceso matrimonial, lo que nos dificulta la elección de norma, debiendo valorar de si se trata de un acuerdo sobre régimen económico matrimonial o alimentos, para decantarnos por la normativa competencial aplicable.

Tampoco tenemos normas concretas de competencia territorial en el caso de acuerdos alcanzados en el extranjero. El artículo 26 de la ley española habla de que será competente el juzgado de primera instancia del lugar en el que se hubiera firmado el acuerdo de mediación, pero nada dice de cuando el acuerdo de mediación de ha alcanzado en el extranjero, por lo que deberemos recurrir otra vez a las normas generales. Si no se podría llegar al absurdo de que no hay juzgado español territorialmente competente para ejecutar una acuerdo de mediación celebrado en el extranjero.

Ejecutividad del acuerdo.

Toda ejecutividad se basa en que el acuerdo de mediación en que el acuerdo extranjero tenga fuerza ejecutiva en su estado de origen y solo se admitirá esta fuerza ejecutiva cuando derive de intervención de autoridad con funciones equivalentes a las de las autoridades españolas. Ello nos obligará a evaluar la competencia de las autoridades extranjeras y sus funciones.

Si este elemento no se cumple siempre nos cabria la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación.

Validez del acuerdo de mediación como contrato.

El acuerdo de mediación no deja de ser un acuerdo de voluntades entre las partes, por lo que siempre podríamos entender el mismo como contrato y proceder a interponer reclamación judicial por incumplimiento de contrato siempre que la materia del mismo lo posibilite. Evidentemente esta posibilidad no convierte el acuerdo de mediación en ejecutivo y nos obliga a recurrir a un procedimiento declarativo. Llegados a este punto si del acuerdo de mediación se desprende la obligación de entrega de una suma liquida y exigible entiendo que se podría recurrir a un procedimiento monitorio.[58]

Acuerdo de mediación alcanzado en Finlandia.

Supongamos un acuerdo de mediación familiar alcanzado en un procedimiento de mediación en Finlandia entre un cónyuge de nacionalidad española y otro cónyuge de nacionalidad finlandesa, con dos hijos menores. El matrimonio se celebró en España. El hijo mayor nació en España, el menor en Finlandia donde reside toda la familia des de hace 4 años.

Una vez firmado el acuerdo de mediación sin homologación judicial el cónyuge español quiere ejecutarlo en España.

Entiendo que existiría un elemento claramente internacional aunque ninguno de los dos fuera residente en España, entran en juego más de un ordenamiento jurídico porque dicho acuerdo puede tener efectos aquí en algún momento. Aquí la ampliación del concepto de mediación internacional tiene todo su sentido.

La competencia internacional no viene determinada ni por la directiva ni por la ley de mediación, por lo que deberemos recurrir a los instrumentos legales existentes para determinar si los juzgados españoles serian competentes para su ejecución y cuales seria los territorialmente competentes. En el caso de las resoluciones de mediación declaradas ejecutivas en un estado miembro de la UE mediante sentencia, resolución o acto auténtico emanado de un órgano jurisdiccional, se deberá recurrir a los Reglamentos comunitarios existentes en material civil y mercantil (Bruselas I)[59] o en material de nulidad, separación o divorcio y responsabilidad parental (Bruselas II bis)[60].

Ejecutividad del acuerdo

En los demás casos cuando se trate de un acuerdo dictado por una autoridad competente distinta de la judicial se deberá analizar si esa autoridad es competente en el derecho interno para declarar el acuerdo ejecutivo y si el mismo podrá ser objeto de ejecución directamente en España. Dado que entiendo que no ha una normativa comunitaria expresa para la ejecución de dichos acuerdos de mediación no recogidos por órgano jurisdiccional (los

[58] Si se refiriese a un acuerdo alcanzado en la UE se debe tener en cuenta el procedimiento monitorio europeo.

[59] REGLAMENTO (CE) No 44/2001 DEL CONSEJO de 22 de diciembre de 2000 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil

[60] REGLAMENTO (CE) No 2201/2003 DEL CONSEJO de 27 de noviembre de 2003 relativo a la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia matrimonial y de responsabilidad parental, por el que se deroga el Reglamento (CE) no 1347/2000.

reglamentos mencionados parten de resoluciones judiciales) se deberá a estar a lo que dice el articulo 27 de la ley española y determinar si podemos asimilar las funciones de la autoridad extranjera o derivar directamente a recoger el acuerdo en escritura notarial.[61] En el ámbito de derecho de familia hay pero que tener en cuenta que existe por un lado normativa de las comunidades autónomas y por otro lado la necesidad en los procedimientos de familia de reconvertir los acuerdos en un convenio regulador y presentarlo para su homologación judicial con intervención del ministerio fiscal en el caso de existencia de menores, por lo que el recurso a la escritura pública es más que cuestionable

Al tratarse de un acuerdo de mediación sobre temas familiares sobre los que hay materias indisponibles, dudo que podamos asimilarlo en su totalidad a un contrato y recurrir a una demanda declarativa judicial por incumplimiento de contrato. Cuestión distinta es si ese acuerdo de mediación no ha sido homologado o declarado ejecutivo en Finlandia y en dicho país no se ha interpuesto ningún procedimiento judicial, si se podría presentar demanda judicial en España y solicitar la aprobación de ese acuerdo de mediación. Si los tribunales españoles fueran competentes de conformidad con las normas del Reglamento UE Bruselas II bis[62] no habría ningún inconveniente en un mutuo acuerdo dado que ese acuerdo se debería incorporar en el convenio regulador y aportarlo al juzgado para su posterior ratificación.

Supuesto B: Mediación realizada España.

Un acuerdo de mediación alcanzado en España y declarado ejecutivo debería poderse ejecutar en un estado miembro de la Unión Europea teniendo en cuenta lo mismo que se ha comentado en el caso de un acuerdo alcanzado en Finlandia para hacerse valer en España.

Fuera de la Unión Europea se deberá estar a los tratados y acuerdos internacionales. En este sentido todo acuerdo de mediación recogido en resolución judicial debería tener más fácil su ejecución cuando existan convenios sobre cooperación judicial que contemplen el reconocimiento y ejecución de sentencias.[63]

Los acuerdos declarados ejecutivos por haberse elevado a escritura pública tal y como prevé la ley española lo tendrán más difícil y se deberá estar a los acuerdos previstos para reconocimiento de documentos extrajudiciales.

IV- Algunas notas sobre contratos y acuerdos de sometimiento a mediación y su efecto en la ejecución final de los acuerdos de mediación alcanzados.

Hemos estado analizando hasta el momento los acuerdos alcanzados en mediación, pero creo necesario hacer una mirada sobre los contratos aceptando la mediación y determinando por ejemplo la ley aplicable a la misma y la autoridad o mediador que la va a realizar.

No se trata de hacer un análisis exhaustivo de dichos contratos ni de la ley aplicable a los mismos,[64] sino de ver sus posibles implicaciones en la ejecución de los acuerdos de mediación.

---

[61] La ley española de mediación remite a ello. La ley estatal no elimina de su ámbito de aplicación el ámbito familiar por lo que se debe entender que se le aplican sus normativas, y no encaja muy bien el recurso a la escritura pública y el derecho de familia. Véase en este sentido amplio artículo de MORENO VELASCO, V. *La ejecución del acuerdo de mediación en la relación a las materias no disponibles en las crisis matrimoniales. Una propuesta de solución.* diariolaley.es

[62] Cabe recordar que no hay norma competencial específica sobre la ejecución de acuerdos de mediación, ni sobre ninguna materia relativa a la mediación, dado que tampoco existe normativa expresa en Bruselas I sobre contratos de mediación. Por ello en materia familiar seria Bruselas II bis y en este sentido cabe recordar las distintas normas alternativas, pero que requerirían en cualquier caso un tiempo de residencia en España en el caso del ejemplo. Véase artículo 3 y 8 con carácter general del Reglamento Bruselas II Bis y sin perjuicio de un análisis más extenso de la situación.

[63] Existen muchos convenios de cooperación judicial pero difícilmente recogen términos expresos de mediación.

[64] En este sentido hay trabajos más amplios: OREJUDO PRIETO DE LOS MOZOS P. *The aplicable law to international mediation contracts*. Comunicación presentada en el Simposio sobre Tribunales y mediación en Barcelona 2009.

Volvamos a casos prácticos. Imaginemos de nuevo dos partes residentes en dos estados distintos. Uno en España y el otro en Francia que acuerda que en caso de conflicto en su relación comercial van a aceptar un mediador designado por un centro de mediación belga y que la mediación se va llevar a cabo en Bélgica, dando que buena parte de sus operaciones se desarrollan en dicho país y lo ven como una cosa neutral.

Supongamos que el conflicto nace y se realiza la mediación en esos términos. ¿El acuerdo de mediación debidamente declarado ejecutivo debería poder ser ejecutado en España y en Francia?

Entendemos que en contrato de mediación es válido y además de acuerdo con la ley española se podría decir que permite la elección de la ley aplicable a la mediación, a sensu contrario del artículo 2 de la misma y teniendo en cuenta que la mediación no se realiza en España.[65] A tenor de ello no hay problema para pactar tampoco la realización en otro estado. No hay normativa en este sentido especifica y solo se podría recurrir a la ley aplicable a los contratos (Reglamento Roma I)[66]

No hay normativa ni interna ni comunitaria para determinar la competencia de la autoridad de mediación. Es decir no se ha determinado que un centro de mediación no pueda ser internacionalmente competente en el caso de intervenir entre partes residentes o domiciliadas en otros estados miembros. Las autoridades competentes a determinar por los estados miembros de acuerdo con la directiva lo son a efectos de recibir la petición de ejecución, pero no a otros efectos y se entiende referida a autoridades no judiciales, porque si se ha recogido en resolución judicial la misma ya entra dentro del ámbito de los reglamentos comunitarios Bruselas I y Bruselas II bis. La directiva comunitaria ni la ley española no prevén la denegación de la ejecución del acuerdo de mediación porque se haya realizado al haber escogido las partes el lugar y el mediador en otro país. Solo es posible por excepción de orden público cuando el contenido del acuerdo alcanzado sea contrario al derecho del estado donde se pretenda la ejecución.

Por tanto la elección de la ley aplicable a la mediación y el lugar de realización de la misma y si se recurre a un centro de mediación en concreto en tanto que no regulado tanto debería ser posible, dado el carácter no solo dispositivo sino participativo de la mediación y sin perjuicio de limitaciones en el caso de materias sobre las que no hay poder de disposición, como algunos aspectos del derecho de familia.

En los casos de familia tampoco hay límite para esta elección respecto del pacto de recurrir a mediación con carácter general pero si el recurrir a mediación para temas indisponibles y también podría haber problemas en la ejecución del contenido final del acuerdo de mediación realizado en otro estado si aplica una ley distinta a la que se debería aplicar (la elección de ley aplicable es limitada en temas de familia y menores) y sobre todo si los acuerdos materiales son contrarios a las normasindisponibles del estado donde se debe ejecutar.

Hay que tener en cuenta que si se impidiese esta elección se imposibilitaría también la elección de organismos e instituciones internacionales que trabajan en mediación internacional entre personas residentes y/o domiciliadas en distintos estados, por ejemplo en el ámbito de la substracción internacional de menores donde se promueve

[65] Artículo 2. 1 de la ley estatal de mediación 5/2012 de 16 de julio:

Esta Ley es de aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.
En defecto de sometimiento expreso o tácito a esta Ley, la misma será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español.

[66] REGLAMENTO (CE) No 593/2008 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) que substituyó al convenio de roma de 1980 sobre la misma materia a partir de diciembre de 2009.

incluso des de la Conferencia de la Haya el recurso a la mediación. [67] Tampoco tendrían sentido la ley modelo de la CNUDMI sobre conciliación comercial internacional, que dice la propia exposición de motivos que inspira la ley de mediación estatal española.[68]

En cualquier caso realizado un acuerde de mediación según pacto realizado de acudir a una determinada institución o mediación no impide la ejecución del acuerdo de mediación alcanzado si el mismo cumple los requisitos de ejecutividad.

Conclusiones.

1.- Se debería intentar ampliar el concepto de mediación internacional en la normativa tanto nacional como internacional, no circunscribiéndolo solo a la llamada mediación transfronteriza para ampliarlo a otros elementos de extranjería posibles.

2.- Se debería concretar en temas de determinación de la ley aplicable a la mediación en sí, más allá de las normas sobre ley aplicable a los temas materiales que se aborden en ella.

3.- Se debería concretar temas de competencia judicial internacional en materia de mediación para concretar los tribunales competentes en el caso de acuerdos judiciales realizados en el extranjero.

4.- Se debería establecer la posibilidad clara de elegir instituciones y centros de mediación y profesionales de otros países para realizar mediaciones internacionales, y en casos con materias indisponibles como los de familia limitándolo a ciertos puntos de conexión.

5.- Se debería incluir en los convenios bilaterales de asistencia y cooperación judicial el recurso a la mediación y normas para la ejecutividad y el reconocimiento mutuo de los acuerdos alcanzados, teniendo siempre en cuenta también los conceptos de competencia judicial y ley aplicable.

6.- A pesar de que la competencia en derecho internacional es una competencia estatal se debería tener en cuenta la actividad de las autonomías en materia de mediación así como sus autoridades y centros de mediación.

---

[67] Véase Guide to Good Practice *under the Hague Convention of 25 October 1980 on the Civil Aspects of International Child Abduction*. 2012 www.hcch.net. En dicha guía a parte de muchas recomendaciones importantes se destaca la necesidad de coordinar la mediación con los temas de competencia judicial y ley aplicable.

Igualmente cabe tener en cuenta la existencia de organizaciones que promueven la mediación en este campo como www.reunite.org y incluso el incentivo de la mediación familiar internacional a través de programas financiados por la UE.

[68] El texto permite la elección de persona o instituciones y equipara a conciliación a cualquier otro procedimiento de resolución alternativa de conflictos. *Se entenderá por "conciliación" todo procedimiento, designado por términos como los de conciliación, mediación o algún otro de sentido equivalente, en el que las partes soliciten a un tercero o terceros ("el conciliador"), que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El conciliador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia*. (artículo 1.3)

Las partes podrán recabar la asistencia de una institución o persona para la designación de los conciliadores. (articulo5)

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

"MEDIACIÓN INTERCULTURAL: Un estudio comparativo a nivel regional y europeo"

Andrea Pistone
ITALIA

"MEDIACIÓN INTERCULTURAL:
Un estudio comparativo a nivel regional y europeo"

Andrea Pistone
ITALIA
Andrea Pistone
Psicólogo y formador con experiencia internacional, me ocupo del diseño de acciones formativas y del seguimiento de planes de aprendizaje individuales y grupales, abarcando los sectores público y privado. En este ámbito, he participado en un proyecto piloto en Mediación Intercultural en Irlanda cofinanciado por el Fondo Europeo para Refugiados, formando a mediadores naturales en los centros de acogida. Los temas principales incluyen: análisis de estereotipos y prejuicios, habilidades sociales y de comunicación, trabajo de equipo y resolución de conflictos. En ellos, integro las aportaciones de distintas herramientas desde la educación no formal (Teatro del Oprimido, Clown y otras técnicas de expresión corporal). En última instancia, me ocupo de la redacción y puesta en marcha de proyectos en el marco de programas de la Unión Europea en materia de movilidad juvenil y formación para adultos
E-mail:an.pistone@gmail.com

ABSTRACT
El desconocimiento de las normativas vigentes, junto a las barreras lingüísticas y culturales existentes, constituyen elementos determinantes para la definición de unespacio de negociación en el marco de la mediación intercultural.
El objetivo del presente trabajo es ilustrar algunas prácticas de mediación intercultural a nivel regional y europeo. En concreto, se presentan en un cuadro comparativo las distintas normativas sobre mediación intercultural aplicadas en algunas Comunidades Autónomas españolas, con el fin de favorecer el intercambio de buenas prácticas a nivel local y regional y define un modelo de referencia con vistas a futuras actuaciones en materia de integración del colectivo inmigrante.
Además, se incluyen en dicho cuadro comparativo los más recientes documentos de la Unión Europea donde se menciona la mediación intercultural entre las iniciativas en el marco de las políticas europeas de integración.
La mediación intercultural se presenta como una herramienta cuya utilidad se refleja en el trabajo de campo a nivel local y regional, en la medida en que se cubran las necesidades reales de integración y convivencia de una determinada comunidad, facilitando la comunicación entre sus servicios básicos – escuelas, hospitales, oficinas de empleo, tribunales, etc. - y los colectivos a riesgo de exclusión social, entre los cuales se incluye la población inmigrante residente.
PALABRAS CLAVE: *Mediación, Mediación Familiar, Mediación Intercultural,*
Normativa Autonómica, Registro de Mediadores, Comisión Europea, Consejo de Europa

INTRODUCCION
En un contexto actual, marcado por recortes presupuestarios y por la necesidad de encontrar formas alternativas de resolución de conflictos que impliquen un adelgazamiento del sistema burocrático judicial, la mediación puede presentarse como una valiosa herramienta al servicio tanto de las administraciones públicas como de sus usuarios, siendo sus beneficios mutuos y complementarios. En el caso específico de la mediación intercultural, sus ámbitos de actuación cubren una amplia gama de escenarios que van desde los hospitales y las comunidades de vecinos, hasta las escuelas, incluyendo los servicios de atención social y laboral para inmigrantes.
La presente comunicación se desarrollará en **cuatro apartados**, cada uno de los cuales recogerá un aspecto distinto de la mediación intercultural.
En el Apartado 1 se aproximará el lector a la temática desde una perspectiva más teórica, se aclararán algunos importantes conceptos que estarán presentes a lo largo de todo el trabajo, en concreto los de mediador, de mediación, de competencias interculturales y de mediación intercultural.
El Apartado 2 recopila información de cinco comunidades autónomas españolas (Andalucía, Cantabria, Cataluña, Islas Baleares y Madrid) acerca de sus respectivas iniciativas de mediación intercultural. Con el objetivo de adaptar la investigación original, que se llevó a cabo en el periodo marzo-octubre de 2011, a las exigencias de una comunicación académica, el autor ha decido centrarse en una de las variables consideradas en el cuadro comparativo, en concreto la del **"Reconocimiento institucional del servicio de mediación intercultural",** que hasido estudiada a partir de los siguientes indicadores: la normativa interna autonómica que recoge dicho servicio, y la definición del perfil del mediador a partir de la existencia de bolsas de empleo y registros convocadas por las administraciones públicas.
Dos recientes publicaciones, respectivamente desde el Consejo de Europa y la Comisión Europea, en las cuales se menciona la mediación intercultural, serán objeto del Apartado 3.

Finalmente, el Apartado 4 recogerá las conclusiones de este estudio, que, como no podía ser de otra manera, incluye un análisis personal del autor al margen del carácter preferentemente descriptivo y comparativo del presente trabajo.

1. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Antes de entrar en la análisis de la práctica de la mediación intercultural a nivel regional y europeo, será útil aportar previamente las definiciones de algunos conceptos que volverán a repetirse a lo largo del presente texto, teniendo en cuenta la multiplicidad de términos empleados tanto a nivel académico como profesional, lo que a menudo crea confusiones conceptuales que se traducen en la práctica el trabajo social y comunitario1.

De consecuencia resulta importante. en vista de los objetivos del presente trabajo, definir los siguientes conceptos: **mediación, mediador, competencias interculturales y mediación intercultural**.

Teniendo en cuenta el reto que supone crear desde las instituciones europeas un Marco Común de Calificaciones (MEC), y siendo uno de los objetivos de la investigación original la aproximación de un perfil europeo del mediador, para las definiciones de **mediación** y **mediador,** el autor se refiere al Art. 3 de la Directiva 2008/52 del Parlamento Europeo y del Consejo, que se cita a continuación: 1 AEP DESENVOLUPAMENT COMUNITARI Y ANDALUCÍA ACOGE (2008). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Popular (4ª ed., 1ª ed. 2001).

"*A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:*

a) *«**mediación»:** un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, 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. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro (…)*

b) *«**mediador**»: todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación."2*

Teniendo en cuenta las definiciones previas, la función mediadora pretende por lo tanto facilitar la comunicación entre las partes para que lleguen a alcanzar por ellas mismas sus propios compromisos y decisiones, sin que el mediador tome parte en ninguna solución o medida concreta.

De acuerdo con la ambición de una definición europea compartida, el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) del Consejo de Europa (2002), define por "competencias interculturales"3:

 La capacidad de relacionar entre sí la cultura de origen y la cultura extranjera.

 La sensibilidad cultural y la capacidad de identificar y utilizar una variedad de Estrategias para establecer contacto con otras personas de otras culturas.

 La capacidad de cumplir el papel de intermediario cultural entre la cultura propia y la cultura extranjera, y de abordar con eficacia los malentendidos interculturales y las situaciones conflictivas.

 La capacidad de superar las relaciones estereotipadas.

Frente a la heterogeneidad de la literatura sobre la definición de un perfil común del **mediación intercultural**, es útil distinguir una definición conceptual: "un recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre personas o grupos, pertenecientes a una o varias culturas. Dicho proceso es realizado por una persona, grupo o institución, de manera imparcial, a través de una metodología y funciones determinadas"4 2 Directiva europea del Parlamento Europeo y del Consejo 2008/52/CE del 21 de mayo de 2008 sobre algunos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Disponible en línea: http://eurlex.
europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:ES:PDF

3SANCHEZ, M.(2008). *A vueltas con la interculturalidad: hacia una lingüística intercultural para estudiantes alemanes.* MarcoELE. Revista de didáctica ELE /ISSN 1885-2211/ núm. 7, 2008. Disponible en: http://marcoele.com/descargas/7/sanchez_interculturalidad.pdf

4 Mediaciones Sociales, N° 5, II semestre 2009, pp. 181-186. Disponible en línea:
http://www.ucm.es/info/mediars/Biblioteca/assets/181-186%20La%20mediacion%20intercultural.pdf ISSN electrónico: 1989-0494.

Y otra más bien operativa, que se refiere a las funciones del **mediador intercultural**:

"El mediador intercultural actúa de puente entre los actores con dificultades de comunicación y/o conflictos de convivencia por algunas de las siguientes causas: Desconocimiento mutuo de los códigos de referencia cultural y de los procesos de relación intercultural.

 Desconocimiento de los servicios que prestan las instituciones públicas y privadas y de sus vías de acceso.

 Desconocimiento de la realidad social y cultural de las personas a las que se atiende, por parte de los agentes sociales.
 Situaciones de desigualdad y discriminación (laboral, vivienda, salud, educación…).
 Existencia de prejuicios y estereotipos en las relaciones entre personas y grupos culturalmente diversos.
 Vulnerabilidad psicosocial de personas y minorías inmersas en procesos de adaptación social y de cambio.
 Desvalorización de los servicios y recursos de las propias comunidades de referencia"5.
Sin entrar en el debate sobre los elementos que darían a la mediación intercultural su carácter distintivo respeto a otros ámbitos de aplicación de la mediación, sin embargo más institucionalizados (la mediación familiar, laboral, civil y mercantil6 son ejemplos en este sentido), el autor ha preferido basarse en las definiciones que las propias autoridades regionales y locales objeto de estudio recogen en sus respectivas normativas, las cuales sin embargo parecen coincidir en el empleo del
adjetivo "intercultural".
A continuación se recogen las experiencias relativas a la Mediación Intercultural desde las iniciativas promovidas a partir de cinco comunidades autónomas españolas, en concreto: Andalucía, Cantabria, Cataluña, Islas Baleares y Madrid.
Los datos aportados provienen de distintas oficinas regionales y autonómicas con sede en España y desde sus respectivas Delegaciones en Bruselas, a partir de una batería de preguntas abiertas enviadas por correo electrónico. Estas decidieron colaborar de forma voluntaria, proporcionando información pertinente al proyecto, de iniciativa personal, desarrollado por el autor en la Delegación de la Junta de
Andalucía en Bruselas, en el marco de la Beca de apoyo e investigación en asuntos
europeos 2010-2011.
Teniendo en cuenta el objetivo de análisis comparativo del presente trabajo, es importante destacar la heterogeneidad de los datos a disposición, debido a la gestión autónoma e independiente de los mismos en materia de inmigración y mediación intercultural de las distintas Comunidades Autónomas consideradas a lo largo del presente capitulo. En consecuencia, frente a la difusión de una batería de
preguntas comunes, cada una de estas Comunidades ha presentado sus propios datos, en su mayoría provenientes de las Consejerías competentes en materia de justicia, inmigración, educación, empleo y salud. Dicha heterogeneidad de 5http://www.mediacionintercultural.org/triangulo.htm
6Recientemente se aprobó en este ámbito el RD-Ley 5/2012, de 5 marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. El documento oficial del BOE está disponible en: http://www.mediacionarbitraje.eu/wpcontent/
uploads/2012/03/RDLey-Mediación-2012.pdf información es un factor clave a la hora de entender la diversidad de las iniciativas promovidas por las autoridades locales y regionales, ya que éstas resultan más sensibles a las necesidades de su población. Finalmente, y teniendo en cuenta estas consideraciones previas, este trabajo sugiere destacar la territorialidad y la especificidad de las políticas de integración como puntos de partida para el modelo de coordinación de distintos niveles de gobernación en la cual se inspiran algunos órganos consultivos comunitarios como el Comité de las Regiones7.

2. MEDIACION INTERCULTURAL EN LAS COMUNIDADES
AUTONOMAS ESPAÑOLAS. Los ejemplos de Andalucía, Cantabria,
Cataluña, Islas Baleares y Madrid.
NORMATIVA INTERNA
En España, a partir del Real Decreto 638/2000 del 11 de mayo del Ministerio del Interior, se contempla el rol del mediador intercultural8, aunque esto no estéreflejado de la misma forma en las normativas internas de las Comunidades Autonómicas analizadas.
De consecuencia, dicha ambigüedad se traduce claramente en una pluralidad de definiciones del mediador intercultural, que a menudo resulta ser asociado a otros perfiles, como el mediador ciudadano-comunitario, el interprete-traductor, o el orientador socio-laboral para inmigrantes.
A partir de los casos analizados, las Consejerías que más han legislado en este ámbito de la mediación resultan ser las de Educación y Presidencia (Andalucía9, Cantabria), de Asuntos Sociales (Islas Baleares), de Justicia (Cataluña10) y de Inmigración (Madrid11). Es interesante destacar que en las Islas Baleares, el mediador intercultural-comunitario se recoge entre uno de "los servicios sociales de atención primaria"12 En el caso de la **CC.AA. de Andalucía**, la Consejería de Educación desde el año 2007 es la que más normativa ha emitido en este sentido, en concreto en relación a la convocatoria de ayudas a proyectos educativos a nivel provincial y regional que involucran las Asociaciones de Madres y Padres (AMPAS) y entidades públicas y privadas13, mientras que la Consejería de Presidencia se ha centrado en definir el 7CONST/IV/020. Dictamen de iniciativa del Comité de las Regiones "Libro Blanco del Comité de las Regiones sobre la gobernanza multinivel". 80º Pleno, 17 y 18 de junio de 2009.
8VILAR, D. (2007) *Diálogos. Mediación intercultural e inserción laboral, propuesta de trabajo.* Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros en Andalucía, Andalucía Acoge. ISBN: 978-84-690-8524-0

9Junta de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía,*13 de marzo de 2009*,* N.50. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2009/50/d/updf/d1.pdf
10Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya. Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya, Obra Social la Caixa, 2010. ISBN: 978-84-393-8560-8
11DG INMIGRACIÓN Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (2008). Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural. Comunidad de Madrid.
12Gobierno de las Islas Baleares. *Boletín Oficial de las Islas Baleares,* 26 de febrero de 2011, N.29. Disponible en: http://boib.caib.es/pdf/2011029/mp69.pdf
perfil del mediador familiar, aprobando hace poco un reglamento que define sus ámbitos de actuación, principios, procedimientos y derechos14.
Por otra parte, en el caso de la **CC.AA. de Cantabria** la Ley de Mediación aprobada el pasado día 14 de marzo de 2011 ampara otros ámbitos, más allá de los "convencionales" (familiar, mercantil o civil)15.
Entre los aspectos comunes encontrados, cabe destacar por una parte el énfasis a la función preventiva de la mediación intercultural, además del esfuerzo de garantizar la gratuidad del servicio en cuanto derecho del ciudadano en el marco de prestaciones para la asistencia jurídica, teniendo en cuenta el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).
Por lo que se refiere a la forma de derivación del servicio, aquí volvemos a encontrar diferencias relevantes. A partir de los casos estudiados uno de los retos principaleses conseguir la centralización del servicio, pudiendo este solicitarse desde una multitud de actores: desde los trabajadores sociales (Cataluña), las Diputaciones provinciales (como en el caso andaluz de Almería16 y Málaga17) , o las propias Consejerías autonómicas (Islas Baleares). La modalidad suele ser a través de convenios entre la administración pública y las entidades sociales, siendo Madrid y Cataluña las primeras Comunidades en apostar en un servicio financiado por fondospúblicos, en el marco de sus respectivos planes de convivencia, de interculturalidad y de apoyo a la inmigración.

BOLSA DE EMPLEO Y PERFIL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

En la actualidad, a partir de los casos estudiados, los Registros públicos de Mediadores han sido el principal reto por el cual académicos y profesionales de la mediación han dedicado sus esfuerzos, cuyo objetivo ha sido la institucionalización de este servicio para la Comunidad.
En el caso de la mediación familiar, así como de la civil y comercial, la existencia de un registro oficial público es una realidad presente ya desde algunos años en Cataluña y Madrid18, mientras que en Andalucía está por confirmarse.
En Cataluña, de acuerdo con las disposiciones transitorias del Reglamento que desarrolla la Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña, aprobado por el Decreto 139/2002, de 14 de mayo19, se otorga la competencia de 13Junta de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía,* 2 de febrero de 2012, N. 22. **Disponible en línea:**
http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2012/22/d/updf/d2.pdf
14 El pasado 21 de febrero de 2012 el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el Reglamento de Ley 1/2009 de Mediación Familiar en Andalucía. Todavía no está disponible su borrador (N. del A.).
15Gobierno de Cantabria. *Diario de sesiones del Parlamento de Cantabria,* 14 de marzo de 2011, N. 143. Disponible en: http://www.mediacionarbitraje.eu/wp-content/uploads/2011/03/Debate-sesiones-Ley-Mediaci %C3%B3n-Cantabria.pdf
16Junta de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía,* 10 febrero de 2011, N. 29*.* Disponible en línea: http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2011/29/d/updf/d60.pdf
17Junta de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía,* 15 de abril de 2011, N. 75. Disponible en línea: http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2011/75/d/37.html
18Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid,* 5 de marzo de 2007. Disponible en: http://www.ammediadores.es/pdf/LeyMediacionFamiliarCCMM.pdf
19DEPARTAMENT DE JUSTICIA, GENERALITAT DE CATALUNYA. *Comentarios al desarrollo reglamentario de la Ley 1/2001 de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña.* Disponible en línea: http://www20.gencat.cat/portal/site/Justicia/menuitem.51bb51de98b3c1b6bd6b6410b0c0e1a0/?
acreditación del mediador al Centro de Mediación Familiar de Cataluña, cuyo Registro se coordina a su vez con los Registros de los Colegios profesionales siguientes: Abogados, Psicólogos, Diplomados en Trabajo Social, Asistentes Sociales, Educadores Sociales y Pedagogos.
Ahora bien, en el caso de la mediación intercultural, los Registros existentes seconstituyen a menudo a partir de Asociaciones, como *AMM* en Madrid y *AMECAN* en Cantabria; o Redes de apoyo locales, como en los casos de la *Xarxa de Mediació Intercultural Comunitaria de les Illes* Baleares, de la Obra Social la Caixa20 en Cataluña y de la *SESMI* de Madrid, derogada en febrero de 200921. Sin embargo, a partir de los datos a disposición del autor, el único caso español de Registro de Mediadores Interculturales parece ser el de la Comunidad Valenciana22 A pesar

de que a nivel autonómico el mediador intercultural no suele asociarse a una perfil profesional claramente definido, sin embargo las oferta públicas de trabajo
en este ámbito suelen estar vinculadas a bolsas de empleo instituidas por los propios Ayuntamientos, como en el caso de Tarragona23 en Cataluña, de Velilla24 en Madrid o de Eivissa25 en las Islas Baleares.
Finalmente, entre los principales requisitos para acceder a dichos Registros, las normativas autonómicas coinciden generalmente en pedir un título universitario de grado superior y/o medio, junto a una formación homologada en mediación, que puede variar desde 100 horas (Cataluña), 200 horas (Madrid), hasta 300 horas (Andalucía, Cantabria). En el caso de la mediación intercultural, citando el caso anterior de Velilla (Madrid), se pide una especialización de posgrado, o en alternativa la certificación de la Escuela de Mediadores Sociales en Inmigración (200 horas), junto a la acreditación de una escuela oficial de idiomas del dominio de francés o inglés.

3. MEDIACION INTERCULTURAL EN EUROPA. Las aportaciones del Consejo de Europa y de la Comisión Europea.

A continuación se presentan dos publicaciones, respectivamente del Consejo deEuropa y de la Comisión Europea, en las cuales la mediación intercultural figura como instrumento para el fomento del diálogo y de la convivencia en el marco de las iniciativas de integración de ciudadanos de terceros países.

vgnextoid=65bfa1c9c9203110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=65bfa1c9c9203110VgnVCM100
0008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default#Bloc41514e4333c03110VgnVCM1000008d0c1e0a____
20En este caso se habla de “Mediadores interculturales en el ámbito sanitario”. Más información:
http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/inmigracion/mediadoressanitarios_es.html
21 NARANAJO, C. *Cierra el Servicio de Mediación Intercultural* [en línea]. Madridiario.es [ref. 27 de enero de 2009]. Disponible en: http://www.madridiario.es/2009/Enero/canal-social/124912/semsi-cierreayuntamiento-denuncia-psoe-zerolo-inmigracion-mediadores-dinamizadores-cear.html
22 Comunidad Valenciana. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana,* 26 de mayo de 2011, N. 6529. Disponible en línea: http://www.docv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?id=26&sig=006172/2011&L=1&url_lista=
23Más información: http://www.emagister.com/web/convocatoria/frame?id_convocatoria=51061&tipus=2
24Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 27 de marzo de 2007, N.73. Disponible en línea: http://www.madrid.org/cs/Satellite?
c=CM_Orden_BOCM&cid=1142342859522&idBoletin=1142342850427&idSeccion=1142342858840&language
=es&pagename=Boletin%2FComunes%2FPresentacion%2FBOCM_popUpOrden
25Gobierno de las Islas Baleares. *Boletín Oficial de las Islas Baleares,* 26 de febrero de 2008, N.28. Disponible en línea: http://boib.caib.es/pdf/2008028/mp230.pdf
 Libro Blanco del Consejo de Europa sobre el dialogo intercultural “Vivir juntos con igual dignidad”26.

Es un documento que se dirige a distintos destinatarios: responsables de políticas públicas de integración, los funcionarios de la administración pública, los educadores, los medios de comunicación, las organizaciones de la sociedad civil, incluyendo los colectivos de inmigrantes, las organizaciones juveniles y los distintos interlocutores sociales. En su Capítulo 4, se hace aquí referencia a cinco distintos
instrumentos para llevar a cabo políticas coherentes en el área del diálogo intercultural, estos son:
1. La gobernación democrática de la diversidad cultural
2. La ciudadanía democrática y la participación 3. El aprendizaje y enseñanza de las competencias interculturales
4. Los espacios de diálogo intercultural
5. El diálogo intercultural en las relaciones internacionales *Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre los resultados obtenidos y sobre los aspectos cualitativos y cuantitativos de la aplicación del Fondo Europeo para la integración de nacionales de terceros países durante el periodo 2007-2009*.

En el marco de la prioridad 1 de dicho Fondo para al periodo 2007-2013, en la que se recogen las «acciones destinadas a poner en práctica principios básicos comunes para una política de integración de los inmigrantes en la Unión Europea»27, la mediación intercultural figura como ejemplo de buena práctica para la formación del colectivo inmigrante, a partir del estudio de iniciativas-piloto desde Italia y Portugal.
Concluyendo, en el Portal Europeo de Integración (en su sigla en inglés EWSI) de la DG de Asuntos Internos de la Comisión Europea, se puede consultar un ejemplo español, en concreto de la Oficina de Inmigración del Gobierno de Navarra, que, en la colaboración con la Fundación ANAFE y Cruz Roja, han puesto en marcha en el periodo 2008-2011 el Programa “Mediación Lingüística Intercultural Itinerante”. Este cuenta con un sistema informático para solicitar el servicio desde los profesionales del ámbito sanitario, educativo, social y laboral28.

4. CONCLUSIONES. Las ventajas de institucionalizar la mediación intercultural.

De acuerdo con el Grupo Triangulo, que desde 1999 reúne distintos profesionales de la mediación intercultural desde Andalucía, Cataluña, Madrid y Valencia, "todas 26Publicado en mayo de 2008, disponible en línea: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion. pdf.
27COM/2011/0847 final. Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre los resultados obtenidos y sobre los aspectos cualitativos y cuantitativos de la aplicación del Fondo Europeo para la integración de nacionales de terceros países durante el periodo 2007-2009.
28Para más información: http://ec.europa.eu/ewsi/en/practice/details.cfm?ID_ITEMS=17594
las comunidades han desarrollado acciones mediadoras en distintos ámbitos de su organización social"29. Al margen de la definición de un perfil profesional de este ámbito de la mediación reconocido por la administración pública, estas acciones suelen realizarse entre personas del mismo origen cultural, que tienen confianza, y una relación de solidaridad, y no acostumbran a traspasar los límites de lo personal o familiar. Este tipo de mediaciones es fundamental como regulación "interna" de las relaciones sociales, útil en contextos puntuales y situaciones de emergencia.

Sin embargo, el beneficio del reconocimiento institucional de un perfil profesional del mediador emerge de la necesidad de proporcionar un servicio más efectivo enmarcado por una normativa común. Dicha normativa favorecería el aumento del número de unidades especializadas en mediación en el sector público, con la consecuente creación de un yacimiento laboral para la comunidad.

En el caso de la mediación intercultural, esto se traduciría en una doble ventaja. La diversidad, por sí misma, no comporta necesariamente conflicto, siempre y cuando esté garantizada la accesibilidad a los recursos básicos y la igualdad de oportunidades. Aclarar el componente cultural presente en el conflicto, permite facilitar a las partes una dimensión cuyo desconocimiento afianza los prejuicios y las actitudes de rechazo mutuo de las partes, lo que conduce a una dinámica acción reacción nada favorable a la convivencia. Por lo tanto, más allá del país de procedencia, podemos entender **el factor cultural en un sentido más amplio**, si nos referimos por ejemplo a las tensiones que pueden producirse entre distintos grupos de edad. En este contexto, los servicios públicos (centros de ocio, escuelas, hospitales, tribunales, etc.) podrían beneficiarse de profesionales expertos en facilitar la comunicación entre las partes, una vez que estén definidas las barreras lingüísticas, culturales o generacionales que les afectan.

En segundo lugar, más allá de facilitar la comunicación entre las partes y de generar una cultura del acuerdo, la mediación intercultural incluye entre sus principales tareas el **empoderamiento30 de la comunidad**, a raíz del análisis de la situación conflictiva y de la disponibilidad de recursos para su resolución. Esto se traduciría en un mayor protagonismo de todos aquellos colectivos que por distintas razones se quedan al margen tanto de la vida social como del mercado laboral. En otras palabras, se crearía un nuevo espacio de inserción no solo para los inmigrantes, sino para todas aquellas personas en riesgo de exclusión social, con las cuales se trabajaría la integración como "proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo"**31**.

Finalmente, a partir de los casos analizados, las experiencias de mediación intercultural promovidas a nivel autonómico reflejan la creciente responsabilidad de la administración local con referencia al fenómeno migratorio presente en su territorio. Son los Ayuntamientos los que reciben las demandas del colectivo 29Para más información: http://www.mediacionintercultural.org/triangulo.htm
30El Diccionario Panhispánico de Dudas (DPD) define "*empoderar* como *conceder poder a un colectivo desfavorecido socioeconómicamente para que, mediante su autogestión, mejore sus condiciones de vida*." El DPD tiene carácter normativo, siendo elaborado por la Real Academia Española, en colaboración con la Asociación de Academias de la Lengua Española . (N. del A.)
31Principios básicos comunes para las políticas de integración de los inmigrantes en la Unión Europea.
Aprobados por el Consejo de la Unión Europea y los representantes de los gobiernos de los Estados miembros el 19 de noviembre de 2004. Más información:

http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/free_movement_of_persons_asylum_immigration/l14502_es.htm
inmigrante una vez instalado en el municipio, por lo que se sitúan, en virtud de su cercanía al ciudadano, "en primera línea" para la puesta en marcha de iniciativas coherentes con sus necesidades. De consecuencia, la

mediación intercultural se presenta aquí como una iniciativa *bottom-up* que desde el ámbito local puede ofrecer a los niveles de gobernación nacional y europeo interesantes aportaciones
por el diseño de políticas de integración que devuelvan a las partes involucradas el protagonismo necesario para marcar sus propias pautas de convivencia.

BIBLIOGRAFIA

ARTICULOS y MONOGRAFIAS

AEP DESENVOLUPAMENT COMUNITARI Y ANDALUCÍA ACOGE (2008). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Popular (4ª ed., 1ª ed. 2001).
AUGSBURGER, D.W. (1992). *Conflict mediation across cultures: Pathway and patterns*. Westminster: John Knox Press.
GIMENEZ, C. (1997). *La naturaleza de la mediación intercultural.* Revista de migraciones, N.2.
SANCHEZ, M. (2008). *A vueltas con la interculturalidad: hacia una lingüística intercultural para estudiantes alemanes.* MarcoELE. Revista de didáctica ELE /ISSN 1885-2211/ núm. 7, 2008. Disponible en: http://marcoele.com/descargas/7/sanchez_interculturalidad.pdf
VILAR, D. (2007) *Diálogos. Mediación intercultural e inserción laboral, propuesta de trabajo.* Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros en Andalucía, Andalucía Acoge. ISBN: 978-84-690-8524-0

INFORMES COM/2011/0847 final. Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre los resultados obtenidos y sobre los aspectos cualitativos y cuantitativos de la aplicación del Fondo Europeo para la integración de nacionales de terceros países durante el periodo 2007-2009.
CONST/IV/020. Dictamen de iniciativa del Comité de las Regiones "Libro Blanco del Comité de las Regiones sobre la gobernanza multinivel". 80º Pleno, 17 y 18 de junio de 2009.
Consejo de Europa (2008). *Libro Blanco sobre el dialogo intercultural "Vivir juntos con igual.* Disponible en línea: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf.
Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya (2010). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Obra Social la Caixa, 2010. ISBN: 978-84-393-8560-8

PERIODICOS y REVISTAS DIGITALES

NARANAJO, C. *Cierra el Servicio de Mediación Intercultural* [en línea]. Madridiario.es [ref. 27 de enero de 2009]. Disponible en: http://www.madridiario.es/2009/Enero/canal-social/124912/semsi-cierre-ayuntamientodenuncia-psoe-zerolo-inmigracion-mediadores-dinamizadores-cear.html
Mediaciones Sociales, N° 5, II semestre 2009, pp. 181-186. ISSN electrónico: 1989-0494. Disponible en línea: http://www.ucm.es/info/mediars/Biblioteca/assets/181-186%20La%20mediacion%20intercultural.pdf

PAGINAS WEB

Portal Europeo de Integración:
http://ec.europa.eu/ewsi/en/practice/details.cfm?ID_ITEMS=17594
Red de Mediadores Obra Social la Caixa:
http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/inmigracion/mediadoressanitarios_es.html
Blog Grupo Triangulo:
http://www.mediacionintercultural.org/triangulo.htm

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

IL RUOLO DELLE EMOZIONI NEI PROCESSI DECISIONALI (AL TAVOLO DELLA MEDIAZIONE)

Andrea Buti

BRASIL

IL RUOLO DELLE EMOZIONI NEI PROCESSI DECISIONALI

(AL TAVOLO DELLA MEDIAZIONE)

Andrea Buti
BRASIL
andreabuti2012@gmail.com

Docente di Diritto e tecnica della conciliazione all'Università di Camerino.
Lawyer, mediator, Adjunct Professor of Law and tecniques of mediation - Faculty of Law, University of Camerino, Italy Professor of Mediation School of University of Camerino. Author of publications in subject of mediation and ICT Law.docente di Diritto e tecnica della conciliazione all'Università di Camerino
E-mail: Andreabuti2012@gmail.com

1. L'influenza delle emozioni nei rapporti umani. La mediazione finalizzata al *problem solving*, espressamente prevista dalla normativa europea ed italiana, comune in diversi paesi di matrice anglosassone, si focalizza sul raggiungimento di un accordo attraverso il miglioramento del processo negoziale, ossia ricostruendo una simmetria informativa, individuando interessi e bisogni delle parti in un ottica più cooperativa che competitiva al fine di pervenire a soluzioni soddisfacenti e creative.

La mediazione trasformativa ed umanistica, invece, non mirando al risultato immediato, quanto invece al miglioramento della relazione, non si concentra sugli aspetti economici o sull'oggetto del contendere, ma sulle persone, curando la percezione che ogni parte ha dell'altra ed inducendo in esse un cambiamento che, un domani, renderà possibile, avendo recuperato una diversa – migliore – immagine dell'altro, l'autonoma risoluzione dei loro problemi.

Pare legittimo ipotizzare che i mediatori orientati al *problem solving*, prestino meno attenzione, rispetto a coloro che utilizzano altri modelli, a quegli aspetti delle dinamiche interpersonali basate sul funzionamento delle emozioni.

Ma qualcosa si sta muovendo sia nella pratica[69] che nell'ambito della formazione[70] e questo non deve sorprendere considerato che la mediazione coinvolge sempre persone: organismi biologici appartenenti al regno animale che hanno acquisito, con l'evoluzione, autoconsapevolezza, coscienza, facoltà di pensiero astratto e linguaggio verbale. Ma pur sempre animali; animali con in più[71], raziocinio. Ecco, il problema sta proprio nell'individuare il rapporto tra emozioni, istinto, sentimento da un lato e ragione dall'altro e come esso si riflette sia a livello di comportamento che di processi decisionali.

Lo studio del cervello, insomma, sembra[72] fondamentale sia per comprendere le cause del conflitto che le possibili soluzioni: in questo senso il modello di mediazione è irrilevante. Il funzionamento delle persone è, infatti, sostanzialmente analogo anche se i risultati sono notevolmente differenti: è vero che esistono persone più emotive e persone più razionali e fredde, ma purtroppo esistono diverse gradazioni e non sempre è facile capire con che che tipo di persona il mediatore abbia a che fare. Certo l'oggetto della controversia può fornire indicazioni importanti: una lite diritto bancario sarà probabilmente meno conflittuale ed emotiva di un conflitto tra coniugi; il

69 http://imap.bostonlawcollaborative.com/documents/2005-07-problem-solving-mediator.pdf
70 http://www.roundtable.ie/files/brochure.pdf; http://www.mediate.com/articles/ebarker2.cfm; http://www.pon.harvard.edu/students/managing-emotions-throughout-the-mediation-process/
71 La differenza cerebrale tra uomini e primati, con i quali condividiamo quasi il 99% del DNA, è data proprio dalla presenza della cd. neocorteccia: una parte del cervello in cui si sono notate attivazioni di correlati neuronali allorché il soggetto svolge compiti che implicano ragionamento e logica. Con gli stessi primati, invece, condividiamo gli altri due cervelli - secondo la tripartizione operata da McLean (Trinus Brain: quello mammifero e quello rettiliano che sovrintendono rispettivamente alle funzioni sociali tipiche dei mammiferi (sistema limbico) ed alle funzioni vitali primarie (sistema simpatico e nervoso autonomo)
72 Jessica Katz Jameson, Andrea M Bodtker, Tricia S Jones, *Like Talking to a Brick Wall: Implications of Emotion Metaphors for Mediation Practice*, in Negotiation Journal (2006) Volume: 22, Issue: 2, Pages: 199-207. Tricia S Jones, Andrea Bodtker, *Mediating with Heart in Mind : Addressing Emotion in Mediation Practice,* in Negotiation Journal (2001), Volume: 17, Issue: July, Pages: 217-244

fatto è che anche la persona – apparentemente – distaccata e calcolatrice coinvolta in una controversia poco conflittuale, usa i medesimi percorsi neuronali per prendere le sue decisioni, mentre i suoi comportamenti ed il suo modo di comunicare sono già stati orientati da una serie di scambi elettro-chimici automatici. Così le decisioni possono apparire incoerenti o irrazionali, i comportamenti impulsivi e violenti mentre la comunicazione (soprattutto non verbale) diviene lo strumento con cui, inconsapevolmente, si trasferiscono le emozioni all'esterno.

2. Emozioni e processi decisionali. Damasio espone[73] con chiarezza l'apporto fondamentale delle emozioni nei processi decisionali, al punto di aver direttamente rilevato che pazienti con lesione prefrontale ventromediale che non provano emozioni (secondo il meccanismo da lui denominato "marcatore somatico") non sono in grado di prendere alcuna decisione. Essi rimangono in uno stato di perenne indecisione tra due alternative giacché ciascuna di esse ha aspetti negativi e positivi che - da soli - non riescono a fornire una risposta definitiva: la soluzione ideale, quindi, è quelli in cui il soggetto che decide "sente" che quella è proprio la decisione giusta. Sembrerà strano, ma esiste il sentimento del "giusto" che non è dato, però, dal ragionamento razionale, ma dallo stato emotivo. Semplificando in maniera estrema potremmo dire che il soggetto che vede una ricompensa o un premio come conseguenza di una data decisione, la seguirà, mentre il soggetto che vedrà in quella scelta un rimprovero, una perdita o un dolore, non la seguirà. E questo bilanciamento mentale intervengono molti fattori, come hanno notato[74] Kahneman e Tversky: l'obbedienza, l'acquiescenza, il desiderio di preservare la stima di sé oltre ad una intrinseca debolezza di calcolo. Ad esempio, secondo[75] un ricerca della Cornell University nei primi mesi successivi ai tragici fatti dell'11 settembre 2001 il numero di incidenti automobilistici è molto aumentato (344 vittime al mese oltre la media) perché le persone avevano paura di prendere l'aereo: questa paura non era – ovviamente – razionale poiché non c'era nessun motivo reale che sconsigliasse di volare. Anzi, il rischio di un altro simile evento era bassissimo in termini statistici. Insomma noi esseri umani non siamo computer e non prendiamo decisioni in modo razionale.

3. Cosa sono le emozioni. Non v'è spazio né competenza per affrontare le diverse teorie sulle emozioni (teorie motivazionali, teorie cognitive, teoria psicoanalitiche e teorie evolutive) per cui pare sufficiente ai fini del presente lavoro notare che le emozioni secondo[76] Le Doux possono essere definite "*funzioni biologiche del cervello*" ossia risposte automatici ad uno stimolo, mentre Damasio le considerata "*cambiamenti che avvengono sia nel cervello che nel corpo, di solito stimolati da un particolare contenuto mentale*",

Esse possono essere suscitate da percezioni, da cognizioni o da credenze, ma indipendentemente dall'evento emotigeno, la loro comparsa ed evoluzione sono assolutamente identiche. I risultati (immagini computerizzate) ottenuti usando la risonanza magnetica funzionale (fMRI) o la stimolazione magnetica transcranica (TSM) provano che quando il soggetto esaminato subisce un flusso di emozioni, si attivano determinati correlati neuronali; lo scambio elettrochimico che si genera quando si attivano le diverse emozioni si svolge, dunque, principalmente all'interno del sistema limbico[77] (anche se alcune aree sono più attive nel caso di emozioni specifiche, come l'amigdala che è particolarmente attiva nelle sensazioni di rabbia o paura, ma non pare coinvolta nella gioia o nel piacere).

Si ritiene che l'emozione sia di per sé non un punto di inizio, ma un punto arrivo, cioè l'effetto di un processo di autoregolazione in parte inconscio seguito da una o più strategie coscienti e cognitive di ulteriore regolamentazione. L'emozione in questo senso può essere collocata[78] lungo un ideale *continuum* che partendo dai bisogni primari (viscerali) non controllabili volontariamente, conduce alle scelte libere e consapevoli tra più alternative per soddisfare diversi interessi.

---

73 A. Damasio, L'errore di Cartesio, p. 268 e ss., Adelphi Edizioni, 2011, Milano (*Descarte's Error. Emotion, reason, and the uman brain*).

74 Kahneman and Tversky, *Choices, Values, and Frames*, Cambridge University Press, 2000. ; Kahneman, Slovic, Tversky, J*udgment under uncertainity: heuristics and biases*, Cambridge University Press, 1982.

75 G. Blalock,
V. Kadiyali and D. H. Simon, *Driving Fatalities After 9/11: A Hidden Cost of Terrorism*: "*We show that the public's response to terrorist threats can have unintended consequences that rival the attacks themselves in severity. Driving fatalities increased significantly after the September 11, 2001 terrorist attacks, events that prompted many travelers to substitute road transportation for safer air transportation. After controlling for time trends, weather, road conditions, and other factors, we find that travelers' response to 9/11 resulted in 344 driving deaths per month in late 2001. Moreover, while the effect of 9/11 weakened over time, a total of about 2,170 driving deaths may be attributable to the attacks*".(abstract). In http://dyson.cornell.edu/faculty_sites/gb78/wp/fatalities_120505.pdf

76 J. Le Doux, *Emotional Brain, The mysterious underpinnings of emotional life. Simon & Schuster, New York, 1998*

77 Con tale termine si intende l'insieme di strutture cerebrali come l'ippocampo, l'amigdala, i nuclei talamici anteriori e la corteccia limbica che agiscono anche sulla memoria a lungo termine, e olfatto. Dal latino "limbus", cintura" o "fascia".

78 Jon Elster, *Sensazioni forti. Emozioni, razionalità e dipendenza*, Il Mulino, 2001, p. 11.

4. Le fonti delle emozioni. Il processo che conduce alla risposta emotiva può essere attivato dalla vedere, sentire, toccare o odorare qualcosa che può generare piacere o dispiacere, benessere o malessere, ma anche dal credere in qualcosa. In questo ultimo senso si parla di emozioni sociali, come la vergogna o il senso di colpa che non sono, quindi, frutto di una percezione, ma di un ragionamento, di un pensiero o di una riflessione: spesso le emozioni si contraddistinguo per alcune proprietà: la comparsa improvvisa, la manifestazione spontanea, la breve durata e la capacità di provocare cambiamenti fisiologici (aumento del battito cardiaco, sudorazione, rossore in volto) oltre a particolari "microespressioni facciali", secondo la definizione che ne da Ekman che ha lungo studiato[79] il modo in cui vengono veicolate le emozioni realizzando anche un software per il loro riconoscimento.

5. Il funzionamento delle emozioni. Una caratteristica essenziale delle emozioni è il loro valore *adattivo*[80], la capacità cioè di adattarsi alle situazioni. Le moderne tecniche di neuroimaging mostrano che alcune aree del cervello coinvolte nella formazione delle emozioni si attivano prima delle aree interessate alla formazione del pensiero cognitivo e consapevole. E questo è probabilmente il frutto – in chiave evoluzionistica – di una convenienza operazionale: il percorso seguito per la formazione delle emozioni non solo si attiva prima, ma è anche più pronto e più veloce nel fornire risposte agli stimoli esterni. Ciò consente rapidità di azione a costo di una scarsa accuratezza e precisione: in tali processi emotivi, infatti, non è interessata la corteccia prefrontale (o orbito-frontale), sede del pensiero cognitivo, che si attiva solo in un secondo momento. Questa strategia che forniva notevoli vantaggi in un mondo pieno di pericoli, rischia però, oggi, di fornire risposte sostanzialmente errate giacché poco accurate.

In sintesi potremmo dire che l'evoluzione culturale[81] è stata più veloce rispetto all'evoluzione biologica e quindi abbiamo un sistema biologico non perfettamente accordato alla complessità della società moderna. Da un lato siamo infatti progettati dalla natura per agire emotivamente in fretta e dall'altro la cultura, la società, l'apprendimento e l'esperienza richiedo, invece, riflessioni cognitive lente e ponderate.

Esiste per alcuni[82] una *intuizione morale* che contribuisce alla formazione dei giudizi come *giusto /sbagliato* che precede l'azione o comportamento buono/cattivo: talvolta però questo produce dilemmi o conflitti intrapersonali in cui può attivarsi quello che Daniel Dennet ha definito[83] una sorta di "pronto soccorso morale", ossia decisioni inconsce e rapide.

Ogni volta che qualcuno prende una decisione effettua una "mediazione" interna tra fattori emotivi non coscienti e non deliberati e considerazioni razionali. In determinate situazioni i fattori emotivi possono avere il sopravvento: alcuni studi dimostrano addirittura che il pensiero razionale tenta di dare una giustificazione logica ad una decisione emotiva – di fatto – già presa. Questo ha effetti particolarmente gravi allorché si tratta di decisioni prese da tecnici che dovrebbero usare solo ragionamenti razionali. Una recente ricerca[84] pubblicata sull'autorevole PNAS (Proceedings of The National Academy of Science of the United States of America) ha mostrato che la percentuale di decisioni favorevoli all'accusato scende dal 65% a quasi zero, per poi risalire nuovamente e scendere dopo una pausa per mangiare.

In termini giuridici la differenza potrebbe essere quella tra un approccio di tipo formalistico-dogmatico (tipico dei giuspositivisti) e quello improntato al realismo[85] (tipica di alcuni filosofi del diritto, di alcuni studi nord-americani e nord-europei [scuola scandinava]): non interessa in questa sede optare per un approccio o per l'altro. La chiave di

---

79 Paul Ekman, *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life,* 2004.

80 Arnold M.B., *Emotion and personality*, New York, Columbia University Press, 1960, Frijda, *The emotion*, Cambridge, Cambridge University Press, 1986 [trad. italiana, *Emozioni*, Bologna. Il Mulino, 1990], Izard C.E. *The psycology of emotion*, New York, Plenum, 1991, Lazarus R.S., *Emotion and adaptation*, New York, Oxford University Press, 1991, Oatley K. e Johnson-Laid P.N., *Toward a cognitive theory of emotion*, in "C*ognition and Emotion*", 1, pp. 29-50, 1987, Scherer K. R., *On the nature and function of emotion*: *A component process approach*, in *Approaches to emotion*, a cura di K.R. Scherer e P. Ekman, Hillsdale, NJ, Erlbaum, pp. 293-317, 1984, Elster op. cit.

81 "*La differenza principale tra l'Uomo e gli altri animali è nel potere dell'evoluzione culturale. L'evoluzione è produzione ed accettazione di novità, originate, in campo biologico, da mutazioni del DNA, e, in quello culturale, dalla trasmissione delle conoscenze acquisite durante la vita. Questa è resa possibile da un linguaggio molto articolato che supera le barriere cui sono sottoposte le novità biologiche , trasmissibili solo ad un numero limitato di discendenti. Le novità culturali, tra cui le nuove idee sono trasmissibili grazie al linguaggio, all'evoluzione dei mezzi di trasporto e soprattutto di quelli di comunicazione, la cui velocità sta divenendo simile a quella della luce. Oggi l'evoluzione, anche biologica, è diretta più dalle novità culturali che da quelle biologiche: basti pensare allo sviluppo della medicina negli ultimi centocinquanta anni."* Luigia Cavalli Sforza , emerito all'Università di Stanford, in http://www.bo.cnr.it/campuscolloquia/Cavalli-Sforza.pdf. . Compare Cultural Transmission and Evolution: A Quantitative Approach. (MPB-16) Luigi Luca Cavalli-Sforza and Marcus W. Feldman, Princeton University Press (http://press.princeton.edu/titles/4409.html)

82 L. Bolella, *Neuroetica. La morale prima della morale*. Raffaello Cortina (2008)

83 D. Dennet, *The moral first aid manual,* in *The Tanner Lectures on Human Values*, VIII, p. 473-481.

84 *Extraneous factors in judicial decisions*, Shai Danzigera, Jonathan Levavb and Liora Avnaim-Pessoa in http://www.pnas.org/content/108/17/6889.full.pdf#page=1&view=FitH

85 A. Ross, *Diritto e giustizia*, Einaudi, 2001, K. Olivecrona ,Law as fact , 2nd ed. , Stevens, London, 1971.

lettura è assolutamente pragmatica: se persino i giudici non sfuggono all'effetto di fattori esterni, come potrebbero sfuggirne le parti litiganti in mediazione? Anzi le parti in mediazione sono decisamente più emotive dei tecnici; sia gli uni che gli altri, però, possono cadere in errori cognitivi e prendere decisioni errate o non soddisfacenti. Ciò è dovuto al fatto che l'essere umano quando è coinvolto in processi decisionali ricorre spesso ad euristiche, scorciatoie cognitive che in passato hanno funzionato, ma che ove applicate acriticamente possono trasformarsi in stereotipi o pregiudizi.

6. La regolazione delle emozioni. Come è stato già detto, l'emozione stessa può essere considerato un processo, dunque la sua regolazione è, in certo senso, parte dell'emozione stessa che infatti si presenta come un fenomeno dinamico. Possono[86] però essere individuate alcune reazione e strategie tipiche. Al riguardo, in particolare pare utile dividere da risposte per così dire automatiche, non consapevoli e non deliberate ed altre, invece che sono il risultato di riflessioni e valutazioni e dunque processi cognitivi. Tra le prime possono essere annoverati alcuni meccanismi di difesa come l'evitamento, l'inibizione. Altri autori,[87] tuttavia, non operano una netta separazione preferendo considerare il procedimento di regolazione emotiva come un *continuum* che inizia con risposte cognitive che poi possono diventare anche spontanee.

Si parla[88] al riguardo di *coping* per descrivere l'insieme delle modalità cognitive e comportamentali messe in atto per far fronte a situazioni stressanti. Ulteriori componenti[89] di tale processo sono il *appraisal* (primario e secondario) e *reappraisal* ossia la valutazione immediata di un evento emotigeno e la capacità di modificarla in base a informazioni o considerazioni ottenute o formulate anche in un momento successivo alla comparsa dell'emozione.

Un altro meccanismo di regolazione delle emozioni è la cd. condivisione sociale, ossia un processo cognitivo sociale nel corso del quale un individuo che ha vissuto un evento emotivo parla dei propri pensieri e delle proprie emozioni con persone per lui importanti. Come è stato notato[90] questo meccanismo non produce alcuna catarsi e non è pertanto sufficiente a far superare eventi traumatici o emozioni negative (innescando, anzi effetti di cd. ruminazione emotiva che in taluni casi possono provocare nuova sofferenza).

7. Mediazione ed emozioni. Due sono gli ambiti in cui le considerazioni sinora svolte possono trovare una ricaduta pratica: da un lato la gestione delle emozioni delle parti in mediazione e dall'altra la gestione delle emozioni del mediatore.

Sotto il primo punto di vista è chiaro che le parti possono essere "sequestrate della (propria) amigdala" come nota[91] efficacemente Kohlrieser.

Ma lo stesso rapimento può colpire anche il mediatore: stessa diagnosi, quindi, ma terapie differenti.

Per le parti il mediatore dovrebbe fungere da aiuto per:

- la corretta e più possibilmente precisa individuazione delle emozioni provate dalle parti;
- per l'elaborazione delle emozioni correttamente individuate, al fine di "liberare" le persone dalle loro emozioni bloccanti.

Per quanto riguarda, invece, le proprie emozioni, il mediatore dovrebbe:

- lavorare su se stesso, al fine di conoscere sempre più e sempre meglio le proprie risposte emotive a determinate situazioni-tipo, come da esempio, le reazioni ad offerte estreme (ansia, paura o serenità?), a

86 Masters, J. C. S*trategies and mechanisms for the personal and social control of emotion*. In J. Garber & K. A. Dodge (Eds.), *The development of emotion regulation and dysregulation* (pp. 182-207). Cambridge, England: Cambridge University Press (1991); Mayer, J. D., & Salovey, P. *Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. Applied and Preventive Psychology*, 4, 197-208, (1995).

87 Schneider, W. and Shiffrin, R.M. *Controlled and automatic human information processing: I. Detection, search, and attention*. Psychological Review, 84, (1), 1-66, (1977). Gross, J. J., *The emerging field of emotion regulation: An integrative review*. Review of general psychology, 2 (3), 271-299, (1998).

88 O. Matarazzo, V. L. Zammuner, *La regolazione delle emozioni*, Il Mulino, Bologna, 2009 (richiami a R.S. Lazarus e S. Folkman, *Stress, appraisal and coping*, Springer, New York, 1984 ed alla nota che segue)

89 R.S. Lazarus, *From psycological stress to emotions: A history of changing outlooks*, in *Annual Review of Psycology*, 1993, p. 1-21; *Toward better research on stress and coping,* in *Annual Review of Psycology*, 2000, pp. 665-673; *Emotions and interpersonal relationship: Toward a persone-centred conceptualization of emotions and coping*, in *Journal of personality*, 2006, pp. 9-46.

90 G. Bellelli, A. Curci e A. Gaspare in *La regolazione delle emozioni*, Il Mulino, Bologna, 2009, p. 139 e ss (richiami a Rimè, *Mental rumination, social sharing and the recovery from emotional exposure*, in *Emotion, disclosure and health* a cura di J. W. Pennebaker. Washington, DC, American Psycological Association, pp. 271-291).

91 G. Kohlrieser, *La scienza della negoziazione*, Sperling & Kupfer, 2011 (ebook).

dichiarazioni di sfida (come quando l'avvocato dichiara che è sicuro di vincere la causa in tribunale al 100%) o alle sofferenze (correttamente empatico o troppo empatico da perdere la propria neutralità?). Se il mediatore è in stato di ansia, ad esempio, perché non riesce a creare una ZOPA (Zona Of Possible Agreement), perché la discussione è molto accesa o perché le parti si lanciano accuse reciproche o addirittura si offendono (anche in termini giuridici, facendo cioè uso di turpiloquio o di vere e proprie ingiurie) corre il rischio di trasferire questa sua emozione negativa sulle parti complicando ulteriormente la situazione.

- gestire il proprio rapporto con le parti in mediazione in maniera forse non dissimile – seppure con rapporto ovviamente del tutto diverso – da quanto fa lo psicoterapeuta con il proprio paziente. Si tratta in altri termini di imparare a ragionare quasi in termini di *transfert* che si verifica quando la parte proietta sul mediatore il suo vissuto, le sue paure, bisogni ed aspirazioni, replicando sostanzialmente con questi gli stessi schemi relazionali che hanno condotto alla nascita o al peggioramento del conflitto. L'argomento è delicato e complesso: in queste ipotesi, infatti, la parte potrebbe mostrare verso il mediatore quella che i terapeuti definiscono "resistenza", una sorta di meccanismo di difesa che viene (talvolta anche inconsciamente) attuato per evitare di dover provare o parlare di emozioni come la vergogna, il senso di colpa, o anche la sofferenza. Ad esempio per una parte è più facile addossare la colpa di un evento doloroso ad altri piuttosto che riconoscere una propria precedente provocazione, una esagerazione o una certa rigidità mentale: se questo vien fatto notare dal mediatore, la parte potrebbe far resistenza contestando l'apporto causale del proprio comportamento o minimizzando.

L'argomento è delicato. Il mediatore non è uno psicologo e potrebbe non saperne a sufficienza per agire in un ambito così sensibile: astenersi dal farlo, però potrebbe pregiudicare l'efficacia della sua azione.

Si tratta di un problema anche etico per il mediatore che potrebbe trovarsi di fronte a soggetti che mostrano una "resistenza al cambiamento": rispettare questa volontà di resistere o aiutare le parti a superarla?

Se la resistenza è di matrice emotiva e qualcosa non ha funzionato nella relativa regolazione è corretto non fare nulla?

Il mediatore potrebbe aiutare le parti a rendersi conto di essere incappate in una serie di profezie che si autoavverano o di essere rimaste vittime di una cecità attentiva o di aver prodotto inferenze fallaci?

Herrman[92] affronta direttamente la questione della gestione delle emozioni in mediazione indicando 3 diverse abilità: saper leggere e decodificare le emozioni delle parti, utilizzare un dialogo maieutico e facilitare il *reappraisal*, evitando domande-interrogatorio e permettendo la scoperta delle reali alternative. L'attenzione, in particolare, potrebbe essere concentrata su emozioni particolari, come la vergogna e l'orgoglio, in relazione all'ammirazione o al rimprovero. Ciò presuppone, in qualche modo la conoscenza delle cd. emozioni primarie che, secondo l'impostazione[93] di Plutchik hanno carattere polare come la gioia e la tristezza, la fiducia e il disgusto, la rabbia e la paura, la sorpresa e l'anticipazione.

Anche la fine di evitare l'innesco di meccanismi di difesa (come la resistenza) il mediatore dovrebbe usare una forma di comunicazione adeguata alla situazione emotiva e che riduca al minimo tali reazioni. Immaginiamo che il comportamento e le azioni di ogni essere umano siano determinati da sorta di "mediazione" interiore tra stimoli emotivi non consapevoli e ragionamenti razionali: questi ultimi avvengono tramite il pensiero logico ed interessano principalmente l'emisfero sinistro dell'encefalo, mentre i secondi si svolgono normalmente nell'emisfero destro. Si tratta quindi di parlare a due diversi cervelli: quello razionale e quello emotivo: mentre con il primo è facile, perché l'accesso è garantito dal semplice uso del linguaggio verbale, il secondo richiede delle accortezze. In effetti non è facile comunicare con l'emisfero destro: per trasmettere empatia e fiducia non è sufficiente dire "*io sono empatico con te*" oppure "*lei si può fidare di me*", come d'altronde è facilissimo dire – a parole - a qualcuno che lo si ama, ma non essere in grado di far percepire all'altro tale amore. Per converso far sentire davvero amato qualcuno non c'è bisogno di parole...

In effetti per tutte le emozioni non è questione di parole e d'altronde non si tratta (solo) di saper leggere le micro-espressioni dell'altro o di usare un linguaggio non verbale adeguato. Occorre, infatti, parlare al cervello emotivo: far provare, cioè determinate sensazioni, evocandole pur senza ricorrere all'uso di linguaggio verbale. In poche parole, la differenza che c'è tra convincere qualcuno o persuaderlo. Nel primo caso il soggetto si sente "vinto" e quindi più incline a resistere per non farsi "vincere", nel secondo, invece, il soggetto si sente internamente

92 Margaret S. Herrman, *The Blackwell handbook of mediation: bridging theory, research, and practice,* Blackwell Publishing, 2006, pp. 287.
93 R. Plutchik, *Psicologia e biologia delle emozioni*, Bollati Boringheri, 1995, Torino.

qualcosa come se fosse una sua considerazione autonoma e dunque non ha nessuno a cui fare resistenza. Watzlawick ha sintetizzato questi due diversi modi di comunicare, indicando[94] la strada per avere accesso all'emisfero destro. Questo approccio è stato ripreso ed adattato al *problem solving* da Nardone co-fondatore insieme a Watzlawick del Centro di Terapia Breve Strategica. In pratica si tratta di "parlare" per immagini e metafore, di evocare, parafrasare ed orientare all'azione. Tutto ciò che è in grado di processare, capire, sentire e provare l'emisfero destro. Non a caso i centri del linguaggio sono situati – per i destri - nell'emisfero sinistro (area di Wernicke ed area di Broca) che, addirittura, in alcuni casi può essere anche "bloccato" appunto strategicamente in ambito, però, di psicoterapia (lo stesso Watzlawick cita ad esempio a tal fine, la tecnica[95] della confusione di Erikson, l'illusione di alternative o la ristrutturazione)

8. Gestione delle emozioni ed etica del mediatore. A questo punto si pone un problema etico: posto che il mediatore sia in grado di padroneggiare efficacemente il linguaggio della persuasione, potrà aversi "manipolazione"? L'accesso all'emisfero destro, per quanto si è sinora esposto, potrebbe indurre una parte a tenere un certo comportamento, senza avere piena consapevolezza delle ragioni, giacché tutto avverrà – in prevalenza - attraverso processi subcorticali.

Chi scrive pensa che, indipendentemente dalla nostra volontà, tutti noi operiamo continuamente un'influenza sugli altri e da questi siamo influenzati: la domanda quindi è non tanto se sia etico, ma se si preferisca influenzare a caso o per un fine, come ricorda[96] Nardone. Da cui il "dialogo strategico" del citato autore: certo il termine "manipolazione" è forte ed implica quasi un intento doloso di nuocere a qualcuno, mentre il mediatore non ha questo scopo. In qualche modo, però, limitare o ridurre la resistenza, potrebbe significare manipolare?

Noi tutti siamo continuamente manipolati dal marketing, dalla pubblicità, dai venditori, dalla politica...ed i fini non sono sempre etici.

94 P. Watzlawick, *Il linguaggio del cambiamento. Elementi di comunicazione terapeutica,* Feltrinelli, Milano, 1980.

95 M. H. Erickson, *The confusion technique in hypnosis*, in "*American Journal of Clinical Hypnosis*", 1964, 6pp. 183-207 citato da Watzlawick, op. cit. pag. 91.

96 G. Nardone, C*orreggimi se sbaglio. Strategie di comunicazione per appianare i conflitti nelle relazioni di coppia*, Ponte alla Grazie, Milano, 2008, p. 32 e ss.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación
Ponencias de
EXPERTOS
en MEDIACION
Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE VALENCIA (CMICAV): UNA EXPERIENCIA PIONERA

ANNA VALL RIUS,
BEATRIZ RABASA SANCHIS,
ELENA MARTÍN GARCÍA,
Mª CARMEN GASCÓ BUENO,
CRISTINA GÓMEZ HIDALGO Y
JUAN BARAT TREJO
ESPAÑA

EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE VALENCIA (CMICAV): UNA EXPERIENCIA PIONERA

ANNA VALL RIUS,
BEATRIZ RABASA SANCHIS,
ELENA MARTÍN GARCÍA,
Mª CARMEN GASCÓ BUENO,
CRISTINA GÓMEZ HIDALGO Y
JUAN BARAT TREJO
ESPAÑA
avallrius@gmail.com
annavall@icab.cat

ANNA VALL RIUS
Licenciada en Derecho, reconocimiento de la suficiencia investigadora por la Universidad de Barcelona. Máster en "Gestión y resolución de Conflictos: Mediación". Universidad de Barcelona. "Methods of the Harvard Negotiation Project" Harvard Law School -Harvard University - (EEUU).
Profesora de Mediación y Negociación en Postgrados y Cursos universitarios
Miembro del Equipo de trabajo del Seminario Internacional "*The exchange of training models for mediation practitioners"* organizado por *The European Forum for Victim-Offender Mediation.* Representante de España en el Programa de investigación sobre Justicia Restaurativa, de la Unión Europea *Action COST-A-21*
Directora del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña del Departamento de Justicia.
Coordinadora de Formación en Mediación y del Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia

BEATRIZ RABASA SANCHIS
Licenciada en Ciencias Exactas y en Derecho. Profesora de Secundaria de matemáticas. Abogada en ejercicio. Presidenta de la Sección de Mediación del Colegio de Abogados de Valencia. Máster en Intervención y Mediación Familiar. Universitat Jaume I. Castellón. Máster en Mediación Familiar. Universidad Cardenal Herrera. Valencia. Ha publicado artículos sobre Mediación en numerosas revistas especializadas. Docente de cursos sobre Mediación Escolar en la Universidad Católica de Valencia. Ponente en numerosos Congresos. Autora de monografías sobre Mediación y salud laboral entre las que destacan: "Resolución pacífica de conflictos en el aula: la Mediación escolar" y "El profesor quemado: el síndrome burnout"

ELENA MARTIN GARCIA
Licenciada en Derecho. Abogada en Ejercicio y Mediadora. Vocal de la Sección de Mediación del Colegio de Abogados de Valencia. Diploma de Mediador de Seguros expedido por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo de la Generalitat Valenciana. Curso de Adaptación Pedagógica. Universidad de Valencia. Máster en Mediación Familiar. Universidad Cardenal Herrera. Valencia. Certificado de Especialización en Aspectos Prácticos de la Mediación Penal. Fundación Universidad Empresa de Valencia. Certificado de Especialización Mediación Penal y Penitenciaria. Colegio de Abogados de Valencia y Universidad Cardenal Herrera. Curso de Especialización en Mediación Intercultural. Fundación CeiMigra. Valencia

Mª CARMEN GASCÓ BUENO
Estudios de Derecho en la Facultad de Derecho de Valencia, obteniendo la correspondiente licenciatura en el año 1995. Curso de práctica jurídica durante los años 1996-1998.
Master en Mediación Familiar año 2008-09. Ceu San Pablo- ICAV.
Curso de Postgrado Aspectos Prácticos Mediación Penal y Penitenciaria. Universidad de Valencia Octubre de 2010.Abogado en Ejercicio desde el año 1996.
Letrada asesora de distintos Servicios de Orientación Jurídica en diversas materias

Los temas a tratar en esta Mesa Redonda giran sobre seis aspectos que entendemos fundamentales para la adecuada comprensión del funcionamiento del Centro de Mediación del ICAV, experiencia pionera en cuanto se incardina en el seno de un Colegio Profesional como es el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.
Se hablará del Servicio de Orientación Jurídica de Valencia (SOJ) como mecanismo que contribuye de forma decisiva a la difusión de la labor realizada por el CMICAV; nos referiremos al papel desempeñado por la Sección de Mediación del ICAV en la creación y desarrollo del CMICAV y también evaluaremos la situación del Centro y de las mediaciones solicitadas y realizadas, deteniéndonos en los resultados obtenidos. Posteriormente se analizarán las exigencias de Formación inicial y continúa de los Mediadores del CMICAV, el Código Deontológico y la Responsabilidad Civil de los mismos y como colofón se hará un repaso, desde un enfoque práctico, del contexto donde se desarrollan las mediaciones en el CMICAV, deteniéndose en las dificultades encontradas y en las estrategias diseñadas para superarlas.

1. EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE VALENCIA (SOJ) Y EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL ICAV

En el Servicio de Orientación Jurídica de la Ciudad de la Justicia de Valencia (SOJ), así como en los distintos puntos de orientación jurídica ubicados en los centros de servicios sociales dependientes del Ayuntamiento de Valencia, se presta asesoramiento jurídico a las personas con escasos recursos económicos por un grupo de letrados seleccionados por el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia. Este grupo de letrados intenta solucionar diversas consultas que día a día les plantean los particulares y, en caso de ser necesario, se procede a tramitar la solicitud del Beneficio de Justicia Gratuita, designando abogado y en su caso Procurador del turno de oficio. Desde hace tiempo, varios usuarios vienen solicitando información sobre algún procedimiento de resolución de conflictos extrajudicial y, en concreto, preguntan por la Mediación, de la que “algo han oído” sin conocer con exactitud en qué consiste. También se solicita información sobre algún centro que realice estas mediaciones de forma gratuita.

La entrada en funcionamiento del CMICAV ha tenido una influencia positiva en este servicio, ya que muchos temas a los que no se podía ofrecer una solución jurídica se han ido derivando a la Mediación. En muchas ocasiones nos encontrábamos ante consultas por problemas vecinales y de convivencia, los que difícilmente podían ser solucionados en un procedimiento judicial. Los procedimientos penales solían ser archivados a no ser que existiesen insultos amenazas, etc. En el ámbito civil tampoco los podíamos incardinar en ningún procedimiento.

Por otro lado, también se nos planteaba el problema de los impagos de hipotecas, cuando aún no existía demanda por parte del banco, ya que si existía se procedía a designar letrado en el procedimiento ejecutivo abierto. Actualmente estos temas hipotecarios se están remitiendo al CMICAV desde donde los mediadores adscritos a un turno especial de intermediaciones hipotecarias están intentando solucionarlos. Aunque, como hemos expuesto, hasta el momento se trata de intermediaciones ya que las entidades bancarias no están presentes, sino que el mediador se pone en contacto con las mismas al efecto de intentar conseguir un acuerdo entre la entidad y el deudor

Los particulares que acuden al SOJ, aunque estén inmersos en un procedimiento judicial abierto, se están interesando por la Mediación intrajudicial. Los Juzgados de Valencia están derivando temas al punto de Mediación abierto en la Ciudad de la Justicia desde el pasado mes de abril de 2012, al efecto de que las partes intenten resolver la controversia por la que acudieron a la vía judicial.

En las dependencias del SOJ de la Ciudad de la Justicia y de los distintos Centros de Servicios Social se disponen de folletos informativos del CMICAV que han sido elaborados por el ICAV, en los que se da una explicación clara y concisa sobre qué es la mediación, tanto de la Mediación intrajudicial, como de la Mediación en general, como actúa el mediador, quiénes son los mediadores y en qué ámbitos y situaciones puede ser útil la Mediación, proporcionando el teléfono de contacto del CMICAV.

Podemos realizar una evaluación muy positiva tanto de la creación del CMICAV como de sus profesionales, ofreciendo una respuesta innovadora a las necesidades y problemáticas actuales que plantea nuestra sociedad. Todavía queda un largo camino por recorrer dando a conocer e impulsando la mediación entre los compañeros abogados y también entre los particulares, como medio de solución de las discrepancias y conflictos de forma pacífica, función en la que están colaborando activamente los letrados integrantes del SOJ dando a conocer esta opción entre los particulares.

2. EL PAPEL DE LA SECCIÓN DE MEDIACIÓN DEL ICAV EN LA CREACIÓN Y DESARROLLO DEL CMICAV

La puesta en marcha, el pasado 2 de abril de 2012 del CMICAV en el seno de nuestro Colegio de Abogados de Valencia, supone la culminación de un largo esfuerzo mantenido durante varios años por un conjunto de Abogados

ilusionados y seducidos por el enorme potencial que encierra la Mediación como mecanismo eficiente de resolución de conflictos.

El 1 de julio de 2008, un grupo de Abogados que acabábamos de concluir la I Edición del Máster Universitario de Mediación organizado por el ICAV nos dirigimos formalmente a la anterior Junta de Gobierno del ICAV, manifestando nuestro deseo de constituirnos en Sección con el fin de impulsar la implantación definitiva de la Mediación. Si bien es verdad que en estos últimos años, afortunadamente, las ventajas de la Mediación son ya conocidas por muchos compañeros, también es cierto que hace cuatro años todavía existía un gran desconocimiento sobre este sistema de resolución de conflictos. El trabajo de difusión entre los propios compañeros Abogados era uno de los elementos imprescindibles para conseguir que nuestra petición fuese aceptada, venciendo las reticencias de los contrarios a este cambio de paradigma en la gestión de los conflictos.

Tras reiteradas peticiones, y sin perder el entusiasmo, conseguimos finalmente que la anterior Junta de Gobierno aprobase la constitución formal de la Sección de Mediación, procediéndose a celebrar las preceptivas elecciones el pasado mes de abril de 2010. La candidatura integrada por compañeros de la I y de la II Edición del Máster de Mediación asumió el reto de impulsar el proyecto de crear un Centro de Mediación en nuestro Colegio de Abogados. Uno de los hitos se había cumplido, pero la tarea todavía no había ni mucho menos finalizado.

La labor de convencer a nuestros compañeros sobre las bondades de la Mediación era uno de los objetivos fundamentales que se fijó la Comisión Ejecutiva de la Sección. Había que trasmitir que los Mediadores no pretendemos invadir las competencias propias de los Abogados, que ambos profesionales podemos colaborar en beneficio de nuestros clientes, reduciendo costes y agilizado trámites interminables, y en nuestro propio beneficio al poder tener la satisfacción de lograr resolver casos que de otra manera se enquistan en el tiempo, complicándose y agravándose sin remedio.

Los Estatutos de la Sección de Mediación establecen como fines de la misma, en particular, los siguientes:

- Promover la Mediación en el seno del Colegio. Fomentar el estudio y difusión de la Mediación como forma alternativa y/o complementaria de resolver los conflictos.
- Contribuir al desarrollo de las normas de deontología profesional y propiciar y fomentar su observancia. Organizar y participar en cursos, congresos, seminarios, conferencias, mesas redondas, debates, actividades de investigación, (…) así como editar publicaciones de interés para el desarrollo y fines de esta Sección, apostando por una formación continuada y calidad para los miembros de la Sección, contando siempre con la aprobación de la Junta de Gobierno del Colegio.

Tomando como guía los fines marcados por los Estatutos, la Comisión de la Sección a lo largo de los dos años posteriores a su constitución ha ido desarrollando unas actividades variadas, formativas y de asesoramiento, que se han visto recompensadas con la puesta en marcha, como se indicó anteriormente, el 2 de abril de este año del CMICAV. La apuesta clara realizada por la actual Junta de Gobierno del ICAV a favor de la Mediación ha permitido alcanzar el objetivo propuesto.

Pero nuestra tarea no ha finalizado con la creación del CMICAV. Al contrario, la implementación efectiva del CMICAV exige asumir nuevos retos, teniendo que buscar soluciones imaginativas como ocurre con la puesta en marcha de todo nuevo proyecto donde afloran nuevas necesidades, nuevas formas de trabajar y de relacionarse. Ante estos nuevos retos, la Comisión de la Sección sigue con ilusión su trabajo, asesorando, colaborando y, si es preciso, ejerciendo una crítica constructiva, pues esto es lo que nos demandan los integrantes de la Sección, la más numerosa del Colegio de Abogados, con un número de miembros superior a los 450 Abogados.

3. CARACTERÍSTICAS Y EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL CMICAV

En la base de todo este gran proyecto de mediación subyacen varios elementos fundamentales a tener en consideración:

1. El evidente interés por la mediación por parte del ICAV
2. El interés y motivación de muchos de sus colegiados con una formación y preparación destacada para poder actuar como mediadores.
3. Las diferentes ediciones de un Máster de Mediación de prestigio, organizado por el ICAV en colaboración con el CEU, superado con éxito por cientos de personas.
4. La existencia de una importante Sección de Mediación con muchas personas formadas y motivadas para trabajar en mediación y una Comisión plenamente activa y preparada para impulsar la mediación en Valencia.
5. La presentación de diferentes propuestas y estudios para crear un futuro Centro de Mediación del ICAV.

En el mes de enero de 2012 se empezó a diseñar el nuevo Programa con el modelo, la estructura, el funcionamiento, los contenidos y las actividades a desarrollar por el futuro CMICAV y el día 2 de abril de 2012 abrió sus puertas por primera vez.

3.1 Estructura organizativa:

La dirección corresponde a varias personas, integrantes de la Junta del Colegio, que ha impulsado de forma decidida la creación del Programa. Bajo esta dirección colegiada, está una coordinadora y una persona responsable de los temas administrativos. La colaboración de las personas que llevan a cabo, de forma totalmente voluntaria y altruista, los turnos de atención e información y las consiguientes mediaciones, es imprescindible para el funcionamiento del modelo de Centro de Mediación que se adoptó y para el funcionamiento del Programa de Mediación, que en su formato actual tiene una duración prevista hasta marzo/ abril de 2013. A partir de esa fecha puede prorrogarse con modificaciones, actualizaciones, mejoras y adaptaciones a las circunstancias concretas que la práctica haya mostrado como necesarias o convenientes.
Debe mencionarse también la importante colaboración y soporte por parte de la Sección de Familia y de la Comisión de la Sección en toda la génesis y desarrollo del Programa.

3.2 Puntos de Información y atención a los ciudadanos del CMICAV

Inicialmente se programaron dos puntos de atención:
En la sede del propio Colegio de Abogados y en la Ciudad de la Justicia de Valencia, donde se encontró un soporte total por parte de su decano D. Pedro Viguer y por parte de la mayoría de jueces que están participando activamente a través de las derivaciones de casos al CMICAV. Estos dos puntos de atención funcionan diariamente por las mañanas en la Ciudad de la Justicia y en la sede del CMICAV y además dos tardes por semana en la sede del CMICAV.

Mediante acuerdo posterior con el Ayuntamiento de Torrent se abrió un nuevo servicio de atención a los ciudadanos en la ciudad de Torrent específico para atender las demandas de facilitación e intermediación hipotecaria, que es atendido un día a la semana (viernes) en las dependencias de "Nous Espais" de Torrent

Mediante un convenio de características similares firmado con el Ayuntamiento de Valencia, se abrieron dos nuevos puntos de atención a los ciudadanos: Uno en la sede de los Servicios Sociales de Mesón de Morella, en donde un día a la semana (lunes) se atienden básicamente problemáticas hipotecarias y otro que abre igualmente un día a la semana (miércoles) en el Punto de Encuentro Familiar de Viveros, en el que se atienden, en especial, a personas con problemáticas familiares a las que se informa y ofrece la posibilidad de la mediación.

En septiembre está previsto abrir tres nuevos Servicios de Información sobre mediación en Gandía, Carlet y Requena, sin olvidar que otros ayuntamientos y circunscripciones judiciales han mostrado también interés en poder disponer de Servicios similares, gestionados a través del CMICAV.

3.3 Génesis: confección del listado de personas integrantes del Programa y del listado de mediadores

Para poder atender estos Servicios del CMICAV, informar a los ciudadanos y ofrecer la posibilidad de la mediación, durante el mes de febrero de 2012, se lanzó una convocatoria a las personas colegiadas y ejercientes del ICAV, que acreditasen formación en mediación y que tuviesen interés en participar en el Programa de Mediación. Se presentaron más de 300 solicitudes para participar en el Programa. De ellas 275 correspondían a personas que se integraron en el Programa, ya fuese porque acreditaron formación suficiente y finalizada en mediación o porque tenían interés y en ese momento estaban cursando el "Experto de Mediación Civil y Mercantil" del Colegio de Abogados de Valencia. Las 275 personas que actualmente integran esta primera lista, son las que permiten que los distintos puntos de información y atención funcionen cada día, ya que el CMICAV ha organizado unos turnos de atención que están operativos gracias a la colaboración de estos profesionales que integran el gran equipo humano del Programa de mediación del CMICAV .

Los ciudadanos pueden acudir directamente a cualquiera de los puntos mencionados del CMICAV o pueden ir por indicación de sus letrados o de Servicios Sociales, o a consecuencia de una derivación judicial, en cuyo caso, generalmente, reciben esta primera información en la sede de la Ciudad de la Justicia, si se trata de personas de Valencia capital o en la sede de la Delegación del ICAV de Gandía o en la sede de los juzgados de Requena o de Carlet

Con la información suministrada en el propio formulario de solicitud se organizó un segundo listado, integrado por personas incluidas en el general y que recoge a los profesionales con formación finalizada y acreditada en

mediación. Este listado está integrado inicialmente por 145 personas, que han acreditado más de 200 horas de formación finalizada en mediación y son precisamente estos profesionales los que llevan a cabo las mediaciones que surgen de las sesiones informativas.

3.4 Realización de las mediaciones.

Las personas usuarias son atendidas e informadas, de forma conjunta o individualizada, ya sea solas o acompañadas de sus abogados. Si acude una primera persona y firma el formulario de solicitud de mediación, el CMICAV se pone en contacto con la otra u otras partes y les ofrece la posibilidad de acudir a una sesión informativa para poder disponer de la misma información que la primera parte. Si todas las partes, muestran su voluntad de participar en la mediación, firmando la solicitud, el CMICAV designa a la persona mediadora que corresponda del listado de mediadores (ordenado de forma totalmente aleatoria). La mediación se puede llevar a cabo en la propia sede del ICAV o en el despacho o espacio adecuado para tal fin de que dispongan los mediadores designados. Generalmente, se están haciendo las mediaciones en comediación.

3.5 Datos a fecha 22 de julio de 2012

- Total de Expedientes abiertos: 201
- Expedientes de temáticas civiles y mercantiles: 32
- Expedientes de temáticas familiares: 87
- Expedientes de temáticas hipotecarias: 82
- Derivaciones judiciales: 35
- Procedimientos con un proceso judicial iniciado: 64
- Mediciones empezadas y no finalizadas: 34

4. FORMACIÓN INICIAL Y CONTINÚA DE LOS MEDIADORES DEL CMICAV: CURSOS GRATUITOS Y OBLIGATORIOS

A la hora de buscar un mediador/a hay que tener en cuenta su cualificación profesional que requiere de una formación específica. El mediador/a debe tener amplios conocimientos de distintas disciplinas que provienen fundamentalmente del ámbito del derecho y de la psicología, y así mismo debe de trabajar en la potenciación de una serie de características personales como flexibilidad, tolerancia, conocimiento de sí mismo, que le permitan estar en las mejores condiciones a la hora de afrontar el desempeño de su función. El usuario debe informarse sobre el coste y la duración de la mediación y elegir profesionales que hayan recibido una formación post-grado específica que les capacite para el desempeño de la función de mediador/a.

Una vez elija el servicio de mediación que le va a atender, nos tenemos que hacer las siguientes preguntas: ¿Cuál es su coste económico? y ¿Cuánto tiempo durará el proceso de mediación?
En nuestro país no existe una legislación a nivel estatal que regule quién está específicamente formado para ejercer de mediador/a. Desde el Centro de Mediación del ICAV, gracias a la labor de Ana Vall, y a través de la propia Sección de Mediación del ICAV, gracias a la colaboración de Mª. Teresa Alcalá y de Concepción García, se están impartiendo numerosos talleres, cursos y charlas para la formación continúa de los Mediadores adscritos al Servicio de Mediación.

ACCIONES FORMATIVAS MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS DURANTE LOS AÑOS 2011/12 POR LA SECCION MEDIACIÓN DEL ICAV

1-03-11.- **Charla divulgativa: "La Mediación: Un nuevo reto para los Abogados**": **Ana Vall Riu**: ex directora del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña.
19-05-11.- **Jornada de Mediación Penal**: "La justicia restaurativa: mediación penal y penitenciaria. La experiencia de la Comunidad de Madrid". **José Luis Segovia**. Proyecto piloto de mediación penal en los Juzgados de Valencia. Fiscal Coordinador Sección mediación intrajudicial penal **Eduardo Olmedo**.
11 y 12 de julio de 2011.- **Taller Práctico de Mediación Penal y Penitenciaria**. **Ana Vall Riu.**
24 y 26 de octubre de 2011:- **Taller de Mediación Civil y Mercantil**. **Thelma Butts.**
16 y 17 de noviembre de 2011. **Taller de Preguntas: "Preguntando para transformar". Yolanda Muñoz.**

ORGANIZADOS POR LA SECCIÓN DESDE EL CMICAV: Talleres gratuitos

19 y 20 de abril de 2012.- **Taller: "La sesión informativa**" .**Nuria Villanueva.**
26 y 27 de abril del 2012.- **Taller: "Mediaciones Hipotecarias"**. **Salvador Puntes y Martha Hernández.**
14, 15, 21, 22 ,28 y 29 de junio del 2012.- **Taller: "Técnicas de Mediación: Gestión de la ira y las emociones". Thelma Butts.**

5 y 6 de julio de 2012.-**Taller: "Mediación en la Empresa Familiar". Manel Canyameres.**

5. CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS MEDIADORES DEL CMICAV Y DEL PROPIO CMICAV

Los profesionales mediadores del CMICAV realizan una función social evidente, que exige establecer unas normas deontológicas para el ejercicio de la mediación. La actuación del mediador se ha de regir por criterios de competencia, independencia, autonomía, neutralidad, imparcialidad y confidencialidad.

Existen referencias a códigos de conducta en el RD-Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Así en el Art. *12.- Calidad y autorregulación de la mediación-* se señala que el Ministerio de Justicia y las Administraciones públicas competentes, en colaboración con las instituciones de mediación, fomentarán la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, la elaboración de códigos de conducta voluntarios, así como la adhesión de aquellos y de las instituciones de mediación a tales códigos. Por su parte, en el apartado IV de la Exposición de Motivos del propio RD-Ley, cuando se hace referencia al Titulo III que contiene el estatuto mínimo del mediador, con la determinación de los requisitos que deben cumplir y de los principios de su actuación, se hace mención al Código de conducta europeo para mediadores, que supone el modelo guía por cuanto se explicitan las circunstancias que el mediador ha de comunicar a las partes para garantizar su imparcialidad.

Por lo anteriormente señalado, se hacía necesaria la creación de un Código deontológico propio del CMICAV.

La Comisión Ejecutiva de la Sección de Mediación del ICAV, elaboró y propuso a la Junta de Gobierno del ICAV la aprobación de un Código Deontológico. La Junta de Gobierno, recogiendo la propuesta recibida, procedió con celeridad a la aprobación del mismo.

En lo referente a la responsabilidad civil de los mediadores del CMICAV y del propio CMICAV, encontramos el marco legal en el *articulo 14 del RD-Ley 5/2012, de 5 de marzo, – Responsabilidad de los mediadores y de las instituciones de mediación-* en el que se indica que *"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".* El ICAV en cumplimiento del citado RD-Ley 5/2012, de 5 de marzo, desde el 1 de marzo de 2012 ha ampliado la Póliza de Responsabilidad Civil incorporando una cláusula especifica a las ya existentes por la que queda cubierta dentro de las Garantías de la Póliza, la actividad de Mediación desarrollada por los asegurados y por el CMICAV.

6. CONTEXTO DEL DESARROLLO DE LAS MEDIACIONES EN EL CMICAV.

Con la puesta en marcha del proyecto piloto desarrollado desde el CMICAV, los Abogados con formación en mediación que colaboramos en el mismo, tanto llevando a cabo las mediaciones como haciendo labor divulgativa de la Mediación, nos hemos ido encontrando con una serie de inconvenientes en el día a día que conviene analizar:

a) Desde un punto de vista meramente material y económico, podríamos destacar los siguientes:

1.- Localización de usuarios.- Nos encontramos muchas veces con que resulta difícil contactar telefónicamente con los usuarios, especialmente con aquéllos que no han acudido directamente a solicitar el servicio, con la pérdida de tiempo y de recursos que ello conlleva, pues nos obliga a hacer innumerables llamadas telefónicas en diversos horarios, muchas veces desde nuestros propios teléfonos profesionales.

2.- Horarios.- También en ocasiones nos vemos obligados, siempre en aras a poder llevar a cabo la mediación para la cual hemos sido requeridos, a adaptar nuestros horarios a la disponibilidad horaria de los usuarios, llegando incluso a celebrar sesiones nocturnas o dominicales.

3.- Disponibilidad de despachos adecuados.- Si bien el ICAV ha adecuado varios despachos para realizar las mediaciones, éstos se han demostrado claramente insuficientes, primero por su número, pues nos estamos encontrando con una gran cantidad de solicitudes, y luego por su limitación horaria, pues podemos hacer uso de ellos únicamente de lunes a viernes y en horario diurno, lo que nos obliga en muchas ocasiones a realizar las sesiones en nuestros propios despachos profesionales, obligándonos a su vez a adaptar los mismos a las nuevas necesidades.

4.- Gratuidad del servicio.- Si a todo lo anterior unimos el hecho de que la colaboración profesional de los mediadores es total y absolutamente altruista, sin percibir prestación económica alguna, llegamos a la conclusión de que buena parte del coste de las mediaciones recae directamente sobre los mediadores, resultando en ocasiones bastante gravoso para ellos, no sólo económicamente sino también a nivel personal.
b) Desde el punto de vista de recursos humanos, podíamos considerar los siguientes:

1.- Con los usuarios: Hemos observado que en muchas ocasiones buscan asesoramiento jurídico (confundiendo al mediador con un abogado) o buscan que el mediador les dé soluciones a sus conflictos o, al menos, pautas para solucionarlos (confundiéndonos con terapeutas o psicólogos).

2.- Con otros profesionales jurídicos: Nos vemos en la necesidad de luchar con las reticencias de muchos abogados, que desconfían del proceso de mediación y que hacen que el mismo se malogre incluso con anterioridad a la sesión informativa, recomendando al cliente que no acuda a ninguna sesión por entender que son tretas jurídicas de la otra parte para dilatar u obtener información a su favor.

También nos hemos encontrado con derivaciones judiciales en términos de: *Se deriva a mediación a fin de que los mediadores establezcan las pautas del convenio regulador…* demostrando con ello un gran desconocimiento del espíritu de la Mediación y ocasionando clara confusión entre los usuarios.

Éstos son sólo algunos ejemplos de nuestro día a día, todos ellos ligados todavía a un gran desconocimiento de la Mediación, no sólo de los usuarios sino también de los profesionales jurídicos y de las instituciones, por lo que se hace necesaria su difusión y divulgación orientada tanto a la información de los usuarios como a la formación de los profesionales relacionados con la misma. Por otro lado, en el orden económico, también resulta necesaria la regulación de los honorarios de los mediadores y demás gastos de la Mediación, así como de su forma de asumirlos, con especial mención a la Asistencia Jurídica Gratuita, pues resulta evidente que la gratuidad del servicio ha de ser limitada en el tiempo y orientada exclusivamente a su difusión.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN: CONSTRUYENDO JUSTICIA, GOBERNABILIDAD Y PAZ DESDE LA ÉTICA DEL CUIDADO, COMO LIDERAZGO Y ACCIÓN PARA EL CAMBIO

Antonietta Jeanette Bastidas Hernández

VENEZUELA

LA MEDIACIÓN: CONSTRUYENDO JUSTICIA, GOBERNABILIDAD Y PAZ DESDE LA ÉTICA DEL CUIDADO, COMO LIDERAZGO Y ACCIÓN PARA EL CAMBIO

Antonietta Jeanette Bastidas Hernández
VENEZUELA
abastidas@ugr.es
ajbastidas@ucla.edu.ve

Mediadora. Activista de Cultura de Paz, Derechos Humanos, Ética del Cuidado y Perspectiva de Género. Locutora. Licenciada en Psicología (UCAB, Caracas - Venezuela). Master en Psicología Social de la Educación (UM, Minneapolis - Estados Unidos). Doctoranda en Estudios de las Mujeres y de Género (UG, Granada - España). Coordinadora de la Maestría Desarrollo Integral de la Mujer (UCLA). 680 horas de formación en Gestión de Conflictos y Cultura de Paz (Escocia, Estados Unidos, Canadá, Suiza, Israel, España, Venezuela). Cofundadora (2001), miembro del Consejo Directivo (2001-2011, miembro del Consejo Asesor y docente del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, Venezuela (desde 2001). Autora de artículos, ensayos y coautora de textos sobre Cultura de Paz y Perspectiva de Género. 39 años de ejercicio profesional. 25.000 horas como consultora, docente, y psicoterapeuta. Ponente en la V y VI Conferencia Internacional del FMM, Crans-Montana, Suiza (2005) y Jerusalém, Israel (2007). Miembro de la Asociación Internacional de Resolución de Conflictos (Estados Unidos, 2001) y del Foro Mundial de Mediación (2005).

INTROITO NECESARIO

Si los seres humanos no nos relacionáramos, no existiría la posibilidad de conflicto. Esto es lo que ocurre en los espacios silenciosos de los camposantos. El conflicto, sin embargo, es un sistema dinámico, un proceso de intercambio particular, una manera de interactuar las personas, una expresión del vivir tan natural como comer, dormir, trabajar o aprender; es un producto social, consecuencia de las relaciones humanas.

El conflicto es una crisis en una relación, afirma Christopher Moore[97] (1995) Es un espacio inestable, un tiempo decisivo, un punto de inflexión, una faceta de transformación. En la escritura china, las ideas y los conceptos se expresan mediante pictogramas e ideogramas, símbolos, abstracciones. El ícono que representa el concepto crisis (**危机**, *wei-ji*) se construye mediante la yuxtaposición de dos ideogramas, uno de los cuales significa riesgo, mientras el otro encarna el concepto de oportunidad.

[97] A efectos de evitar "sesgos atribucionales" que tienden a asignar por defecto una autoría masculina ante iniciales "neutras", en esta presentación se ha optado por la explicitación de los nombres completos de autoras y autores la primera vez que se les cita, así como en la bibliografía final.

De este modo, el conflicto integra ambos elementos en potencia: significa el peligro y también simboliza la esperanza.

LA PRIMERA PARTE DEL IDEOGRAMA

La realidad actual del planeta evidencia, entre otros retos, grandes mayorías de la población con necesidades básicas insatisfechas, un potencial bélico capaz de destruir el planeta unas 60 veces, el caos de una economía global regida por las leyes del insaciable mercado, la pervivencia de un esquema patriarcal que impone la desigualdad casi como una ley de la naturaleza... Todo ello quebranta los pilares de nuestras vidas y nos abruma con la inmensidad del peligro.

A nivel interpersonal y social, el manejo inadecuado de los conflictos Incrementa los riesgos y los costos emocionales, financieros, comunicacionales. Incluso hay quienes hacen apología sobre la naturaleza adversarial de los seres humanos, bajo el criterio que estaríamos "condenados" a la violencia.

CRONOLOGÍA DEL CONFLICTO HUMANO: UNA VISIÓN SOCIOANTROPOLÓGICA

Ciertamente, con demasiada frecuencia encontramos evidencias de una (con)vivencia basada en el poder de unos seres humanos sobre otros, a costa de la práctica de la relación (María Milagros Rivera Garretas, 1997), lo cual pareciera apoyar la tesis de una "naturaleza agresiva" en los seres humanos. Sin embargo, las investigaciones paleontológicas, arqueológicas, genéticas y los estudios realizados en fósiles humanos no muestran huellas de violencia física en nuestros antepasados, desde la Eva mitocondrial hallada en Tanzania y el Adán cromosómico descubierto en Etiopía, con una antigüedad de unos doscientos mil años.

Es decir, no hay bases para afirmar la tesis "desde el principio fue la violencia", al menos en lo que se refiere a la violencia física. En otras palabras, el género humano desde tiempos remotos ha profundizado en los procesos de socialización como opción colectiva para potenciar capacidades y para satisfacer necesidades individuales y grupales, por cuanto en el proceso de socialización se logra la conciencia de sí a través del reconocimiento e interiorización de la alteridad (Francisco Muñoz y Mario López Martínez (2000)

En otras palabras, la especie sapiens sapiens, en sus versiones masculina y femenina, parece haber convivido armónicamente, durante el largo recorrido nómada, desde hace cien mil años y hasta el desarrollo de la agricultura, hace entre treinta mil y quince mil años (William Ury, 2000).

Durante el nomadismo la humanidad satisfacía necesidades básicas aprovechando los recursos naturales, de los cuales dependía: agua, plantas, animales, cuevas, arboledas. No tenían sentido de pertenencia ni arraigo ni dominio; su paisaje variaba sistemáticamente. Nadie tenía "posesión" del agua, el aire, la fruta, las personas… Así, el estadio evolutivo de las sociedades recolectoras, cazadoras y hortícolas pudo transcurrir con un reparto funcional de actividades acordado, en autonomía, sin jerarquías -heterarquía-, asumiendo tareas y responsabilidades tanto en función de las capacidades individuales como de las necesidades colectivas, con una valoración igualitaria de los seres humanos (Jeanette Bastidas, 2009).

La agricultura modificó hábitos, trajo consigo el sedentarismo, surgió la maravillosa posibilidad de acumular alimentos para los tiempos de escasez, de gestionar las necesidades económicas, sociales, políticas…y también la codicia, el poder de unos seres humanos sobre otros en el reparto de los "bienes": la comida, la cueva, las tareas de la cotidianidad, y el uso de la fuerza física o verbal, la violencia o la amenaza de su uso como mecanismo de control social.

Al hacerse más compleja la realidad, la organización social y las relaciones, pudo incorporarse progresivamente la violencia, por acción o por omisión, en la cotidianidad de la experiencia humana, con su legado "del sufrimiento individual y cotidiano…que se reproduce a sí mismo a medida que las nuevas generaciones aprenden de la violencia de las anteriores, las víctimas aprenden de sus agresores y se permite que perduren las condiciones sociales que favorecen la violencia" (Nelson Mandela, 2003: v)

Según la Organización Mundial de la Salud (2003: 5) violencia es "el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra sí mismo/a, contra otra persona o un grupo o una comunidad, que

cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones"

Es evidente entonces, que la violencia se constituye en la carencia de cuidado de las partes en conflicto, usualmente consigo mismas y sistemáticamente con la otra parte. Es ruptura del poder comunicativo, de la intersubjetividad. Es la privación del uso de la libertad comunicativa (Vicent Martínez Guzmán, 2001) y representa la destrucción física y/o simbólica.

LOS MECANISMOS DE ACCESO A LA JUSTICIA Y EL CUIDADO

En su itinerario evolutivo la humanidad ha creado dispositivos para manejar las diferencias, hacer justicia, cuidarse, desde distintos niveles de conciencia. A partir de la transformación que en diversos órdenes representó la agricultura, surgió también el afán de posesividad, de dominio sobre un pedazo de tierra y otros bienes materiales, así como también sobre las ideas y las personas: el poder de la anarquía y de la fuerza, un mecanismo primitivo para lidiar con los desacuerdos, de arcaica generación, centrado en el "ojo por ojo", que, al decir de Gandhi, muy pronto deja a todo el mundo ciego.

Luego se estructuró el paradigma de la justicia, balanza-equilibrio, deberes/derechos, como alternativa de segunda generación. Sin embargo, el enfoque legal ha resultado insuficiente para garantizar la equidad: los procesos son lentos, costosos -en términos económicos y emocionales-, frustrantes, los tribunales colapsan, se cuestiona la probidad de quienes operan el sistema de justicia. Y al final, la sentencia nos recuerda que "alguien gana y alguien pierde"

Surge entonces la opción de tercera generación: la gestión pacífica de las disputas y los desacuerdos: los medios avanzados de resolución de conflictos, negociación, consenso, mediación, construcción compartida de la paz, caracterizados por el protagonismo de las partes, con acuerdos de mutuo beneficio, opciones ganar-ganar, empatía, transformación de relaciones, buen trato, rapidez y bajo coste emocional y financiero. Es el ámbito de la política en su acepción más genuina, para resolver los problemas de la convivencia (Ramón Guillermo Aveledo, 1998)

La magnitud de los problemas que enfrenta actualmente la humanidad requiere de un mecanismo más eficiente, de un nivel de desarrollo humano superior que apela a la conciencia moral. Es el representado por la ética del cuidado, el paradigma de cuarta generación, desde la filosofía para la paz. Comparto el criterio de Francisco Muñoz (2001) para quien la Paz es compleja, conflictiva, imperfecta, creativa; se expresa como una práctica y una realidad social a lo largo de toda la historia de la humanidad, y es también un instrumento para evaluar y promocionar el bienestar, el equilibrio y la armonía de las sociedades.

Implica una organización de la vida en común basada en la democracia real, el pluralismo, la libertad y la responsabilidad. (Aveledo, 1998) Es transitar de la fuerza a la palabra, como expresó Federico Mayor Zaragoza (2010), en la inauguración de la VII Conferencia del Foro Mundial de Mediación Es vivir armoniosamente en el desacuerdo, tolerándolo y procesándolo pacíficamente, más allá de la hegemonía del "somos uno y pensamos igual", y de la dicotomía perversa "nosotr@s buen@s y ell@s mal@s".

ESTADIOS DE LA CONCIENCIA

Desde el egocentrismo primitivo centrado únicamente en la propia persona, los seres humanos hemos avanzado hacia el etnocentrismo que valida la tribu, el clan, el grupo, el "nosotros". En la actualidad, a pesar de los tiempos turbulentos que vivimos, con su complejidad sistémica, tenemos la posibilidad real de construir una conciencia mundicéntrica. En ella se expande la identidad individual para incluir el reconocimiento de todas las criaturas, más allá de raza, color, sexo, etnia, credo, orientación sexual, género, edad… "todas y todos" (Ken Wilber, 2008) En mi criterio, en ese espacio de equilibrio dinámico, de autoregulación, nos reconocemos múltiples y contradictori@s, e igualmente valios@s,

Un análisis de los distintos niveles de conciencia estructurados en el proceso de desarrollo de la humanidad en el devenir civilizatorio, nos permiten comprender la hostilidad frente a la "diferencia", así como también la conciencia integral que se expresa desde la ética del cuidado. Francois Marie Arouet, mejor conocido como

Voltaire (1694-1778), lo expresaba de la manera siguiente hace un poco más de siglos: “no estoy de acuerdo con tus ideas, pero daría mi vida defendiendo tu sagrado derecho a expresarlas”

LA SEGUNDA PARTE DEL IDEOGRAMA: LA ÉTICA DEL CUIDADO

Todas las formas de vida necesitan cuidado para sobrevivir y satisfacer necesidades; es una experiencia vivida, que se reedita a lo largo de todo el curso vital. La especie humana racional/relacional es frágil, a pesar de su elevado nivel de especialización y complejidad. La filosofía para la paz como lógica práctica de inspiración kantiana, se fundamenta precisamente en el reconocimiento de la vulnerabilidad humana: “la naturaleza humana es como un tronco de leña que se quiebra con facilidad y resulta muy difícil de enderezar” (Immanuel Kant, 1985: 50), si no fuera porque vivimos con las otras y los otros.

La ética del cuidado es una capacidad, un imperativo moral, una disposición y un compromiso. Se construye en la interacción, en la expresión de genuino interés y contribución activa, tanto al bienestar propio como al de las demás personas. Implica la satisfacción de sus necesidades con criterio de derechos y equidad, en un contexto que integra la razón y la emoción en la prevención, expresión, contención y transformación de los conflictos.

También es un proceso reflexivo que permite a cada parte saber qué necesita personalmente y es un ejercicio comunicativo que ofrece a cada persona la posibilidad de hacer el bien y evitar lastimar o hacer daño a otras personas -el principio de ahimsa Gandhiano, noviolencia y respeto a la vida-, con benevolencia y reciprocidad (Carol Gilligan, 1982, 1986; Nel Noddings, 1984). Dar y recibir cuidado es una necesidad humana básica. Implica relaciones de seguridad, confianza y solícita atención.

Una de las tareas fundamentales de la mediación es contribuir a la creación de relaciones de empatía y (re)conocimiento de la singularidad y la diversidad. Implica una oportunidad para satisfacer las necesidades individuales y colectivas con justicia y gobernabilidad, representada por múltiples formas de coordinación de las acciones individuales, las cuales son las fuentes primarias en la construcción del orden social.

La ética racionalista del contrato, no obstante su bagaje de leyes y procedimientos, ha sido insuficiente para manejar adecuadamente la complejidad de los desacuerdos, debido al pensamiento dicotómico, es decir, el enfoque binario de oposición público/privado, razón/emoción, masculino/femenino, bueno/malo. Es ineludible superar la dualidad, complementar la ética del contrato con la ética del cuidado y la compasión, de manera transversal y estratégica.

Desde la ética del cuidado, la mediación reafirma, cognitiva y afectivamente, la dignidad y los derechos de todos los seres humanos, con perspectiva múltiple: cómo me siento por lo que alguien me hace, cómo me siento por lo que otras personas se hacen entre sí, cómo me siento por lo que hago a otras personas (Martínez Guzmán, 2005). Legitima la pertinencia del conflicto como manifestación de las diferencias y como mecanismo eficiente de búsqueda de justicia y de cuidado. De igual manera, legitima a las partes como protagonistas e interlocutoras válidas y reivindica el proceso mediador como estilo de vida, favoreciendo el fortalecimiento de la interdependencia desde la aceptación de la fragilidad humana.

Y lo hace con criterio de pensamiento complejo, reconociendo el poder político de la paz, afirmando la paz imperfecta, la cual se corresponde con un ser humano tensionado, “conflictivo”, a veces violento y sin embargo, también altruista, cooperativo y solidario, sobre quien se pueden promover procesos de empoderamiento pacifista (Francisco Muñoz, Joaquín Herrera Flores, Beatriz Molina Rueda y Sebastián Sánchez Fernández, 2005)

De esta manera robustece la gobernabilidad, los acuerdos básicos, límites, fronteras y pactos de coordinación entre todos los sectores sociales, que garantizan una relación de cuidado entre los gobiernos y la ciudadanía, en el entramado de deberes y derechos, ante las demandas de transparencia y justicia social de las grandes mayorías.

Es decir, la ética del cuidado exige el cumplimiento de la ética de la justicia y en la mediación contribuye, significativamente, a la comprensión de la naturaleza dialéctica de los conflictos, cambia las formas comunicacionales entre las partes, propicia la escucha activa, permite un adecuado manejo emocional y cognitivo, favorece la construcción de personas que confían en sí mismas y en las demás (Álvaro Restrepo y Jaime Barrera, 2005). La mediación es un espacio privilegiado para el aprendizaje y profundización de la ética humanista del cuidado, por su insistencia en el reconocimiento mutuo, la racionalidad estratégica, la atención a las necesidades de cada persona, la prevención del abuso de poder, la búsqueda de balance y equilibrio, el reencuadre perceptivo, la creación de entornos de seguridad para las partes, la construcción colectiva de normas y de acuerdos.

Es, en la perspectiva de Michael Foucault (2005) 1- cuidado sistemático de si, autoconocimiento y acción sobre sí para (re)crearse, 2- cuidado recíproco desde la noviolencia y la compasión, y 3-cuidado de la ciudad, cooperación, comunidad, responsabilidad compartida, valoración de las posibilidades de encuentros, desencuentros y reencuentros.

TIEMPO DE MEDIACIÓN LIDERAZGO PARA EL CAMBIO

La mediación es un dispositivo de consenso, sustentado en la ética de la justicia desde, por y para las personas (partes en conflicto). Igualmente tiene un inmenso potencial como un paradigma de la ética del cuidado, es decir, las actividades de apoyo y acompañamiento para asegurar a cada una de las partes, a la relación entre ellas, y al contexto de la mediación, la protección necesaria para compensar las fragilidades y desequilibrios de poder, mediante la coordinación de acciones -gobernabilidad-, satisfaciendo las necesidades.

En el proceso, las partes desarrollan competencias que les permiten valorar y resolver sus diferencias efectivamente, mientras aprenden a cuidar de sí mismas, cuidar a la(s) otra(s) parte(s), y cuidar el espacio de la relación, con un saber situado, compasivo, comprensivo y una manera de hacer/ser que fortalece la cultura de la paz.

La mediación encarna una perspectiva prometedora y poco explorada del liderazgo como la capacidad humana y la disposición (individual o colectiva) para resolver los dilemas personales y contribuir activamente al desarrollo de competencias en otras personas, para facilitar el consenso, los contextos de paz y la inclusión de todas y todos (Nelly Cuenca, 2007)

La ética del cuidado, fundamentada en la valoración suprema del sí mismo y (con la misma intensidad) de la legitimidad de la alteridad, es el alma de la mediación como homeóstasis social, como forma de vida y de acción política, que la potencia y la transforma en la mayor fortaleza de la cual dispone la humanidad. Por todo ello, la ética del cuidado es el espíritu del "Tiempo de mediación, liderazgo y acción para el cambio", que constituye la línea conductora de la VIII Conferencia del Foro Mundial de Mediación.

REFERENCIAS

Aveledo, Ramón Guillermo (1998) *Violencia y política: una relación contradictoria.* Revista Notas y Documentos. Caracas: Publicación de la Sección Venezolana del Instituto Internacional Jacques Maritain.

Bastidas Hernández, Jeanette (2009) *Formulaciones de la ética del cuidado desde el feminismo: propuestas, lecturas y relecturas.* Investigación realizada para obtener el Diploma de Estudios Avanzados DEA del Doctorado Estudios de las Mujeres y de Género. Universidad de Granada, España.

Cuenca, Nelly (2007) *Manual de liderazgo y resolución de conflictos.* Barquisimeto: Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del estado Lara CRC.

Foucault, Michael (2005) *Hermenéutica del sujeto.* La Plata: Altamira

Gilligan, Carol (1982) *In a different voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge: Harvard University Press

Kant, Immanuel (1985) *Filosofía de la Historia*. México: Fondo de Cultura Económica

Mandela, Nelson (2003) *Prólogo del Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud.* Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Martínez Guzmán, Vicent (2001) *La filosofía para la paz como racionalidad práctica.* Valencia: Universidad Jaume de Castellón.

Martínez Guzmán, Vicent (2005) *Podemos hacer las paces. Reflexiones éticas tras el 11 S y el 11 M.* Bilbao: Desclée de Brouwer.

Mayor Zaragoza, Federico (2010) *Discurso de apertura.* Ponencias de expertos en mediación VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación. "Mediación, justicia y gobernabilidad: una oportunidad para la paz". Barquisimeto: Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Versión digital.

Moore, Christopher (1995) *El proceso de mediación. Métodos prácticos para resolver conflictos.* Buenos Aires: Granica.

Muñoz Francisco y López Martínez, Mario (2000) *Historia de la Paz. Tiempos, actores y espacios.* Granada: Editorial Universidad de Granada.

Muñoz Francisco y Molina Rueda Beatriz (2007) *Una paz compleja, positiva e imperfecta* (Cf). Instituto de Paz y Conflictos de la Universidad de Granada.

Muñoz Francisco, Herrera Flores Joaquín, Molina Rueda Beatriz, Sánchez Fernández Sebastián (2005) *Investigación para la paz y los derechos humanos desde Andalucía.* Cf. Ponencia *El poder político de la paz.*

Noddings, Nel (1984) *Caring: A Feminine Approach to Ethics and Moral Education*. Berkeley: University of California Press.

Organización Mundial de la Salud (2003) *Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud.* Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Restrepo Álvaro y Barrera, Jaime (2005) *La educación desde las éticas del cuidado y la compasión.* Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Rivera Garretas, María Milagros (1995) *La Historia de las mujeres. Es hoy la Historia?* En La Historia de las mujeres en el nuevo paradigma de la Historia. Colección Laya, núm. 17, Asociación Cultural Al-Mudayna, Madrid: Universidad Complutense, pp. 63-72.

Ury, William (2000) *Alcanzar la paz.* Buenos Aires: Paidós

Wilber, Ken (2008) *La visión integral.* Barcelona: Editorial Kairos

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

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

UN MODELO DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS EN LA EMPRESA FAMILIAR

Antonio José Sastre Peláez
Nuria Belloso Martín
ESPAÑA

UN MODELO DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS EN LA EMPRESA FAMILIAR

Antonio José Sastre Peláez
Nuria Belloso Martín
ESPAÑA
nubello@ubu.es

NURIA BELLOSO MARTÍN

Catedrática habilitada de Filosofía del Derecho en la Universidad de Burgos, es Directora de las VII Ediciones del *Curso de Especialista Universitario en Mediación Familiar de la Universidad de Burgos* (330 horas), desde el curso 2004-2005 hasta la actualidad. Ha sido docente en diversos Cursos de Especialista (Universidad de Burgos, Universidad de Córdoba –Argentina-) y Máster (Universidad de Cantabria). Cuenta con numerosas publicaciones relacionadas con la mediación (autora y organizadora). Dirige varias Tesis Doctorales relacionadas con el tema de la mediación. Ha participado como ponente en Congresos sobre Mediación, nacionales e internacionales. Ha realizado prácticas en el Núcleo de Práctica Jurídica y en Centros de Mediación de diversas Universidades brasileñas así como en centros de mediación comunitaria en las favelas de Rio de Janeiro, Fortaleza y Salvador de Bahía. Participa en varios proyectos de investigación relacionados con la mediación.

ANTONIO JOSÉ SASTRE PELÁEZ

Licenciado en derecho por la Universidad de Valladolid 1984. Lleva ejerciendo como abogado 27 años. Empresario desde 1990. Especialista Universitario en Mediación Familiar por la Universidad Pontificia de Salamanca en 1999. Lleva ejerciendo como mediador familiar desde el año 2001. Director del curso de postgrado universitario de Mediación Familiar de la Universidad Europea Miguel de Cervantes de Valladolid (2007-2008). Subdirector del mismo curso en la Universidad de Burgo (2003-2012). Cofundador y colaborador de la Cátedra de Empresa Familiar de la UEMC de Valladolid, año 2009. Autor de *¡A mediar tocan!,* (Barcelona, Gedisa, 2008). Guionista y productor del primer DVD en dibujos animados sobre mediación escolar "Los Superhéroes de la Mediación" (proyecto de Aulas de Pacificación). Profesor en diversos postgrados universitarios (UVA y UEMC de Valladolid, UBU de Burgos, UC Cantabria y Pontifica de Salamanca). Coordinador científico de y ponente de congresos internacionales sobre resolución de conflictos y mediación. Profesor de la Academia de Policía Municipal del Ayuntamiento de Valladolid en gestión de conflictos ciudadanos. Ha sido galardonado con una mención especial a la trayectoria individual la Asociación Madrileña de Mediadores en los premios nacionales 2011.

I.- PREVIO

Para la mediación, el conflicto es la materia prima con la que trabajan las personas mediadoras. Ello hace necesario un análisis cuidadoso y una redefinición del concepto de conflicto, lo que nos conduce a una vertiente positiva del término conflicto y a considerarlo como una oportunidad de crecimiento. La consideración de la mediación familiar como gestión positiva de conflictos y su posible resolución, constituyendo un instrumento clave de gestión empresarial, aplicado a las disputas en el seno de la empresa familiar entre los diversos grupos de interés, hace necesario crear un marco teórico de intervención en dichos conflictos. La Empresa Familiar constituye un núcleo importante de creación de riqueza, económica, cultural, social y de generación de empleo que beneficia a la comunidad donde está implantada. La competitividad y, en algunos casos, incluso su propia existencia y su continuidad como empresa familiar, se pueden ver afectadas por las disputas familiares.

II .- PRESENTACIÓN

Como condición previa a la formulación de una propuesta de modelo de intervención para la gestión positiva de los conflictos en la empresa familiar hay que partir de unas premisas. Concretamente, iniciaremos por llevar a cabo un análisis somero del conflicto para llegar a la tradicional clasificación de formas autocompositivas y heterocompositivas de resolución de conflictos. Hay que distinguir entre negociación por interés y necesidades frente a la negociación por posiciones. Una vez definido el área de partida, el conflicto y su sistema de resolución, lo aplicaremos a un área más delimitada como es la empresa familiar.

III.- DESARROLLO

1º.- Concepto de conflicto

Ninguna de las acepciones del conflicto recogida en el Diccionario de la Lengua Española[98] de la Real Academia Española de la Lengua es, precisamente, pacífica: "combate, lucha pelea, enfrentamiento armado, apuro, situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión materia de discusión, momento en que la batalla es más dura y violenta, existencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos; en el orden laboral el que enfrenta a trabajadores y empresarios". Algunos autores[99] definen el conflicto interpersonal como un proceso de carácter cognitivo-emocional que indica percepciones de metas incompatibles al menos entre dos individuos. Liliana Perrone[100] define el conflicto como aquella situación en que los actores o implicados siguen objetivos diferentes o defienden valores contradictorios (aspecto genérico) o tienen intereses opuestos (aspecto más concreto) o desean obtener los mismo que la otra parte. Se pretende obtener el control absoluto sobre la conducta del otro, como objetivo buscado o como medio para llegar a otros objetivos. Marines Suáres[101] define el conflicto como un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer estacionario. Proceso que se co-construye recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación, predominando las interacciones antagónicas sobre las cooperativas, provocando, el antagonismo, en ocasiones, agresiones mutuas o unilaterales. El conflicto es una realidad de la vida humana. Ha existido y existirá siempre. Allí donde estén dos o más personas[102] en interacción, pueden producirse discrepancias que dan lugar al conflicto, generando tensiones y enfrentamientos que aumentan en función de la duración del mismo, destruyendo o deteriorando las relaciones y provocando luchas interminables. Konrad Lorenz, premio Nobel de Medicina por sus trabajos sobre la agresión, ha hecho avanzar considerablemente la comprensión de este fenómeno que aparece cuando alguien se siente molestado por otro. Todo ser físico ocupa un lugar que otros no pueden ocupar ; el animal ocupa un territorio, a cuya defensa le dedica

---

[98] *Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española de la Lengua* , 21ª ed., Madrid, Ed. Espasa Calpe, 1992.

[99] CRESPO, Mª. T., "Comunicación sobre Mediación Familiar",de 19 de abril de 1999. Academia de Legislación y Jurisprudencia del Colegio de Abogados de Valladolid.

[100] PERRONE, L.,"Técnicas de Mediación Familiar" Curso Mediación Familiar, Universidad Pontificia de Salamanca Instituto Superior de Ciencias de la Familia, Salamanca 1999-2000.

[101] Cf. SUÁREZ, M., *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas,* Ed. Paidós, Barcelona, 1996, p. 78.

[102] Podríamos decir que, incluso el conflicto, surge con uno mismo debido a los desajustes de las diversas inteligencias que poseemos: el desequilibrio emocional, el miedo, la ignorancia o desequilibrio racional, las patologías psicosomáticas o lesiones a la propia salud, la baja autoestima o desequilibrio educativo, etc. provocan conflictos con uno mismo que necesariamente se proyectan hacia los demás en las relaciones interpersonales o sociales.

una vigilancia agresiva porque este territorio es su lugar de vida, tan personal e indispensable como cualquiera de sus miembros; es esencial que lo defienda si quiere sobrevivir. El hombre también tiene su territorio, pero, el hombre necesita mucho más que un territorio material: solo puede vivir en el seno de una red de relaciones extremadamente densa y variada, en la cual se entremezclan elementos materiales e inmateriales, el uso y la propiedad, la utilidad y el afecto. Y desde que la humanidad ha abandonado la ganadería y la agricultura para adentrarse en una civilización industrial, urbana y tecnológica, ha cambiado profundamente la naturaleza de la red de relaciones indispensables; ahora se denomina "dominio". Mi "dominio" personal es mi familia, mis amigos, mis colegas, mi casa, mi trabajo, mis bienes, mi situación, mi experiencia, mi lenguaje,... Cuando se ataca la integridad de un dominio, se ataca a la persona[103] o más bien, en muchos casos, la persona se siente atacada o piensa que se siente atacada, sentimiento o pensamiento que somatiza.

Sin embargo, en el ámbito en el que nos hemos propuesto centrar nuestro trabajo, el concepto de conflicto ha de referirse exclusivamente al conflicto familiar y su proyección en la empresa familiar. En la relación de familia, hay necesidades, intereses, comportamientos, deseos y expectativas comunes e individuales; hay similitudes y diferencias. Diferentes modos de pensar y actuar y comportamientos similares, opuestos y complementarios. La interacción de todos esos elementos provoca las diferencias que se constituyen en la génesis del conflicto. Dado que las relaciones son fijas pero discontinuas, aunque constantes en el tiempo, el conflicto adquiere una dimensión dinámica: es un proceso. Los elementos que se detectan en el conflicto los podemos fijar de acuerdo con unas categorías de conflictos que a continuación relacionamos: a) elemento afectivo o relacional: emociones intensas y descontroladas la mayoría de las veces, percepciones erróneas cargadas de reproches hacia el otro que van conformando estereotipos, errores en la comunicación o comunicación mediocre; falta de elementos creativos y renovadores de la relación. b) Elemento informativo: conocimiento erróneo del otro, de sus necesidades e intereses; falta de información; diferencia en cuanto a la prelación de los intereses y necesidades.

Un elemento que aún constituye una asignatura pendiente de nuestra "civilización" es el emocional. Educar las emociones, no reprimirlas ni controlarlas, sino reconducirlas positivamente, para obtener de ellas una mayor eficiencia y eficacia en las relaciones tanto intrapersonales como interpersonales, es un proceso clave para el éxito y la estabilidad vital. Asimismo, el descontrol de las mismas genera el conflicto, que, graduado, irá de menor a mayor, dependiendo de la intensidad del descontrol.

Nadie mejor para definir la emoción que Daniel Goleman quien concienzudamente ha efectuado uno de los mejores estudios sobre la inteligencia emocional, que le ha valido el reconocimiento universal para sus aportaciones científicas sobre esa materia, a través de la consideración de su libro *Inteligencia Emocional* como "best séller" Mundial. Goleman en sus apéndices[104] realiza una síntesis de la cuestión que planteamos: ¿qué es la emoción? En el sentido más literal, el autor recoge la definición expedida por el Oxford English Dictionary: "agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado". Sin embargo, el autor refiere el término emoción a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes en todas ellas.

El gran reto del control de las emociones a través del concepto de la autoestima, está aún por alcanzar al inconsciente colectivo. Nathaniel Branden definía la situación del siguiente modo: "La mayoría de nosotros somos hijos de familias disfuncionales. No quiero decir que la mayoría de nosotros hayamos tenido padres alcohólicos o que nos hayan maltratado o hayan abusado sexualmente de nosotros o que hayamos crecido en una atmósfera de violencia física o psíquica añadiría. Lo que afirmo es que la mayoría de nosotros pertenecemos a hogares caracterizados por señales contradictorias, negaciones de la realidad, mentiras de los padres (o disimulos) y falta de respeto adecuado a nuestra mente y persona. Hablo de hogar promedio. Sin embargo nadie creería que nuestros padres estén motivados por intenciones destructivas. Una historia común sin culpables".[105] Define la autoestima como "la experiencia de ser aptos para la vida y para las necesidades de la vida. Más específicamente, consiste en: 1. Confianza en nuestra capacidad de pensar y de afrontar los desafíos básicos de la vida. 2. Confianza en nuestro derecho a ser felices, el sentimiento de ser dignos, de merecer, de tener derecho a afirmar nuestras necesidades y a gozar de los frutos de nuestros esfuerzos".[106]

---

[103] Cf. LEBEL, P., *El arte de la negociación,* Barcelona, Ed. Ceac, 1990, pp.. 4-5.
[104] Cf. GOLEMAN, D., *Inteligencia Emocional,* Barcelona, Ed. Kairós, 1996 4ª ed., pp. 441- 443.
[105] Cf. BRANDEN, N., *El poder de la Autoestima,* 4ª ed., Barcelona, Ed. Paidós, 1993, p. 31.
[106] *Ibid.* p. 14

2º.- Formas clásicas heterocompositivas de resolución de los conflictos frente a las formas modernas de autocomposición. Negociación por intereses y necesidades frente a la clásica negociación por posiciones, para la gestión positiva de los conflictos y su posible resolución.

La insatisfacción generalizada de los ciudadanos frente al proceso judicial, se ha visto puesta de manifiesto a lo largo de los últimos años. La sociedad ha ido madurando en procesos de negociación y de autocomposición de sus conflictos. A ello hay que añadir que el incremento de la especialización del derecho así como el tráfico masivo de asuntos que acceden a los Tribunales (unido a la crónica falta de recursos con que se encuentra dotada la Administración de Justicia en general, entre otros factores), ha provocado, por un lado, una cierta desconfianza hacia la resolución de lo conflictos por la vía jurisdiccional clásica y un avance en el proceso de implantación de sistemas alternativos de resolución de conflictos, o como otros los definen, sistema de gestión del conflicto, más acordes con la búsqueda de unas soluciones más eficientes y eficaces. Aún así, creemos que en realidad no se trata de sistemas alternativos, sino más bien de sistemas complementarios o previos al proceso judicial. En realidad, el desarrollo de estos sistemas complementarios de resolución extrajudicial, favorecerá, cuando logren su implantación social, un enorme beneficio al sistema judicial en general[107]. La jurisdiccionalización de las sociedades modernas (provocada por el aumento de la litigiosidad, en cantidad y calidad), la internacionalización y transnacionalización de los asuntos, que convierten en inoperantes las soluciones nacionales, reglamentadas o estatalizadas, y, en general, los deseos de buscar, por parte de los Estados, una mayor eficiencia en la Justicia, ha provocado que dos sean los puntos de mira de estos diez últimos años: primero, el deseo de convertir en realidad el acceso a la Justicia de todos los ciudadanos; y, segundo, buscar soluciones de Justicia alternativa o complementaria que faciliten, en palabras de Vescovi[108], no sólo el descongestionamiento de los tribunales judiciales admitiendo los reclamos de todos los ciudadanos, sino en la búsqueda de una mejor calidad de la Justicia.[109]

De ahí la importancia que cobra en la actualidad toda la cultura de la autocomposición, donde son las partes en conflicto, las que ayudadas por terceros profesionales, encuentran sus propias soluciones a sus disputas. Evolucionando el concepto de mediación desde la idea de sistema alternativo a la Justicia de resolución de problemas, pasando por la idea de ser un sistema complementario, a la visión actual de sistema positivo de gestión de problemas y su posible solución, siendo la mediación en su versión moderna desde los estudios de Harvard, el reflejo de lo que la Humanidad siempre, a lo lardo de toda su Historia y de todas sus Culturas, ese deseo de lograr resolver las diferencias en paz y sin violencia[110]

3º.- Desmitificación del Conflicto: a).- Redefinición positiva del concepto de conflicto (oportunidad frente a adversidad) b).- Igualdades y diferencias

3.1.- Los primeros significados del concepto conflicto que nos vienen a la cabeza, nada mas oír dicho concepto, tienen, por lo general, un sesgo negativo. Combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado, apuro, situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión objeto de discusión, momento de la batalla mas dura, existencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. En el orden laboral el que enfrenta a trabajadores y empresarios, etc.. Asimismo, el enquistamiento del conflicto, incrementa esos aspectos negativos. La guerra física o la legal genera consecuencias negativas: mas dolor, mas destrucción, mas odio, mas deseos de venganza, mas reproches, mas resentimientos, mas coste social, mas somatización, mas perdidas materiales, menores posibilidades de recuperación de la autoestima, del respeto a los otros, de reconstrucción de forma inmediata, menores posibilidades de que en el futuro se evite de nuevo. Sin embargo, en muchas ocasiones, el conflicto, atendido en su génesis y bien gestionado, es una gran oportunidad de crecimiento. El conflicto es positivo, la guerra no. El conflicto permite crecer para reafirmar la autonomía propia. El conflicto superado conjuntamente y con satisfacción para todas las partes implicadas, favorece el fortalecimiento de los afectos y de las emociones que están ligadas a procesos de construcción de la identidad de la persona.

---

[107] Cf BARONA VILAR, S., *Solución extrajudicial de conflictos "Altenative dispute resolutión ADR y derecho procesal"* Ed. Tirant lo Blanch a,Valencia, 1999, p. 36.

[108] Cf. VESCOVI, E., "Nuevas tendencias y realidades del proceso civil", en *Revista Uruguaya de Derecho Procesa*l, 1994, p. 465.

[109] Cf BARONA VILAR, S., *Solución extrajudicial de conflictos "Altenative dispute resolutión ADR y derecho procesal"*, cit., p. 41.

[110] SASTRE PELÁEZ, A.J., "Principios Generales y definición de la mediación familiar: su reflejo en la legislación autonómica". En *La Ley* nº 5478. de 8 de febrero de 2002, Madrid.

3.2 .- Cuando nos analizamos introspectivamente, percibimos que incluso tomando como referente a nosotros mismos, hayamos diferencias y similitudes con la propia imagen que nos hemos formado, o que creemos habernos formado, y en muchos casos con la imagen que los demás forman de nosotros mismos. Así, aún con mayor claridad se constatan las diferencias con los demás. Frente a ello, también es posible que encontremos grandes semejanzas con el otro miembro de la familia. El conflicto surge, aparentemente, por la existencia de diferencias. Diferentes gustos, diferentes intereses, diferentes necesidades, diferentes enfoques respecto a cualquier realidad o frente a cualquier acontecimiento. Podemos determinar, pues, que el conflicto interpersonal surge por la confrontación de disimilitudes entre los miembros de la familia. Sin embargo en las igualdades aparentes también pueden existir grandes conflictos, mientras que las diferencias pueden complementarnos y enriquecernos.

4º.- Concepto e importancia social, cultural y económica de la empresa familiar.

4.1 Concepto de la EF

La empresa familiar[111] es antes que nada una empresa, cuyos objetivos pon el éxito y la continuidad a lo largo del tiempo. El éxito a corto plazo tiene su apoyo en tres pilares: importancia y satisfacción de los clientes, eficiencia en los procesos operativos internos (innovación, control de costes y tiempo de ejecución del servicio o producción del bien) y la motivación de las personas quise integran la organización: su cualificación y su actitud. La excelencia a largo plazo se cimenta en: un claro liderazgo en la misión de la organización, un correcto diseño de su arquitectura organizacional y una renovación continua desde la estrategia hasta la organización. Esas condiciones del éxito no definen lo que es una empresa familiar, sino que son parámetros que, conseguidos, garantizan su continuidad, que es una de los principales problemas de la empresa familiar, no tanto por que cierren su actividad, sino por desaparezcan como tales empresas familiares al ser absorbidas por multinacionales o inversores institucionales.

No es fácil encontrar dimensiones acotadoras de la empresa familiar que sean válidas ara su estudio completo sean aceptadas por todos los estudiosos e interesados en la materia[112] . No obstante, podemos acercarnos a una definición bien a través del control legal sobre la propiedad bien cuando la dinámica de la familia propietaria influye en la toma de decisiones y en la manera de dirigir la empresa[113]. Se han tomado en consideración para acotar la empresa familiar: el tamaño y la posibilidad de que la familia propietaria pueda dirigirla. No se incluyen modos de supervivencia tales como: a) Negocios para ir tirando sin vocación de continuidad ni deseo de transmitir a los herederos. Estas son empresas denominadas individuales[114]. b) Empresas artesanales: oficios transmitidos de padres a hijos con posas posibilidades de cambio y que son de mera subsistencia[115]. c) De capital familiar: donde se produce mera inversión de capital estando la dirección profesionalizada y separada totalmente de la familia. Gallo, en ese artículo, define la empresa familiar como aquella que se inicia y continua con una clara vocación de evolución y crecimiento cuya propiedad está en manos de una familia y en las que el poder de decisión lo mantienen miembros de una familia sin haber implantado de forma operativa una nítida distinción entre propiedad y poder. A este tipo de empresas, en unión de aquellas formadas por socios que si bien no son familiares por lazos sanguíneos si lo son por su mutuo y profundo afecto, cabe calificarlas más propiamente como empresas familiares[116].

Amat hace una distinción de distintos tipos de empresa familiar por la gestión[117] las de menos de cincuenta trabajadores donde no hay un plan estratégico por escrito, ni una estructura formalizada, se hacen las cosas por intuición; las que tienen entre cincuenta y quinientos trabajadores donde hay un plan estratégico con una visión familiar de la empresa, tiene ya estructuras formalizadas aunque no funcionan comités directivos semanales y por último las de más de quinientos trabajadores cuya gestión está muy profesionalizada y donde el plan estratégico

---

[111] Cf. Gallo, Miguel-Angel y Amat, Joan M. *Los secretos de las empresas familiares centenarias: claves del éxito de las empresas familiares multigeneracionales,* Deusto, Barcelona, 2003, p. 20.
[112] Gallo, Miguel-Angel y García Pont, Carlos, " La empresa Familiar en la economía española", *La empresa familiar* , Cátedra de Empresa Familiar del IESE, Universidad de Navarra, 1997, p. 12.
[113] *Ibid.* p. 12.
[114] *Ibid.* p. 13.
[115] *Ibid*. p.14.
[116] Cf. Gallo, Miguel-Angel , *Enciclopedia de Dirección y Administración de Empresa,* Orbis, Barcelona, 1985.

[117] Cf. Amat, Joan , "¿Cómo hacer una empresa familiar más profesional? Conferencia actas Empresa Familiar doc.A-28, Soria, 2000, pp. 21-22.

está escrito. Entre otros autores para Sánchez-Crespo Casanova, Bellver Sánchez y Sánchez y Sánchez[118] al hablar de empresa familiar se considera aquella en la que se dan las siguientes circunstancias: a) Una familia posee una participación significativa de capital social, normalmente la mayoría. b) Dicha participación permite a la familia ejercer el control político y económico sobre la empresa. c) La familia participa en la gestión de la empresa de manera activa, mediante el trabajo en la misma de alguno o algunos de sus miembros, generalmente en puestos directivos o en el órgano de administración.

4.2 Importancia de la EF; La empresa familiar juega un importante papel en el conjunto de la economía española. Las E.Fs. en España aportan el 65% del PIB; El 75% de las empresas españolas son E.Fs.[119]. Sólo un 10-15% de las empresas familiares llegan a la tercera generación. El 75% de las E.Fs. están en primera generación; El 16% se encuentran en segunda generación; El 8% están en tercera generación; El 1% en cuarta o sucesivas generaciones[120].

¿Cuáles son las causas que llevan a que este tipo de empresas, que generan empleo y riqueza, no perduren en el tiempo y dejen de tener continuidad?

4.3 La evolución en el tratamiento del conflicto depende de diversos factores:

La propia naturaleza de la relación existente entre los sujetos implicados en el conflicto

Los sentimientos y percepciones subjetivos de éstos

La búsqueda de ayuda de terceros que conozcan las técnicas negociadoras y de colaboración en la gestión de conflictos

La propia voluntad que se tenga de continuar con las relaciones existentes

No mantener firmemente la voluntad de venganza y destrucción del contrario

4.4 Variables conflictuales en el sector empresarial

4.4.1 Conflictos internos de naturaleza empresarial (conflictos provocados *ad intra*)

Pueden suscitarse del empresario con los trabajadores

Pueden plantearse entre los trabajadores entre sí

Como consecuencia de las acciones desplegadas entre los integrantes de los órganos de administración de la empresa

Los que se producen en las relaciones entre empresas filiales o entre éstas con la empresa matriz

4.4.2 Conflictos externos de naturaleza empresarial

- Consecuencia de las relaciones existentes entre la empresa con determinadas entidades, públicas o privadas, ajenas a la misma
- Desavenencias de la empresa con la Administración pública en relación a obligaciones recíprocas, bien sea con la Hacienda pública o con la Administración, tanto local, autonómica o estatal
- Situaciones en las que pueda encontrase la empresa como consecuencia de la comisión de hechos delictivos
- Conflictos consecuencia de desavenencias con terceros (suministradores, proveedores, compradores, etc.).

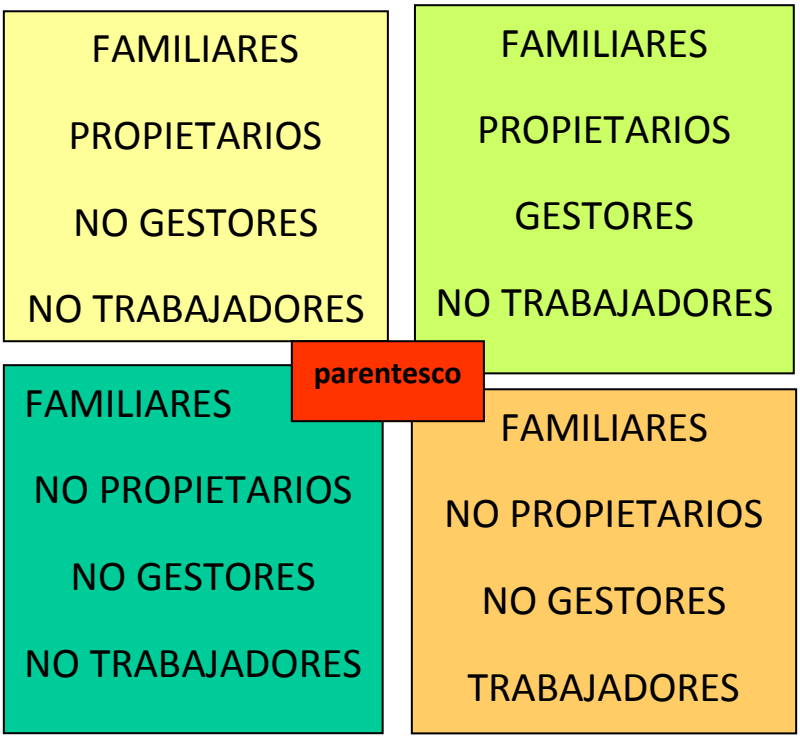
[118] Cf. SÁNCHEZ-CRESPO CASANOVA, A. J., BELLVER SÁNCHEZ, A. y SÁNCHEZ, A. M., *La Empresa Familiar: manual para empresarios. Claves legales para su correcta organización y su continuidad.* Deusto, Bilbao, 2005, p.15

[119] Dentro del grupo de las 1.000 empresas más grandes de España, el 26% son E.F. El 80% del empleo privado en España lo aportan las E.Fs. Vid. MANRIQUE, J.,"Las trampas profundas de la empresa familiar" *Revista Nueva Empresa.com* nº 464. Madrid, septiembre 2001, pp. 62-66; *vid*. También, Fuentes de la Cátedra de Empresa Familiar del IESE.

[120] Según un estudio efectuado por John Ward, se ha podido comprobar universalmente que el 30% de las E.Fs. llega a segunda generación; El 15% a la tercera; La expectativa de vida de la E.F. española es de 24 años (promedio), es decir, una generación.

5. CONCLUSIONES

A los conflictos ordinarios con terceros externos (administraciones, proveedores, trabajadores, clientes, entidades sociales) se pueden sumar los que derivan fundamentalmente de la superposición de dos sistemas que, teniendo diferentes estilos, tienen sin embargo que actuar conjuntamente el sistema FAMILIA, por un lado, y el sistema EMPRESA, por otro. El modelo clásico de análisis desde el punto de vista económico exclusivamente de referenciar la E.F. como la intersección del conjunto propiedad, empresa y familiar ha quedado superado por nuestra aportación desde la visión de la mediación (gestión positiva de conflictos teniendo en cuenta los intereses, necesidades y posiciones de las partes en disputa) de un modelo novedoso y adaptado a la cultura de la mediación, que nos permite abordar con mejores perspectivas la problemática de los conflictos en el seno de la E.F. Se produce una situación compleja derivada de la existencia de tres sistemas interrelacionados: la propiedad, la gestión y la familia que analizados, como hemos dicho, desde la perspectiva mediadora, indican unas posiciones que dan origen a nuestro esquema de análisis[121]



.

La mediación familiar como una cultura de la pacificación de las relaciones interpersonales y el protocolo familiar constituyen y se erigen como modelos y técnicas adecuadas para el fenómeno de la conflictualidad en la EF. Nuestra propuesta de modelo de intervención para la gestión positiva de los conflictos parte de un nuevo esquema de análisis de los grupos de interés en la empresa familiar: abandono del esquema tradicional e introducción del nuevo esquema desde la mediación. Las ventajas comparativas con respecto a otras formas de intervención en los conflictos de empresa familiar de corte tradicional son evidentes.

[121] Donde los intereses y necesidades de cada uno dependerán de la posición que ocupen en la empresa y por ende, sus comportamientos y decisiones afectarán al normal desarrollo de la EF, tanto en su actividad cotidiana, como en su planificación estratégica a medio y largo plazo.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD: UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Arturo Borra
ESPAÑA

LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD: UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Arturo Borra

ESPAÑA

arturoborra@hotmail.com

Arturo Borra

Licenciado en comunicación social (UNER, Argentina) y en la actualidad está realizando un doctorado en estudios interdisciplinarios de la comunicación en la Universidad de Valencia, EspañaAdemás de contar con diversas publicaciones en el campo literario, ha colaborado con publicaciones comunicacionales en diversas revistas de Argentina, México, Brasil y España. En el ámbito español, ha desempeñado actividades de formación para adultos y en el presente trabaja en el campo de las ONG, en el área de formación y orientación sociolaboral de inmigrantes y refugiados. Es miembro de la Comisión de Seguimiento del "Plan Valenciano contra el racismo, la xenofobia y la discriminación interétnica" y participa en diferentes proyectos de promoción de la diversidad cultural en el campo laboral.

Portavoz de la Comisión de Seguimiento del Plan Valenciano para la prevención del racismo, la xenofobia y la discriminación interétnica conformada por Accem (Arturo Borra), Comunidad Palestina de Valencia (Hussein Elziene); Movimiento contra la Intolerancia (Ángel Galán); Agencia de Naciones Unidas para los refugiados de Palestina en Oriente Próximo Comité Español (Eduardo Lloret); Consellería de Justicia y Bienestar Social (Mónica Ortega); Comunidad Israelita de Valencia (Isaac Sananes); Centro Cultural Islámico de Valencia (Amparo Sánchez) y Amnistía Internacional (Carmen Soto).

a) Una breve historización

En la presente comunicación me propongo relatar la experiencia de trabajo de la Comisión de Seguimiento del "Plan Valenciano para la prevención del racismo, la xenofobia y la discriminación interétnica" (Consellería de Inmigración y Ciudadanía, 2009), en curso desde 2009 hasta la actualidad, impulsado entonces por la Dirección General de Inmigración de la Comunidad Valenciana. En dicha comisión participan miembros de distintas ONG y asociaciones, además de un representante de la administración autonómica; específicamente, Movimiento contra la Intolerancia, Accem, Amnistía Internacional, Agencia de Naciones Unidas para los refugiados de Palestina en Oriente Próximo Comité Español, Centro Cultural Islámico de Valencia, Comunidad Israelita de Valencia, Comunidad Palestina de Valencia y la Consellería de Justicia y Bienestar Social de la Comunidad Valenciana.

Si bien no es propósito del presente trabajo detenerse en una evaluación pormenorizada de los logros y límites del Plan en general o de la Comisión de Seguimiento en particular, a los fines de la exposición es pertinente situar la dinámica de dicha comisión en el marco de la convocatoria realizada en 2009 a distintas asociaciones y ONG por la Dirección General de Inmigración de la C.V. para debatir el borrador de un Plan antidiscriminatorio. A partir de esa invitación, se abrió un plazo de presentación de enmiendas por parte de las entidades participantes que dio como resultado la modificación parcial del plan previsto. En ese contexto, se estableció una comisión de trabajo para efectuar un seguimiento de las acciones planificadas y proponer nuevos instrumentos de intervención. En esa dirección, la comisión viene trabajando de forma ininterrumpida desde hace aproximadamente 4 años, participando en la organización de diferentes actividades y eventos orientados a la prevención del racismo, xenofobia, antisemitismo, islamofobia y otras formas conexas de intolerancia y discriminación. Entre esas actividades y eventos cabe mencionar la co-organización periódica de foros contra el racismo y la intolerancia, la elaboración de la I Encuesta contra el Racismo y la Xenofobia en la Comunidad Valenciana, el desarrollo de actividades de sensibilización en colegios secundarios, la organización de la Semana para la prevención de la discriminación interétnica, la xenofobia y el racismo, la elaboración de planes de sensibilización destinados a funcionarios y agentes públicos, por mencionar algunos ejemplos. En conjunto, además de efectuar un seguimiento sistemático del Plan en sus cuatro ejes de actuación (investigación, sensibilización, detección y coordinación), la comisión promueve la realización de acciones de acuerdo a los ejes mencionados, elabora estrategias de concienciación sobre la aplicación de las directrices planificadas, mantiene relación con todas las instituciones cuyas acciones se vean implícitas en algunos de sus ejes, informa a la administración de denuncias

por incumplimientos de lo previsto o de acciones racistas o xenófobas, examina la evolución de todas las acciones que emanan de la comisión así como su repercusión social y elabora una Memoria anual de Actuaciones.

Dicho lo cual, a los efectos de esta presentación, cabe preguntarse acerca de las condiciones que han permitido la continuidad de esta comisión que tiene como uno de sus rasgos manifiestos la heterogeneidad cultural de sus miembros. Considerando que forman parte de este grupo de trabajo personas de distinta procedencia (Palestina, Marruecos, Argentina y España), que participan en credos religiosos diferentes (judaísmo, islamismo y cristianismo) y profesan ideas políticas diversas, procurar responder a dicha pregunta supone remitirse, ante todo, al campo de la interculturalidad. De ahí que en el presente trabajo partimos de la hipótesis de que la constitución y dinámica de la comisión aquí mencionada puede interpretarse como un ejemplo de buenas prácticas *desde* la interculturalidad, contribuyendo a la consolidación de una política de mutuo reconocimiento y, por extensión, al fomento de una cultura de la paz. En particular, la afirmación precedente tiene dos implicaciones: a) la interculturalidad no es un punto de partida sino resultante dinámica de un proceso de negociación simbólica entre diferencias culturales y, b) la experiencia intercultural presupone el despliegue de modalidades comunicacionales específicas, en las que cada participante se sitúa en condiciones de igualdad ante los demás miembros. En este sentido, se trata de pensar la interculturalidad *no sólo como objetivo de ciertas intervenciones mediadoras y educativas sino también como una metodología posible y deseable en la gestión pública*, especialmente en la formación de equipos interculturales de trabajo, tal como ilustra el caso de la comisión de seguimiento.

En el contexto de nuestras sociedades peculiarmente complejas y multiculturales, cabe sugerir que uno de los requisitos necesarios de una gestión satisfactoria de la diversidad es la inclusión igualitaria de sujetos culturalmente diferenciados. Sin embargo, esta inclusión de sujetos diversos no debe interpretarse como una mera *yuxtaposición* de valores, significaciones y prácticas (relativas a cada uno de sus miembros), sino como *articulación* específica de un horizonte de sentido en común. Dicha articulación, en el caso de la comisión, posibilitó la creación de planes de acción específicos orientados a prevenir prácticas y situaciones discriminatorias, sin que ello haya implicado un proceso de homogeneización o uniformización identitaria. En otros términos, más que la confluencia espontánea de perspectivas diversas, la condición de funcionamiento efectivo de dicha comisión ha estado ligada de forma estructural a una práctica comunicacional simétrica entre sus participantes, basada en la comunidad de objetivos, el intercambio abierto de información, el debate crítico de propuestas de acción, la coordinación de tareas, la distribución equilibrada de responsabilidades, y la negociación de puntos de vista no necesariamente coincidentes.

La *dinámica interna de funcionamiento* de este órgano de gestión, especialmente en su metodología de trabajo, permite mostrar algunas potencialidades de una gestión basada en la articulación en torno a específicos proyectos de ciudadanía, ligados a la defensa de una democracia inclusiva, la lucha contra las múltiples formas de discriminación y, en suma, la apuesta por una convivencia intercultural efectiva. Contrariamente a una estereotipia circulante que considera como irreconciliables las diferencias culturales, la dinámica de la comisión ha estado marcada por la flexibilidad de las diferentes posiciones, orientadas a la producción colectiva de propuestas en función de objetivos comunes. A través de encuentros de trabajo periódicos, y asumiendo las diferencias como parte constitutiva de toda dinámica comunicacional, la conformación de dicho *equipo intercultural de trabajo* ha permitido elaborar, implementar y evaluar múltiples actividades antidiscriminatorias.

Aunque es evidente que estas problemáticas siguen reclamando muevas y mejores soluciones (siendo los planes antidiscriminatorios tan necesarios como insuficientes para tal fin), entendemos que la creación de órganos de gestión que permitan afrontarlas de forma eficaz es una tarea impostergable en la Europa del presente. La creación de equipos interculturales de trabajo forma parte de las iniciativas orientadas a construir una sociedad que acepta sin reservas la realidad de las migraciones y de las identidades plurales. Así pues, como dimensión complementaria a la *educación* y *mediación* interculturales, cabe proponer como tercer campo de intervención la *gestión intercultural en las instituciones públicas*, ligada a la creación de órganos y equipos que articulen la diversidad. Se trata de la inclusión de miembros pertenecientes a distintas culturas en la gestión de problemáticas que, de forma actual o potencial, afectan directamente a sus colectivos de pertenencia. Esa inclusión permitiría la recuperación de múltiples saberes y experiencias en la solución de dichos problemas, además de evitar que las diferencias culturales sean institucionalizadas como desigualdades socioeconómicas (García Canclini, 2008a). Todo esfuerzo por construir una sociedad intercultural seguirá resultando insuficiente mientras no se incluyan en condición de *agentes competentes y habilitados* a los sujetos implicados en las dinámicas multiculturales. Desde luego, el planteamiento anterior compromete una dimensión normativa, a saber, la que plantea como valiosa y necesaria la participación de los otros en la construcción efectiva de esa sociedad. Difícilmente puede defenderse un proyecto igualitario de ciudadanía si no se tienen en cuenta, como sujetos decisores, las diferentes identidades culturales que, en un momento y espacio determinado, coexisten en una sociedad como la española. En particular, es razonable suponer que la lucha contra la discriminación interétnica, el racismo y la xenofobia –es decir, aquello

que obstaculiza la interculturalidad en buena medida- puede realizarse de manera más eficaz si los mismos sujetos afectados participan en el diseño, implementación y evaluación de las políticas antidiscriminatorias en curso.

Por lo demás, resulta claro que esas experiencias de gestión mediante equipos interculturales de trabajo no suponen una panacea. Al requerir la interacción y coordinación periódicas con las autoridades gubernamentales correspondientes dependen, en cierta medida, de su dinámica, sus tiempos, sus posibilidades de financiación y sus prioridades estratégicas. Sin embargo, tal como ocurrió en el caso de la comisión, disponer de un plan consensuado a nivel gubernamental, permite disponer de una relativa autonomía para proponer acciones pertinentes sin grandes discontinuidades. Y si bien las demandas ciudadanas habitualmente no coinciden con la capacidad de respuesta institucional, entendemos que la formación de equipos de trabajo de estas características es una herramienta valiosa para avanzar en la reducción de la brecha entre dichas demandas y respuestas. Para tal fin, es preciso que en la metodología de trabajo no se conciba un «equipo» como la suma mecánica de las partes, esto es, como simple superposición de elementos heterogéneos, sino como una totalidad orgánica, en la que las partes se potencian mutuamente a partir de una unidad de propósitos. En este sentido, las diferencias étnicas, nacionales, de género, etarias, ideológicas o religiosas no sólo no constituyen por necesidad obstáculos para el desarrollo de actividades en común sino que, a través de la apertura a la alteridad, puede constituir una forma de enriquecimiento para afrontar los desafíos y una oportunidad de aprendizaje en la solución de problemas compartidos.

b) De la multiculturalidad a la interculturalidad

Dicho lo cual, la tesis central de este trabajo, apoyada en observaciones de índole experiencial, se puede resumir en lo siguiente: *la diversidad cultural, aunque puede dar lugar a antagonismos sociales, no implica por necesidad una dinámica divergente ni constituye, al menos a priori, un impedimento insalvable para participar en el desarrollo de intervenciones en común, en este caso, tendientes a combatir la escalada del racismo, la xenofobia y otras formas discriminatorias en el contexto de la crisis española*. *Por el contrario, esa diversidad es condición de producción de unas políticas antidiscriminatorias que promuevan una cultura de la mutua convivencia.* No obstante, resultaría ingenuo suponer que la multiculturalidad tiene una dinámica intrínsecamente armonizadora o sustraída de una dimensión conflictiva. Antes bien, consideramos que *la posibilidad misma de la experiencia de lo diverso en tanto experiencia fecunda es la articulación efectiva de la heterogeneidad cultural mediante la construcción de «puntos nodales»* (Laclau, 1996). En otras palabras: *sólo la transformación de lo multicultural en intercultural -a partir de un trabajo de negociación simbólica entre las diferentes posiciones- puede dar lugar a prácticas que encarnen el ideal de una convivencia social justa, basado simultáneamente en el reconocimiento de las diferencias y en la reafirmación de una política de la igualdad.*

En la experiencia de la interculturalidad se juega la ruptura con una versión amable del viejo racismo que sin rechazar al diferente sigue considerándolo como *absolutamente otro*, recortándole implícitamente derechos y oportunidades. Por el contrario, aceptando un concepto de «cultura» como *proceso social constitutivo y abierto* (Williams, 1990), la cuestión de la interculturalidad se focaliza en la dimensión de la ciudadanía, para lo cual es preciso que miembros de diferentes culturas puedan participar en la toma de decisiones en igualdad de condiciones:

> "Los problemas de la interculturalidad, lejos de concretarse en la coexistencia entre sujetos con diferentes mentalidades, habilidades y prácticas, en los problemas interactivos de comunicación o en la educación para magnificar los valores de todas las culturas, se plasman en las consecuencias sociales de los mecanismos existentes en los Estados nacionales para acoger, reconocer, dar derechos y exigir deberes de ciudadanía a los individuos que conviven en su territorio, sin que la naturaleza del origen les discrimine en la vida social" (García, 2007: 207).

Se trata de reinterpretar la problemática de la interculturalidad como un campo en el que la pregunta por la «igualdad ciudadana» adquiere centralidad tanto conceptual como política. Sobre ese transfondo, la formación y consolidación de equipos de trabajo como el aquí descripto es una forma de concreción de un modelo socio-institucional basado en la interculturalidad. En el caso de la comisión, la participación igualitaria en las decisiones adoptadas, el centramiento en objetivos y tareas comunes, el intercambio comunicativo simétrico y periódico, la organización abierta, flexible y anticipada de las reuniones, así como el intercambio comunicacional a distancia (apoyado en las TIC) han permitido ir construyendo una zona de intersección o un espacio común de acuerdos que favorecieron el avance en una misma dirección.

En tiempos de crisis en los que los fantasmas xenófobos, racistas y, en general, discriminatorios proliferan, la experiencia de la interculturalidad, que no se confunde con la mera coexistencia más o menos segregada de las

culturas -propias del multiculturalismo-, es una apuesta radical por la apertura ante el otro, esto es, una forma de afrontar lo incierto desde el horizonte de un nosotros plural, capaz de dialogar con la alteridad. Se trata, pues, de una política democrática que considera que la igualdad humana no implica identidad sino articulación de diferencias, de manera que éstas no sean vividas en términos de desventajas o privilegios.

En síntesis, las reflexiones anteriores han pretendido mostrar que para construir una sociedad intercultural es necesaria la *institucionalización* de un modelo de integración que incluya en los procesos decisorios a personas procedentes de diferentes culturas. La creación de instituciones interculturales, por lo demás, supone abandonar prejuicios paternalistas y etnocéntricos que conciben a los otros –minorías étnicas, religiosas, nacionales, etc.- como objeto de políticas bien intencionadas pero sólo excepcionalmente como sujetos de la decisión. Combatir las prácticas discriminatorias implica, en este punto, transformar la propia institucionalidad.

c) *La interculturalidad como proyecto impostergable*

Aunque suele invocarse la actual crisis sistémica para postergar la creación de *equipos interculturales de trabajo,* entendemos que el actual proceso de desestructuración/ reestructuración del capitalismo abre a lo que Husserl llamaba el «momento de la decisión». Apostar por un proyecto de interculturalidad es, ante todo, una decisión acerca del futuro colectivo que se quiere construir desde y en las condiciones del presente. En ese sentido, se trata de una apuesta *impostergable*. La construcción de un futuro deseado exige cimentar cambios en nuestros modos actuales de elaborar y gestionar diferentes proyectos de ciudadanía que dan sentido a espacios locales y comunitarios. La postergación indefinida de este tipo de decisiones equivale en la práctica a postergar la sociedad inclusiva y democrática que, por lo demás, todos declaran defender. Sin embargo, para que esa defensa no sea una mera declaración de buenas intenciones, desmentida por el etnocentrismo persistente de las decisiones, es preciso que se dispongan los medios adecuados que instalen la interculturalidad, de forma paulatina, como pauta hegemónica en las instituciones.

La necesidad de una sociedad intercultural se incrementa en un contexto mundial donde las asimetrías socioeconómicas y simbólicas no han menguado. Aunque no dispongamos de información estadística oficial relativa a denuncias y procesos penales de delitos racistas en territorio español, hay buenas razones para suponer que la crisis económico-financiera actual está incidiendo en la intensificación de actitudes y prácticas xenófobas y racistas[122]. La exclusión de los órganos de gestión antidiscriminatorios de los sujetos que a menudo son objeto de esas actitudes y prácticas no contribuye a revertir esa tendencia creciente a la segregación del otro: sigue reproduciendo un cierto paternalismo etnocéntrico en el que se decide, en el mejor de los casos, *lo que se considera mejor para el otro pero sin contar con él*.

De forma análoga, hay buenas razones para suponer que las turbulencias económicas de la presente década incrementarán la conflictividad social entre sujetos colectivos culturalmente diferenciados, lo que probablemente dará lugar a situaciones con tintes racistas y xenófobos. Ante estas tendencias, la creación de equipos interculturales de gestión constituye una herramienta estratégica para una intervención eficaz sobre dichos conflictos y una gestión integradora de la diversidad, evitando desembocar en prácticas segregadoras extendidas, apoyadas en la retórica del "choque civilizatorio".

La reivindicación de un proyecto de interculturalidad, por lo demás, no implica una forma de relativismo cultural -que legitima de forma irrestricta las diferencias culturales- o de tolerancia multiculturalista –que coexiste con ciertas diferencias sin proponerse la construcción de espacios comunes de convivencia e interacción (Silva Echeto y Browne Sartori, 2007)-. Lo multicultural, cuando no implica integración, repite la separación o la segregación de culturas. Tras lo intercultural, en cambio, hay un reclamo de interacción y encuentro recíproco. Hablar de «interculturalidad» hace referencia, de este modo, al "(…) conjunto de objetivos y valores que deberían guiar esos encuentros. Se trata no sólo de aceptar y respetar las diferencias, sino también de valorar y educar a los ciudadanos en los principios-guía de la convivencia entre sujetos culturalmente diversos" (García, 2007: 205).

Desde esta perspectiva, apoyándonos en la distinción ya realizada, el énfasis que cabe hacer no es en la *coexistencia de culturas* –en relaciones de mutua indiferencia o de jerarquía, esto es, de desigualdad en la vida pública- sino en el *vínculo interaccional* de diferentes procesos culturales, en tanto condición que posibilite la

[122] Al respecto, tanto el "Informe Raxen" (de Movimiento contra la Intolerancia), el informe "El racismo en el estado español" (de SOS Racismo), y el "Informe de Derechos Humanos" (de Amnistía Internacional) constituyen materiales imprescindibles para disponer de una aproximación diagnóstica –confiable aunque limitada- para reconstruir un "mapa de la cuestión" sobre racismo y xenofobia en España.

articulación de un marco común para la convivencia igualitaria. Ese énfasis es, asimismo, apuesta por una «ética de la solidaridad» (Eagleton, 2010) en la que la crítica al «etnocentrismo» y la crítica a las fronteras fijadas de la «identidad» (que tienden a convertirla en atributo cultural inmodificable) se plantean como simultáneas.

No son pocos, sin embargo, los escollos que este proyecto enfrenta, empezando por el racismo, la xenofobia y otras formas discriminatorias, pero también y de forma mucho más extendida a nivel social, por los distintos estereotipos que nos formamos de los "otros", incluyendo a los sujetos migrantes. Por poner solamente un ejemplo: el estereotipo del otro como «sujeto carencial», mera fuerza de trabajo descualificada y descalificada, que no sólo omite la significación económica de los flujos migratorios para la propia sociedad receptora (omisión cada vez más frecuente en Europa), sino que también desconoce las *aportaciones* culturales y sociales de esos flujos.

Además de «estereotipos y prejuicios» socialmente eficaces, nos topamos con escollos ligados al campo del acceso a instancias institucionales de participación y decisión. Está todavía por investigar de forma sistemática qué lugares institucionales (incluyendo medios de comunicación, partidos políticos, sindicatos, empresas, universidades e instituciones educativas, administraciones públicas, asociaciones y ONG, entre otros- se les reserva a identidades culturales diferentes de las hegemónicas. La invisibilización misma de esta problemática muestra todo lo que está por hacer con respecto a la institucionalización de una política de la interculturalidad, entendida aquí, pese a sus ambivalencias persistentes, como "proyecto sociopolítico e incluso como ideal societario" (Malgesini y Giménez, 2000: 254)[123].

El giro de lo multicultural a lo intercultural supone actuaciones tanto en dimensiones educativas y comunitarias como en dimensiones institucionales, en las que la alteridad cultural no esté sub-representada en las instancias de deliberación y decisión en juego. Dicho giro institucional, por lo demás, debe diferenciarse de una simple política de cupos, en la que la estructura global de la institución no es afectada. En este caso, el pluralismo cultural, más que proceso de coexistencia de etno-culturas independientes, se transforma en creación de nuevas «síntesis culturales». Así, toda interculturalidad supone la formación de «terceridades culturales», en tanto resultante de un proceso de «hibridación», entendida como "(…) *procesos socioculturales en los que estructuras o prácticas discretas, que existían en forma separada, se combinan para generar nuevas estructuras, objetos y prácticas"* (García Canclini, 2008b: 14)[124]. Deberíamos tomar en serio la advertencia efectuada por Grüner hace ya una década:

> "(...) la celebración del «multiculturalismo» demasiado a menudo cae, en el mejor de los casos, en la trampa de lo que podríamos llamar el «fetichismo de la diversidad abstracta», que pasa por alto muy concretas (y actuales) relaciones de poder y violencia «intercultural», en las que la «diferencia» o la «hibridez» es la coartada perfecta de la más brutal desigualdad y dominación" (Grüner, 2002: 22).

Precisamente, para que no sea una coartada perfecta o una trampa retórica, necesitamos seguir ahondando en el concepto de «interculturalidad» como término esencialmente normativo, ligado a la exigencia de simetría de poder entre individuos y grupos diferenciados: nos dice algo referente a lo que debemos hacer ante los otros, asumiendo que la convivencia supone un trabajo de mediación comunicacional, productora de consensos más o menos precarios e inestables[125]. Lo decisivo, sin embargo, es que las diferencias no son polaridades primordiales sino identificaciones inestables que permiten la producción de nuevas identidades. Al decir de Bhabha, antes que el mero exotismo del multiculturalismo, lo que cabe destacar es la construcción de un «Tercer Espacio» que permite la articulación de diferencias. Dicho reconocimiento abre camino a la conceptualización de una cultura *inter-nacional*, basada en "(…) la inscripción y articulación de la *hibridez* de la cultura". E inmediatamente después

[123] El «interculturalismo» implica al menos cuatro elementos centrales: 1) una dimensión política del proyecto; 2) el respeto por la diversidad preexistente, 3) la recreación de culturas en presencia y 4) la emergencia de una nueva síntesis (Malgesini y Giménez, 2000: 258).

[124] La referencia a la «hibridación» más que a la «hibridez» remarca la condición procesual de *toda* construcción identitaria. Las identidades constitutivamente están *sujetas* a la hibridación, razón por la cual lo único que cabe distinguir es entre *diferentes entrecruzamientos* según la fase histórica o el lugar que investiguemos. Puesto que no hay polaridades separadas, la noción de «identidad» deja de ser una noción absoluta y esencial, para ser una posición precaria y diferencial en el interior de un campo social.

[125] Lo antedicho supone, simultáneamente, el reconocimiento de que, en un momento dado, hay zonas innegociables entre las diferencias culturales.

el autor recuerda: "(...) es el "inter" (el borde cortante de la traducción y negociación, el espacio *inter-medio* [*in-between*] el que lleva la carga del sentido de la cultura" (Bhabha, 2002: 59).

Llegados a este punto, sin ánimo de clausurar debates todavía incipientes, cabe preguntarse: ¿qué valor tiene la interculturalidad en el proyecto europeo hegemónico? ¿qué estatuto le da, en sus instituciones y sus prácticas, a ese "inter-medio" en el que se producen nuevas diferencias? En general, ¿qué relevancia se le otorga a lo intercultural en la gestión de las instituciones culturales, económicas y políticas, tanto públicas como privadas? ¿Qué propuestas inclusivas se están elaborando hoy en sus órganos gubernamentales y de gestión a nivel comunitario, nacional y local para dar lugar a estos otros que forman parte de nuestras sociedades de la migración? ¿Qué espacios de comunicación y decisión se están abriendo a esta ciudadanía multicultural que no se contenta con ser objeto de políticas culturales bien intencionadas?

Las preguntas podrían proliferar. No es difícil advertir que se trata de asuntos pendientes, de problemas reales insuficientemente atendidos, de exigencias de democratización en buena parte postergadas. Aunque la complejidad de las soluciones es indisimulable, la narración de experiencias interculturales fecundas puede sin dudas contribuir a hacer imaginables –y por tanto, practicables- caminos que nos lleven más allá del actual mapa de la desigualdad. La postergación de este proyecto de interculturalidad forma parte de los déficits estructurales de una democracia representativa que a la par que desmonta su estado de bienestar se expone, de forma creciente, a una «crisis de legitimidad» (Habermas, 2002) con escasos precedentes en las últimas décadas.

d) *Conclusiones*

La referencia a la comisión de seguimiento del Plan Valenciano contra el racismo, la xenofobia y la discriminación interétnica efectuada en esta comunicación tuvo como objetivo mostrar un ejemplo de buenas prácticas desde la interculturalidad. Los logros alcanzados, aunque insuficientes, son significativos e ilustran un modo posible y deseable de construcción de propuestas y actividades antidiscriminatorias desde la heterogeneidad de los agentes sociales que conviven en un momento dado en una sociedad multicultural. La formación de equipos interculturales es una poderosa herramienta de intervención sociopolítica que permite afrontar los problemas de la *diversidad desde la diversidad*, evitando los típicos paternalismos político-culturales o la exclusión de la ciudadanía diversa de las decisiones que la afectan.

La "cuestión europea" pasa, cada vez más, por el desafío de producir entrecruzamientos simétricos con lo extra-europeo. Sin embargo, en vez de una mera yuxtaposición de diferencias, de lo que se trata es de propiciar instancias simétricas de comunicación en las que, a partir de un trabajo dialógico, crítico y cooperativo, los diferentes participantes contribuyan a la producción de sentidos compartidos, orientados al mutuo reconocimiento y a la igualdad efectiva en los procesos decisorios.

El caso de la comisión de seguimiento encarna esa convicción: la mejor manera de luchar contra el racismo, la xenofobia y la discriminación interétnica es dar lugar a los propios agentes sociales en el proceso de creación de espacios y proyectos de gestión en común. Nada de lo dicho es motivo para el conformismo o la complacencia: hay una multitud de desafíos e irresoluciones que atender. Puesto que la «interculturalidad» es ante todo un proyecto de largo alcance, sus obstáculos fundamentales no están ligados sólo a realidades locales sino también a decisiones globales, a menudo planteadas desde el unilateralismo de una política asimiladora y beligerante que desconoce a los otros como iguales. La creación de una cultura de la paz, en este sentido, se escribe en plural. Y aunque estemos muy lejos de esa cultura, somos muchos -a menudo de forma anónima e invisible, sin grandes gestos ni declaraciones- los que caminamos en esa dirección.

Bibliografía citada

Bahbha, Hommi (2002): *El lugar de la cultura*. Manantial, Buenos Aires.
Eagleton, Terry (2010): *Los extranjeros. Por una ética de la solidaridad.* Paidós, Madrid.
Consellería de Inmigración y Ciudadanía (2009): *Plan Valenciano para la Prevención de la Discriminación Interétnica, el Racismo y la Xenofobia.* CIC, Valencia.
García, José Luis (2007): "Interculturalidad" en VVAA (2007): *Diccionario de relaciones interculturales. Diversidad y Globalización.* Complutense, Madrid.
García Canclini, Néstor (2008a): *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad.* Gedisa, Madrid. (2008b): *Culturas híbridas.* Paidós, Buenos Aires.

Giménez, Carlos y Malgesini, Graciela (2000): *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad.* Los libros de la catatara, Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, Madrid.
Grüner, Eduardo (2002): *El fin de las pequeñas historias.* Paidós, Buenos Aires.
Habermas, Jürgen (2002): *Ensayos políticos.* Península, Barcelona.
Laclau, Ernesto (1996): *Emancipación y diferencia.* Ariel, Argentina.
Silva Echeto, Víctor y Browne Sartori, Rodrigo (2007): *Antropofagias. Las indisciplinas de la comunicación.* Biblioteca Nueva, Madrid.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN: UNA PERSPECTIVA INTEGRADORA DE LOS DIVERSOS CONTEXTOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN.

PROPUESTA A.M.A.
Asociacion de Mediadores de Alicante

LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN: UNA PERSPECTIVA INTEGRADORA DE LOS DIVERSOS CONTEXTOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN.

PROPUESTA A.M.A.
Asociacion de Mediadores de Alicante
asoc.med.ali@gmail.com

1. Punto de partida.

La mediación se ha convertido en las últimas décadas, en un sistema de gestión y resolución pacífica de conflictos reconocido internacionalmente. Estados y ciudadanía apuestan por esta alternativa a la vía judicial para gestionar y/o resolver sus conflictos en mejora de una convivencia armoniosa y con el fin de consolidar un Estado democrático desde la autonomía y la autogestión de los problemas que se presentan en las relaciones.

Sabemos y en la Asociación de Mediadores de Alicante ha sido una apuesta desde sus inicios y así figura en sus Estatutos; que la mediación tiene numerosos ámbitos de aplicación. Conocemos la relevancia de la figura del mediador/mediadora para el éxito de la mediación misma. Por ello, debemos aunar esfuerzos para que las bondades que tiene este sistema, inicie y luche por la profesionalización de la figura mediadora, desde una formación sistematizada de contenidos, estricta, rigurosa y transversal, para aquellas personas que se dediquen a esta disciplina.

Hacemos referencia a una profesión multidisciplinar que requiere una figura profesional: el mediador/a. Una profesión en sí misma, la cual puede ser aprendida por todas las personas que se sientan cautivadas por sus bondades independientemente de su formación académica de base, pero sin olvidar, que por tratarse de un método transversal, requiere de un perfil amplio y rico en conocimiento humanístico, socio-jurídico, con conocimiento cultural y ético.

Es necesario y así lo vamos a hacer en este texto, analizar que significa en el contexto Europeo la Profesión y por ende que representa ésta en España. Pero a su vez tenemos que saber que características tiene la Mediación que la puede llevar a convertirse en una profesión que interviene en diversos ámbitos. De forma que la profesión de Mediador/a se pueda ejercer en distintos contextos para lo que el mediador/a debe estar avalado por, *Conocimientos, Destrezas y Competencias comunes,* en sus principios comunes y *Conocimientos, Destrezas y Competencias* 2 *específicos,* según el contexto de especialización que desarrolle. Así podríamos ver como la Competencia de la *"escucha activa",* es una formación para todo Mediador pero la Destreza, de *Investigación Acción Participativa* solo lo seria, para el Mediador Comunitario.

Tras esta primera exposición haremos un resumen de la estructura Europea que actualmente existe para establecer las profesiones. Y trataremos de hacer un análisis del momento de la Mediación en España como profesión. Veremos como se encuentra nuestra legislación, de que forma la sociedad española recibe a la Mediación como profesión y cual es el camino formativo de los mediadores como profesionales. Y el último apartado aportará la visión y propuesta de A.M.A. sobre como formarse para ser un profesional de la Mediación

2. **¿Qué analizamos?**

Es necesario dentro de las distintas definiciones, que desde las diversas "escuelas" se dan a la Mediación, optar por una para poder desarrollar nuestra exposición. Pero primero aportaremos los criterios que nos llevan a esta elección. Uno de estos criterios es el de abarcar el máximo de experiencias que existen que solucionan conflictos de una forma no adversarial. Otro criterio es que no solo se tenga en cuenta que el conflicto suceda entre dos partes, sino que puedan existir entre diversas partes, ósea que el conflicto sea multiparte e incluso que se de entre grupos de personas o entre diversas empresas u organizaciones. Otra característica es que nuestra definición de mediación tiene que ver con la diversidad; la diversidad cultural de las partes, la diversidad de contextos, aquí hacemos referencia a las situaciones mediables transfronterizas. Y queremos que la Mediación a la que nos referimos, que va a dar paso al tipo de profesional que proponemos, abarque el mayor numero de propuestas por eso la definición que proponemos es;

La Mediación es un proceso no adversarial donde las partes en litigio, realizan un camino para resolver el conflicto, en el que un tercero Profesional de la Mediación, aporta los medios para que las dos partes sean autores del acuerdo o del no acuerdo.

3 Este profesional lo es por haber obtenido por medio de su formación, los Conocimientos, Destrezas y Competencias necesarias para poder llevar a cabo la Mediación. Esta afirmación supone que se ha de clarificar lo que entendemos por Profesión y para ello comenzaremos por definir los conceptos que en la actualidad y en el contexto Europeo se han consensuado.

La cualificación profesional; La cualificación profesional es el "conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral" (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

Se entiende que una persona está cualificada cuando en su desempeño laboral obtiene los resultados esperados, con los recursos y el nivel de calidad debido.
Desde un punto de vista formal, **la cualificación** es el conjunto de competencias profesionales (conocimientos y capacidades) que permiten dar respuesta a ocupaciones y puestos de trabajo con valor en mercado laboral, y que pueden adquirirse a través de formación o por experiencia laboral.
La competencia se define como "el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y del empleo" (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

La competencia de una persona abarca la gama completa de sus conocimientos y sus capacidades en el ámbito personal, profesional o académico, adquiridas por diferentes vías y en todos los niveles, del básico al más alto.

Podemos ver que *las Profesiones están en permanente cambio* ajustándose a las realidades sociales de cada momento. La profesión tiene que ver con el puesto de trabajo y con las necesidades de un mercado. Esto nos sitúa en una perspectiva diferente y es que la Profesión de Mediación solo existirá si la sociedad conoce y valora la Mediación de manera que la demanda para la gestión y solución de sus conflictos cuando estos se ajusten a esta solución.
Del análisis de la situación real de los puestos de trabajo para Mediadores en nuestras Comunidades Autónomas y en el conjunto del país, se nos presenta una realidad que desvela la ignorancia social sobre la Mediación y como consecuencia entendemos el 4 esfuerzo que se ha de realizar para implantar profesionalmente la Mediación como solución no adversarial de conflictos, en los diferentes sectores y realidades sociales.

3. Estructura Europea de las Profesiones

Tras el proceso de constitución de Europa en la que la libre circulación como ciudadanos europeos es un hecho, se ha tenido que iniciar un largo camino de regulación de la formación y el concepto de Profesión que va a determinar los puestos de trabajo y la capacitación de las personas para ejercer estas profesiones.

Esto supone la relación estrecha entre los ámbitos educativos – formativos y los ámbitos laborales. En este sentido la **DIRECTIVA 2005/36/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO** *de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales,* demuestra que es momento actual el punto de referencia de los Estados miembros para regular todo lo concerniente a las Profesiones. En este sentido podemos señalar el siguiente texto que aparece en el Punto 16.

(16) "Con el fin de favorecer la libre circulación de los profesionales al tiempo que se asegura un nivel adecuado de cualificación, diversas asociaciones y organizaciones profesionales de los Estados miembros deben poder proponer plataformas comunes a escala europea. La presente Directiva debe tener en cuenta, en determinadas condiciones, dentro del respeto de la competencia de los Estados miembros para determinar las cualificaciones requeridas para el ejercicio de las profesiones en su territorio, así como del contenido y la organización de sus sistemas de enseñanza y de formación profesional y de conformidad con el Derecho comunitario, y en particular el Derecho comunitario de la competencia, tales iniciativas, favoreciendo en este contexto un carácter más automático del reconocimiento con arreglo al régimen general. Las asociaciones profesionales que estén en condiciones de presentar plataformas comunes deben ser representativas a escala nacional y europea.
Una plataforma común es un conjunto de criterios que brindan la posibilidad de anular el mayor número posible de diferencias fundamentales que se han observado entre los requisitos de formación de dos tercios de los Estados miembros, incluida la totalidad de los Estados miembros que regulan esa profesión. Dichos criterios podrían

incluir, por ejemplo, uno o varios de los siguientes requisitos: formación complementaria, un período de adaptación consistente en un período de prácticas supervisadas, una prueba de aptitud o un nivel mínimo establecido de experiencia profesional."

5 Estos Principios para llevarlos a cabo se deben coordinar con diversos organismos uno de ellos con una importancia fundamental es el Espacio Europeo de Enseñanza Superior (Proceso de Bolonia) que ha ido perfilando los cambios y ajustes que dan con la solución a diversas situaciones que en los diferentes países Europeos se tenían y se tienen que ajustar para que esta libre circulación de profesionales y formaciones sea factible.

En 2011 se elabora en Europa el LIBRO VERDE para Modernizar la Directiva 2005/36 sobre las cualificaciones profesionales en este libro se escribe en su Pág. 2;
"La capacidad de los ciudadanos para ejercer su derecho individual al trabajo en cualquier lugar de la UE se debe situar en este contexto más amplio. Para aprovechar plenamente las posibilidades que brinda la libertad de circulación, es necesario que las cualificaciones de los profesionales se reconozcan fácilmente en otros Estados miembros. Por lo tanto, resulta esencial que la Directiva de cualificaciones profesionales establezca normas claras y simples de reconocimiento de las cualificaciones profesionales.

Al mismo tiempo, estas normas han de garantizar la elevada calidad de los servicios, pero sin que ello las convierta en un obstáculo a la movilidad. La Unión Europea ya ha conseguido grandes logros en este ámbito: algunas cualificaciones profesionales, principalmente en los ámbitos de la salud, la arquitectura, la artesanía, el comercio y la industria gozan en la actualidad de reconocimiento automático; en el resto de las profesiones se ha introducido con éxito el principio de reconocimiento mutuo sobre la base de un «sistema general». En 2005, estas normas se completaron con un nuevo régimen más flexible para facilitar la movilidad temporal. Estas normas benefician a millones de profesionales de Europa. Se estima que ya solo el sistema de reconocimiento automático sobre la base de los requisitos de formación mínimos armonizados afecta a 6,4 millones de ciudadanos."
……
"El Libro Verde, que se basa en esta evaluación, presenta nuevas ideas para facilitar la movilidad en el mercado único, tales como la tarjeta profesional europea (véase la parte 2); explora cómo avanzar a partir de los resultados conseguidos (parte 3); y establece las diferentes opciones de modernización del reconocimiento automático (parte 4). Una amplia consulta sobre estas ideas 6 ayudará a la Comisión a evaluar las diferentes opciones de modernización de la Directiva de cualificaciones profesionales."

Por ultimo nos parece importante resaltar que en estas recomendaciones es fundamental como se regula la Formación permanente. En abril de 2008 el Consejo Europeo y el Parlamento Europeo aprobaron el denominado *Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente* (EQF-MEC). El EQF es una recomendación a los estados miembros y establece el año 2010 como fecha límite para que los países realicen los ajustes entre sus sistemas de cualificaciones y el EQF, y **el 2012 como fecha de aplicación completa**. El EQF es una herramienta para fomentar el llamado *aprendizaje permanente*. Su objetivo es vincular los diferentes sistemas nacionales de cualificaciones mediante ocho niveles de referencia comunes a toda Europa y que abarcan desde los certificados de educación escolar hasta el doctorado.

Dada la diversidad de los sistemas educativos europeos, el EQF define los niveles de referencia en términos de ***resultados de aprendizaje*** y no en función del propio sistema de aprendizaje, como la formación o las asignaturas que componen un grado. Los resultados de aprendizaje se definen como "expresiones de lo que una persona en proceso de aprendizaje sabe, comprende y es capaz de hacer al culminar un proceso de aprendizaje" y se clasifican en tres categorías:

1. *Conocimientos*: teóricos y/o fácticos.

2. *Destrezas*: "cognitivas (uso del pensamiento lógico, intuitivo y creativo) y prácticas (fundadas en la destreza manual y en el uso de métodos, materiales, herramientas e instrumentos)".

3. *Competencia*: responsabilidad y autonomía.

Esto nos lleva a plantearnos que ser Mediador en Europa va a requerir ajustarse a todas estas normativas y de hecho en la Ley de Mediación civil y Mercantil aprobada en el Senado Español, aparecen los ajustes que hemos estado exponiendo incluido este último sobre la formación permanente. 7

4. El momento Español

Para poder ubicar en qué punto profesional se encuentra la Mediación en España tenemos que resaltar dos características;
 El país esta dividido en 17 Autonomías y dos ciudades autónomas, en las que entre otras, existen transferencias en materia de Justicia (legislativas), educativas y también en materia de Trabajo.
 Por otro lado, las Universidades y así figura en la Constitución tienen plena autonomía para determinar sus titulaciones. Estas titulaciones en el estado español, dan paso a la profesión, esta situación no es igual en el conjunto de Europa.

A raíz de nuestra pertenencia a Europa se han tenido que ir regulando todo lo que atañe a las profesiones. Pero en España sigue existiendo una bicefalia entre El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Educación, buena muestra de ello es todo el arduo proceso que ha sufrido la integración en el ámbito Universitario de los Módulos Profesionales Superiores. Y es desde Europa donde parece resolverse esta dificultad, haciéndose manifiesto por fin en el *Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.*
Donde se dice en el Artículo 4. *"Estructura del MECES.*

El Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior se estructura en cuatro niveles con la siguiente denominación para cada uno de ellos:
1. Nivel 1: Técnico Superior.
2. Nivel 2: Grado.
3. Nivel 3: Master.
4. Nivel 4: Doctor.

Por lo que se incluye en la educación superior como primer nivel el Técnico Superior. Por lo que esto ya aparece reflejado en la Ley de Mediación Civil y Mercantil en su Artículo 11. *Condiciones para ejercer de mediador.*
En el punto 8 *2. "El mediador* ***deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior*** *y 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, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional".*

Existe en este proceso de regulación a la normativa Europea de todo lo que son titulaciones y cualificaciones profesionales un *REAL DECRETO 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.* En esta ley en el Capitulo 2º se desarrollan las definiciones que son esenciales en todo el proceso de interrelacionar titulaciones y profesión y son las siguientes según los artículos donde se dan:

- Artículo 4. «Profesión regulada».
- Artículo 5. «Cualificación profesional».
- Artículo 6. «Título de formación».
- Artículo 7. «Autoridad competente».
- Artículo 8. «Formación regulada».
- Artículo 9. «Experiencia profesional».
- Artículo 10. «Periodo de prácticas» y «prueba de aptitud».
- Artículo 11. «Personal directivo de empresa».

Continuando la lectura del anteriormente nombrado, *Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior* podemos leer;
"Con la definición del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior se pretende, de un lado, informar a la sociedad y en particular a los estudiantes sobre cuáles son las exigencias de aprendizaje de cada nivel, **y de otro, suministrar información a los empleadores sobre cuáles son las correspondientes competencias de quienes van a ser empleados.** Por otro lado, debe ponerse de manifiesto la trascendente utilidad que subyace al MECES como herramienta que facilitará la movilidad y el reconocimiento internacional de los títulos y de la formación."

9 Por otro lado el *REAL DECRETO 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad,* y que emana del Ministerio de trabajo y en consonancia con la Directivas Europeas se establece que para ejercer

una profesión será necesario la titulación que se requiera o el Certificado de Profesionalidad y esta ley va indicando los pasos a dar.

De esta manera se elabora a nivel Nacional **El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) que es el instrumento** del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP) que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Y cuando buscamos es este Catálogo la Profesión, Mediador a fecha actual lo único que aparece es *Real Decreto 721/2011, de 20 de mayo, por el que se establecen cuatro certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos como anexo I y II en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto.* Donde figura la Identificación del Certificado de Profesionalidad;

Denominación: Mediación comunitaria
Código: SSCG0209
Familia profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Área profesional: Atención social
SSC324_3. Mediación comunitaria (RD 1368/2007, de 19 de octubre de 2007).
Ni las mediaciones civiles ni mercantiles, ni la mediación sanitaria, ni la mediación educativa, etc. aparecen como profesiones. Esto lo que produce es la no existencia en los organismos oficiales de búsqueda de empleo de esta profesión.

De esta forma aparecen tres frentes importantes para ir elaborando una propuesta que abra el camino a la Profesión de Mediador; 10 Primer frente, la necesidad de difundir adecuadamente en la sociedad, que es la Profesión de Mediador de forma que sepamos que Ocupación laboral desarrolla y que puestos de trabajo se deben crear.

Segundo frente; Desde los ámbitos educativos definir la Cualificación profesional: conocimientos, destrezas y competencias adecuados para esta profesión.
Tercer frente; No competir en determinar diversos niveles de Mediadores sino en establecer diversos campos de actuación, diversos contextos pero una sola profesión.
Estos tres frentes son a nuestro entender, desde donde se debe jugar la batalla de definir que es la
Profesión del Mediador.

En el momento actual en el Estado Español se han formado a Mediadores en la mayoría de las Comunidades Autonómicas. La diversas Universidades, tanto publicas como privadas, han llevado a cabo desde los cursos 2000 - 2001 hasta la actualidad, Post – grados y Másters en los que se han formado en Mediación a diversas generaciones, en la mayoría de los casos la formación ha sido en Mediación Familiar en otros casos se ha formado en Conflictología y abordaje pacífico de los mismos. También han existido entidades privadas que han formado a mediadores, en concreto en la Comunidad Valenciana podemos poner el ejemplo de CEIMIGRA que ha formado en mediación con la especificidad de la Interculturalidad.

Existen 14 leyes autonómicas de Mediación Familiar que desde 2001 se fueron creando en las diversas autonomías, véase;

Ley 1/2001 de 15 de marzo de Mediación Familiar de Cataluña; Ley 4/2001 de 31 de mayo, Reguladora de Mediación Familiar en Galicia; Ley 7/2001 de 26 de noviembre, Reguladora de Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana; Ley Canaria 15/2003, de 8 de abril de Mediación Familiar, reformada por la Ley 3/2005 de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de Mediación Familiar; Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación familiar de Castilla y León; Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma de Castilla - La Mancha; Ley de la Comunidad de las Islas Baleares 18/ 2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar; Ley del Principado de Asturias, 3/ 2007 de 23 de mayo; Ley de la Comunidad Autónoma de Madrid, 1/ 2007, de 21 de febrero; Ley de Mediación Familiar del País Vasco, 1/ 2008, de 8 de febrero; Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación 11 Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía; Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón; Ley de Mediación Familiar Cantabria, Ley 1/ 2011, de 28 de marzo. Ley Foral Navarra 3/2011, de 17 de marzo, sobre custodia de los hijos en los casos de ruptura de la convivencia de los padres.

En Cataluña se promulgo la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado. Y por ultimo el 02 de marzo de 2012 **El Gobierno aprueba** Decreto Ley de Mediación Civil y Mercantil.
Este conjunto de reglamentaciones y de ámbitos formativos nos plantea que deben existir dentro del respeto a las características propias de cada situación una regulación sobre los mínimos que se requiere para considerar establecida la Profesión de Mediador.

4. **Nuestra Propuesta**

Tras la breve exposición en la hemos querido exponer una visión general de los ángulos legislativos que determinan la profesionalidad de la Mediación, creemos que el siguiente paso a dar es trabajar sobre la determinación de la Profesión de Mediador/a.

Lo primero es definir que el Mediador/a tiene una formación concreta en conflictos. Saber qué lo define, cuál es la realidad de los conflictos, identifica sus fases y el momento en que se encuentra para poder abordarlo.

Por otro lado, es entendido y conocedor de las posibles formas de solución llegando a conocer a fondo las formas no adversariales.
De la Mediación conoce sus características y maneja adecuadamente las herramientas que le son propias.

Así podríamos continuar exponiendo lo que es básico conocer a cualquier mediador/a sea cual sea el área especifica en la que desarrolle la mediación. Un profesional de la mediación ya esté trabajando en las comunidades de propietarios o trabaje en divorcios o bien en conflictos de empresas, etc... Debe de tener una serie de conocimientos, destrezas y competencias que le son propios a todo profesional en la materia de la Mediación. 12 Pero por otro lado, en cada contexto concreto deberá tener formación especifica y especializada y llegar a desarrollar competencias para dicho campo.

De esta forma lo que proponemos es que debería existir un Grado de Mediador que en un post grado de especialista desarrollara la especificidad de la Mediación.

Por eso traemos al taller como propuesta el trabajo en dos áreas; una primera que sería determinar la Cualificación Profesional del Mediador genérico, describiendo los Conocimientos, las destrezas y las Competencias. Y eligiendo un ámbito de Mediación describir de forma especifica sus conocimientos, destrezas y competencias. ….

Este sería el trabajo que proponemos, que esperamos nos sea útil y ayude a seguir haciendo de la Mediación una profesión.

BIBLIOGRAFIA

COMISIÓN EUROPEA. Bruselas, (2011) **LIBRO VERDE. Modernizar la Directiva sobre las cualificaciones profesionales.**

El concepto de "profesión regulada" a que se refiere el documento "la organización de las enseñanzas universitarias en España" Tomás González Cueto11 de abril de 2007

El Marco Europeo de Cualificaciones para. El aprendizaje permanente (EQF-MEC).

DIRECTIVA 2005/36/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales

REAL DECRETO 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad. 13 REAL DECRETO 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.

REAL DECRETO 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIAZIONE: ERRORI DELLA FASE PREPARATORIA

Carlo Carrese
Lucilla Olivieri
ITALIA

MEDIAZIONE: ERRORI DELLA FASE PREPARATORIA

Carlo Carrese
Lucilla Olivieri
ITALIA

A Edoardo Nicolò Lorenzo

Introduzione

Il mediatore di controversie civili e commerciali rappresenta una nuova figura professionale introdotta in Italia dal decreto legislativo n. 28 del 2010. La sua recente introduzione e l'assenza di una metodica acquisita hanno aperto ampi dibattiti sulla condotta "ideale" che il mediatore dovrebbe porre in essere per consentire alle parti di raggiungere il miglior accordo possibile, ovvero la soluzione che maggiormente risponda alle autentiche esigenze ed ai reali bisogni delle parti. Il mediatore, in qualità di garante e facilitatore della mediazione, deve cercare di gestire nel modo più efficace possibile ogni singola fase della procedura conciliativa senza porre in essere condotte errate, definite anche errori comportamentali, che possono seriamente pregiudicare l'esito del procedimento.
Il presente lavoro si propone l'obiettivo di esaminare gli errori comportamentali più frequenti, analizzando gli sbagli nei quali il mediatore non deve incorrere nella prima fase del procedimento di mediazione. Tale fase, chiamata anche di preparazione, se correttamente impostata contribuisce al buon esito del procedimento stesso e quindi al successo della mediazione.

Capitolo I
Gli errori comportamentali del mediatore

Sommario: 1.1 premessa: il procedimento di mediazione - 1.2. Essere competitivo con le parti - 1.3. Farsicoinvolgere emotivamente dalle parti - 1.4. Non mantenere un costante contatto visivo con le parti - 1.5. Rinunciare troppo presto alla definizione del conflitto senza lasciare aperta la possibilità di un rinvio - 1.6. Non esercitare correttamente l'ascolto attivo - 1.7. Non gestire adeguatamente gli incontri riservati separando le parti - 1.8. Non parlare in modo chiaro e completo - 1.9. Non gestire correttamente lo stress - 1.10. Non assumere un atteggiamento passivo - 1.11. Non prendere appunti o prenderli in modo superficiale o scorretto - 1.12. Voler colmare il silenzio della parte formulando domande.

1.1. Premessa: il procedimento di mediazione

La mediazione, come metodo di risoluzione alternativo delle controversie civili e commerciali, è attualmente disciplinata dal D.Lgs. n. 28/2010, dai successivi decreti ministeriali di attuazione ed anche dai singoli regolamenti di procedura degli organismi di Mediazione; queste norme però non regolano nel dettaglio gli aspetti relativi alla gestione del procedimento di mediazione, che pertanto resta caratterizzato dall'informalità, con la conseguenza che le fasi della procedura sono condotte dal mediatore sulla base della sua formazione, della sua professionalità e della sua sensibilità. Prima di esaminare gli errori propri della fase di preparazione appare utile soffermarsi sulla condotta ideale che il mediatore dovrebbe seguire per affrontare al meglio ogni singolo procedimento di mediazione, evitando gli **sbagli più comuni**, che potremmo definiré **comportamentali**. Nel procedimento di mediazione il mediatore si propone, infatti, anche come una "guida" per le parti ed il suo comportamento rappresenta, per le stesse, un modello di riferimento nella ricostruzione della relazione e nella risoluzione del conflitto.

In quest'ottica il mediatore dovrà impegnarsi al fine di raggiungere una piena consapevolezza dei propri limiti, porre in essere una condotta priva di errori comportamentali, garantire un modello di gestione della mediazione rispettoso di standard qualitativi elevati.

1.2. Essere competitivo con le parti

Ogni mediatore per svolgere al meglio la propria professione dovrebbe possedere una conoscenza dettagliata ed approfondita di tutta la normativa nazionale e comunitaria in materia di mediazione, delle istituzioni del diritto privato, delle tecniche di negoziazione, mediazione e Gestión ecostruttiva del conflitti, dei principi fondamentali de lla comunicazione efficace, oltre, auspicabil mente,la conoscenza dielementidi psicologiaesociologia. Il mediatore, anche quando abbia didatticamente approfonditole materie di cui sopra, acquisendo altresì una buona conoscenza in materie afferenti alla negoziazione e comunicazione, potrebbe non essere pienamente in grado di gestire efficacemente una mediazione. Il mediatore per poter essere veramente in grado di comprendere fino in fondo la dinamica conflittuale e condurre in modo collaborativo le parti ad una risoluzione soddisfacente della controversia, deve aver compiuto e continuare a compiere un minuzioso lavoro su se stesso di consapevolezza e auto

conoscenza. Tale impegno comincia con l'osservazione della sua personalità, delle sue inclinazionipersonali, del suo stile negoziale di approccio al conflitto, delle sue reazioni emotive nelle dinamiche comunicazionali.
Tenuto conto di quanto sopra,il mediatore dovrà acquisire una consapevolezza costante dei propri comportamenti ed un autocontrollo continuo, facendo si che le tecniche della negoziazione collaborativa e gestione costruttiva dei conflitti diventino sempre più parte del suo modo di essere e comportarsi, in quanto svolgere la professione di mediatore implica l'adozione dei predetti principi come stile di vita.

Invero, il mediatore non dovrà in alcun caso creare o alimentare un clima conflittuale o ostile, innescando un meccanismo di competizione con una delle parti o con entrambe (ipotesi quest'ultima meno frequente). La reazione competitiva del mediatore potrebbe essere provocata dalla condotta dei consulenti delle parti (non esperti in tecniche di negoziazione e mediazione), i quali, essendo abituati e formati in funzione della logica avversaria le win/loose, percepiscono il mediatore come un loro antagonista, come colui che potrebbe alterare il rapporto di fiducia con il cliente, privandoli del loro ruolo di consulenti.

Il mediatore, qualo raperce pisca questo atteggia mento da parte dei consulenti, deve cercare di tranquillizzare tutti i partecipanti al tavolo della mediazione, ribadendo con chiarezza il proprio ruolo, i ruoli degli altri protagonisti della mediazione, l'obiettivo del proprio operato, nonché le caratteristiche e la finalità del procedimento stesso, ovvero il raggiungimento di un accordo soddisfacente per tutte le parti.
Qualora, invece, il mediatore agisca diversamente, reagendo alla condotta provocatoria dei consulenti, allineandosi al loro approccio competitivo, perderebbe la propria imparzialità, la sua autorevolezza e la gestione del procedimento, con conseguente compromissione del buon esito della mediazione.

1.3. Farsi coinvolgere emotivamente dalle parti
Il mediatore deve gestire la controversia tra le parti utilizzando le tecniche di negoziazione efficace che prevedono, secondo il noto best seller *Getting to Yes*2*,* l'applicazione dei quattro principi fondamentali:
1. separare le persone dal problema;
2. concentrarsi sugli interessi piuttosto che sulle posizioni per comprendere le ragioni profonde del conflitto;
3. sviluppare il maggior número di opzioni;
4. applicare criteri oggettivi. Il primo dei quattro principi, ovvero separare le persone dal problema, prevede l'utilizzo di tecniche come il riconoscimento, la legittimazione e la esplicitazione delle emozioni. Secondo tale noto manuale le emozioni rappresentano una componente fondamentale ed imprescindibile del processo negoziale, delle quali, non solo non si può non tener conto, ma che bisogna gestire nel modo più efficace e funzionale possibile.Il mediatore al fine di riconoscere lo stato emotivo di una parte deve necessariamente, al contempo, mentre è in ascolto della parte, imparare a sviluppare la capacità di osservare cosa accade in lui e nella dinamica relazionale.
Il mediatore deve, inoltre, essere consapevole di due grandi difficoltà:

1. sapere sostare nel proprio disagio2. accettare che l'avvicinamento alla dimensione emotiva altrui si configura come un proceso estremamente faticoso, stante la capacità di percepire e gestire la propria sfera emotiva3.
Nel compiere questo delicato passaggio il mediatore può subire un fisiologico coinvolgimento con le emozioni che sta vivendo la parte in quel momento.
Il mediatore deve essere consapevole che ogni controversia potrebbe provocare in lui un coinvolgimento emotivo, in quanto le emozioni sono ineliminabili e producono necesariamente delle conseguenze sul suo stato d'animo e sul suo comportamento.
Tale coinvolgimento potrebbe verificarsi principalmente per uno di questi tre motivi:
1. il mediatore ha vissuto come esperienza di vita una situazione analoga a quella che ha portato le parti in mediazione;
2. il mediatore è più sensibile ad una certa tipologia di controversia;
3. il mediatore subisce maggiormente la modalità di esternare le emozioni di una parte, piuttosto che di un'altra.
Il rischio di un coinvolgimento emotivo aumenta sensibilmente laddove il mediatore, nello sforzo di adottare una comunicazione empatica, non rispetta il confine posto tra mettersi nei panni della parte ed il coinvolgimento emotivo.

Tale coinvolgimento,di qualunque natura sia, non aiuta le parti nella soluzione della vicenda, non consente al mediatore di espletare e svolgere il proprio incarico in modo efficace e soprattutto mette lo stesso nella condizione di "ricevere" contenuti conflittuali che potrebbero alterare la propria capacità di gestire le emozioni nonché compromettere la sua lucidità nella conduzione della mediazione e l'imparzialità con le parti. Potrebbe, quindi, prodursi quel fenómeno psicologico che gli studiosi definiscono *transfert*, secondo cui, inconsciamente, si

tende a proiettare schemi emotivi e pensieri relativi a una relazione importante su un'altra persona coinvolta nella relazione interpersonale attuale.

Partendo dal presupposto che una delle caratteristiche principali della comunicazione è il suo essere circolare, il mediatore deve essere consapevole che un suo coinvolgimento emotivo, non solo inficerà la sua lucidità mentale, ma provocherà, a sua volta, una reazione emotiva delle parti innescando il cd. circolo vizioso.
Appare pertanto opportuno che il mediatore, almeno nelle sue prime mediazioni, dove non saprà come risponderà il proprio substrato emotivo alle emozioni delle parti, si concentri anche su se stesso, in particolare sulla percezione e conseguente gestione di queste manifestazioni emotive (magari anche solo ascoltandole per riconoscerne la natura).

È un esercizio difficile che richiede uno sforzo d'introspezione al quale forse non tutti siamo preparati.

1.4. Non mantenere un costante contatto visivo con le parti
Professionalità, trasparenza, acutezza percettiva, autorevolezza, assertività e confidenzialità sono alcune, tra le più importanti, caratteristiche e qualità che il mediatore dovrebbe acquisire per la migliore gestione del procedimento.
Una gestione corretta della mediazione comporta, in primo luogo, la creazione ed il mantenimento di un clima di fiducia. Per instaurare questo clima il mediatore deve attivare il canale della comunicazione visiva, tecnica di mediazione immediata e diretta che consiste nel distribuire in modo imparziale e neutrale lo sguardo e l'attenzione visiva nei confronti di tutte le parti presenti.
Se invece, soprattutto, nella fase iniziale il mediatore non coglierà tale opportunità utilizzando, fin dalle primissime battute, il contatto visivo, la sua capacità di conquistarsi la fiducia delle parti, di entrare in empatia con esse, di acquisire autorevolezza, verranno seriamente pregiudicate e conseguentemente anche la possibilità di condurre efficacemente la mediazione.

L'apparente semplicità di tale comportamento, nasconde, invero, delle difficoltà soprattutto nelle situazioni in cui il mediatore deve concentrarsi anche su altri aspetti (ad es. prendere appunti, esaminare un documento, *ecc*.).
Invece, attraverso l'utilizzo del canale della comunicazione visiva il mediatore riuscirà, oltre a raggiungere i predetti risultati, anche a notare le espressioni delle parti e a decodificare il loro linguaggio non verbale.
Questo metodo sarà fondamentale al fine di cogliere eventuali discordanze tra la comunicazione verbale e quella non verbale delle parti e, quindi, per comprendere il vero messaggio che le stesse vogliono trasmettere.
Come noto, il comportamento non verbale, sia perché non controllato, sia perché attiene alla sfera istintiva, sia perché insito nella natura umana dalle origini, sia perché recepito in modo intuitivo, irrazionale e senza filtri, prevale su quello verbale.

Pertanto in caso di dissonanza tra un comportamento verbale ed uno non verbale il mediatore deve prendere in considerazione prevalentemente quest'ultimo.
L'utilizzo del contatto visivo risulta, come detto, utile al mediatore anche per sviluppare empatía con le parti; empatia intesa come capacità di sintonizzarsi con lo stato d'animo dell'altro. Il mediatore deve impegnarsi affinché il flusso empatico con le parti si accresca e permanga fino alla fine del procedimento in modo equilibrato nei confronti di ciascuna parte, soprattutto nelle sessioni private, dove la confidenzialità favorisce questo sviluppo.
Nelle sessioni congiunte il mediatore deve riuscire a mantenere il contatto visivo non solo sulla parte che in quel momento sta fornendo la propria versione della fatti, ma anche sulle parti che stanno ascoltando tale racconto, al fine di cogliere le reazioni emotive che lo *story telling* di una parte produce sulle altre.
Il mediatore che riuscirà ad esercitare costantemente il contatto visivo con tutte le parti manterrà inalterata la propria imparzialità, manifesterà alle parti equidistanza ed equiprossimità e si guadagnerà la fiducia sia della parte che sta esponendo il proprio punto di vista sia della parte che ascolta.

Il fatto che il mediatore riesca a mantenere il contatto visivo costante con tutte le parti accresce, altresì, nelle stesse il senso di riconoscimento di ciascuno, come persona, ed aumenta l'indice di rispetto reciproco che è alla base di ogni buona relazione, soprattutto se da ricostruire.

Ulteriore vantaggio dato dall'utilizzo di questa tecnica è rappresentato dal fatto che il mediatore, concentrato sulle parti e attento a cogliere anche le loro espressioni visive e corporee, sarò meno rivolto alle preoccupazioni di come gestire il procedimento; di talché potrà focalizzare la sua attenzione sulle reali motivazioni sottostanti il conflitto, sui veri bisogni delle parti, senza farsi condizionare dal proprio bagaglio culturale, di esperienze, di valori, ecc.

1.5. Rinunciare troppo presto alla definizione del conflitto senza lasciare aperta la possibilità di un rinvio
Un buon mediatore è consapevole che ogni conflitto è mediabile, anche se, secondo alcuni le ipotesi in cui le parti dichiarano che si tratta di una questione inerente i principi e i valori di un individuo o inerente una convinzione religiosa, sono difficilmente risolvibili.

Posto quanto sopra, un mediatore esperto riconosce ed intuisce, altresì,il momento in cui il procedimento non può più utilmente proseguire. Fino a quel momento ogni possibile tentativo di risoluzione deve essere coltivato e percorso. Non bisogna farsi influenzare dal valore esiguo della controversia e dalle conseguenti poco cospicue indennità di mediazione, dalla specificità della materia particolarmente litigiosa e pertanto di più difficile soluzione, dalla tipologia caratteriale delle parti (poco collaborativa, eccessivamente competitiva, apparentemente apatica, *ecc*.).

Ogni procedimento di mediazione merita di essere gestito con il massimo della professionalità da parte del mediatore che dovrà supportare al meglio le parti nel raggiungimento dell'obiettivo finale, ovvero il raggiungimento di un accordo amichevole, tenendo altresì in considerazione l'importanza del raggiungimento degli obiettivi intermedi che dovranno essere conseguiti nel corso del procedimento.

Nell'ipotesi in cui la mediazione non proceda verso la definizione del conflitto il mediatore può sfruttare la flessibilità del procedimento in relazione al numero degli incontri ed alla loro durata.

Invero, la non determinazione aprioristica di un numero di incontri minimo o massimo ma la sola determinazione della durata massima del procedimento di mediazione (quattro mesi dal deposito dell'istanza) deve indurre il mediatore a raccogliere le esigenze delle parti e da programmare la migliore gestione del tempo possibile.
Spesso, per la stanchezza delle parti, per il fattore tempo, per la necessità di elaborare e metabolizzare un'ipotesi di accordo già individuata o, al contrario, per superare una situazione di stallo, è utile la fissazione di un rinvio con un processo verbale che preveda l'aggiornamento della procedura di mediazione ad un successivo incontro. Unica accortezza in queste ipotesi è mantenere traccia del lavoro svolto sino a quel momento inserendo nel verbale di rinvio la descrizione sintetica dei risultati raggiunti, seppur parziali, onde evitare che tutto il percorso compiuto sia vanificato da un cambiamento di idea che potrebbe intervenire fra un incontro ed il successivo.

1.6. Non esercitare correttamente l'ascolto attivo
L'ascolto attivo rappresenta una delle tecniche di comunicazione più efficaci attraverso la quale il mediatore può riuscire, anche in breve tempo, a migliorare la propensione della parte ad aprirsi, a raccontare il proprio vissuto, a comprendere quello dell'altra e, quindi, iniziare a cambiare prospettiva rispetto alla dinamica conflittuale. Tale tecnica, che il mediatore dovrà utilizzare, sia durante le sessioni congiunte, sia in quelle riservate, consiste nell'ascoltare attentamente quello che viene detto dalle parti avendo come unico obiettivo quello di comprendere, fino in fondo,il loro punto di vista e lo stato d'animo con cui viene vissuta la controversia.

Al fine di comprendere veramente la prospettiva della parte, il mediatore deve cominciare con l'accettare la validità del suo punto di vista, impegnandosi a capire come mai comportamenti e azioni che sembrano insensati per una parte, appaiono per l'altro ragionevoli ed assennati.

Durante un ascolto attivo,il mediatore, oltre all'udito, deve sintonizzarsi con il suo interlocutore con tutto il proprio essere, cercando di afferrare,oltre al significato intrinseco delle parole, anche le percezioni, le emozioni e gli stati d'animo.

Affinché l'ascolto del mediatore sia veramente efficace, quest'ultimo deve cercare di rassicurare il suo interlocutore con continui feedback, anche utilizzando espressioni non verbali. In questo modo la parte, sentendosi ascoltata e compresa, sarà incentivata ad aggiungere informazioni al suo racconto. Avendo come obiettivo quello di comprendere approfonditamente il punto di vista della parte, il mediatore dovrà fare in modo di esplicitare tutte le espressioni non chiare o ambigue per evitare che si creino fraintendimenti e "non detto", formulando domande appropriate e non invasive.

Il mediatore durante l'ascolto delle parti in mediazione può commettere numerosi errori che possono pregiudicare la qualità della comunicazione e quindi lo scambio di informazioni e la creazione di un clima di fiducia e collaborazione.

Il primo ed il più comune errore consiste nel distrarsi mentre si ascolta la parte, perdendo conseguentemente il filo del discorso; ciò avviene, spesso, quando una parola, un concetto, una espressione del viso o del corpo

dell'interlocutore, richiama, nella mente di chi ascolta, un'altra idea sulla quale ci si sofferma più del dovuto. Tale comportamento produce il seguente effetto: quando ci si "ridesta" non si è più in grado di seguire il discorso dell'interlocutore. Per evitare di commettere questo errore occorre esercitarsi continuamente a mantenere viva la concentrazione quando si è in ascolto di un interlocutore, utilizzando il contatto visivo per cogliere i messaggi della comunicazione non verbale e anche come ancoraggio di concentrazione.

Un altro tipico errore che viene commesso dal mediatore, nella fase di ascolto è rappresentato dal pensare, mentre la parte sta parlando, a quale potrebbe essere la "mossa" successiva, dopo che quest'ultima ha concluso la sua esposizione. Invero, il mediatore ha spesso la preoccupazione di non sapere cosa fare dopo che si è conclusa una fase, non sapere quale domanda porre alla parte dopo che questa ha terminato il suo racconto. In questo modo il mediatore mentre la parte espone il proprio punto di vista, anziché ascoltarla attivamente, si prepara la domanda da formulare dopo che tale esposizione è terminata perdendo presumibilmente preziose informazioni. Per evitare di commettere tale errore il mediatore deve cercare di rimanere il più calmo e concentrato possibile metabolizzando la convinzione che, dall'ascolto attento della parte, emergeranno elementi importanti che determineranno l'esigenza di porre ulteriori domande, sempre all'interno del *fil rouge* che deve seguire il mediatore, rappresentato dalla agenda dei lavori precedentemente elaborata.

Un altro sbaglio è rappresentato dall'interrompere la parte mentre sta esplicitando i propri interessi ponendole una domanda,non a precisazione o chiarimento di quanto stava esponendo, ma che comporta l'abbandono del precedente argomento. In questo modo il mediatore non consente alla parte di concludere il suo racconto, perdendo eventuali informazioni preziose che avrebbe potuto recepire. Al fine di evitare di commettere tale errore, il mediatore deve gestire correttamente la formulazione delle domande che ritiene opportuno porre appuntandole ed evitare di interrompere la parte, aspettando che la stessa abbia concluso il proprio racconto, sempre che naturalmente lo scenario comunicativo non sia nel frattempo cambiato.

Altro sbaglio che può commettere il mediatore è quello di ascoltare fino a che non elabora una determinata associazione di idee con il convincimento di aver capito il messaggio che voleva trasmettere la parte, ignorando il contenuto rimanente del racconto, con conseguente perdita di ulteriori informazioni utili al prosieguo della mediazione. Anche in questo caso il mediatore debe cercare di non utilizzare luoghi comuni nella comprensione dei fatti, rimandando la fase delle conclusioni al momento in cui la parte avrà terminato la sua esposizione.
Occorre, inoltre, soffermarsi sul fatto che anche il mediatore può durante le dinamiche negoziali essere vittima di *bias* psicologici come la percezione selettiva, ovvero quel meccanismo mentale in base al quale si tende a filtrare i messaggi in virtù del pregiudizio costituitosi, di talché la mente accoglierà solo i messaggi che vanno a confermare quella idea preconcetta, ignorando quelli che la smentiscono.

Anche il mediatore, mentre ascolta le parti, potrebbe invero essere vittima della percezione selettiva, accogliendo solo le informazioni che andranno a confermare l'idea che si è costruito della posizione della parte.
Anche per questo motivo il mediatore deve cercare di non cadere mai nella trappola dei pregiudizi, degli stereotipi e dei luoghi comuni, praticando la sospensione sistematica del giudizio ed cercando di osservare persone e situazioni senza filtri valutativi.

1.7. Non gestire adeguatamente gli incontri riservati separando le parti
Durante la procedura di mediazione può ritenersi utile per il mediatore incontrare singolarmente la parte senza il suo consulente e viceversa. Questa opportunità non è preclusa al mediatore, ma deve essere gestita con estrema accortezza affinché si riveli efficace. Risulta, in primo luogo, fondamentale che il mediatore, nella previsione di come potrebbe svolgersi l'incontro di mediazione, anticipi alle parti ed ai rispettivi consulenti la possibilità, tra le altre, di incontrare separatamente ognuno di loro, sottolineando che l'incontro con il solo consulente potrebbe rendersi necessario per chiarire alcuni aspetti di natura tecnica.

La cautela nel gestire l'incontro con il solo consulente nasce dal fatto che la parte che ha intenso farsi accompagnare in mediazione per avere supporto potrebbe percepire in modo negativo tale richiesta.
Per tale motivo è bene rappresentare alle parti la possibilità di incontri separati, fin dall'esposizione del monologo introduttivo, proprio della fase di apertura del procedimento, come una delle possibili scelte strategiche del mediatore.

Per rafforzare la fiducia nei consulenti e nella stabilità del rapporto fra cliente e consulente è bene che il mediatore ringrazi chi assiste e/o accompagna le parti per la loro presenza collaborativa facendo presente che, per quanto concerne questioni di natura tecnico-giuridica,è a loro che devono rivolgersi.

Il mediatore deve conquistarsi la fiducia dei consulenti trasformando la loro potenziale o reale avversione in fattiva collaborazione in quanto, il consulente, proprio per il suo ruolo nei confronti delle parti, riveste un'importanza fondamentale anche e soprattutto nella fase decisionale. Potrebbe accadere che il mediatore non anticipi alle parti e/o ai loro consulenti l'opportunità di incontrarli separatamente o non esponga chiaramente questa eventualità. In questa ipotesi la scorretta gestione delle informazioni relative al procedimento potrebbe generare sospetti e preoccupazioni in capo alle parti.

Nel caso in cui il mediatore incontri la parte separatamente senza il suo consulente quest'ultimo si sentirà privato del suo ruolo e vedrà minato il rapporto di fiducia con il suo cliente; nel caso invece in cui il mediatore incontrerà in sessione separata il consulente senza la parte quest'ultima si sentirà abbandonata e privata del suo ruolo di protagonista.

1.8. Non parlare in modo chiaro e completo

Il mediatore deve sincerarsi che le parti coinvolte nel procedimento di mediazione comprendano le caratteristiche di questo nuovo strumento, abbiano ben chiaro il ruolo della cd. terza posizione (definizione del mediatore utilizzata da William Ury) e siano consapevoli del loro ruolo di protagonisti della vicenda.
Il mediatore deve adottare uno stile comunicativo efficace che consenta ai suoi interlocutori di ricevere le informazioni necessarie per un proficuo svolgimento della mediazione.

Per raggiungere tale obiettivo, il mediatore, sfruttando le proprie doti di psicologia, deve cercare di comprendere la personalità, il grado culturale, la estrazione sociale ed il contesto ambientale delle parti, per poi modulare su tali basi il proprio comportamento nel fornire le informazioni.

Dovrà, inoltre, tener conto, soprattutto in questa fase iniziale di conoscenza dell'istituto, della scarsa familiarità che le parti potrebbero avere con questo nuovo metodo di risoluzione alternativa delle controversie.
Risulta, altresì, doveroso per il mediatore sincerarsi del fatto che le parti abbiano effettivamente recepito il contenuto delle sue comunicazioni, chiedendo alle parti un feedback sulla loro comprensione e verificando con le stesse eventuali espressioni recepite in modo non chiaro.

La esposizione del mediatore deve essere, altresì, esaustiva in relazione a tutti i contenuti oggetto del discorso introduttivo, per i cui errori si rimanda alla fase di apertura, affrontata nel capitolo III. La conoscenza dei contenuti di come si sviluppa il procedimento non deve essere data per scontata dal mediatore neanche nelle ipotesi in cui le parti abbiano già partecipato ad un incontro di mediazione.

1.9. Non gestire correttamente lo stress

Controllare lo stress è fondamentale per il mediatore, così come tenere alto il livello di entusiasmo e di ottimismo per coinvolgere le parti in un processo dinamico e costruttivo che le faccia lavorare al meglio verso il raggiungimento dell'accordo.

Considerato che lo stress si manifesta e si esprime attraverso movimenti, gesti e modi di essere della persona, il mediatore deve avere una piena consapevolezza del proprio linguaggio del corpo e dei propri comportamenti, cogliendo fin da subito eventuali segnali di stress. Al contempo il mediatore deve riconoscere nelle parti eventuali atteggiamenti indicatori di stress cercando di decodificare tali segnali anche alla luce degli argomenti trattati e delle questioni affrontate.

Una forma di "stress positivo" inteso come risposta psico-fisica ad un fattore esterno che produce energia positiva, carica di entusiasmo, potrebbe rappresentare anche un valido supporto alla gestione proficua del procedimento di mediazione, purché non degeneri in una forma di stress negativo e controproducente che nei casi più estremi e frequentemente ripetuti nel tempo potrebbe sfociare nella sindrome del "*burnout*"4.

Utile strumento per gestire le situazioni di stress e d i ansia sono le tecniche base della respirazione diaframmatica ovvero qualsivoglia altro metodo di rilassamento di cui il mediatore dovrebbe avere conoscenza. Qualora il mediatore si trovi in una situazione di stress acuto dove i suoi comportamenti e le sue iniziative potrebbero rappresentare una reazione alla situazione che sta subendo, debe domandarsi se la sua condotta sia funzionale ed adeguata alla risoluzione di quella situazione specifica e se sia conforme alla metodologia di risoluzione del conflitto.

1.10. Non impegnarsi per formulare idee o opzioni, favorendo il passaggio da una mediazione facilitativa ad una valutativa

Il mediatore, nella gestione del procedimento, non è tenuto a seguire necessariamente uno schema predeterminato, in quanto, peraltro, nessuna norma suggerisce o impone un iter procedurale da applicare alla mediazione, né tantomeno vi è un ordine precostituito nella sperimentazione delle tecniche di mediazione e negoziazione; pertanto l'utilizzo di una técnica anziché di un'altra è rimesso all'atteggiamento del mediatore che deve, tuttavia, in ogni caso, cercare di essere pro-attivo,propositivo, costruttivo e positivo. Premesso ciò, la impostazione tradizionale vorrebbe che il mediatore, quanto meno fino a quando non incappi in situazioni di stallo, dovrebbe utilizzare tecniche di conduzione della mediazione facilitative, anziché valutative.

Attraverso l'utilizzo delle tecniche facilitative il mediatore, senza perdere la gestione e la conduzione del procedimento, rafforza il ruolo di protagonista delle parti in mediazione, facendo in modo che le stesse sentano la paternità delle soluzioni negoziali ideate. Un consolidato principio negoziale afferma, invero, che quando una parte sente la paternità della soluzione è più ben disposta a rispettare l'accordo che ne deriva5.

Il mediatore dovrebbe, quindi, principalmente attraverso l'uso mirato delle domande,condurre le parti a rivelare i loro veri interessi e le loro reali esigenze e quindi, successivamente, a generare, proporre idee, opzioni soluzioni, anche creative (perfino bizzarre), che possano risolvere la situazione conflittuale soddisfacendo gli interessi di fondo.
La gestione valutativa della mediazione implica, invece, un ruolo più invasivo del mediatore, il quale oltre a formulare domande, esprimere commenti, proporre suggerimenti, idee, impone soluzioni, fino ad arrivare alla formalizzazione della proposta *ex* art. 11, D.Lgs. n. 28/2010 (obbligatoria nel caso venga richiesta da tutte le parti). Nel caso in cui il mediatore elabori una proposta formale, la mediazione, in considerazione delle conseguenze inerenti le spese del futuro eventuale giudizio, così come previsto dall'art. 13 del menzionato decreto, diviene addirittura aggiudicativa.

Il mediatore, prima di rinunciare all'approccio facilitativo deve aver esplorato e verificato con le parti la fattibilità di tutte le possibili ed ipotetiche soluzioni; solo all'esito negativo di tale percorso potrà - cambiando abito - trasformarsi da terzo neutrale che non rende giudizi e non prende decisioni vincolanti, a "valutatore" inteso come colui che individua la soluzione che formerà oggetto della proposta.

I mediatori, spesso per mancanza di preparazione sulle tecniche di mediazione, ovvero per non voler profondere le proprie energie fino in fondo, propendono quasi immediatamente per l'approccio valutativo.
Per non compiere questo il mediatore deve tener conto del proprio ruolo primario inteso come facilitatore; in fondo la mediazione è anche una negoziazione assistita, che presuppone una continua attività creativa, innovativa e di gestione alternativa della controversia, che non debe necessariamente sfociare in una mediazione valutativa.
Tale *modus operandi* può risultare meno faticoso per il mediatore, ma le parti potrebbero percepire questo metodo invasivo ed arbitrario; inoltre le opzioni emerse potrebbero non tenere conto fino in fondo dei reali interessi delle parti. Occorre, inoltre, considerare che le proposte del mediatore potrebbero essere percepite come presa di posizione a favore di una parte piuttosto che dell'altra, con una conseguente perdita di fiducia nell'imparzialità e neutralità dello stesso mediatore6. Infine le parti non avvertendo la paternità della soluzione finale saranno meno propense a rispettare il relativo accordo.

La mediazione facilitativa può risultare molto più impegnativa e, talvolta, faticosa, per il mediatore, ma il risultato raggiunto sarà di gran lunga migliore rispetto ad uno frutto di un approccio valutativo e soprattutto sarà più sostenibile per le parti.

1.11. Non prendere appunti o prenderli in modo superficiale o scorretto

Nel corso del procedimento di mediazione è fondamentale che il mediatore prenda nota di tutti i contenuti (intesi come informazioni riservate e non) che emergono dallo scambio tra le parti e dai singoli incontri che il mediatore programma con le stesse. Il procedimento di mediazione può comportare diversi incontri, anche molto lunghi; i contenuti e le informazioni tanto più sono numerose tanto più si modificano nel corso del tempo e sono suscettibili di sfumature delle quali il mediatore non può non tener conto.

La capacità del mediatore di ricordare tali evoluzioni senza prenderne nota è rischiosa e potrebbe comportare errori irrimediabili (immaginiamo la condivisione di un'informazione che la parte aveva dato come riservata e che il mediatore non ha annotato come tale).

Ogni mediatore, al quale è rimessa libertà assoluta nella scelta della metodica da adottare (in quanto, peraltro ognuno di noi ha acquisito un proprio metodo), dovrà nel prendere appunti essere analitico, preciso e puntuale. Non solo,mal'abilità di un buon mediatore consiste anche nel gestire correttamente e riorganizzare in modo funzionale allo sviluppo del procedimento le informazioni acquisite rielaborandole in modo efficace e sviluppando nuove metodiche di lavoro mantenendo al contempo il contatto visivo con le parti (cfr. par. n. 3, cap. I).

1.12. Voler colmare il silenzio della parte formulando domande

È indiscutibile che uno degli strumenti principali del mediatore per gestire costruttivamente il conflitto è rappresentato dalla possibilità di formulare domande alle parti. La cd. arte di porre domande, intesa come maieutica, deve essere considerata un'opportunità per il mediatore che non deve però trasformarsi in un interrogatorio delle parti. Queste ultime non devono, invero, sentirsi incalzate dalle domande del mediatore che debe cercare di non mettere a disagio le parti che mantengono, peraltro, la liberà di non rispondere, di rispondere in maniera parziale o estremamente laconica, di avere lo spazio ed il tempo necesario per rielaborare i contenuti della domanda formulata dal mediatore e della risposta già fornita ed eventualmente aggiungerne nuovi. Il silenzio è una forma di dialogo spesso molto più efficace e preziosa delle parole. Un mediatore attento dovrebbe apprezzare i momenti di silenzio, intesi come pausa di riflessione, meditazione e riformulazione dei pensieri e delle emozioni, evitando di formulare domande inutili per cercare di colmare il silenzio.

Invero il silenzio può rappresentare un segnale di rispetto, inteso come desiderio di non manifestare istintivamente disappunto, di riflessione su quanto emerso fino a quel momento, di elaborazione di un pensiero o ascolto di uno stato d'animo. Il silenzio può essere anche indicativo di un cambiamento in corso, che ha bisogno di un proprio e determinato tempo di maturazione. Il voler coprire il silenzio della parte ponendo "meccanicamente" le domande contenute nella *checklist* senza essere in totale ascolto con la parte potrebbe nascondere un disagio personale del mediatore il quale dovrà, invece, abituarsi a riconoscerlo e gestirlo. Il silenzio, infine, deve essere oggetto di valutazione da parte del mediatore in relazione al momento temporale in cui si manifesta, per verificare, ad esempio, se si tratta di un atteggiamento di chiusura che potrebbe essere un comportamento tipico della parte nella fase iniziale del procedimento di mediazione.

Capitolo II

La fase di preparazione al primo incontro ed i suoi errori

Sommario: 2.1. Premessa - 2.2. Accettare l'incarico senza verificare l'eventuale conoscenza delle parti - 2.3. Non considerare dall'inizio l'obbligo di riservatezza - 2.4. Non rispettare i compiti e gli obblighi del mediatore - 2.5. Attribuire "torti e ragioni" alle parti - 2.6. Individuare aprioristicamente una soluzione - 2.7. Non attivarsi nel persuadere la parte che non intende partecipare - 2.8. Non attivarsi per completare il tavolo della mediazione - 2.9. Non realizzare una programmazione non prevedere una mappa del conflitto - 2.10. Non gestire la logistica - 2.11. Non verificare la procura e i poteri delle parti - 2.12. Non definire i ruoli con il co-mediatore, il consulente tecnico in mediazione ed il tirocinante - 2.13. Non verificare il valore della controversia e il relativo scaglione.

2.1. Premessa

La fase di preparazione all'incontro di mediazione viene spesso ritenuta poco importante e considerata con superficialità dal mediatore. Tale momento riveste, invece, un'importanza fondamentale, dato che è proprio in questa fase che il mediatore deve porre le basi affinché la mediazione abbia successo. Gli errori che il mediatore può commettere in questa fase, sono molteplici e spesso dovuti proprio alla scarsa attenzione che, per diversi motivi, viene posta a questo stadio della procedura conciliativa.

L'elencazione e l'analisi degli errori non è assoluta né completa: la scelta di quelli trattati segue un ordine logico e trova fondamento nell'importanza che riveste ciascun errore anche nell'esperienza personale degli autori.

2.2. Accettare l'incarico senza verificare l'eventuale conoscenza delle parti

A norma dell'art. 7, D.M. n. 180/2010, il regolamento di procedura di ogni Organismo di Mediazione deve, in ogni caso, prevedere che il procedimento di mediazione può avere inizio solo dopo la sottoscrizione da parte del mediatore designato della dichiarazione di imparzialità di cui all'art. 14, co. 2, lett. a). Tale disposizione impone al mediatore l'obbligo, tra gli altri di: «sottoscrivere per ciascun affare per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità secondo le formule previste dal regolamento di procedura applicabile, nonché gli ulteriori impegni eventualmente previsti dal medesimo regolamento». Non si tratta di un adempimento formale, ma di una dichiarazione fondamentale ai fini della valutazione della serietà e della professionalità del mediatore e, di riflesso, dell'Organismo di mediazione presso il quale il professionista è accreditato.

L'Organismo di Mediazione, ricevuta l'istanza di avvio del procedimento con allegato il bonifico del versamento delle spese di avvio, assegna a quella procedura un numero di protocollo progressivo e procede alla formazione del

dossier della mediazione (il corrispettivo del fascicolo in sede di giudizio). Il procedimento viene quindi assegnato ad un mediatore che dovrà essere individuato facendo ricorso ai criteri indicati nel regolamento di procedura proprio di ogni organismo (e che dovranno essere conformi al disposto dell'art. 7, D.M. n. 180/2010, così come novellato dal D.M.

145/2011)7 ed inviare al mediatore l'incarico per l'accettazione. Talvolta nella lettera di incarico viene solo indicata la procedura identificata con il numero di protocollo e non vengono indicati i nomi delle parti (anche in linea con il sistema di riservatezza interna ed esterna che informa l'istituto della mediazione).

Il mediatore non scrupoloso potrebbe accettare l'incarico commettendo il primo grande errore rappresentato dal non verificare l'eventuale conoscenza delle parti. Potrebbe, invero, accadere che il mediatore si renda conto di conoscere una o più parti e/o di trovarsi in una situazione di incompatibilità solo al momento della preparazione effettiva di quel procedimento (coincidente con l'analisi delle memorie prodotte dalle parti e, quindi, in fase molto avanzata e vicina al primo incontro di mediazione), ovvero addirittura al momento dell'incontro di mediazione.
Nel caso in cui si verifichi tale eventualità il mediatore è costretto a mettere in discussione,nei confronti delle parti, la propria imparzialità, caratteristica principale del terzo neutrale e, qualora si renda conto che la sua imparzialità potrebbe essere compromessa dalla conoscenza di una delle parti, dovrebbe, avvalersi tempestivamente della richiesta di "sostituzione" indirizzata al Responsabile dell'Organismo8. La sostituzione deve essere garantita dal Responsabile dell'Organismo e non deve prevedere indennità aggiuntive per le parti.

Può, invece, accadere che il mediatore, pur conoscendo una o più parti, non avverta il pericolo di poter perdere la sua imparzialità. In questo caso deve, comunque, informare le parti di questa circostanza e, solo nell'ipotesi in cui le medesime non obiettino alcunché, la mediazione potrà svolgersi regolarmente.
Occorre, infine, aggiungere che il mediatore, una volta nominato, se non vorrà andare incontro a delle responsabilità, non potrà rifiutarsi di condurre la mediazione né farsi sostituire, anche per un solo incontro.

2.3. Non considerare dall'inizio l'obbligo di riservatezza
Come noto, tutto il procedimento di mediazione è caratterizzato dalla riservatezza assoluta, sia esterna, nel senso che il mediatore non potrà rivelare a terzi le informazioni assunte nel corso del procedimento, sia interna, nel senso che il mediatore non potrà rivelare ad una parte quanto appreso dall'altra, se non espressamente autorizzato. A tal riguardo il Codice Europeo di Condotta per mediatori afferma, all'art. 4, che il mediatore debe mantenere la riservatezza su tutte le informazioni derivanti dalla mediazione o relative ad essa, compresa la circostanza che la mediazione è in corso o si è svolta. L'art. 9 del modello di legge

Uncitral sulla conciliazione commerciale internazionale afferma, inoltre, che: «a meno che non vi sia un contrario accordo tra le parti, tutte le informazioni relative al procedimento di mediazione dovranno essere tenute riservate […]»; mentre l'art. 10 specifica che tutti coloro i quali abbiano preso parte ad un procedimento di mediazione non potranno riferire, testimoniare, o provare in un successivo arbitrato, tanto meno in un successivo giudizio, punti di vista espressi dalle parti in mediazione, il fatto stesso che le parti abbiano aderito o meno ad un tentativo di mediazione, proposte fatte dal mediatore, documenti, relazioni, note, *ecc.*, tranne nei casi in cui sia richiesto da una legge o sia necessario al fine di dare una migliore attuazione all'accordo raggiunto.

L'art. 9, D.Lgs. n. 28/2010, attuando e riprendendo i concetti espressi dalla Direttiva Comunitaria 52/2008, afferma che: «chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento medesimo è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento di mediazione».

Da quanto riportato si evince che la riservatezza rappresenta una delle peculiarità proprie di questo strumento di risoluzione delle controversie, che incentiva le parti ad utilizzare la mediazione e che rappresenta per le stesse un vantaggio indiscusso. La riservatezza risulta, inoltre, fondamentale ai fini del proficuo svolgimento della procedura stessa, in quanto il mediatore, enfatizzando e ribadendo questa prerogativa della mediazione riesce a tranquillizzare e a mettere a proprio agio le parti che saranno, quindi, più ben disposte a rivelare informazioni preziose per poter attivare un confronto collaborativo. Premesso tutto ciò e posto che il procedimento comincia con la presentazione della domanda di mediazione, occorre considerare che, nel momento in cui il mediatore accetta l'incarico affidatogli, sorge, in capo al medesimo (e a tutti coloro i quali prestano il loro servizio nell'Organismo), il relativo dovere di riservatezza rispetto alle informazioni che apprenderà da quel momento in poi in merito a quel procedimento di mediazione, compresi ovviamente i nomi delle parti che non potrà rivelare ad alcuno. Pertanto è da quel momento che il mediatore non potrà rivelare alcunché, a terzi, della vicenda di cui gestirà la relativa mediazione. Qualora il mediatore dovesse, invece, contravvenire a tale importante obbligo,

ancorché in questa fase preliminare, ne potrebbe dover rispondere sia nei confronti dell'organismo che l'ha designato sia nei confronti della parte la cui riservatezza si assume essere stata violata.

2.4. Non rispettare i compiti e gli obblighi del mediatore

Secondo il disposto dell'art. 14, D.Lgs. n. 28/2010, tra i vari compiti ed obblighi che nascono in capo al mediatore, nei confronti dell'organismo di mediazione, a seguito dell'instaurarsi del rapporto giuridico (contratto di prestazione d'opera intellettuale) con l'Organismo, vi è quello di attenersi alle richieste organizzative di quest'ultimo. Tale principio, secondo la relazione illustrativa al menzionato decreto, ha una chiara valenza di clausola di chiusura, dopo l'elencazione degli obblighi che l'art. 14 del citato decreto pone a carico del mediatore10. Ciò si collega, naturalmente, anche all'obbligo del mediatore di rispettare il regolamento di procedura dell'organismo.

Secondo una interpretazione dottrina le, le richieste organizzative dell'organismo nei confronti del mediatore attengono fondamentalmente "al concreto andamento del procedimento all'interno dell'ente"11.
Qualora il mediatore non risponda puntualmente ai contenuti del regolamento di procedura risulterà contrattualmente inadempiente e potrà andare incontro ad una responsabilità contrattuale nei confronti dell'organismo ed, eventualmente, qualora il suo comportamento produca effetti dannosi sulle parti, anche nei confronti di queste ultime.

Il rapporto professionale che unisce Organismo e mediatore prevede, invero, l'accettazione da parte di quest'ultimo del regolamento di procedura, i cui contenuti dovrebbero essere condivisi dallo stesso, il quale ne deve tener conto nella gestione concreta del procedimento. Il regolamento di procedura rappresenta, non solo l'insieme di regole, intese anche come disciplina, che l'organismo ha adottato ed ha trasmesso al Ministero di Giustizia per ottenere l'accreditamento per erogare il servizio di mediazione, ma anche la politica di gestione e direzione di ogni organismo.

Risulta, pertanto, fondamentale ed imprescindibile per il mediatore lo studio e la conoscenza approfondita ed accettazione del regolamento, che, dovrebbe avvenire ancora prima della scelta stessa dell'organismo ed in funzione proprio di tale scelta, posto che il mediatore dovrebbe sentirsi in completa sintonia ed in linea con lo spirito con cui l'organismo interpreta la procedura conciliativa.

2.5. Attribuire "torti e ragioni" alle parti

Le caratteristiche principali del mediatore, ovvero la imparzialità, la indipendenza e la neutralità devono accompagnarlo per tutto l'arco del procedimento di mediazione, sin - come detto – dal compimento del primo atto, ovvero l'accettazione dell'incarico.

Riguardo alla fase di preparazione all'incontro di mediazione vi è una scuola di pensiero secondo la quale il mediatore dovrebbe apprendere il meno possibile per non farsi, in alcun modo, influenzare dalle informazioni assunte nella fase antecedente allo svolgimento della mediazione, al fine di poter giungere al primo incontro con le parti "non contaminato". L'altra scuola di pensiero ragiona in termini completamente opposti, suggerendo al mediatore di cercare di apprendere il maggior numero di informazioni prima che cominci la mediazione, al fine di giungere al primo incontro il più preparato possibile. Questo secondo orientamento è quello seguito dagli Autori, pur nella consapevolezza delle insidie, ma anche dei numerosi vantaggi, che questo può comportare. Tra i vantaggi vi è quello, soprattutto per i mediatori non giuristi, di poter capire quali sono gli istituti giuridici coinvolti nella vicenda e, magari, approfondirli prima dell'inizio della procedura. Stesso discorso deve essere fatto qualora la mediazione presenti degli aspetti tecnici, che il mediatore, anche quando esperto della materia, potrebbe necessitare di approfondire.

Il mediatore deve essere consapevole anche del fatto che, mostrare alle parti di aver letto approfonditamente le carte e di avere conoscenza di termini tecnici, può contribuire a dare di sé un'immagine di professionalità.
Il mediatore, pur non dovendo entrare nel merito della controversia per deciderla, è, invero, opportuno che mostri conoscenza di principi e termini tecnici relativi alla questione, al fine di accrescere la fiducia delle parti e tranquillizzarle sul fatto che possiede gli strumenti per comprendere appieno i fatti portati in mediazione.
Attraverso tale *modus operandi* il mediatore potrà inoltre, a conclusione dello studio del caso, essere in grado di cominciare a compilare l'agenda del mediatore predisponendo una, seppur provvisoria e indicativa, *checklist* delle questioni da affrontare. Soffermarsi su tali aspetti può agevolare enormemente il lavoro del mediatore nel momento in cui la procedura di mediazione avrà veramente inizio, sempre con la consapevolezza che le informazioni acquisite nella fase preparatoria dovranno necessariamente essere integrate e, verosimilmente, modificate con quelle che emergeranno nel corso della procedura.

Il pericolo che si nasconde dietro questo approccio metodologico è quello di farsi prematuramente un'idea complessiva, difficilmente modificabile, della vicenda e, soprattutto, di attribuire colpe e responsabilità, di quanto accaduto, ad una delle parti.

Questo rappresenta un rischio soprattutto per i mediatori che hanno svolto e/o svolgono ancora la professione di avvocato, in quanto sono abituati a vedere il conflitto in termini di ragione o torto e a sposare la tesi del proprio cliente. In una fattispecie di mediazione avente ad esempio ad oggetto una controversia per il risarcimento del danno da responsabilità professionale medica, ilmediatore potrebbe propendere, a seguito della lettura dei documenti, verso la parte/paziente che sostiene di aver subito un danno da *malpractice*, ovvero avere un sentimento punitivo nei confronti della parte che richiede un risarcimento che appare, *prima facie*, esagerato.
Per cercare di evitare di perdere la propria imparzialità, durante la lettura preliminare delle carte, il mediatore deve cercare di leggere le stesse nel modo più asettico possibile; qualora dovesse insorgere il desiderio umano di attribuire torti e ragioni, il mediatore deve ripetere a se stesso che non è quello il suo compito e che l'idea che si è fatto potrebbe non corrispondere al vero e che, in ogni caso, molto verosimilmente, subirà delle modifiche, dopo l'ascolto dei fatti raccontati direttamente dalle parti.

Il mediatore, invero, anche se ha ben compreso le circostanze afferenti la controversia, debe essere cosciente del fatto che nessuno scritto potrà mai descrivere le ragioni profonde del conflitto né, ovviamente, il lato emotivo dello stesso e che dovrà impegnarsi, al primo incontro nella sessione congiunta, ad ascoltare l'esposizione delle parti con estrema attenzione come se fosse la prima volta che viene a conoscenza di quelle informazioni12.

2.6. Individuare aprioristicamente una soluzione
Nella consapevolezza che non esiste una regola assoluta e che quindi la strategia più appropriata da adottare va valutata volta per volta, gli autori preferiscono – come detto – utilizzare,di massima, l'approccio che prevede lo studio preliminare del fascicolo. Oltre a quella illustrata nel precedente paragrafo, possono essere altre le insidie che si nascondono dietro la lettura approfondita dei documenti prima dell'incontro iniziale di mediazione.
Il mediatore, anche nella fase preparatoria della lettura de documenti e degli scritti delle parti deve, con estrema consapevolezza, applicare le tecniche proprie della negoziazione/conciliazione collaborativa.

Individuare una soluzione del caso, dalla prima lettura delle carte, rappresenta il tipico errore di chi ha sviluppato una *forma mentis* giuridica, strutturata secondo la mentalità avversaria o di chi non è ancora riuscito a far proprie le tecniche di negoziazione di principi/collaborativa secondo il noto bestseller *GettingtoYes*.
La caratteristica propria di tale metodologia è quella di avere un approccio anti-istintivo, dato che la mente umana di fronte ad un problema tende immediatamente, per istinto naturale, a trovare una soluzione, anche, come quando, spesso avviene, il problema è rappresentato da relazioni umane, emozioni, *ecc*.
A tal riguardo occorre evidenziare che gli studiosi della negoziazione affermano che il conflitto esiste quasi esclusivamente nella mente delle parti coinvolte, piuttosto che nella realtà da ese vissuta.

L'atteggiamento volto a trovare una soluzione nell'immediato è sicuramente efficace nelle situazioni di emergenza, ove occorre risolvere un problema in fretta, ma non nelle situazioni negoziali, specialmente in quelle complesse ed in quelle dove le emozioni, in considerazione delle dinamiche afferenti a situazioni conflittuali, giocano un ruolo significativo. Anche in questo caso, qualora il mediatore individui, nella fase preliminare, possibili soluzioni della controversia appare utile che, anche laddove queste rappresentino opzioni negoziali apparentemente creative,si astenga dal considerarle obiettivi da raggiungere e dal condurre l'intera procedura di mediazione in funzione del raggiungimento di tali soluzioni "preconfezionate".

Il mediatore deve, invece, considerare la sua idea risolutiva, unicamente, come una delle tante opzioni che potrebbero provenire dalle parti nel corso della mediazione stessa, riflettendo sul fatto, che le opzioni che proverranno dalle parti saranno, molto probabilmente,migliori,sia perché avranno preso in considerazione i loro stessi interessi, sia perché le parti percepiranno la paternità della soluzione.
Il mediatore, esperto in tecniche di negoziazione collaborativa, non deve, invero dimenticare che prima di giungere all'elaborazione di opzioni, occorre indagare sui bisogni, esigenze e stati d'animo che si celano dietro le pretese e le posizioni iniziali delle parti.

2.7. Non attivarsi nel persuadere la parte che non intende partecipare
Nell'ottica di puntare all'eccellenza e ad un elevato standard di qualità alcuni Organismi, ben organizzati, si sono dotati di un *case-manager*, esperto anche di tecniche di negoziazione e mediazione, che si occupa di gestire, tra le altre attività, la fase preparatoria dell'incontro, coordinandosi con il mediatore. Il *case-manager* studia ed istruisce il dossier della mediazione e si occupa anche di verificare la volontà di partecipare delle parti.

In questa fase preliminare potrebbe accadere che la parte chiamata in mediazione non risponda o risponda negativamente all'incontro; in tale ipotesi sarebbe opportuno che il case-manager, ovvero la segreteria amministrativa, prenda contatto telefonico con la parte chiamata in mediazione, al fine di tentare, attraverso l'utilizzo delle tecniche di comunicazione, ascolto, empatia, nonché evidenziando gli aspetti positivi della mediazione, di convincerla a partecipare all'incontro di mediazione. Lo scopo di tale chiamata telefonica è quello di spiegare quali siano gli obiettivi ed il funzionamento della mediazione. Qualora l'organismo di mediazione non abbia inserito nel proprio organico un case-manager e non abbia una segreteria amministrativa adeguatamente formata è il mediatore che, senza entrare nel merito della controversia, può contattare personalmente le parti al fine di persuaderle a partecipare all'incontro di mediazione. A tal proposito si ricorda che alcuni regolamenti di procedura possono prevedere, a norma dell'art. 7, D.M. n. 180/2010, che: «il mediatore deve in ogni caso, convocare personalmente le parti». In merito ai colloqui che il mediatore potrà avere con le parti prima dell'incontro di mediazione occorre precisare che il contenuto di tali conversazioni non potrà in alcun modo estendersi ai fatti della mediazione né accogliere informazioni riservate delle parti, stante, tra l'altro, quanto previsto dalla suddetta norma che non consente comunicazioni riservate delle parti al solo mediatore, eccetto quelle effettuate in occasione delle sessioni separate.

Spesso le parti chiamate in mediazione non aderiscono all'incontro comunicatogli dall'Organismo per mancata o errata conoscenza dell'istituto della mediazione, ovvero perché percepiscono maliziosamente l'iniziativa intrapresa dalla controparte, in quanto - come noto - nella dinámica conflittuale spesso le parti sono portate a valutare negativamente i comportamenti dell'altro. L'intervento della segreteria amministrativa o, direttamente, del mediatore, ha lo scopo di chiarire il funzionamento della procedura di mediazione ed illustrare le opportunità che la medesima può offrire.

2.8. Non attivarsi per completare il tavolo della mediazione

Il case-manager si occuperà, dopo aver istruito e studiato il fascicolo della mediazione, di individuare coloro i quali, a diverso titolo, dovrebbero partecipare al procedimento di mediazione, privilegiando naturalmente *in primis* la presenza delle parti personalmente, senza le quali non si potrà addivenire ad un accordo che soddisfi i loro reali interessi. Nel caso in cui nella domanda e/o nella adesione vengano indicati dei consulenti in rappresentanza delle parti, bisognerà, invero, contattare questi ultimi affinché portino in mediazione anche le parti personalmente, posto che sono queste che hanno vissuto e vivono il conflitto in prima persona.
Qualora, invece, l'organismo di mediazione non si sia dotato di un case-manager e non abbia una segreteria amministrativa adeguatamente formata sarà il mediatore che dovrà attivarsi, in prima persona, ad attivarsi per completare il tavolo della mediazione.

Il mediatore, nello studio propedeutico del caso, deve, altresì, individuare correttamente anche se le parti costituiscano o meno un unico centro di interessi. Nell'eseguire tale verifica può accadere che a seguito dello studio che precede il primo incontro con le parti, il mediatore si renda conto che sia necessaria la presenza in mediazione anche dei c.d. "terzi referenti", ossia di quei soggetti che assumono, seppur indirettamente ed in maniera non palese, un ruolo importante ai fini della risoluzione della controversia. I soggetti che devono essere presenti attorno al tavolo sono, invero, individuabili non solo nelle persone dotate del potere di firmare l'accordo solutivo, ma anche di chiunque eserciti un'influenza significativa sulla possibilità che si raggiunga un accordo e, in caso positivo, che questo sia poi attuato14.

Anche in questo caso il mediatore, sempre qualora ciò non venga fatto dalla segreteria amministrativa, si deve adoperare affinché anche questi c.d. "terzi referenti" siano presenti al tavolo della mediazione.
Può inoltre accadere, non essendo presenti, a differenza del processo civile, norme sul litisconsorzio necessario o facoltativo, che una parte, sebbene non chiamata in mediazione, abbia un'importanza fondamentale per la conclusione dell'accordo finale. Pertanto il mediatore, qualora, dopo lo studio del fascicolo,ravvisi la necessità della presenza di una parte originariamente non chiamata (ad. es. una compagnia assicurativa), dovrà, in via preliminare, condividere con l'istante l'opportunità di estendere l'invito in mediazione all'altra parte e, quindi, informare il responsabile dell'Organismo, affinché si proceda a comunicare a quest'ultima, la fissazione del prossimo incontro mediazione predisponendo in tal caso un rinvio.

Occorre aggiungere, altresì, che il mediatore, qualora si renda conto che una delle parti, a differenza dell'altra, non è assistita da un suo consulente e ciò potrebbe determinare uno sbilanciamento di forze, potrà prendere contatto con la parte non assistita per informarla sulla possibilità di farsi assistere da un suo consulente di fiducia15. Anche in questo caso l'iniziativa del mediatore ha come obiettivo quello di fare in modo che il primo incontro di mediazione possa coinvolgere sin da subito le parti nella risoluzione del caso, evitando inutili rinvii.

Il mediatore deve essere consapevole che la mediazione ideale dovrebbe concludersi al primo incontro e che la procedura potrà essere rinviata solo qualora ciò sia veramente necessario, ovvero per superare una situazione di stallo16 anche perché durante lo svolgimento della mediazione ogni interruzione della stessa potrebbe portare a ripensamenti ed a valutare non positivamente quanto emerso nell'incontro.
Nell'ottica di sfruttare al meglio il primo incontro e, quindi, di evitare inutili rinvii, appare opportuno che il mediatore prenda contatto con le parti prima dell'incontro di mediazione, anche al fine di sapere se abbiano già partecipato o meno ad un incontro di mediazione.

Nel prendere contatto con le parti, il mediatore deve, tuttavia, adottare alcune accortezze. In primo luogo dovrebbe evitare di utilizzare strumenti elettronici tipo email, ecc., ma, cercare di ottenere i primi feedback comportamentali attraverso una conversazione telefonica.

Gli studiosi del comportamento umano ci dicono che la comunicazione paraverbale (tono della voce, volume, pause, velocità) rappresenta il 35% di quanto viene appreso, mentre il verbale (parole e loro contenuto) il 10% (la parte restante è data dal linguaggio non verbale). Partendo da questi dati inconfutabili, peraltro enfatizzati nelle conversazioni telefoniche, il mediatore debe essere estremamente consapevole di quante informazioni può apprendere durante una conversazione telefonica preliminare con le parti ed anche di come può già instaurare un clima di fiducia e collaborazione. Il mediatore dovrà, però, al contempo, essere estremamente attento a non cadere nei pregiudizi e negli stereotipi: farsi un'idea di massima continuando a praticare l'astensione sistematica dal giudizio. Il mediatore si deve impegnare ad adottare questa condotta non solo quando entra nella stanza dell'Organismo di Mediazione ma dovrebbe metterla in pratica in modo continuativo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno!

2.9. Non realizzare una programmazione e non prevedere una mappa del conflitto
È bene che il mediatore, dopo aver studiato il fascicolo della mediazione (domanda di mediazione, adesione, documenti, perizie, *ecc*.) elabori uno schema approssimativo e flessibile di come intenderà gestire la procedura di mediazione, una sorta di programma della giornata (con suddivisione degli incontri e delle pause) per comprendere - anche se in modo molto generico, in quanto ovviamente non è possibile prevedere l'andamento della procedura di mediazione che potrebbe rivelarsi completamente diverso - il tempo che potrebbe essere necessario per lo svolgimento della mediazione. Conseguentemente dovrà sincerarsi circa la sufficiente disponibilità di tempo da parte dei soggetti presenti in mediazione, invitandoli a sfruttare tutto il tempo a disposizione, al fine di evitare inutili rinvii. Il mediatore, a seguito dello studio del dossier, dovrà cominciare ad approfondire, in modo scientifico, il conflitto che dovrà gestire, comprendere come esso sia sorto, come si sia sviluppato e a che stadio di *escalation* si trovi. Tale approfondimento potrà avere dei risvolti praticiestremamente significativi. Infatti qualora, ad es. il mediatore, scopra attraverso la lettura dei documenti ed i colloqui con le parti, che il livello di escalation del conflitto è molto alto potrà evitare, dopo il monologo introduttivo, di far confrontare le parti sulle rispettive posizioni e cominciare subito con gli incontri singoli.

Al fine di prepararsi adeguatamente all'incontro il mediatore è bene che segua lo schema ideato presso il Program on Negotiation della Harvard Law School17, secondo cui il mediatore deve analizzare per ciascuna parte, che poteri abbiano le medesime per firmare l'accordo, come ese vedano il rapporto, al passato e al momento attuale, come percepiscano la comunicazione tra di loro, quali siano le loro alternative all'accordo, quali siano i loro veri interessi rispetto la disputa, quali opzioni sono state individuate fino a quel momento, quali sono i criteri oggettivi da applicare per risolvere le questione controverse. Altro importante compito del mediatore prima che abbia inizio la mediazione è quello di verificare, attraverso lo studio del fascicolo ovvero un contatto telefonico, se siano pendenti procedimenti giudiziali.

2.10. Non gestire la logistica
Sempre nella fase preparatoria il mediatore deve sincerarsi di tutti gli aspetti che riguardano la logistica; deve verificare che il luogo dove la mediazione verrà svolta risulti idoneo, comodo e consono; la verifica di tali arrangiamenti è sempre opportuna ma può diventare determinante per alcuni tipi di controversie.
Sottovalutare questo aspetto può rappresentare un errore che potrebbe avere delle conseguenze negative durante lo svolgimento della mediazione.

La logistica riguarda tutti gli aspetti pratici attinenti l'organizzazione e la gestione degli incontri di mediazione: dal numero delle stanze alla possibilità di mandare o ricevere un fax. Una logística accogliente e confortevole deve prevedere anche un ambiente che ispiri alla collaborazione piuttosto che alla contrapposizione competitiva.

L'ambiente ideale per la gestione di un procedimento di mediazione dovrebbe prevedere una serie di comodità e di confort minimi: la possibilità di usufruire di un *coffe break*, possibilmente in un ambiente dedicato che favorisca la socializzazione fra le parti e si ponga come momento interruttivo della dinamica conflittuale;
la presenza in ogni stanza, che verrà utilizzata per le sessioni private, di un piano d'appoggio con un collegamento internet e un telefono/fax.

Soprattutto quando le mediazioni durano a lungo o quando vi è molta animosità tra le parti, avere la possibilità di allentare la tensione e di far rilassare un minimo le stesse, attraverso una pausa *ad hoc*, risulta fondamentale.
Sulla forma che deve possedere il tavolo della mediazione (soprattutto della stanza ove avvengono gli incontri congiunti), si è scritto molto nei manuali, tuttavia è bene ribadire, anche in questa sede, l'importanza anche psicologica che riveste un tavolo ovale in quanto, differenza dei tavoli quadrati o rettangolari, che producono una polarizzazione delle posizione delle parti, induce le parti ad una maggiore collaborazione e a vedere la controparte non come un avversario da sconfiggere.

Risulta importante anche calibrare la distanza tra le parti affinché le stesse, soprattutto all'inizio, non stiano troppo vicine. Il mediatore esperto potrebbe anche valutare l'opportunità di gestire le sessioni congiunte accogliendo le parti intorno a sé senza la necessaria presenza di un tavolo, che in ogni caso potrebbe rappresentare una barriera negoziale-comunicazionale. Il mediatore, quale attento osservatore della realtà, dovrà, inoltre, verificare ch nell'ambiente ovesi svolgerà la mediazione non vi siano oggetti che richiamino:
tatticismi e strategie competitive delle parti(es. scacchiera);
il concetto di giustizia tradizionale che prevede un vincitore e un perdente (come libri di diritto, Codici, martelletti da giudice, clessidre);
un ruolo autoritario del mediatore anziché il suo ruolo di facilitatore.
Tale accortezza deve essere adoperata sia nei confronti delle parti e che degli avvocati18.
La prima verifica che il mediatore deve compiere è la disponibilità degli ambienti scelti per quella specifica mediazione (in termini di tempo e di spazio).
Il mediatore deve poi sincerarsi del numero distanze a disposizione per poter condurre le sessioni riservate in base al numero delle parti coinvolte: in una mediazione multiparti potrebbero essere necessari e almeno tre stanze.
In merito alla dislocazione delle stanze che riceveranno le parti appare non banale accertare la loro completa insonorizzazione.

Deve infatti essere garantita la privacy e la riservatezza delle parti che devono sentirsi tranquilli di poter parlare senza essere ascoltati, tenendo conto del fatto che, di frequente, le parti, in considerazione della carica emotiva dovuta alla situazione conflittuale, parlano con un tono di voce alto.
Appare doveroso infine precisare che riguardo al luogo dove si svolgerà la mediazione il D.M. n.
180/2010 all'art. 7, afferma che il regolamento di procedura deve indicare il luogo dove si svolge il procedimento che è derogabile con il consenso di tutte le parti, del mediatore e del responsabile dell'organismo, purché, come già evidenziato, si tratti di un luogo che presente le menzionate caratteristiche. Premesso, quindi che il mediatore si deve adoperare per conoscere il *setting* della mediazione e cercare di migliorarlo, nei limiti del possibile, il passaggio mentale successivo è perfettamente rappresentato da un antico adagio danese, secondo cui il fornaio fa il pane (anzi il miglior pane) con la farina che ha a disposizione; ciò significa che, come regola generale, da valer in ogni occasione (e quindi in ogni fase della mediazione), il mediatore anziché lamentarsi della realtà che sta vivendo in quel momento, deve utilizzare nel migliore dei modi tutte le risorse disponibili (fai il meglio che puoi, con quello che hai, dove sei) per tirare fuori il meglio dalla situazione e dalle persone presenti al tavolo della mediazione.

2.11. Non verificare la procura e i poteri delle parti
La verifica della procura e dei poteri delle parti rappresenta il primo adempimento che il mediatore deve compiere, non appena ha la possibilità di prendere visione del fascicolo relativo alla procedura di mediazione assegnatagli esaminando la domanda di attivazione della procedura con eventuali allegati e l'atto di adesione della parte (qualora sia stato già depositato).

Talvolta è il mediatore che si deve occupare di eseguire tale verifica, sia perché le segreterie amministrative, sebbene onerate di tale compito, non vi provvedono sia perché i regolamenti di procedura talvolta impongono al mediatore di eseguirla personalmente. Tale controllo, non deve essere considerato un mero adempimento formale, in quanto, resulta essenziale al fine di garantire il successo del procedimento e la regolarità formale dello stesso. Inoltre nel caso in cui si dovesse perfezionare un accordo tra parti che non hanno i poteri di firma, si potrebbe configurare per il mediatore un'ipotesi di responsabilità. A fronte di quanto precisato risulta imprescindibile per il mediatore eseguire un suo personale controllo circa l'efficacia e la validità giuridica della procura e dei poteri delle parti.

La verifica della procura implica l'esame, da un punto di vista sia formale che sostanziale del mandato attraverso cui il delegato è presente in mediazione in luogo di una persona fisica o in rappresentanza di una società.
Nel primo caso si discute, in dottrina, a seconda se al contratto di transazione si attribuisca il carattere di ordinaria o straordinaria amministrazione19, se sia sufficiente un mandato "generale" a conciliare la controversia, ovvero sia necessario un mandato speciale. Una prima teoria, che si rifà alla tradizione romanistica, ritiene che la transazione sia un contratto sempre di straordinaria amministrazione mentre, secondo un'altra teoria, è la natura dell'oggetto dedotto a determinare il carattere di ordinaria o straordinaria amministrazione20 con un'interpretazione da svolgersi caso per caso. Secondo quest'ultima teoria, maggiormente condivisa, l'autorizzazione del delegante sarà necessaria quando l'oggetto della transazione sarà tale da qualificare l'atto di straordinaria amministrazione, mentre negli altri casi il potere di transigere si considererà rientrante tra i poteri ordinari conferiti con il mandato generale.

Ad ogni modo, anche al fine di evitare qualsivoglia dubbio di legittimità e di efficacia circa l'accordo sottoscritto dal rappresentante ed inoltre in considerazione del fatto che gli impegni contrattuali derivanti dalla conciliazione non sono prevedibili *ab initio*, in termini di ordinaria ostraordinaria amministrazione, appare opportuno che la parte sia presente personalmente in mediazione o, quantomeno, al momento della firma dell'accordo conciliativo. Nel secondo caso occorre che la procura prodotta dalle parti sia idonea a conferire alle persone che rappresentano la società, i poteri necessari a transigere la controversia. A fronte di tutto ciò il mediatore deve *in primis* verificare la validità della procura e la fonte da cui tale rappresentanza scaturisce, dopodiché verificare se sono stati posti a priori limiti negoziali e quanto siano rigidi tali limiti.

Si deve, invero, considerare che spesso le parti si presentano al tavolo delle trattative con un limite negoziale ben determinato, ma non manifestato; ciò rappresenta una delle classiche tattiche negoziali scorrette, che devono essere neutralizzate attraverso l'indagine, da parte del mediatore, degli effettivi poteri negoziali delle parti. Tale verifica, qualora non possa essere realizzata attraverso la lettura delle carte, deve essere compiuta mediante una conversazione telefonica con il rappresentante. Le informazioni riguardanti i poteri negoziali che saranno eventualmente assunte dal mediatore dovranno essere, naturalmente, gestite nel rispetto del dovere di segretezza ed in conformità alla legge sulla privacy.

Eseguire tali verifiche direttamente al primo incontro di mediazione comporta il rischio di Dover rinviare l'incontro, qualora ci siano dei difetti di procura o poteri ed in ogni caso produrrà un rallentamento della procedura.
Qualora, dallo studio del fascicolo, la procura non appaia valida è opportuno che il mediatore prenda contatto con il procuratore rappresentandogli le sue perplessità affinché vengano presi gli opportuni accorgimenti.
La corretta verifica della procura e dei poteri e l'assenza di errori in tal senso sarà a vantaggio della seconda fase del procedimento di mediazione (fase introduttiva), in quanto il procedimento di mediazione andrà avanti spedito senza ostacoli procedurali.
Nel caso in cui il difetto di potere e/o rappresentanza emerga durante la mediazione è opportuno che il mediatore sospenda la medesima, rinviando il procedimento concordando con la parte in difetto il tempo necessario per sanare il vizio.

2.12. Non definire i ruoli con il co-mediatore, il consulente tecnico in mediazione ed il tirocinante
Il monologo introduttivo del mediatore si pone diversi obiettivi da perseguire, tra questi uno dei più importanti è quello di definire il proprio ruolo affinché le parti comprendano appieno quali sono le funzioni del mediatore, cosa si possono aspettare da lui, ma soprattutto cosa non si devono aspettare; il mediatore deve rappresentare per le parti un unico e solo punto di riferimento sia visivo che uditivo, al fine di evitare di generare in loro confusione.
Quando il mediatore gestisce il procedimento in co-mediazione con un altro mediatore, oppure quando vi è uno o più mediatori, occorre presentare alle parti con estrema chiarezza, in considerazione dei noti principi che informano la mediazione, quali sono i ruoli di tutti coloro i quali sono presenti in mediazione.
Prima di illustrare, durante il monologo, i ruoli dei soggetti presenti è bene che gli stessi vengano chiariti e definiti.
Per quanto riguarda il co-mediatore si deve stabilire con precisione i compiti e la relazione che unisce il mediatore al proprio collega, stabilendo chi dei due condurrà la mediazione, le fasi e gli incontri (generalmente tale compito appartiene al mediatore nominato per primo, che assume la leadership).

Per ciò che concerne il tirocinante21, bisogna chiarire che il suo ruolo è unicamente quello di assistere alla mediazione evitando di intervenire durante lo svolgimento della stessa; inoltre il tirocinante dovrà mantenere un completo autocontrollo anche sulle espressioni del viso e delle conseguenti reazioni che potrebbero produrre sulle parti. Il mediatore dovrà far presente al tirocinante che all'esito del singolo incontro di mediazione sarà utile, nel rispetto della *ratio* dell'istituto del tirocinio – inteso come scambio delle tecniche di mediazione – un confronto sulle metodologia adottata e sugli eventuali errori commessi.

Non chiarire questi ruoli prima del monologo potrebbe generare confusione e conflitti di ruoli tra i predetti soggetti, anche nella fase stessa dell'introduzione alla procedura, con inevitabili conseguenze destabilizzanti nei confronti per le parti presenti in mediazione.

2.13. Non verificare la correttezza del valore della controversia ed il relativo scaglione di Riferimento Nell'analisi dell'istanza di mediazione una voce fondamentale è rappresentata dall'indicazione che la parte istante offre in relazione al valore della controversia e di conseguenza allo scaglione di riferimento che l'Organismo applicherà ai fini della determinazione delle indennità di mediazione a carico delle parti.
Molto spesso tale individuazione è corretta e di semplice identificazione; altre volte quando il valore è indeterminato o indeterminabile o via sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, spetta all'organismo di concerto con il mediatore decidere il valore di riferimento, sino al limite di € 250.000,00. Tale determinazione non è così agevole, specialmente in alcun materie (ad es. Nei diritti reali), dove la parte nella individuazione dello scaglione di riferimento potrebbe avvalersi dei criteri previsti dal codice di procedura civile. Non sempre il valore della lite così indicato corrisponde effettivamente al valore dell'oggetto che si discute in mediazione e pertanto, se all'esito del procedimento di mediazione, il valore risulta diverso, l'importo delle indennità sarà dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento. Il mediatore dovrà pertanto monitorare per tutta la durata del procedimento – dalla fase di preparazione alla fase di chiusura – l'andamento del valore della lite.

Con questo paragrafo si chiude la disamina degli errori in cui maggiormente si imbattono, nella fase preparatoria all'incontro di mediazione, anche i mediatori più esperti. Soffermarsi sui possibili sbagli che il mediatore può compiere risulta estremamente importante, in quanto affrontare tale fase con la giusta preparazione e determinazione significa porre delle solide basi per una conduzione proficua, organizzata ed efficiente della procedura conciliativa. Una buona preparazione appare indispensabile anche per acquisire quel grado di sicurezza e di tranquillità che il mediatore inevitabilmente trasmetterà alle parti sin dai primi momenti del primo incontro, contribuendo anche a farlo apparire autorevole e professionale, requisiti indispensabili affinché possa conquistarsi, sin dall'inizio, la fiducia delle parti.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación
Ponencias de
EXPERTOS
en MEDIACION
Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

CONVIVENCIA EN AL ÁMBITO EDUCATIVO: LA REBELIÓN EN LAS AULAS DESDE UN PUNTO DE VISTA HOLÍSTICO

Carlos Caurín Alonso
ESPAÑA

CONVIVENCIA EN AL ÁMBITO EDUCATIVO: LA REBELIÓN EN LAS AULAS DESDE UN PUNTO DE VISTA HOLÍSTICO

Carlos Caurín Alonso
ESPAÑA
Carlos.Caurin@uv.es

Carlos Caurín Alonso: Doctor Excelente Cum Laude en Ciencias Biológicas. Premio Nacional de Investigación Pedagógica y Experiencias Didácticas en el área de Ciencias (1997, 2001), Premio Nacional de Educación y Sociedad (1997), Premio Transversales 2000. Mediador escolar y Coordinador de varios programas de mediación en diversos centros, públicos, concertados y privados. Profesor de Mediación, convivencia, interculturalidad, educación para la igualdad y resolución de conflictos en Centros de profesores, colegios de primaria y secundaria, universidades públicas y privadas, colegios profesionales, consulados y sindicatos. Profesor de secundaria y de la Universidad de Valencia. Numerosas publicaciones en revistas nacionales e internacionales. Autor de varios libros y coautor de libros y capítulos de libros en el ámbito científico – didáctico y educativo

RESUMEN

Teniendo en cuenta los cambios que se dan en la sociedad actual, en el ámbito educativo, la mediación se convierte en un proceso necesario para resolver conflictos. Se debe formar en mediación a todos los miembros de la comunidad educativa: profesores, estudiantes, familias, personal de administración y servicios, para lograr un mejor funcionamiento. La formación debe tener un carácter transversal e interdisciplinar y tener en cuenta la educación emocional, la educación para la convivencia, la educación para la igualdad, el interculturalismo, las técnicas de comunicación y las habilidades sociales. El trabajo en equipo se debe dar desde un diagnóstico de los problemas en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

ABSTRACT

Considering the changes taking place in today's society, in education, mediation becomes a necessary process to resolve conflicts. All members of the educational community: teachers, students, families, staff, administration and services should be trained in mediation to achieve better performance. Training should have a cross and interdisciplinary character and take account of emotional education, education for coexistence, equality education, interculturalism, communication skills and social skills. Teamwork should be given from a diagnosis of problems in an environment of growth, acceptance, learning and mutual respect.

1. INTRODUCCIÓN

Al realizar un análisis de la sociedad actual nos percatamos de que existen elementos diferenciadores frente a otras etapas históricas debido a la enorme complejidad interactiva existente. Todo ello provoca multitud de conflictos y problemas (Impactos ambientales, enfermedades, stress, desigualdades, conflictos, guerras, accidentes, situaciones de injusticia y desigualdad. . .) que condicionan nuestras vidas.

Ante esta realidad el Sistema Educativo debe colaborar en la construcción de una sociedad integrada por personas conscientes, críticas, responsables, creativas, solidarias, tolerantes, etc.

Nuevos planteamientos educativos están suponiendo a su vez, un nuevo humanismo que tiene que hacer propio los docentes. Los problemas que tiene planteados la humanidad sólo tendrán solución, a nivel educativo, desde él, y están exigiendo nuevas lecturas de la realidad, nuevos valores y actitudes, y consecuentemente, nuevos comportamientos en educadores y estudiantes.

Los enfoques educativos actuales están situados, en cuanto a los contenidos, en la relación ciencia-tecnología-producción-consumo ; concebida la ciencia como la lectura de la realidad, la tecnología como la aplicación de la ciencia para la producción de bienes para el consumo y el consumo como eje de mercado en el que se sitúa la economía, tanto la macroeconomía como la economía doméstica.

El nuevo humanismo, en el que deberían encuadrarse los procesos de enseñanza aprendizaje, podría ser, aun en el marco de la cultura occidental marcado por la ciencia y la tecnología, el siguiente : la ciencia como una lectura de la realidad, conviviendo con otras interpretaciones significativas alcanzadas por otras culturas en que el hombre se sitúa de otro modo ante la realidad, y caminando hacia una cultura que de respuesta a la problemática actual de la humanidad ; la tecnología al servicio de la calidad de vida de los hombres, entendida ésta dentro del desarrollo Sostenible, y el consumo como expresión de dicha calidad de vida (Llopis y Caurín, 1997).

El cambio de pensamiento educativo y de conducta que proponemos es un cambio complejo, a contracorriente de la cultura predominante en nuestra sociedad (fragmentaria, especializada, disciplinar, etc.). Ese cambio requiere, no sólo una determinada actitud pedagógica de los formadores, que con frecuencia se acompaña de un planteamiento didáctico activista-espontaneista, sino, además, necesita la búsqueda de la complementariedad entre las perspectivas sociopolíticas y técnicas de la enseñanza,: Para ello se incorporan los desarrollos más recientes de la psicología de la educación y de la didáctica de las ciencias sociales y de la naturaleza (García, Martín y Rivero, 1997) citado por Caurín, (2001, pág 32)

La mediación y las técnicas de resolución de conflictos tienen un carácter eminentemente interdisciplinar y transversal y ha de tener en cuenta las perspectivas sociopolíticas, las creencias, las actitudes y los valores.

La mediación escolar es un método alternativo de resolución de conflictos, alternativo porque es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas. La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Este método promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes.

La mediación tiene una serie de beneficios en los centros educativos, tanto desde la enseñanza infantil hasta el espacio de Educación Superior. No debemos olvidar que el conflicto puede darse entre los distintos miembros de la comunidad educativa que incluye madres, padres, alumnos, profesorado, personal de administración y servicios…

Destacamos los beneficios siguientes:

- Mejora del clima educativo. Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Disminuye el número de conflictos y conductas violentas, vandálicas y disruptivas, y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Se reduce el número de sanciones, expulsiones y expedientes disciplinarios.
- Incremento del tiempo dedicado a la docencia y a las realciones familia-escuela.
- Adquisición de habilidades prácticas para la conducción de la clase
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias .
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y colectivas.

La mediación formal requiere ciertas condiciones y fases estructuradas. En la mediación informal las técnicas utilizadas son las propias de la comunicación eficaz (la escucha activa, los mensajes en primera persona, ayudar a

reformular, ayudar a buscar soluciones) y el mediador puede ser cualquier persona que actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto, pero teniendo en cuenta la complejidad de los conflictos actuales, empieza a ser necesaria una especialización en mediación en los docentes, en el alumnado y en las escuelas de madres y padres.

La mediación nace (o "renace") en el momento histórico en que, mundialmente, se tiene una concepción más igualitaria del ser humano, a pesar del enorme camino que todavía queda por recorrer. Muchos ámbitos de interrelación social (político, comunitario, empresarial, familiar, escolar, de pareja...) han sido y están siendo democratizados, convirtiéndose en núcleos plurales donde las relaciones interpersonales están pasando, en gran medida, de un plano vertical y jerárquico a un plano horizontal y de igualdad, a menudo en paralelo al reconocimiento de derechos individuales y grupales. Pero, como todos sabemos, este reconocimiento de derechos debe ir ligado a la exigencia de responsabilidades. En este sentido, la forma de resolver los conflictos también ha ido cambiando porque debe ser coherente con este plano horizontal de interrelación, con este reconocimiento de derechos y con esta exigencia de responsabilidades (Viana, 2010).
El concepto de mediación implica la ruptura de la asimetría de poder de la institución escolar, situando en igualdad a las partes para que estas puedan solucionar por sí mismas el conflicto por la vía de la negociación y el acuerdo (Fernández, 2006)

2. EDUCAR EN Y PARA EL CONFLICTO

El concepto de paz no es meramente la ausencia de guerra, sino la antítesis de la violencia. La frase: " La paz no es un período de tiempo; es una forma de vida ", resume esta idea.

El conflicto es un proceso natural y consustancial a la naturaleza humana, y no es necesariamente negativo, sino que en ocasiones forma parte de la evolución del pensamiento, al clarificar intereses, valores y aspiraciones; la resolución de un conflicto puede tener consecuencias positivas.

Se deben asumir una serie de valores como son la justicia, la cooperación, la solidaridad y la tolerancia, y se deben cuestionar aquellos que son contrarios a la paz, como son la discriminación, la intolerancia, la indiferencia, la insolidaridad, etc.

Los conflictos se deben afrontar utilizando formas de resolución no violenta. Son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o en desacuerdo:

- Porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles
- Donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos.
- Y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto

Entre las formas erróneas de abordar un conflicto, podemos destacar las siguientes

- La inhibición: pasamos del tema o aconsejamos que otros pasen; no es una buena fórmula
- La agresividad: no te dejes pegar; si te pegan, pega y si te insultan, insulta
- Hablar simplemente por hablar: no resuelve el conflicto sino hay una decisión compartida de querer escuchar al otro y ponerse en su piel

En cambio, estas son las formas frecuentes de afrontar un conflcto escolar:

- La negociación: los implicados proponen las soluciones correctas siguiendo el proceso mediador.
- La conciliación: los implicados buscan la comprensión y buscan un acuerdo satisfactorio para ambos. Un tercero (juez) reúne a las partes y preside. La solución la dan las partes, pero es vinculante (judicial)
- La mediación: siguen el proceso de resolución de conflictos con ayuda de uno o varios mediadores, que no intervienen en las soluciones pero ayudan a buscarlas y las equilibran

- El arbitraje: se escucha a uno y a otro y el responsable (un tercero) decide lo que hay que hacer y aporta la solución que le parece correcta. Normalmente es lo que se suele hacer porque se pierde menos tiempo
- El juicio: aplico lo que está establecido y punto; expediente y fuera... Esta solución todavía es más rápida.

Cunad hablamos de elementos del conflicto relativos a las personas, debemos destacar los siguientes puntos:

- Quiénes son los protagonistas
- Quien ejerce el poder en el conflicto
- Las percepciones del problema
- Las emociones y los sentimientos
- Las posiciones
- Los intereses y las necesidades
- Valores y principios
- Estilos de enfrentamiento al conflicto

Vamos a analizar estos puntos por separado (Torrego, 2002):

PROTAGONISTAS

- Principales: ¿Quiénes están directamente implicados?
- Secundarios: No están directamente implicados pero tienen interés o pueden influir en el resultado

EL PODER EN EL CONFLICTO

El mediador debe mantenerse neutral, pero primero debe equilibrar las partes. es una neutralidad activa. Hacer respetar las normas de comunicación reequilibra la balanza del poder, pues a menudo, las personas con más poder no se han rebajado a escuchar los sentimientos y necesidades de las partes más débiles.

LAS PERCEPCIONES DEL PROBLEMA

- Es nuestra forma de recibir o interpretar el conflicto.
- Podemos percibir que el conflicto es lo peor que nos puede pasar o, por el contrario, no darle importancia o no darse cuenta ni de que existe el conflicto.

LAS EMOCIONES Y LOS SENTIMIENTOS

- Es importante percibir los sentimientos propios y los del otro.
- Existen dos momentos básicos para que afloren los sentimientos: la premediación (desahogo, soltar la amargura del conflicto) y el "cuéntame" (cada parte comienza a ser consciente de los sentimientos de la otra para ir creando una cierta empatía)

LAS POSICIONES

Es lo que en principio reclama cada parte porque piensan que así se sentirán satisfechas. Son la tapadera de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema. Fisher y Ury afirman que discutir sobre posiciones no produce acuerdos inteligentes, resulta ineficaz y pone en peligro las relaciones personales. Un buen mediador será capaz de ayudar a las partes a levantar la alfombra de las posiciones para vislumbrar los intereses que se esconden debajo de aquellas.

INTERESES Y NECESIDADES

- Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, normalmente aparece debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos.
- Las necesidades humanas son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir.
    - Incluyen tanto las necesidades básicas: sueño, alimentación, etc.
    - Como otras de índole material:
        - libertad, posibilidad de expresarse y de sentirse escuchado,
        - seguridad para explicarse, justificarse, desahogarse;
        - dignidad: obtener respeto y sentirse respetado/a; amor: sentirse querido, pertenecer a un grupo o a algo;
        - justicia.
    - La falta de las mismas nos puede generar frustración, inquietud, temor, ira, etc.

- Las necesidades suelen estar detrás de los intereses. Son respuestas a la pregunta: ¿Cómo te sentirías satisfecho?
- Los intereses están conectados a las necesidades

VALORES Y PRINCIPIOS

- Es el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos.
- El problema se da cuando no existe reflexión sobre los valores que justifican los actos (respetar las normas de calificación del departamento frente a ser flexible para valorar el esfuerzo hecho por el alumno).

ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO AL CONFLICTO

- COMPETICIÓN: Perseguir los objetivos personales a costa de los otros (*Tú te callas*)
- EVITACIÓN: no se afrontan los problemas y se evitan o se posponen los conflictos, lo que implica no tenerse en cuenta a si mismo ni a los demás (*ante una pelea en el patio no intervengo, no me comprometo; dejo de supervisar zonas conflictivas del patio; si fuman miro para otro lado*)
- COMPROMISO: se basa en la negociación y en la búsqueda de soluciones de acuerdo. La solución satisface parcialmente a ambas partes (*os dejo salir antes al patio si realizáis bien el trabajo, ya que es el último día de clase*)
- ACOMODACIÓN: supone ceder a los puntos de vista de los otros , renunciando a veces a los propios (*bien, lo que tú digas*)
- COLABORACIÓN: Implica un nivel de incorporación de unos y otros en busca de un objetivo común (ante un problema de destrozos en los lavabos, se decide montar una comisión mixta profesores-alumnos-padres-ayuntamiento para analizar el problema y adoptar medidas de modo conjunto

3. EL CLIMA ESCOLAR. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPORTAMIENTOS DISRUPTIVOS MÁS COMUNES EN LOS CENTROS

Los conflictos educativos se pueden dar en los siguientes ámbitos:

- En los colegios de infantil y primaria y en los centros de secundaria:
  - Conflictos entre iguales: entre estudiantes
  - Conflictos entre padres
  - Conflictos entre padres y profesores
  - Conflictos entre profesores
  - Conflictos entre alumnos y profesores
  - Conflictos colectivos entre clases y profesores
  - Conflictos familiares
  - Conflictos entre equipos directivos y profesores
  - Conflictos entre el personal de administración y servicios con todos los demás

Clasificaremos los comportamientos disruptivos más comunes en los centros del siguiente modo:

-Falta de rendimiento de los estudiantes:

- Pasividad, desinterés apatía
- No traer el material necesario: los libros, apuntes, agenda, cuaderno….a clase
- No traer el material imprescindible para la actividad
- Quedarse en los pasillos en horas de clase
- Boicot a exámenes o a determinadas actividades

- Molestar en clase:

- Hablar y no guardar silencio
- Levantarse moverse por el aula
- No dejar explicar al profesor, boicot a la acción del profesor
- Interrumpir el trabajo con bromas, risas, gamberradas
- Molestar a los compañeros y no dejarles estudiar

- Absentismos y ausencias:

- Faltar un día

- Llegar tarde
- Retrasos sin justificar
- Marchar de clase sin permiso

- Falta de respeto hacia el professor tanto por parte de los padres como del alumnado
  - No respetar debidamente la autoridad
  - Desobediencia del alumnado
  - Contestar de forma impertinente
  - Desafío a la autoridad
  - Incumplimientos de sanciones por parte del alumnado y falta de seguimineto de los padres
- Violencia:
  - Física
  - Verbal
  - Simbólica
  - Contra las cosas
  - Violencia sexual y de género
  - Violencia xenófoba y racista

4. LA FORMACIÓN DE MEDIADORES

Nuestro planteamiento pretende crear la llamada "cultura de la mediación y la convivencia", y para ello hemos creado una serie de estrategias y actividades que nos permiten trabajar desde varios frentes codo a codo con todos los miembros de la Comunidad Educativa: estudiantes, Madres, Padres, Ayuntamiento (Concejalías de Cultura, Educación, Juventud, Policía y Servicios Sociales) profesores internos, profesores externos, los demás centros de la localidad (colegios y conservatorio de música), así como con especialistas de distintos ámbitos.

La formación pretende sembrar la semilla de la educación emocional como paso previo a la cultura de mediación en los centros y en las personas. Es necesario entrenarse en la identificación de emociones para poder detectarlas en los demás.

La mediación busca una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

La base de la mediación es la **empatía,** la capacidad de ponerse en el lugar del otro; debido a ello, las actividades utilizadas en la formación, se basan en técnicas de participación activa, (como los juegos de rol), cooperación y comunicación persuasiva

Nuestra propuesta está dividida en tres partes diferenciadas (Caurín *et al*, 2011)

1ª PARTE: APRENDER A PENSAR COMO MEDIADORES. EDUCACIÓN DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

En este apartado pretendemos dar un esbozo de lo que significa la mediación y trabajar de forma muy explícita la empatía. Deben aprender a pensar causas, efectos y consecuencias de sus actos y de los actos de los demás. Comenzarán a ponerse en el lugar de las víctimas y de los agresores, entenderán diversas situaciones que provocan conflicto, como el racismo, las disputas lingüísticas o la convivencia diaria. Han de asimilar el espíritu de la imparcialidad y aprender a identificar y controlar emociones propias y ajenas. Han de ejercitar los músculos emocionales para tener las condiciones psíquicas de un mediador; entonces estarán preparados para aprender técnicamente la Mediación.

1) Introducción a la mediación. características de un mediador.
2) Trabajar los pensamientos: causal, alternativo, consecuencial, de perspectiva y de medios-fin. (Segura 2002)
3) Realización de diversas actividades que trabajan la solidaridad y la resolución de conflictos.
   - Video-Forum de proyecciones de formación para la Convivencia en varios casos:
     - Caso 1: Ley del silencio y humillación.
     - Caso 2: Estilos educativos familiares e indisciplina.
     - Caso 3: Xenofobia y Aislamiento Social.
     - Caso 4: Indisciplina y relaciones escolares/escuela.
   - Juego de rol: Javier tiene el SIDA
   - Actividades sobre racismo y privación de libertad:
     - Técnica de resolución de conflictos
     - Estudio de casos:

- Fotopalabra:
  - Fotos de Paz.
  - Fotos sobre racismo

- Actividades sobre convivencia
  - Técnica VID (Ventajas, inconvenietes y dudas) (Segura,2002)
    - Sobre la agresión física a un compañero
  - Estudio de casos
  - Juego de la energía
  - Merienda solidaria
  - Canción para la Tierra
  - Frases Murales con lectura de documento
  - Disco-forum de canciones sobre convivencia
  - Grupo de Discusión

2ª PARTE). EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD. EXPLICACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

En este apartado, consideramos que tras el fuerte impacto emocional de las sesiones anteriores, deben conocer si están preparados mentalmente para ser mediadores. Completamos con la Educación para la igualdad, porque hemos observado que numerosos conflictos se deben a que algunas adolescentes tienen "aventuras" con las parejas de sus compañeras, y al descubrirse el hecho, el conflicto se desarrolla sólo entre las chicas, alegando ellas mismas que los chicos no pueden resistir " las tentaciones.

La actual Ley de Educación en España (Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación) establece como un principio educativo "El desarrollo de la igualdad de derechos y oportunidades y el fomento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres" (art. 1.l) y rechazar los estereotipos que supongan discriminación entre hombres y mujeres" (art. 23.c). Para muchas personas, sin embargo, el rol sexual establecido por la sociedad se convierte en parte de su ego ideal. Como consecuencia, se esfuerzan por adquirir las características que la sociedad espera que posean. La conducta que se espera de una persona debido a su sexo constituye su rol sexual y el grado hasta el cual una persona acepta en su ego las características asociadas con su rol sexual, constituye su identidad genérica. Romper con los roles tradicionales es una labor difícil, pero se están logrando avances en países occidentales, notándose en programas infantiles y currículos escolares, pero todavía queda mucho por andar y todo por conseguir en sociedades de países en vías de desarrollo, sobre todo aquellas ligadas a la cultura islámica (Caurín, C. 2001). Por ejemplo, es muy común en mediación recurrir a las alumnas, y según Díaz, E. (2007) hacerlo para que ayuden a regular el orden de la clase refuerza el modelo femenino de sumisión.

Tras esto, realizamos la formación técnica, sin dejar de trabajar la empatía y las emociones.

- Actividades sobre educación para la igualdad
  - La Valoración de la belleza
  - Dilema Moral (Caurín *et al* , 2002; Caurín, 2006)
  - Estudio de casos: La Historia de Lucía y Carlos
  - Disco-forum sobre la homosexualidad.
  - Discusión Dirigida: "Igualdad de oportunidades"
  - Aspectos psicológicos y jurídicos del amor. "Taller de la "Máscara del Amor" (Aroca *et al* 2005)
  - Comentarios de texto:

- Mediación y sus procedimientos, técnicas de comunicación, fases del conflicto y evaluación del mismo
- Explicación del método Pikas para casos de acoso escolar

3ª PARTE) COMPETENCIA SOCIAL Y DESARROLLO MORAL

Según Caballo (1991), citado por Segura (2002), Asertividad es decir lo que sinceramente pensamos, lo que nos parece justo, pero sin faltar a los derechos de los demás. Está muy relacionada con la sinceridad, con la valentía y con el respeto. De acuerdo con una antigua tradición, se podría definir la asertividad como valentía cortés o cortesía valiente. Somos asertivos cuando lo cortés no quita lo valiente, ni lo valiente lo cortés.

Según Manuel Segura (2002) contra la asertividad podemos pecar por carta de más o por carta de menos. Por el lado del exceso está la agresividad, y por el lado del defecto está la inhibición. La agresividad es violencia verbal o física,

intentar imponer mi parecer o mi capricho sin respeto a los derechos de los demás. La inhibición es cobardía o pereza, o cobardía y pereza al mismo tiempo.

La inhibición no resuelve los problemas, porque no se enfrenta con ellos. La agresividad tampoco resuelve los problemas, porque no conduce al acuerdo, sino al enfrentamiento. A la persona inhibida se le acumulan los problemas sin resolver; a la persona agresiva le surgen continuamente nuevos problemas, como resultado de enfrentarse mal con los que tenía.

Enseñar habilidades sociales es enseñar asertividad, y en esta sesión trabajamos estas habilidades y la toma de decisiones a través de la realización de Dilemas morales que nos ayudan a madurar moralmente. Trabajamos los siguientes aspectos:

- La competencia social. la asertividad
- El desarrollo moral. técnicas de desarrollo moral
- Propuestas prácticas: al final, realizamos una fase práctica en las que se intentan observar y se empiezan a aplicar las técnicas aprendidas
- Asistencia por parejas a mediaciones reales como observadoras.
- Prácticas directas de mediación

5. DISCUSIÓN

Llevamos algunos años realizando este esquema de formación en distintos ámbitos, y pensamos que nos da excelentes resultados. Hemos formado mediadoras y mediadores a través de formado a través de Cefires (Centros de profesores), sindicatos, obra social de la CAM, Colegio Oficial de Doctores y Licenciados, Universidades, Fundaciones, Madres y padres, etc. Hemos instruido en centros públicos y privados, en formación de monitores, en la formación de maestros y profesores, tanto en primaria como en secundaria y educación superior y hemos intervenido directamente en conflictos diversos tanto en nuestro centro como en otros. Podemos decir que todos lo profesores deben ser educadores y todos los educadores deben ser mediadores.

En resumen, proponemos una metodología basada en estrategias de instrucción, exposición y documentación, de discusión, de producción de materiales y de trabajo en equipo de los distintos miembros de la Comunidad Educativa.

La dinámica de trabajo debe partir de la asunción de la necesidad de comprender como debe trabajarse desde una perspectiva de equipo; para eso tendremos sesiones de trabajo entre los miembros de los claustros, alumnos, profesores, asistentes sociales, padres y psicólogos y sesiones con ponentes externos que hacen diversas propuestas en cada sesión, planteando bazas teóricas y actividades que obligan a los distintos departamentos a trabajar en el aula conjuntamente; previamente, en las sesiones de trabajo; los profesores participan en las diferentes estrategias didácticas propuestas, por medio de diversas técnicas. Cada profesor deberá, junto a profesores de otros departamentos que son propuestos en la actividad, desarrollar en el aula o en el centro algunas de las actividades propuestas.

A lo largo del periplo formativo, los equipos educativos deberán crear sus propias actividades, eligiendo las técnicas más adecuadas en cada momento, lugar y circunstancia, produciéndose un intercambio de las mismas al final del proceso.

6. BIBLIOGRAFÍA

- AROCA, I; GARRIDO, V; CASAS, M (2005) *La Máscara del amor.* Ed. CSV
- CAURÍN, C (2001): Los temas transversales en la Cultura Académica. Premio transversales 2000. Valencia. Conselleria de Cultura y Educación de la Generalitat Valenciana. 180 pág.
- CAURIN, C.; SÁEZ, M. J.; BANET, E. (2002). *Introducción y desarrollo de los temas transversales en el curriculum de enseñanza secundaria.* En Aspectos didácticos de Ciencias Naturales (Biología). 8. Educación Abierta. ICE. Universidad de Zaragoza. pp. 9-52.
- CAURÍN C., GORREA, D., LANCHAZO, E., MARCO, N.(2011). *Formarse en mediación desde la Educación Emocional*. Cap.2. Páginas 25-34 En: Innovación y práctica educativa: experiencias con buenos resultados. 162.pág. Coordinadores: Moreno, J. Barranco, E.): Nau Llibres. Edicions Culturals Valencianes, S.A. (Valencia).
- CAURÍN C. (2006). *Los cambios corporales a lo largo de la vida. La sexualidad y la reproducción. Anatomía y fisiología de los aparatos reproductores. Hábitos saludables y principales enfermedades. Tema 60. Cuerpo de profesores de enseñanza secundaria*. Biología y Geología. Ed. CEP Madrid
- DÍAZ PERERA, E. (2007). Construir la igualdad en las aulas, una tarea inaplazable. *Aula de Innovación Educativa,* núm. 159, pp. 49-51
- DIEGO R. y GUILLEM C. (2010) *Mediación; proceso, tácticas y técnicas*. 2ª edición . editorial pirámide.
- FERNÁNDEZ, ISABEL (2006). *La voz del alumnado para vencer el conflicto.* Monográfico cuadernos de pedagogía.
- LLOPIS J.A., CAURÍN, C (1997).*Valores ecológicos y escuela. II Conversaciones Pedagógicas sobre Educación y Desarrollo Sostenible.* Valencia, Universitat de València.
- SEGURA MORALES, M. (2002).Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y socials y crecimiento moral. Editorial Narcea SA de ediciones. Madrid
- SEGURA MORALES, M. ARCAS M. (2002) Educar las emociones y los sentimientos. Editorial Narcea SA de ediciones. Madrid
- TORREGO, J. C (2002) Mediación de conflictos en instituciones educativas. Editorial Narcea SA de ediciones. Madrid
- VIANA, M.I. (2010): *La mediación escolar: educando para la igualdad.* En Lázaro, L.M. y Payà, A. (Coords.), Desigualdades y Educación. Una mirada internacional. Valencia. Departamento de Educación Comparada e Historia de la Educación, Universitat de València.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACION INTERCULTURAL EN EL SINDROME DE ULISES

M. Carmen Bellido Rodríguez
Blas Burguet Rodrigo
ESPAÑA

LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACION INTERCULTURAL EN EL SINDROME DE ULISES

M. Carmen Bellido Rodríguez
Blas Burguet Rodrigo
ESPAÑA
bellido_mar@gva.es
bburguet@avarong.org

CARMEN BELLIDO RODRIGUEZ
Medico Forense titular desde su toma de posesión en 2001. Actualmente ejerce como Medico Forense en el Instituto de Medicina Legal de Valencia, con funciones en el partido judicial de Sagunto. Licenciada en Medicina y cirugía, y Licenciada en criminología por la Universidad de Valencia. Miembro fundador de la asociación de criminólogos de la comunidad valenciana (apcv), y miembro fundador de la asociación in Valencia Mediación. Formación especifica en psiquiatría forense por la EVESP (escuela valenciana de estudios para la salud pública). Titulo del diploma de estudios avanzados por la Universidad de Santiago de Compostela. Profesor colaborador del IVASP (instituto Valenciano de seguridad pública) desde 2010.
M. Carmen Bellido Rodríguez (Médico Forense del Instituto de Medicina Legal de Valencia, sito en avenida del Saler, 14, 46013 Valencia (España), 96 192 71 78).

BLAS BURGUET RODRIGO
Graduado en Trabajo social: Facultad de C.Políticas y Sociología de la UNED. 1ª Edición de Formadores interculturales (01/FORMINT/2009/VAL). Postgrado en Inmigración, Integración y Derechos. Instituto Universitario de Derechos Humanos. Departamento de Filosofía del Derecho (Universidad de Valencia). Miembro del Partenaire español del proyecto Europeo GRUNDTVIG. La foresta di fangorn.2008-I-IT2-GRU 0600551 Profesor de Castellano, Valenciano, Contextualización y Educación en valores. Ceimigra. Técnico de inserción sociolaboral con jóvenes inmigrantes. AVAR. Técnico de Intervención psicosocial con personas sin hogar dependientes. Monitor y Educador en Programa de Acogida Humanitaria para jóvenes Subsaharianos de MPDL.
Blas Burguet Rodrigo (Trabajador social-- Técnico de inserción sociolaboral de Jóvenes Inmigrantes de Avar: Asociación Valenciana de Ayuda al Refugiado, sita en Plaza Tabernes de la Valldigna 4, 46003 Valencia (España), 96/3911643).

ABSTRACT
El objetivo de este estudio consiste en destacar la relevancia del síndrome de Ulises o estrés crónico del inmigrante, asociado al proceso migratorio como factor de riesgo. Su aparición y desarrollo repercute en la vida social, laboral y afectiva del inmigrante. Los estudios de investigación han demostrado que son múltiples los factores de riesgo asociados a éste síndrome entre los que destacan: la cultura, la lengua, el aislamiento, el desarraigo, la pobreza, el grupo étnico, y las condiciones de trabajo, entre otros. El síndrome de Ulises no es una patología, éste se encuentra dentro del área de la prevención sanitaria y psicosocial. Por ello, proponemos la mediación intercultural preventiva como fórmula paliativa o atenuante del síndrome dentro de la relación asistencial con inmigrantes y otros grupos con estrés crónico y exclusión social.

TRADUCCION AL INGLES DEL ABSTRACT
The aim of this study is to stress the importance of Ulysses syndrome or chronic stress of immigrant migration process and associated risk factor. His appearance and development affects the social, emotional labor and the immigrant. Research studies have shown that multiple risk factors associated with this syndrome among which are: culture, language, isolation, displacement, poverty, ethnicity, and working conditions, among others. Ulysses syndrome is a disease; it is within the area of prevention and psychosocial health. We therefore propose preventive and intercultural mediation formula palliative or attenuating the syndrome within the health care relationship with immigrants and other groups with chronic stress and social exclusion.

RESUMEN

Las migraciones constituyen uno de los fenómenos sociales más relevantes de nuestro tiempo. Aparecen como una consecuencia de las desigualdades entre países ricos y pobres y suponen a su vez una estrategia de supervivencia para muchas personas. La inmigración actual es el resultado directo del proceso de globalización. La llegada de multitud de personas migradas de distintos países supone una sociedad multicultural.

Cada flujo migratorio posee características específicas, y en los últimos años, ha sido claramente perceptible un cambio en las circunstancias. Emigrar nunca ha sido fácil, pero no es lo mismo emigrar como se hacía antes en condiciones difíciles, que marchar a otro país en condiciones extremas.

Las investigaciones de la Fundación Vidal y Barranquer en los años ochenta comparados en la actualidad con el servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a inmigrantes y Refugiados (SAPPIR), demuestran un gran empeoramiento en los últimos años de los estresores que afectan a la población migrante y que favorecen la exclusión social, entendida esta como la falta de redes socio- relacionales, laborales, familiares, y sociales, etc. que se dan entre la población migrante.

La migración, como la mayoría de los acontecimientos de la vida tiene una serie de ventajas (nuevas oportunidades vitales y horizontes) y también un conjunto de dificultades. La migración tiene una parte problemática, al que se denomina estrés o duelo migratorio; un duelo complejo y difícil que pueden llegar a desestructurar la vida de la persona afectada. Los seres humanos tenemos capacidad para emigrar y elaborar ese duelo, se considera que la migración no es, en sí misma, una causa de trastorno mental, sino un factor de riesgo si se dan situaciones donde existe vulnerabilidad, llegando a ser discapacitante cuando el nivel de los estresores es muy alto, o se dan estas condiciones de forma simultánea.

El estrés y el duelo migratorio tiene características específicas, se trata de un duelo múltiple (los siete duelos de la migración): la *familia* y *amigos*, la *lengua*, la *cultura*, la *tierra*, el *estatus social* (ausencia de documentación, trabajo, vivienda, etc.) y el contacto con el *grupo étnico* (prejuicios, xenofobia, racismo, etc.). A estos factores se deben añadir los riesgos para la integridad física que supone la expulsión, y la situación de indefensión, entre otros. Todo ello, da lugar a una regresión y a un cambio en la identidad de las personas emigrantes.

Cuando la emigración se produce en condiciones extremas, no hay posibilidades de elaborar el duelo y la persona entra en una situación de crisis permanente, lo cual se debe a la intensidad de estrés del proceso migratorio que supera la capacidad de adaptación de los seres humanos. Estas personas sufren el riesgo de padecer el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple, o síndrome de Ulises, descrito por el Doctor Joseba Achótegui en 2002.

Los factores estresores más importantes son: la separación forzada de los seres queridos, sentimiento de desesperanza, ausencia de oportunidades, lucha por la supervivencia, miedo y temor que viven los inmigrantes en los viajes migratorios, las mafias, la detención y la expulsión o la indefensión por carecer de derechos. Sin embargo, estos estresores van más allá del clásico estrés aculturativo. Se incrementan por una serie de factores que los potencian como la multiplicidad o la cronicidad; así como la indefensión aprendida (Seligman, 1975), la ausencia de autoeficacia (Bandura, 1984) o déficit en sus redes de apoyo social (Capital social. Coleman,1984).

El síndrome de Ulises no es una enfermedad, se ubica en el ámbito de la salud mental, que es más amplio que el ámbito de la psicopatología. La vivencia tan prolongada de situaciones límite afectan a la personalidad del sujeto y a su homeostasis, al sistema hormonal o al muscular entre otros y ello da lugar a una amplia sintomatología: depresión, ansiedad, tensión, insomnio, cefaleas, o migrañas.

Consideramos que la definición del Síndrome de Ulises, contribuye a evitar que personas migradas sean víctimas de la desvalorización de sus padecimientos, y de que sean catalogadas con patologías psiquiatricas tales como los trastornos adaptativos, trastornos del estado de animo, o el trastorno por estrés postraumático.

Planteamos la Mediación Intercultural como prevención y resolución de conflictos tras choques entre distintas culturas. El Síndrome de Ulises se halla inmerso en el área de la prevención sanitaria y psico social, y la intervención deberá ser de tipo psico educativo y de contención emocional, por lo que trabajarán profesionales expertos en mediación en los ámbitos: social, educativo, sanitario, y laboral.

TRADUCCION INGLES DEL RESUMEN

Migration is one of the most important social phenomena of our time. They appear as a result of inequalities between rich and poor and in turn represent a survival strategy for many people. Currently, immigration is the direct result of the globalization process. The arrival of large numbers of people migrated from different countries is a multicultural society.

Each migratory flow has specific characteristics, and in recent years, has been clearly perceptible change in the circumstances. Emigration has never been easy, but not the same as before emigrating in difficult conditions, to leave to another country in extreme conditions.
Research Foundation Vidal and Barraquer in the eighties today compared with the service Psychopathological and Psychosocial Care for Immigrants and Refugees (SAPPIR) show a large decline in recent years of the stressors that affect the migrant population and that promote social exclusion, understood as the lack of socio-relational networks, work, family, and social, etc.. that occur between the migrant population.
Migration, as most life events has a number of advantages (vital new opportunities and horizons) and also a set of difficulties. Migration has some problems, which is called migratory stress and grief, a grief that can be complex and difficult to get to deconstruct the life of the person concerned. Human beings have the capacity to migrate and develop such a duel, it is considered that migration is not, in itself, a cause of mental disorder, but a risk factor if there are situations where there is vulnerability, becoming disabling when the level of stressors is very high, or these conditions exist simultaneously.
Stress and grief of migration has specific characteristics, it is a duel multiple (seven duels migration): family and friends, language, culture, land, social status (no documentation, work, housing , etc..) and contact with the ethnic group (prejudice, xenophobia, racism, etc..). These factors should be added to the physical risks posed by the expulsion, and the situation of helplessness, among others. All this results in a regression and a change in the identity of emigrants.

When migration occurs in extreme conditions, there is no chance to mourn and the person enters a situation of permanent crisis, which is due to the stress intensity of the migration process that exceeds the adaptive capacity of human beings. These people are at risk for immigrant syndrome and multiple chronic stress, or Ulysses syndrome, described by Dr. Joseba AchoteguI,2002.

The most important stress factors are: the forced separation from loved ones, feelings of hopelessness, lack of opportunity, struggle for survival, fear, and fear experienced by immigrants in migratory journeys, mafias, detention and expulsion or helplessness because of lack of rights. However, these stressors are beyond the classic acculturative stress. Are enhanced by a number of factors that enhance the multiplicity and chronicity, as well as learned helplessness (Seligman, 1975), lack of self-efficacy (Bandura, 1984) or deficits in their social support networks (social capital. Coleman 1984).

Ulysses syndrome is not a disease, is located in the field of mental health, which is wider than the field of psychopathology. The experience so prolonged extreme situations affecting the subject's personality and its homeostasis, the hormonal system or muscle among others and this results in a wide symptoms: depression, anxiety, tension, insomnia, headaches, or migraines.

We believe that the definition of Ulysses Syndrome, helps prevent people migrated from becoming victims of the devaluation of his sufferings, and they are classified with psychiatric disorders such as adjustment disorders, mood disorders, or posttraumatic stress disorder.

We propose Intercultural Mediation as prevention and conflict resolution after clashes between different cultures. The Ulysses Syndrome is immersed in the area of preventive health care and psycho social, and intervention must be of type pisico educational and emotional support, so experts in mediation work in the fields: social, educational, health, and labor.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACION SANITARIA EN LA PREVENCION DE LITIGIOSIDAD POR RESPONSABILIDAD MÉDICA PROFESIONAL

M. Carmen Bellido Rodríguez
M. Amparo Peris Salas
Rosalía Trilles Solves
ESPAÑA

LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACION SANITARIA EN LA PREVENCION DE LITIGIOSIDAD POR RESPONSABILIDAD MÉDICA PROFESIONAL

M. Carmen Bellido Rodríguez
M. Amparo Peris Salas
Rosalía Trilles Solves
ESPAÑA

ROSALIA TRILLES SOLVES
Licenciada en Psicología por la Universidad de Valencia. Directora-Gerente del Instituto de Psicología Terapia y Peritaje – IPTP, práctica privada en las áreas de psicología clínica, educativa y forense desde 1995. Diploma de capacitación en Peritaje Judicial Psicológico. Formación en Intervención Psicológica con Maltratadores organizado por el Colegio Oficial de Psicólogos de la CV (COPCV) y la Dirección General de Instituciones Penitenciarias (D.G.II.PP.) Licenciada en Criminología por la Universidad de Valencia. Diploma de Especialización en Mediación y Justicia Penal de la Universidad de Valencia. Socia fundadora y Vicepresidenta de la Asociación Instituto Valenciano de Mediación – IVMED. Coordinadora del área de mediación de la Asociación de Criminólogos de la Comunidad Valenciana (APCV)

AMPARO PERIS SALAS
Licenciada en Derecho (Universidad de Valencia). Abogada del ICAV (Ilustre Colegio de Abogados de Valencia) ejerciente desde el año 1990. Licenciada en Criminología (Universidad de Valencia) en 2006. Experta en Violencia de género con Máster en Violencia de Género por la UNED en 2010. Experta en Mediación con Máster de Mediación y Justicia Restaurativa Penal por la Universidad de Valencia en 2010. Socia fundadora del despacho de abogados "Salvador &Peris". Vocal 2ª de la Junta Directiva de la Asociación profesional de Criminólogos de la Comunidad Valenciana. (APCV). Socia fundadora y presidenta de la Asociación Instituto Valenciano de Mediación – IVMED. Coordinadora jurídica y criminóloga del Programa Contexto de intervención con maltratadores en colaboración con Instituciones Penitenciarias y la Universidad de Valencia desde el año 2006.

CARMEN BELLIDO RODRIGUEZ
Médico Forense titular desde su toma de posesión en 2001. Actualmente ejerce como Médico Forense en el Instituto de Medicina Legal de Valencia, con funciones en el partido judicial de Sagunto. Licenciada en Medicina y cirugía, y licenciada en criminología por la Universidad de Valencia. Miembro fundador de la Asociación de Criminólogos de la Comunidad Valenciana (APCV), y miembro fundador de la asociación in Valencia Mediación. Formación especifica por la EVESP en psiquiatría forense. Titulo del diploma de estudios avanzados. Profesora colaboradora del IVASP desde 2010.

1. INTRODUCCION

La responsabilidad es la obligación de responder de nuestros actos. El hombre debe responder ante su conciencia, ante la sociedad y ante los poderes públicos. Este término se usa recientemente en sentido jurídico y significa la obligación que se impone a toda persona de reparar el perjuicio que se haya ocasionado a un tercero. Se habla de responsabilidad profesional cuando dicha obligación deriva de la actividad profesional. Se define la responsabilidad profesional médica como la obligación que tienen los médicos de reparar y satisfacer las consecuencias de los actos, omisiones y errores voluntarios e incluso involuntarios dentro de ciertos límites, cometidos en el ejercicio de su profesión. Se considera acto médico, cualquier actividad de investigación, diagnóstico, prescripción, tratamiento y rehabilitación de la salud y/o de la enfermedad de la persona.

La exigencia de responsabilidad en vía judicial, puede ser tanto de tipo penal, civil y/o administrativa. En definitiva, se trata de la responsabilidad personal derivada de la obligación que todos tenemos de responder de nuestros actos ante la ley, el cumplimiento de la *lex artis* en el caso del médico, frente a la responsabilidad de la administración sanitaria cuyos Servicios Públicos de Salud tienen la obligación de proporcionar una asistencia adecuada en tiempo y lugar al problema que presenta el paciente,

La mediación sanitaria se desarrolla entre personas que conociendo las circunstancias de las partes implicadas, les permite disfrutar de una posición de objetividad y neutralidad. Es importante considerar que el mediador no tiene que juzgar como un magistrado desde la ley, sino desde la comprensión de las condiciones de nacimiento del conflicto, guiar a las partes al encuentro de una solución consensuada.

El requisito básico para llevar a cabo la mediación es el conflicto, aunque no en todos los casos es aplicable este procedimiento. En el ámbito sanitario, el conflicto abunda y no siempre se gestiona con los procedimientos mas adecuados.

Según Retuerto M. (1999) es un proceso a través del cual dos o más partes someten sus diferencias o disputas a la intervención de un tercero neutral, el mediador, con el objeto de que les ayude a encontrar la solución adecuada o al menos la menos mala para todos. El mediador no tiene autoridad para imponer su criterio o decisión ni las partes se la reconocen, limitándose a explorar las causas de la disputa y las motivaciones e intereses de las partes para proceder a sugerir o apuntar soluciones, mediante el dialogo que se da a través de su persona.

La mediación según Etienne Le Roy, es más compleja de la simple descripción que hemos hecho, se trata de un procedimiento de gestión de un conflicto, como procedimiento de composición de un litigio o como ideología de pacificación social sobre una base consensuada y negociada.

En el ámbito sanitario se hace necesaria la implantación de un servicio de mediación por dos razones fundamentales:

1. El sistema sanitario español no solo aspira a dar cobertura a todos los ciudadanos, sino también a que esta sea de calidad.
2. La Administración debe regular la integración de los pacientes en el sistema sanitario español, siendo la mediación el mecanismo mas idóneo para la realización de éste propósito

La implantación de un servicio de mediación que tenga cabida en la estructura del sistema sanitario español es nuestra propuesta. Para ello, es necesario conocer los principales elementos de las partes que interviene en este mecanismo de resolución de conflictos:

1. El enfermo. El sistema sanitario tiene como objeto al enfermo y no a la enfermedad, por lo tanto, todo el operativo sanitario debe estar en función del ciudadano que acude a este servicio con la salud afectada, y con un estado de ánimo alterado por el contexto situacional. Además de darle un trato profesionalmente correcto, es necesario ofrecerle marcos de participación en el sistema sanitario, a través de oficinas de atención al usuario, y en el caso de conflictos, de mecanismos que permitan acuerdos o soluciones en las que participe activamente el afectado. También se gana en salud, e incluso en medios, cuando al paciente que entra en situación de conflicto se le ofrece la posibilidad de un mecanismo de dialogo e integración.

2. El centro sanitario. Según la Ley de Autonomía del paciente", en centro sanitario es el conjunto organizado de profesionales, instalaciones y medios técnicos que realiza actividades y presta servicios para cuidar la salud de los pacientes y usuarios. Esta es una realidad muy compleja debido a la gran burocratización del sistema sanitario, a la complejidad de la técnica de la prestación recibida, así como la coordinación necesaria de los diversos equipos participantes en cada caso.

3. El principio de legalidad. La Ley 14/1986, de 25 de abril. General de Sanidad, recoge una serie de principios que deben ser tenidos en cuenta a la hora de considerar un sistema de mediación sanitaria. De este modo, conocer el marco legal permite conocer los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario, y la orientación de toda la política sanitaria de las administraciones, con el objeto de generar una sanidad más eficaz y de calidad.

En cuanto a las posibilidades de la creación de un servicio de medicación en el ámbito sanitario, se debe tener en cuenta que no existe previsión expresa en el ámbito sanitario, pero esta carencia, no supone que no pueda hacerse realidad. La Constitución Española en su articulo 9.2 permite el desarrollo de sistemas y procedimientos de mediación, los cuales deberán ser promovidos por los poderes públicos, ya que desde el punto de vista de la autonomía de la voluntad de las partes, en el ámbito del Código Civil, si se permite su aplicación efectiva.

Destacamos del marco legal, las siguientes premisas:

- Las actuaciones y los medios del sistema sanitario están orientados prioritariamente a la promoción de la salud y a la prevención de la enfermedad (Art.3.1).
- La asistencia sanitaria publica se extenderá a toda la población española (art.3.29.
- Los servicios sanitarios deberán adecuar su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad(art. 7)
- Deber de información de los poderes públicos a los usuarios del sistema sanitario publico de sus derechos y deberes (art.9): la confidencialidad, consentimiento informado por escrito, a la elección de medico

El elemento clave de valoración desde los ámbitos sanitario y legal, es la historia clínica la cual está formada por un conjunto de documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación de médicos y sanitarios que han intervenido con el objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de sus pacientes, quedando garantizadas su seguridad, conservación y recuperación de la información.

El contenido de la historia clínica, incorpora la información trascendente para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente. En el artículo 15 de la ley de autonomía del paciente, especifica que el uso de la historia clínica tiene como finalidad garantizar la asistencia adecuada al paciente, correspondiendo a los centros establecer los métodos de llegar a ella. El acceso a la historia clínica con fines judiciales, epistemológicos, de salud publica, de investigación o de docencia, se rigen por lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y la ley 14/1986 general de sanidad y demás normas de aplicación. Además, se obliga a preservar los datos de identificación personal del paciente separados de los de carácter clínico asistencial, de tal forma que, como regla general, se asegure el anonimato, excepto en los supuestos de investigación judicial.

2. MEDIOS PARA SOLUCIONAR EL CONFLICTO SANITARIO

Una de las características del sistema sanitario público español es la universalización, cuya aplicación se traduce en una masificación de los servicios, y como consecuencia una perdida de la calidad de éstos. Esta combinación de escasez de medios y servicios saturados de paciente, es un caldo de cultivo infalible para generar conflicto. A esta situación hay que añadir que el conflicto en el ámbito sanitario es de especial gravedad y complejidad porque el usuario se encuentra en una situación de vulnerabilidad, dependencia y sufrimiento.

En España, existe una gran conflictividad en el ámbito de la sanidad, sobre todo en la pública. Los mayores índices de reclamación se encuentran en ambulancias, listas de espera, urgencias, tribunales médicos, relaciones medico-paciente. Las patologías más denunciadas son ginecología y obstetricia, traumatología, urgencias, cirugía general y ambulancias.

Según diversos estudios, las principales razones que considera el paciente para instar una demanda por negligencia medica son: deficiente comunicación, actitudes negativistas del médico, expectativas irreales por parte del paciente, relación interpersonal deficiente entre medico paciente o su familia, entre otraS.

Los conflictos en el ámbito de sanidad se gestionan de diversas formas, unos de forma directa y otros de forma indirecta.

Los SERVICIOS DE ATENCION AL PACIENTE adscritos a las gerencias de los hospitales están cumpliendo funciones de tramitación y propuesta de resolución al director-gerente de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios del sistema sanitario. Los motivos de estas suelen estar relacionados con trámites y gestiones, con la lista de espera, y las citas previas. Las siguientes más frecuentes son las denuncias por desacuerdos y demoras con las asistencias, y la supresión de actos médicos. No faltan las reivindicaciones derivadas de la masificación, habilitación, derivación a otros centros, deficiencias de organización y personal, supresión de actos quirúrgicos, prestación de servicios de ambulancia, etc.

Otro mecanismo para determinar y gestionar la conflictividad es el SERVICIO JURIDICO de los centros sanitarios. Habitualmente este servicio se centra en tres áreas:

Primera. Asesoramiento jurídico, consiste en la emisión de informes, elaboración de documentos y resolución de consultas formuladas, que se refieren a asuntos penales, responsabilidad patrimonial, temas relacionados con póliza de responsabilidad civil, y cuestiones del orden civil y laboral.

Segunda. Procedimientos judiciales; la mayoría de estos expedientes corresponden a la jurisdicción contencioso administrativa seguida de la penal y civil. Cabe destacar las negligencias médicas, procedimientos de selección de personal, contratación administrativa, denuncias por robo o agresión al personal, trámites en el juzgado de guardia, juicio de faltas, expedientes civiles, etc.

Tercero. Procedimientos administrativos; comprende la tramitación de expedientes relativos a la contratación administrativa, responsabilidad patrimonial de la administración publica, contratos de seguro de responsabilidad civil y responsabilidad patrimonial de menor cuantía, reintegro de gastos (prótesis, incapacidad temporal, etc.)

Otro mecanismo que gestiona el conflicto por la vía indirecta, consiste en que los organismos sanitarios doten de más y mejores medios y servicios, con la consiguiente mejora de la calidad asistencial, provocando la reducción del conflicto. El fundamento de este sistema lo encontramos en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. La exposición de motivos de esta ley nos indica que la calidad debe conjugar la incorporación de innovaciones con la seguridad y efectividad de éstas, orientando los esfuerzos del sistema hacia la anticipación de los problemas de salud o a soluciones eficaces. La calidad mejorada debe ser evaluada en función del beneficio de las actuaciones clínica, incorporando sólo aquello que aporte un valor añadido a la mejora de la salud, e implicando a todos los actores del sistema.

3. EJEMPLOS PRACTICOS QUE GENERAN UN CONFLICTO SANITARIO

El conflicto en el ámbito medico legal surge cuando considera que no se ha obrado de forma incorrecta, es decir, que se ha producido una falta profesional, cuando la actuación no se ha ajustado a la lex artis. Se define ésta como "pautas de actuación exigibles respecto del acto concreto en que se produce la actuación o intervención profesional y las circunstancias en que las mismas se desarrollan y tienen lugar, así como respecto de las incidencias inseparables en el normal actuar profesional"

Las reclamaciones contra los profesionales de la sanidad en general y los médicos en particular suelen producirse cuando los resultados son negativos para el paciente y/o la familia y estos resultados suelen atribuirse a una presunta mala práctica.

El daño se debe a una mala actuación profesional. Debemos puntualizar que no se puede hablar de error cuando se han aplicado las normas habituales de la práctica profesional y se produce un daño, por ejemplo, un efecto secundario. Para que se incurra en responsabilidad profesional es necesario que la lesión se haya producido como consecuencia de una mala actuación

En caso de una reclamación de un paciente en estos casos, el documento básico y fundamental objeto de estudio es la historia clínica

Son múltiples las situaciones que plantean problemas de quejas, de reclamaciones, denuncias, etc. Ante estos casos, la mediación puede prevenir que de llegue a la vía judicial, esto ocurre en:

1. MEDICINA DE URGENCIAS. Situaciones de urgencia vital, cuando se aplica un tratamiento invasivo, tal es el caso de una cirugía de urgencia, con riesgo para la vida. La evolución puede ser tórpida y complicarse. En este caso, la comunicación con los familiares es básica, ya que el paciente no puede decidir, y la urgencia no permite que los familiares asimilen la gravedad de la situación. Si este conflicto no se soluciona, con bastante probabilidad los familiares plantearán que quieren denunciar, para ello es fundamental que el mediador en el ámbito sanitario actúe aportando datos de forma dialogante sobre la gravedad de la situación y las consecuencias de la practica medica de manera veraz, sincera y neutral.

2. CIRUGIA ESTETICA. Es evidente que al Cirujano ordinario no se le va a exigir una obligación de resultado. La cuestión polémica es si al Cirujano Estético se le puede o no exigir ésta. Como exponen GARCÍA BLÁZQUEZ y MOLINAS LOBO, el Cirujano Estético queda ligado, como todo Médico, a la obligación de hacer, pero, en este caso concreto y a diferencia de otros facultativos, su obligación de hacer no es libre, o al menos totalmente libre, ya que queda condicionada por unas exigencias del paciente. El paciente de estética, indirectamente, está diciendo qué quiere y cómo lo quiere, lo que supone estar influyendo en un método o técnica que restringe, de algún modo, la libertad del profesional.
3. GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA. Situaciones como la preclampsia con riesgo vital para la vida del feto y de la madre, plantea reclamaciones si no existe una buena comunicación entre pacientes, familiares y personal sanitario

Todos ellos son ejemplos de especialidades médicas en las cuales con mayor frecuencia se plantean situaciones de reclamaciones.

4. LA MEDIACIÓN COMO METODO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

La Constitución española establece en su articulo 43, el derecho fundamental a la protección de la salud, derecho que se verá recogido y amparado por la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. Esta ley regula los derechos y obligaciones del ciudadano con respecto a las administraciones públicas sanitarias, entre las que destaca el derecho de utilizar las vías de reclamación y propuesta de sugerencias. La exposición de motivos de la Ley de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, expresa claramente la participación ciudadana tanto en el respecto a la autonomía de las decisiones individuales como a la consideración de las expectativas como colectivo de usuarios del sistema sanitario. De este modo, la ley de calidad promueve la participación de los pacientes en el sistema sanitario.

Sin embargo, coincidiendo con otros autores, “el éxito de la mediación no depende tanto de su regulación en el plano normativo como de su aceptación en el ámbito cultural de la sociedad y el sector en que se inserta”.

La mediación ofrece un sistema de resolución de conflictos, siendo los principales objetivos, los que siguen:

- La mediación establece contextos de dialogo que promueven una mejor relación interpersonal entre los partes del conflicto. La gran aportación de este recurso es la comunicación efectiva entre los sujetos promovida por un tercero neutral llamado mediador.
- La participación de los pacientes a través de este procedimiento, mejorando la relación de confianza entre medico y paciente.
- La medicación tiene como objetivo la prevención de futuros conflictos, a la vez que aportaría herramientas de comunicación tanto para los pacientes del sistema como a los profesionales de la salud.
- Cuando se introducen sistemas más eficaces en la gestión de la salud y su conflicto, se mejora la calidad de la sanidad. La mediación evita los procedimientos judiciales que degradan la imagen de los centros sanitarios y al mismo tiempo el sistema publico de salud. El proceso de mediación facilita la resolución de conflictos de forma rápida y eficaz, evitando la insatisfacción de las diputas entre ambas partes.

De este modo, la mediación como sistema de resolución de conflictos, en el ámbito que nos ocupa, el sanitario, se expresara en un acuerdo que firmaran las partes implicadas.

El sistema de mediación esta destinado a todos los profesionales da la salud, trabajadores de centros sanitarios, pacientes, familiares y acompañantes de éstos. En definitiva, el proceso va dirigido a todas aquellas personas que utilicen el servicio público de salud, tanto como pacientes que acuden al servicio medico, como aquellos trabajadores de la salud que ejercen su profesión en los centros sanitarios.

El proceso debe caracterizarse por la sencillez y practicidad. No debe prolongarse más de dos sesiones de dos horas de duración, con el fin de evitar molestias a las partes y coste innecesarios, evitando que sea poco viable. El proceso conlleva una serie de fases que están interrelacionadas, estas son:

1. La premeditación, incluye el acto de reunir a las partes, conocer al mediador, intercambiar información y aceptar el método para resolver el conflicto. En este momento las partes expresan como perciben el problema definiendo sus posiciones e intereses. Todo esto servirá para que los mediadores se formen una idea del conflicto y lo reencuadren dentro de unas coordenadas distintas a como era percibido hasta ese

momento. También se aplicaran las reglas y los principios del sistema: confidencialidad, voluntariedad, neutralidad, imparcialidad.

2. La mediación; que tiene como finalidad que las partes clarifiquen los temas sobre los que hay que negociar, ayudando a conocer las posiciones de cada cual, a través de una serie de técnicas: reformulaciones, parafrasear, preguntas, etc.). Se busca acercar los intereses de ambas partes y definir el problema de una forma compartida.
3. Redefinición de posiciones; el comienzo de la mediación se caracteriza, porque los sujetos en conflicto tienen una posición tomada. La mayoría de las veces, las personas negocian sobre posiciones y no sobre intereses. En esta fase, el mediador va a ayudar a las partes a identificar cuales son sus intereses y a negociar sobre ellos.
4. El acuerdo; descubiertos los intereses, las partes están preparadas para la fase negociadora que se concretara en un convenio. El mediador redactará un acuerdo que las partes firmaran y a las que se entregará una copia.

En este momento, cabe reflexionar sobre la evaluación del proceso de mediación, conocer su aplicación y efectividad en la práctica sanitaria diaria. El lugar donde se desarrolla la mediación es importante, debe ubicarse en un lugar próximo al servicio sanitario, integrado en éste o muy próximo a él. Desde este servicio se recogerán las quejas, denuncias, reclamaciones, etc. y desde la sede de este servicio se contactará con las partes y se las citará. Además se hará una evaluación del sistema con el fin de observar los efectos y la satisfacción en la población usuaria de la de la sanidad pública.

5. CONCLUSIONES

La aplicación de la mediación sanitaria es una vía de resolución de conflictos tanto en la relación medico paciente como entre profesionales y su lugar de trabajo. La publicidad del servicio de medicación será importante para que todos los ciudadanos conozcan la disposición de este mecanismo novedoso

Los conflictos generan malestar lo cual repercute en la salud de los pacientes, y por ende en los médicos que ven como los factores estresantes a los que se ven expuestos se multiplican.

La valoración de cada caso de forma dialogante, permite conocer que la mayoría de las veces las reclamaciones por vía civil o penal no se deben a una verdadera mala praxis sino al incumplimiento de otras obligaciones colaterales al propio acto médico.

6. BIBLIOGRAFIA

1. Constitución española de 1978
2. ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
3. ley 14/1986, de 25 de abril, General de sanidad
4. ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en materia de información y documentación medica.
5. Carnero González, J., Palomo Castellanos, B., García Vivar, B., Media salud. Proyecto de postgrado en mediación año 2003/04. EU. Trabajo Social Complutense (Somosaguas)
6. Folberg, J., Taylor, A., Mediación Resolución de conflictos sin litigios. México, Ed. Limusa Noriega Editores, 1997, Pág.27
7. FERNÁNDEZ M, Los profesionales frente a las reclamaciones por negligencias profesionales. Revista de la Escuela de Medicina Legal, Mayo2007.http://www.ucm.es/info/medlegal/5%20Escuelas/escumedlegal/revista/pdf/5-2007.pdf
8. GISBERT JA, GISBERT MS, Responsabilidad médica. En Medicina Legal Toxicología, 5ª Edición. Masson. Barcelona. 2008.
9. GISBERT JA, VERDÚ FA, El acto médico. Relación médico-paciente, en Medicina Legal y Toxicología, 5ª Edición. Masson. Barcelona. 2008.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

"LA MEDIACIÓN ON LINE EN ESPAÑA: VÍA DE FUTURO PARA LA MEDIACIÓN".

Carmen Rodríguez García
ESPAÑA

"LA MEDIACIÓN ON LINE EN ESPAÑA: VÍA DE FUTURO PARA LA MEDIACIÓN".

Carmen Rodríguez García
ESPAÑA
carmen.rodriguez@espamed.com

Presidenta de Espacios de Mediación S.L.
Secretaria de la Plataforma para la Colaboración de la Legislación Estatal en Mediación.
Vocal de la Comisión Dentológica de la Federación Nacional de Asociaciones de Profesionales de la Mediación.
Presidenta de Espacios de Mediación S.L. Miembro de Honor de la Asociación Española de Mediación. Miembro Junta Directiva de la Plataforma para la Colaboración en la Legislación Estatal en Mediación. Vocal de la Comisión de Código Deontológico de la Federación Nacional de Asociación de Profesionales de la Meidación .Formadora de Mediadores y Supervisora de Servicios Públicos de Mediación. Graduada en Trabajo Social . Experta en Mediación y Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, Especialista en Cultura y Violencia de Género, Experta en Ciencas Forenses y Experta en Evaluación de Servicios. En el año 2002 funda la empresa Espacios de Mediación, donde ejerce como Directora General .Ejerce como formadora de mediadores en distintas universidades Nacionales e Internacionales y Colegios Profesionales. Imparte ponencias, escribe artículos y dirige publicaciones de Mediación.

I- MEDIACIÓN ON LINE Y ANÁLISIS DE SUS PRINCIPIOS RECTORES.-

En España se ha producido en las dos últimas décadas una verdadera revolución en las comunicaciones que ha llevado aparejado una revolución en el uso y modos sociales de las mismas. El nuevo escenario tecnológico en permanente cambio va sustituyendo cada vez con mayor frecuencia las pautas de comunicación personales por pautas de comunicación virtuales atractivas e interesantes tales como las redes sociales, las wikis, los blogs o el cloud computing que permite la prestación de servicios de computación en Internet eliminando para los proveedores de servicios , la necesidad de gestionar por si mismos los recursos informáticos necesarios para la prestación de sus servicios. El éxito de las redes sociales como forma de intercambio de comunicación tanto personal como profesional, nos indica que algo está cambiando aceleradamente en nuestra sociedad. También está presente en este nuevo contexto de configuración virtual, la prestación de servicios siendo cada vez mas numerosas las transacciones comerciales, evidenciado por el aumento del número de operaciones económicas que se mueven en las redes.

Sin embargo, en contraste con esta utilización masiva de las redes de comunicación virtuales, los sitemas O.D.R. (on Line Dispute Resolution) y en concreto la Mediación On line aún están en ciernes. Hay un gran desconocimiento sobre la misma, sobre sus usos, sobre la legislación aplicable, así como cierta incertidumbre sobre el tipo de controversias adecuadas para ello. A pesar de esta resistencia para ser utilizada la Mediación On line como forma de resolver conflictos sin contar con la presencia física de la otra parte ni la presencia física del mediador, el Gobierno de España aprueba recientemente La Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles(Julio de 2012) procedente del Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de Marzo de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles,) creando un marco normativo a nivel nacional dónde prevé en su artículo 24, el desarrollo de actuaciones de mediacion **por medios** electrónicos, colocando por tanto a la Mediación, a la altura de las circunstancias tecnológicas.

En dicho artículo se considera que para el desarrollo de la mediacón por medios electrónicos o la Mediación On line , las partes pueden acordar que se aplique en todas o alguna de las sesiones de mediación, donde incorpora como tal también a la sesión constitutiva e incluyendo entre los medios electrónicos , la video conferencia o cualquier otro medio análogo de trasmisión de voz o la imagen, siempre que quede garantizado :

- la identidad de los intervinientes y
- el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.

En cuanto a la identificación de las partes por medios electrónicos, se trata de un asunto que presenta cierta dificultad pues el uso de la firma digital en España aún no está muy extendido; por contra cada vez se encuentran sistemas con mejores garantías de seguridad .

Continuando con el análisis de las actuaciones por medios electrónicos recogidos en la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, la otra parte de las condiciones que deben garantizarse tiene que ver con el respeto a los principios recogidos en la misma norma y que son:

- La voluntariedad y libre disposición (artículo 6)
- La Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores (Artículo 7)
- La neutralidad (artículo 8)
- La confidencialidad (artículo 9)

De todos estos principios, la **confidencialidad** es el que se muestra mas vulnerable ya que podría ser perjudicada por fallos o errores informáticos que tuviesen como consecuencia pérdida de información , virus, piratería informática...

Además de estos principios recogidos en la Ley 5/2012 , la Mediación On Line debe tener en cuenta los **principios del Derecho del comercio electrónico** y que se encuentran recogidos en la ley 34/2002 de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico, siéndo éstos:

- *Principio de equivalencia funcional* entre los medios electrónicos y los actos manuales: especialmente interesante cuando la propia Ley 5/2012 define que pueden desarrollarse las sesiones de Mediación todas o sólo alguna de ellas por medios electrónicos , por lo que debe ser estrictamente garantizada dicha equivalencia al poder darse la circunstancia de que convivan ambos medios (electróncios y no electrónicos) en un mismo Proceso de Mediación.
- *Principio de neutralidad tecnológico*, haciendo con ello referencia a poder utilizar cualquier técnica que haga posible la comunicación, lo cual es imprescindible en la Proceso de Mediación.
- *Principio de no alteración del derecho pre existente* de obligaciones y contratos.
- *Principio de buena fé,* coincidiendo con lo expresado en el artículo 6 de la Ley 5/2012 , donde establece que " se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fé"

Tanto los principios propios de la Institución mediadora recogidos en la ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles como los procedentes del Derecho del comercio electrónico establecidos en la Ley 34/2002 de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico deben ser tenidos en cuenta de manera esencial y preceptiva, no pudiendo alterar la Mediación On Line ninguno de ellos.

II- MEDIACIÓN ON LINE Y EL PROCESO DE MEDIACIÓN CON LA APLICACIÓN DE LA LEY 5/2012 DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES

Se trata de abordar la cuestión de si la Mediación On Line es una mera ejecución del Proceso de Mediación considerado ordinario a través de la utilización de los medios electrónicos o es precisamente la utilización de componentes tecnológicos lo que configura un procedimiento que pudiera dar lugar a un sistema de solución de conflictos diferente.

Para dirimir esta cuestión, se expondrán las Fases de Mediación desde el Modelo Tradicional Lineal (Modelo Harvard, Fisher y Ury) adaptando sus Fases a lo considerado en la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y se aplicará a la forma de realizar la Mediación On Line:

En primer lugar definimos la **Fase Previa,** que debe ser inciciada con una **solicitud de Mediación** por medio telemático: según la Ley 5/2012, recoge en su artículo 16, que la solicitud debe incluir la designación del mediador o la institución en que se llevará a cabo, el acuerdo sobre el lugar en el que se desarrollan las sesiones y la lengua o lenguas de las actuaciones. Dado que en la Mediación On line, las partes pueden estar en lugares diferentes, se indicará que el lugar propuesto será aquel dónde se encuentre el mediador o la institución mediadora donde se desarrolle la misma, debiendo llegar sobre este asunto a un acuerdo entre las partes, el cual será reflejado en dicho documento. Tal solicitud deberá ser formulada ante la institución mediadora o ante el mediador porpuesto, pudiendo ser presentada por medios electrónicos. Si la solicitud sólo la hace una de las partes, se debe hacer constar si la otra parte conoce del requerimiento de la Mediación o si es necesario informarle o invitarle al mismo.

A partir de este momento, en que las dos partes están de acuerdo en acudir, se fija una "cita virtual" donde se identificarán con el Documento de Identidad correspondiente, debiendo ser mostrado a la cámara (webcam) a los efectos de que el mediador asignado pueda validar la identificación de ambas partes. Es muy importante asegurar que las partes se manejan con los medios electrónicos de los cuales dispone el programa informático.

Acto seguido, se inicia la **Sesión Informativa**, en la cual, según el artículo 17 de la Ley 5/2012, el mediador informará a las partes de las posibes causas que afectan a su imparcialidad, de su formación, profesión y experiencia, de las características de la mediación , su coste, la organización del procedimiento, las consecuencias jurídicas del acuerdo y el plazo para firmar el Acta de la sesión constitutiva.

La **Fase Primera,** se inicia una vez finalizada la Sesión Informativa , lo que da comienzo a la **Sesión Constitutiva** prevista en el artículo 19 de la Ley 5/2012, en donde el mediador mostrará a través de los instrumentos electrónicos con los que cuenta el programa infromático, el documento donde debe constar la identificación de las partes, la designación del mediador, el objeto del conflicto, el programa de actuaciones y duración máxima prevista, la información sobre el coste preciso de la mediación, la declaración de la aceptación voluntaria, el lugar de celebración y la lengua del procedimiento. Este documento (Acta de Sesión Constitutiva) deberá ser firmado por ambas partes a través de firma electrónica o si ello no es posible por cualquier otro medio que garantice el conocimiennto y el consentimiento a lo allí expuesto.

La **Fase de Clarificación de Intereses,** se desarrollará en sesiones conjuntas presenciales a través de encuentros virtuales donde coinciden en el mismo tiempo el mediador y las partes; también podrá realizarse "caucus" igualmente de forma presencial entre el mediador y la parte invitada.

Simultaneamente se utilizan instrumentos que permitan desarrollar adecuadamente las sesiones y avanzar hacia la consecución de objetivos tales como pizarra, block de notas y chat donde poder hacer constar por escrito las conversaciones, de tal modo que puedan ser guardadas.

La **Fase de Generación de opciones**, continua con la misma dinámica que las anteriores: el mediador reflejará cada una de las opciones que se empiecen a acordar.

En la **Fase del Acuerdo, el** mediador plasmará por escrito los acuerdos a los que lleguen las partes, los cuales podrán ser enviados mientras son consensuados por ambas partes, por correo electrónico para su estudio y reflexión. La Ley 5/ 2012, establece en el artículo 22 la terminación del procedimiento a través de un Acta Final, dónde se reflejarán los acuerdos alcanzados de forma comprensible y clara y ello determinará la finalización del procedimiento. Dicha Acta deberá ser firmada por ambas partes y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas pudiendo hacerse a través de firma electrónica o en su caso, a través del envío del Acuerdo por correo certificado.

Una vez expuesta el desarrollo de la Mediación On Line y su desarrollo conforme al Proceso de Mediación previsto en los términos referidos en la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles Y mercantiles, se puede considerar que la Mediación por medios electrónicos es perfectamente compatible con el Proceso de Mediación no virtual (aquel que cuenta con la presencia física del mediador y las partes) , si bien presenta una serie de diferencias que tienen que ver sobre todo con las formas de comunicación e interacción entre las partes.

III- LA COMUNICACION EN LA MEDIACIÓN ON LINE.

Las técnicas utilizadas para el desarrollo de la Mediación así como el desarrollo del proceso de comunicación por parte del mediador es un asunto importante que no podemos obviar. Por ello resulta imprescindible, que el programa informático desde el que se desarrolle el proceso de Mediación cuente con una Plataforma que permite una ejecución del proceso de modo INTERACTIVO, que permita poder observar la interacción entre las partes y las formas de comunicación entre ellas.

En la Mediación On Line, el rol del mediador no cambia con respecto al papel que representa en una mediación física y presencial, si bien hay una serie de elementos que debe tener en cuenta para conducir hacia una buen proceso de comunicación en mediación realizada por medios electrónicos :

- Intentar mantener el contacto visual con ambas partes y que ellas principalmente lo fijen en el mediador.
- Estar muy atento al lenguaje no verbal,desde la observación, lo que exige tener una imagen nítida en la cámara virtual de las partes que acuden a la mediación.
- Disponer de buen sistema de audio para poder ejercer sin inconveniente la escucha activa.
- Eliminar en lo posible, aquellas barreras físicas que impiden una comunicación eficaz tales como ruidos de

fondo, imagen borrosa , audio deficiente, retardo en el sonido...

Es importante tener en cuenta, que en el Proceso de Comunicación, los porcentajes de tiempo dedicados a la comunicación son:

- El 40 % lo dedicamos a escuchar
- El 35% a hablar.
- El 16 % a leer.
- El 9 % a escribir.

IV- LOS CONFLICTOS TRANSFRONTERIZOS Y LA MEDIACIÓN ON LINE.-

En cuanto a los conflictos que pueden abordarse desde la Mediación On Line, a nivel general , se puede afirmar que serían adecuados entre otros:

- aquellos cuyas partes están en espacios geográficos diferentes.
- Aquellos cuyo grado de tensión entre las partes aconsejan el no encuentro personalizado.
- Aquellos donde el conflicto no atañe a las relaciones personales sino a hechos o bienes materiales, económicos...
- Aquellas cuyo objeto principal de la controversia sean asuntos comerciales.

La Mediación On Line permite vincular a partes ubicadas en distintos Estados, por lo que la transnacionalidad exige una respuesta adecuada en términos de ley aplicable. El Reglamento de Roma (Reglamento (CE) 593/2008) establece a tal efecto que las partes puedan acogerse desde la libertad de elección y a falta de opciones, la relación desde la mediación será dirigida por la ley del país del mediador, pero ello no resuelve asuntos legales vinculados a asuntos éticos tales como controversias relacionadas con el alquiler de útero, prohibidas en algunos países como en España, planteando en este caso , la idoneidad del mediador o su incompatibilidad sobre el asunto a resolver.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. BASES DE UN MODELO EN CONSTRUCCIÓN. CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE

Caterine Valdebenito Larenas
Juan Mauricio Córdova Bozo
Isabel González Ramírez
CHILE

MEDIACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. BASES DE UN MODELO EN CONSTRUCCIÓN. CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE

Juan Mauricio Córdova Bozo,
Isabel González Ramírez
Caterine Valdebenito Larenas
CHILE
igonzalezr@ucentral.cl, cvaldevenitol@ucentral.cl, jcordovab@ucentralc.l

Caterine Valdebenito Larenas.

Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos. Trabajadora Social titulada en la P. Universidad Católica de Valparaíso. Planificadora Social y Mediadora. Con estudios de especialización en Infancia, Adolescencia y Políticas Públicas. Cuenta con artículos en el campo de resolución pacífica de conflictos. A cargo de la creación e implementación de los programas de gestión y control de procesos de la mediación licitada, como política pública a nivel nacional. Docente de pre y postgrado de las escuelas de Derecho, Trabajo Social y del Centro de Mediación y Arbitraje de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Ciencias Sociales de la Universidad Central de Chile. Integrante del Comité de Ética del Colegio de Mediadores de Chile A. Gremial.

Isabel González Ramírez.

Mediadora y Abogada de la P. Universidad Católica de Chile, Magíster en Derecho Penal de la Universidad Central de Chile, Cursa Doctorado en Derecho en la P. Universidad Católica de Valparaíso. Se desempeñó como Directora del programa Acceso a la Justicia y Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia. Ha sido coordinadora y expositora en Foros Internacionales sobre Mediación en sus diversos ámbitos, Directora académica del primer magíster de mediación en Chile, y de diversos postítulos en mediación. Profesora titular en cátedras de Derecho Laboral, Penal, Clínicas Jurídicas y Cursos de Mediación en las Universidades Universidad Central de Chile y otras. Directora del Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile, con Post títulos y Diplomados en Mediación en distintas Universidades y organizaciones nacionales e internacionales.

Juan Mauricio Córdova Bozo.

Psicólogo. Candidato a Magíster en Gestión Colaborativa de Conflictos. Mediador inscrito en el Registro Único de Mediadores del Ministerio de Justicia.. Docente de los temas de Negociación, Gestión de Conflictos, Mediación y Clínica Jurídica, en la Universidad Central de Chile y Universidad Santo Tomás.

Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile,
Calle Lord Cochrane N° 417, 4° piso, Santiago Centro, región Metropolitana, Chile.
Teléfonos: 056-02-65826499 -056-02- 5826584

Presentación y temporalidad:

El Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile, se crea en el año 2004, en la Facultad de la Ciencias Jurídicas y Sociales de dicha casa de estudios, donde se encuentra en funcionamiento hasta hoy en día, siendo un centro privado que funciona con altos estándares de calidad de servicio.

Dispone de distintas oficinas de atención para el trabajo en mediación; cinco oficinas para trabajo en sesiones privadas y dos salas espejo, que permiten optimizar el uso de los espacios y modalidades de atención, de acuerdo a los requerimientos de cada caso en particular. También cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales, todos ellos y ellas mediadores con formación especializada en temas de conflictividad familiar, penal, escolar y comunitaria, los que, desde las diversas formaciones laborales de base de que disponen –abogados. Trabajadores sociales, psicólogos y profesores-, han desarrollado un conjunto de orientaciones técnicas de trabajo en mediación con niños, niñas y adolescentes, que presenta características especificas en el abordaje del ámbito de trabajo.

Y en este escenario, se encuentra trabajando en la construcción y protocolarización del trabajo realizado con niños, niñas y adolescentes en la mediación familiar, en vistas la sistematización del modelo de intervención implementado.

Problemática a resolver:

Más que una problemática, el enfoque del Centro de Mediación y Arbitraje está centrado en que, normalmente y, al igual que en la mayoría de las causas atendidas en mediación familiar, es uno o ambos padres los que solicitan la atención, para trabajar en la solución de los conflictos que les aquejan y en que normalmente afectan a sus hijos e hijas, donde y dependiendo de las diferentes culturas familiares, la percepción de recursos disponibles y el estado de desarrollo del conflicto que les aqueja, se define la presencia o ausencia de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de la mediación, muchas veces sin considerar la posibilidad de participación de éstos o de hacerlo, en un escenario pauteado por los requerimientos del mundo adulto que enmarca el desempeño de los niños y adolescentes.

Objetivo de la presentación:

Entonces, la pregunta que guía nuestra intervención: ¿**Es necesaria la intervención de los niños y adolescentes en el proceso judicializado de mediación familiar de los conflictos que les atañen directamente?**

De la que se desprende como objetivo, la necesidad de evaluar la pertinencia y eficiencia de la intervención de los niños y niñas en el proceso de mediación familiar en aquellos conflictos que les atañen directamente.

Desarrollo:

Para poder avanzar en este la consecución este objetivo, es que hemos trabajado en función de sistematizar las acciones que normalmente realizamos en los procesos de mediación familiar que atendemos, los que nos llegan vía derivaciones desde las redes institucionales existentes en el Gran Santiago o llegando por vía espontánea.

1.- Premediación: se realiza por un mediador/a del equipo, que realiza el primer filtro, evaluando la admisibilidad del caso, para descartar situaciones actuales de violencia en la pareja o a los hijos/as y otras situaciones que afecten a la igualdad de condiciones entre las partes para trabajar el conflicto que les atañe.

La premediación, también cumple la función de informar al interesado/a sobre lo que significa la mediación, principios que recoge y el sistema de atención de nuestro centro, que incluye la presencia de pasantes por ser un centro de formación especializada.

Las modalidades son por teléfono o en entrevista personal, acomodándonos a los requerimientos de los interesados.

Citaciones:

Si es estima conjuntamente por el mediador/a y los interesados que la mediación es viable en este caso, se procede a la citación del otro interesado/a, sea por vía telefónica carta o mail, dejando siempre un respaldo físico de la gestión, según lo requiere el sistema de mediación licitada actualmente vigente.

2.- Mediación propiamente tal:

Normalmente es un mediador/a quién atiende cada caso, de manera aleatoria y según la carga de causas que se encuentre atendiendo, que es distinto del aquel que realizó la premediación.

Utilizamos la modalidad de comediación de forma selectiva, previa evaluación en reunión de equipo, considerando aquellos elementos detectados en la premediación, como por ejemplo la variable género o edad que puedan afectar en la relación de confianza básica entre el mediador/a-partes.

Habiéndose realizado en el proceso de pre-mediación; el análisis de viabilidad de la causa en mediación, el mediador/a a cargo, procede a realizar la primera entrevista de mediación conjunta o, por separado, de acuerdo a los deseos de las partes, sesión en la que se trabaja fuertemente en el proceso de generación de confianzas y la

negociación del sistema de trabajo a utilizar, visibilizando las posturas de las partes y los temas que se acuerdan incorporar a la mesa de la mediación.

Especial atención se dedica en esta primera sesión, a explorar aspectos de la relación parental compartida entre ambos padres o los adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes que participan de la crisis familiar, en vistas a conocer las imágenes que disponen acerca de las necesidades, intereses y deseos de los hijos e hijas, como también a evaluar las acciones que se han dispuesto para el apoyo y contención de aquellos. Ello para apreciar en el equipo técnico, la necesidad de instalar o descartar ciertas orientaciones de apoyo a la salud mental de los niños, niñas y jóvenes y, en caso de ser necesario, diseñar las herramientas técnicas que permitan aportar antecedentes para que los padres, puedan comenzar a ocuparse de ese aspecto aún no descubierto por ellos.

Asimismo, se revisa el análisis del conflicto y sus distintas manifestaciones en la vida personal y familiar de los intervinientes, incorporando las distintas miradas jurídicas, psicológicas y sociales, teniendo presente la consideración del niño, niña y adolescente como sujetos de derechos en lo general y, con garantías de protección especial para el ejercicio de autonomía progresiva y participación en los asuntos de su interés en lo particular. Ello significa en la práctica ofrecer los servicios de asesoría de abogado, psicólogo y trabajador social si se estima que es necesario la entrega de información especifica que apoye a ambas partes a nivelar sus conocimientos en la materia que les convoca.

Y desde allí, se desarrolla el proceso de la mediación con los adultos, de acuerdo a la agenda de trabajo construida, respetando en todo momento la voluntariedad y la activa participación de estos en los distintos momentos de trabajo que se generen en la mediación, la que se desenvolverá de acuerdo a las necesidades, intereses, recursos y posibilidades de solución vislumbradas por los intervinientes directos, por el apoyo del mediador/a en la gestión de los desempanamientos y apertura de nuevos canales de comunicación entre éstos, donde la búsqueda del acuerdo no es el punto central de la mediación.

La presencia de los niños y niñas. ¿Para qué?

En Chile, la Ley N° 19.968 y sus posteriores modificaciones establecen como eje rector de la mediación familiar el reguardo del "interés superior del niño" durante todo el proceso, instalando para la participación de éstos en la mediación el criterio de "solo si es estrictamente indispensable" (artículo 103), en una óptica que limita su acceso a la mediación. Y justamente este es un punto que desde el año 2010 ha comenzado a ser valorado por los jueces de los tribunales en temas de familia, que señalan valorar positivamente los espacios que puede entregar la mediación familiar a los niños, niñas y adolescentes, de ser escuchados en incorporados en las soluciones alcanzadas.

En este marco, para el equipo del Centro de Mediación y Arbitraje, la presencia de los niños, niñas y adolescentes en la mediación, se entiende en el marco de la protección integral de sus derechos, los que se resguardan considerando tres criterios rectores como son:

a. resguardar la voluntad del niño, niña o adolescente de participar o no.

b. Evaluar su edad y madurez, de modo de que su participación sea acotada a sus posibilidades, como a sus deseos

c. evaluar que su presencia no genere nuevas situaciones de vulnerabilidad a sus derechos humanos, sociales, económicos y políticos.

Es necesario declarar que para el equipo profesional del Centro de Mediación, la mediación es un espacio protegido y confidencial, donde los propios involucrados e involucradas, plantean y escuchan aquellas preocupaciones, temores y también fantasías que han construido en esta etapa de quiebre familiar, como también propiciar un lugar de elaboración de duelos, ante la pérdida vividas durante el desarrollo del conflicto e, informar sobre aspectos principales relacionados con la composición futura de la familia.

Y es justamente, vinculado a ello, donde se despliega un espacio interesante de participación, de los niños, niñas y adolescentes involucrados en el conflicto familiar, que al reconocerse como parte del sistema, que se ven afectados y, que a la vez pueden afectar a los otros integrantes del mismo, revaloran sus cuotas de poder al interior de la familia y, comienzan a mostrar un componente de ideas y propuestas desde su visión de la realidad, que son importantes para el mejoramiento de la situación, ya que aporta en el proceso de responsabilización personal, al tiempo que clarifica los límites entre los subsistemas, aportando así al llamado "circulo del sistema familiar".

Nuestro quehacer nos ha permitido valorar que presencia de los niños, niñas y adolescentes, debe contener elementos básicos para que efectivamente sea un aporte en la mediación y este debe necesariamente pasar por:

1.- que los niños, niñas y adolescentes sean informados del proceso y de los resultados alcanzados y la forma en que su intereses, inquietudes han sido recogidos.(derecho a ser escuchado e informado)

2.- Que su participación no signifique que deban hacerse responsables de las decisiones de uno de sus padres o de decisiones que afectan la estructura familiar, velando por mantenerlos fuera del subsistema parental.

La invitación a los hijos e hijas a participar en el proceso de mediación, es una decisión que, se evalúa en función de la necesidad para el niño, niña o adolescente de participar en ella. Y, son los padres, indistintamente madre o padre, quienes proponen la asistencia de los hijos o hijas a la mediación y en otras ocasiones es

propuesta directamente por el equipo profesional a éstos, haciendo la mención expresa de que son ellos, las personas que de acuerdo al mandato legal vigente, tienen la capacidad de tomar la decisión al respecto; de permitir o no la participación de sus hijos e hijas en el proceso de la mediación y, de fijar las condiciones de dicha participación, en función de precisar aspectos de procedimiento, de contenido y alcance de dicha participación.

Y vinculado a este punto, es especialmente necesario señalar por separado que existen un número reducido de casos, en que son los niños, niñas o adolescentes los que han solicitado vía sus padres o directamente al mediador/a que trabaja con los padres, asistir a una sesión de mediación para conversar sobre la situación que están viviendo, lo que en la mayoría de los casos, sucede luego de haber hecho la invitación a los padres y éstos que en un principio no lo han considerado necesario, al conversarlo con los hijos, éstos recogen la invitación y la "hacen exigible", incorporándose a la mediación, con los mismos cuidados ya descritos.

La evaluación de cuáles serían las mejores formas de solución a los conflictos que enfrentan, consideran preferentemente la importancia de evaluar el estado emocional en que se encuentran los hijos e hijas, para lo que en caso que se estime necesario, se establecen los primeros contactos con un profesional psicólogo para que pueda entregar una evaluación diagnóstica de las condiciones en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes y la pertinencia de su participación en la mediación.

Por ello, la participación de los niños, niñas y adolescentes en la mediación, la hemos considerado fundamentalmente en el segundo momento del proceso de gestión de conflictos, cuando los adultos participantes, han iniciado la etapa de visibilización de algunas soluciones al conflicto que enfrentan, de manera que la los aportes que puedan proporcionar sus hijas e hijas, sean recogidos como insumos a este proceso de búsqueda de soluciones o elementos atizadores del conflicto.

Este es un aspecto que reviste especial cuidado por parte del centro de mediación ya que, en todo momento se tiene presente, la importancia de potenciar el ejercicio de roles parentales activos y permanentes por parte de los padres y, que la intervención profesional externa, debe ser acorde a este planteamiento, lo que se establece desde el inicio del proceso, con un flujo de información, claro y transparente a ambos adultos.

Todas estas condiciones al ser acordadas, se respetan en todo momento por el mediador o mediadora a cargo del caso y, si este profesional estima necesario otras modalidades de trabajo en el procedimiento se realiza, sea a petición propia o de los niños, niñas o adolescentes involucrados, debe necesariamente conversarlo con los padres y respetar sin cuestionamiento, las decisiones que éstos determinen al respecto.

Y en el caso que, el profesional estime que los planteamientos señalados por los padres o por los hijos e hijas, se encaminan en direcciones que chocan con los principios de la mediación, hace presente estas incompatibilidades y, les sugiere que evalúen si la mediación constituye el mejor sistema de búsqueda de soluciones a su conflicto, abriendo la puerta a que revisen la factibilidad de otras modalidades que ofrece el sistema judicial.

El trabajo de mediación con niños, niñas y adolescentes requiere que el mediador o mediadora que la realice, disponga de herramientas y dispositivos específicos para ello, distinguiendo su uso en función de la edad y, madurez de sus interlocutores, lo que ha hecho que el profesional que trabaje con los menores de edad, lo haga utilizando técnicas propias de entrevistas con niños y niñas, además de incorporar los necesarios espacios de confidencialidad e imparcialidad, por lo no es el mismo mediador o mediadora que realiza las sesiones con los adultos, priorizando de esta manera el criterio de entregar un mejor servicio a los niños, niñas y adolescentes, el que redunda, sin lugar a dudas, en el desarrollo de una mediación que alcanza mejores resultados, en cuanto a cantidad, calidad y sustentabilidad de las soluciones acordadas entre las partes, siempre evaluando que el interés superior del niño, niña y adolescente se encuentre presente.

Esto va en directa relación con las habilidades cognitivas y verbales que tiene los niños, niñas, adolescentes y los adultos, que requieren de distintos estilos de entrevista con cada grupo humano. El establecer comunicación con los niños y niñas, no significa solo establecer una relación con ellos y ellas, sino que es necesario involucrarlos activamente en el desarrollo de la sesión, explicándoles brevemente al inicio el objetivo de la entrevista y luego, de acuerdo a sus requerimientos de información ir complementando lo que requiera cada uno de ellos en particular.

Cuando los hijos e hijas de las partes que se encuentran en proceso de mediación son de edad preescolar, que no permiten el uso de técnicas de entrevista verbal, sino que mayoritariamente el trabajo debe de ser realizado mediante el uso de técnicas proyectivas y lúdicas. Habitualmente estas sesiones son realizadas por psicólogos del equipo, que cuentan con formación en el uso de estas técnicas de evaluación, quienes luego, devuelven los resultados en sesión ampliada a ambos padres, tal como ha sido acordado previamente.

En el caso de niños, niñas en edad escolar y adolescentes, se evalúa caso a caso para la mejor definición del perfil profesional que realizará la intervención, donde se incorporan variables como el género, la edad y la experticia técnica del profesional, la edad del niño o niña y, la problemática que se debe de trabajar. Considerando que, el objetivo central de esta intervención, está en la generación de un espacio protegido donde escuchar al niño o niña, acoger sus deseos, intereses y propuestas, al tiempo que apoyarles en el quehacer de entender los cambios de la vida familiar.

En función de la experiencia de trabajo con niños, niñas y adolescentes que se dispone en el centro de mediación y arbitraje, se privilegia las habilidades de escucha activa por sobre las preguntas dirigidas, enfocándolas más bien como conversaciones, enmarcándolas en un ambiente de respeto al niño, niña o adolescentes, mostrando en todo momento el deseo real de escucharlos, para puedan expresarse con la mayor libertad posible.

Lo central de estas orientaciones está en efectivamente respetar a los chicos y jóvenes como sujetos de derechos, que requieren ser escuchados e involucrados en la búsqueda de soluciones en los asuntos que los incluyen, como son los espacios y relaciones cotidianas de su vida personal y familiar.

Desde la mirada de la gestión del trabajo de mediación con niños, niñas y adolescentes, nuestro equipo trabaja con un esquema básico que contempla tres momentos diferenciados, sucesivos en el tiempo y complementarios, en función de alcanzar los objetivos concordados con las partes intervinientes en la mediación.

Un primer momento, es el destinado a evaluación y coordinación de la entrevista con los padres y/o representantes legales de éstos, incorporando todos los aspectos de forma, como día y hora de la entrevista, características de la entrevista a desarrollar, quién invitara a participar, privilegiando que sean éstos –los padres- quienes asuman el rol protagónico en ello.

El segundo momento, es de trabajo directo con los hijos e hijas, en los términos anteriormente descritos en los párrafos precedentes, cuando se profundizó en las características diferenciadas del trabajo con niños, niñas y adolescentes. Una forma usual de iniciar el proceso de trabajo con los éstos, es comenzar preguntando por asuntos de interés del niño, niña o adolescente, destinado a la creación de un primer vínculo comunicacional, desde el cual posteriormente iniciar el proceso de entrevista propiamente tal.

Frente a situaciones complejas que se dan en las entrevistas, se utilizan herramientas de fomento de la empatía con las partes, por ejemplo consultarles acerca de sus gustos e intereses personales, acerca de lo que les gusta hacer cuando están con los padres, preguntas acerca de sus sentimientos, compartir que otros niños y niñas experimentan sentimientos similares en situaciones de crisis, abrir el espacio de preguntas que les harían a los padres para, entre otras. Porque en esas situaciones, el foco del mediador está en no interrumpir la comunicación establecida, respetando los ritmos y tiempos de los menores de edad, estableciendo si es necesario una o varias sesiones posteriores de trabajo.

El momento de cierre del proceso, se encuentra destinado a la devolución de resultados a los padres y al grupo familiar en general, mediante el trabajo en sesiones conjuntas de los padres, hijos e hijas y, con la presencia del mediador/a a cargo, donde e son los padres o tutores los que juegan el rol protagónico en el traspaso de los resultados alcanzados.

Una práctica usual del equipo de mediadores, que se aplica en todas las sesiones de cierre independientemente del resultado alcanzado por las partes, es dejar un espacio destinado a entregar felicitaciones por la presencia y permanencia de las personas en el proceso de la mediación, relevando así la importancia de su participación efectiva, en el proceso vivido y, en el caso de los niños, niñas y adolescentes, se realiza especialmente, para apoyar el proceso de visibilización ante los padres y/ adultos significativos, de sus requerimientos y aportes en pro de un nuevo equilibrio del sistema familiar. Y en paralelo a ello, la tarea del mediador/a debe incluir el refuerzo al rol del sistema parental y la importancia del vínculo afectivo parental como elemento básico y al mismo tiempo sanador de este proceso de reestructuración en que se encuentran.

Logros.

Parece importante comenzar este apartado señalando las estadísticas de atención en mediación familiar durante los últimos dos años, de modo de contextualizar el modelo señalado.

Mediación Familiar	**2010**	**2011**	**total**
TOTAL CAUSAS INGRESADAS	52	70	122
TOTAL CAUSAS CON ACUERDO	38	38	76
TOTAL CAUSAS FRUSTRADAS	14	32	46
TOTAL CASOS SIN MEDIACION (INUBICABLES) **	0	20	20
DESGLOSE POR MATERIA	**N°**	**N°**	
Derecho de alimentos y relación directa y regular	24	20	44
Derecho de alimentos	6	4	10
Relación directa y regular	3	4	7
Liquidación de Sociedad conyugal	10	8	18
Conflicto escolar	7	2	9
otros	2	0	2

Mediación Familiar	Derecho de alimentos	Relación directa y regular	Cuidado personal	Totales
Con participación den niños y niñas	4	10	10	24
Con participación de adolescentes (14 años y +)	5	7	7	19
totales	9	17	17	43

Los datos nos muestran que del total de causas atendidas, el 35% (43 de 122 atenciones) ha sido con la presencia de niños, niñas y adolescentes en la sala de mediación, aplicando las bases del modelo señalado, que entendemos fomenta la participación de los distintos involucrados en la gestión del conflicto que les queja**.**

Conclusiones.

La mediación familiar como sistema de resolución colaborativa de conflictos, cuenta con un conjunto de principios y procedimientos definidos que, permiten pensar que la participación de los niños, niñas y adolescentes en ella, constituye de suyo un aporte a la búsqueda y logros de posibles soluciones que sean más acordes a las realidades personales de sus integrantes y, así también, sean más adecuadas desde una mirada holística que, incorpore los requerimientos de los componentes y del todo, para su sustentabilidad en el tiempo.

Dentro de las ventajas que ofrece la mediación, se encuentra la flexibilidad que entrega para el uso y desarrollo de herramientas diferenciadas, de acuerdo a los requerimientos específicos que, presenta el trabajo con niños y niñas y el trabajo con adolescentes en temas de familia.

A modo de conclusión final y, dando una sintética respuesta a la pregunta guía de esta investigación, se puede afirmar que la mediación como procedimiento si constituye un aporte positivo y, por ende, una contribución real al proceso de implementación de estrategias, que fomenten la participación de los niños, niñas y adolescentes en temas de su interés.

Y que este procedimiento, presenta ventajas que vayan más allá de aquellas que se están utilizando en la actualidad y, que se han centrado, en la búsqueda de acuerdo entre adultos representantes de los niños, niñas y adolescentes, sino que es posible de ser aplicada, incorporando activamente a los hijos e hijas, y que junto a ello, se pueden abordar otras materias propias del ámbito de la protección de la infancia y la adolescencia, potenciando de esa forma la aplicación directa de criterios administrativos de respeto a los principios de protección integral a los niños, niñas y adolescentes, como sujetos de derechos en los temas que son de su interés.

Por ello, parece natural señalar que el paso siguiente a dar en esta línea, es el poder instalar y validar protocolos específicos para el trabajo con niños, niñas y adolescentes en las distintas etapas del proceso de mediación.

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

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

DEAL MEDIATION: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO PARA LA ELABORACIÓN DE CONTRATOS INTERNACIONALES

Carolina Macho Gómez

ESPAÑA

DEAL MEDIATION: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO PARA LA ELABORACIÓN DE CONTRATOS INTERNACIONALES*

Carolina Macho Gómez
ESPAÑA
carolina.macho@unican.es

Carolina Macho Gómez
Licenciada en Derecho por la Universidad de Cantabria, Premio Extraordinario de Fin de Carrera. Es becaria FPU (Programa de Formación del Profesorado Universitario del Ministerio de Educación) en el área de Derecho Internacional Privado de la Universidad de Cantabria. Actualmente realiza su tesis doctoral sobre la mediación comercial internacional. En esta labor investigadora ha realizado estancias tanto en centros españoles - *Instituto Complutense de Mediación y Gestión de conflictos*- como extranjeros -The Hague Academy of International Law y Max Planck Institut für ausländisches und Internationales Privatrecht –.Tiene varias publicaciones sobre mediación. Es profesora en el Especialista en Mediación de la Universidad Complutense de Madrid.
carolina.macho@unican.es

RESUMEN: Este trabajo pretende abordar la llamada *deal mediation,* la aplicación de las técnicas de mediación a un nuevo ámbito: la elaboración de contratos internacionales de gran envergadura. Se analizarán sus características para proponer una definición de la misma. Además, se estudiarán las situaciones que dan lugar a su uso, comprobando su similitud con aquellas que son objeto de la mediación tradicional. Basándose en la idea de conflicto, se llegará a varias conclusiones: la inclusión de la *deal mediation* dentro de un concepto amplio de ADR, y como resultado, la imposibilidad de subsumirla en el ámbito de aplicación de la legislación sobre mediación comercial internacional, fundada en el concepto tradicional, y más estricto de ADR, y en consecuencia, de mediación como método de resolución de disputas.

ABSTRACT: This paper aims to address the deal mediation, an application of mediation techniques in a new field: the negotiation of long-term international contracts. It will be analyzed its characteristics in order to propose a definition. In addition, it will be studied those situations that lead to its use, checking their similarity to the other ones that are resolved by traditional mediation. Based on the idea of conflict, it will conclude that deal mediation is included in a broad concept of ADR, but it is outside the scope of international commercial mediation legislation as they use the traditional and more restrictive concept of ADR, and consequently, of mediation, just as a means of dispute resolution.

I. CONSIDERACIONES PREVIAS.

El éxito de la mediación como método de prevención, gestión y resolución de conflictos en el comercio internacional se debe a las propias características que la definen, principalmente, su voluntariedad, flexibilidad e informalidad. Dichos aspectos se configuran como ventajas para aquéllos que ejercen sus actividades en el marco del comercio transfronterizo, ya que logran dar una respuesta satisfactoria a sus necesidades: resolución de las controversias con el menor coste económico, en el menor tiempo posible, y a través de la máxima implicación de las partes, lo que lleva a una mayor aceptación de la solución alcanzada, y por ende, a su cumplimiento efectivo[126].

---

* En materia temática: Nuevos ámbitos para la mediación en un nuevo siglo.

[126] Estas son las tres principales beneficios de los ADR -y en consecuencia de la mediación- que la doctrina menciona respecto del comercio internacional, *vid.* N. ALEXANDER, *International and comparative mediation: legal perspectives,* Alphen aan den Rijn, 2009, pág.1; L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation: How ADR techniques can help achieve durable agreements», *ICSID Review Foreign Investment Law Journal,* vol. 14, nº 2, Fall 2009, pág. 2.

Sin embargo, dentro del ámbito comercial internacional, aunque la utilización más común de la mediación se produzca durante la ejecución de los contratos, ésta también puede tener otro uso previo en el tiempo: la elaboración y formación de los mismos[127]. Especialmente aquéllos caracterizados por su complejidad, por la participación de una pluralidad de partes, y por implicar una inversión económica muy elevada[128]. A esta modalidad de mediación se la denomina *deal mediation*[129].

II. CONCEPTO.

En el comercio internacional es muy habitual que dos o más empresas decidan emprender negocios que implican un gran coste económico, así como un largo período de tiempo en su ejecución. Todo ello en un entorno internacional continuamente cambiante, tanto desde una perspectiva política, como económica, social y tecnológica[130]. Este contexto provoca dos consecuencias importantes: en primer lugar, un contrato internacional de tales características se está negociando continuamente, no sólo en el momento de su elaboración original, si bien, en esta primera fase, ya se tiene en cuenta tal situación inestable; por todo ello, y en segundo lugar, se

[127] Esta otra utilidad ha sido menos estudiada por la doctrina, menos practicada por los profesionales, y en consecuencia, menos conocida, tal y como denuncia S.R. PEPPET en «Contract formation in imperfect markets: should we use mediators in deals?», *Ohio State Journal on Dispute Resolution,* Vol. 19, nº 2, 2004, págs. 287 a 290, 339 a 344; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond "just" a deal, a bad deal or no deal», en A.INGEN-HOUSZ (ed.), *ADR in Business: Practice and issues across countries and cultures, Vol. II,* Alphen aan den Rijn, 2010, pág. 82. Aunque no será objeto de estudio en este trabajo, otra finalidad de la mediación dentro del comercio internacional, si cabe más innovadora, es la utilización de tal método con el fin de asistir a las partes en el proceso de terminación o cancelación de los contratos en orden a lograr el menor impacto negativo posible en sus negocios y en las demás relaciones comerciales que pudieran tener en el presente o en el futuro, M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 95 y 96. Sobre los diferentes usos que, en general, puede tener la mediación, *vid.* L. BOULLE, M. NESIC, *Mediation: Principles, process and practice,* London, Dublin, Edinburgh, 2001, págs. 9 a 13.

[128] Se utilizan principalmente para la elaboración de contratos y proyectos relacionados con la construcción de infraestructuras, como los contratos *BOT (build, operate and transfer),* y también es muy habitual en las *joint venture* y en contratos de compra-venta*, vid.* L. BOULLE, M. NESIC, *Mediation: Principles, process…op. cit.,* pág. 12; R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation skills to the creation of contracts», *Australian dispute resolution journal,* November 1992, págs. 227 a 230; H.R. DUNDAS, «Dispute resolution in the oil & gas industry: an oilman´s perspective», *Transnational Dispute Management,* Vol.1, nº3, July 2004, pág.11. L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation…», *loc. cit.,* págs. 4 a 13; J.W.SALACUSE, «Alter the contract, what? Negotiating to work successfully with a foreign partner», *Canadian international lawyer,* Vol.2, nº 4, 1997, págs. 195, 196 y 198. Un ejemplo conocido es la *deal mediation,* llevada a cabo en relación con la posible construcción de una tercera pista de aterrizaje en el aeropuerto de Viena. Sobre dicha mediación, *vid.* H. ZILLESEN, «The transformative effect of mediation in public arena», *ADR Bulletin,* vol. 7, nº 5, 2004, págs. 1 a 6. Ello no obsta, para haberse acreditado también su uso entre otros sectores del comercio, *vid.* C.MIDDLETON-SMITH, E. MOORE, «Assisted deal making», *Mediation comittee newsletter,* July 2007, pág. 16.

[129] En este trabajo se utilizará el término *deal mediation.* En cualquier caso, también se han utilizado otras expresiones como *transactional mediation, deal-facilitation, facilitated negotiation, project management mediation,* o *assisted deal making, vid.* N. ALEXANDER, *International and comparative…op. cit.,* pág. 6; C.MIDDLETON-SMITH, E. MOORE, «Assisted deal…», *loc. cit.* págs. 16 y 17; S.R. PEPPET, «Contract formation in…», *loc. cit.,* págs. 283 a 367;J.W. SALACUSE, «Mediation in international…*», loc. cit., op. cit.,* págs. 213 a 218; «Alter the contract, what?...», *loc. cit.,* pág. 197; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* pág. 91. A pesar de las expresiones, *deal-facilitation* o *facilitated negotiation,* no significa que en este tipo de mediaciones, el tercero sólo pueda realizar una tarea facilitadora, sino que también puede adoptar un papel evaluativo, así lo reconocen los propios autores que utilizan tales expresiones, *vid.* M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 90 y 98.

[130] *Vid.* L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation…», *loc. cit.,* págs. 1 y 2; J.W. SALACUSE «Mediation in international business», en J. BERCOVITCH (ed.), *Studies in International Mediation,* Hampshire, New York, 2002, págs. 213 y 214; «Alter the contract, what?...», *loc. cit.,* págs. 197 y 198.

necesita, desde la primera toma de contacto entre las partes, un clima de confianza y colaboración, donde prime la buena fe de las mismas. Pues bien, la obtención de tal ambiente cooperador es tarea del mediador[131].

En este sentido, la *deal mediation* se puede definir como el proceso por el cual dos o más partes, durante la negociación que conduce a la elaboración de un contrato, se sirven de la ayuda de un mediador para lograr la perfección del mismo. En otras palabras, el mediador se encarga de construir un soporte negociador, para que las partes sólo tengan que centrarse en los aspectos sustantivos del contrato[132]. Mediante esta modalidad de mediación pueden salvarse negociaciones que, por falta de comunicación, de confianza, por malentendidos o por diferencias culturales entre las partes, hubieran fracasado, ocasionando contratos cuyo contenido no les satisface, o incluso causando la no celebración de los mismos, y en consecuencia, provocando unos gastos inútiles, y una pérdida de tiempo para los propios participantes[133].

En definitiva, a través de la *deal mediation* se consigue dotar de eficiencia, sobre todo en términos económicos y de tiempo, tanto a la negociación que da lugar a los contratos, como a su contenido[134]. Además, aunque sus efectos se centren en la elaboración del mismo, ello no obsta para que dicho ambiente colaborador, creado en esta primera fase, se extienda también y sirva para resolver otras cuestiones que puedan surgir con posterioridad, especialmente, durante su ejecución[135].

III. RELACIÓN ENTRE LA *DEAL MEDIATION* Y LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS (ADR).

Las técnicas empleadas en la *deal mediation* son las generalmente utilizadas por los ADR[136], y en consecuencia, también por la mediación clásica -método alternativo de resolución de disputas[137]-. Ello se debe a la

---

[131] Este escrito sólo se refiere a la negociación que se lleva a cabo para la elaboración del contrato, o lo que J.W. SALACUSE denomina *deal making,* y diferencia del *deal managing,* o prevención del conflicto tras la firma del contrato, y del *deal mending* o resolución del conflicto surgido entre las partes también una vez perfeccionado el mismo, *vid. «*Mediation in international*…», loc. cit., op. cit.,* págs. 213 a 218; «Alter the contract, what?...», *loc. cit.,* pág. 197. Y también a las renegociaciones como consecuencia de nuevas circunstancias, siempre y cuando, éstas no provoquen la resolución de un conflicto o desacuerdo respecto de un extremo del contrato, sino su mejora o ampliación, *vid.* S.R. PEPPET, «Contract formation in…», *loc. cit.,* págs. 316 a 321; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* pág. 91. *Vid. infra,* pág. 6.

[132] *Vid.* H. ABRAMS, «The art of the deal», www.abramsmediation.com, 2008, pág. 1; N. ALEXANDER, *International and comparative…op. cit.,* págs. 6 y 7; R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation…», *loc. cit.* pág. 234; L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation…», *loc. cit.,* pág. 3; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* pág. 90, 98 y 99.

[133] *Vid.* L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation…», *loc. cit.,* págs. 4 a 8; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 83, 89 y 90; J. STEARNS JOHNSEN, «Deal mediation: a new use for an old friend», www.abanet.org, 2008, pág. 2.

[134] *Vid.* R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation…», *loc. cit.* pág. 232. En los contratos internacionales que implican grandes inversiones económicas, existen poderosos intereses en juego, las negociaciones no son sencillas, de ahí que puedan llegar a fracasar fácilmente, a pesar de los beneficios que dichos contratos pudieran producir a las partes. En cuanto a las circunstancias que rodean los contratos, y pueden hacer su negociación más difícil, *vid.* M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 103 y 104. En este sentido, H. RAIFFA ya realizó un experimento, el cual consistió en crear 21 negociaciones con el fin de llegar a la firma de un contrato, todas ellas bajo unas circunstancias que hacían posible tal acuerdo. Pues bien, sólo 9 de las 21 experiencias (43%) desembocaron en la firma del contrato, *vid. The art and science of negotiation,* United States of America, 1982, págs. 92 a 95.

[135] *Vid.* H. ABRAMS, «The art of…», *loc. cit.* pág. 2; R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation…», *loc. cit.* pág. 228; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 92 y 99.

[136] Dichas técnicas se basan en los cuatro principios de la negociación "win-win": 1º) separar a las partes del problema; 2º) centrarse en los intereses de las mismas, no en sus posiciones; 3º) crear opciones para el beneficio mutuo de las partes; 4º) utilizar criterios objetivos, *vid.* R. FISHER, W. URY, *Getting to yes,* 2ª ed., New York, 1991, págs. 15-94; R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation…», *loc. cit.* pág. 233; L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation…», *loc. cit.,* pág. 3. Por ello, la función del mediador es prácticamente la misma, de manera que

similitud entre las situaciones que provocan el recurso a la mediación como ADR tradicional, esto es, como opción al proceso judicial, y las existentes a la hora de elaborar un contrato internacional[138].

En un principio, la utilización de la *deal mediation,* dentro de un mercado competitivo, no parece tener mucho sentido: si las partes no se ponen de acuerdo a la hora de elaborar un contrato, siempre podrán acudir a otras empresas del sector. Sin embargo, esto no es tan sencillo, principalmente, por dos motivos: bien porque en determinadas parcelas del mercado, las partes difícilmente tienen otras alternativas; o bien, porque cualquiera que sea el sector, a medida que la negociación avanza, las partes se sienten más vinculadas entre sí, ya que han compartido ciertas informaciones, o simplemente, porque ya han invertido tiempo y dinero en tal proceso negociador, de manera que siempre es preferible continuar, que acudir a otra negociación *ex novo*[139]. En tales situaciones, se crea un nexo entre las partes similar al existente, por ejemplo, en una disputa surgida como consecuencia de la ejecución de un contrato: las personas implicadas precisan de una solución para la situación creada, ya que el abandono de la misma no se contempla como opción para las partes[140]. Según S.R. PEPPET, la intensidad del vínculo entre las partes dentro de la elaboración de un contrato, irá creciendo a medida que la negociación avance, configurándose como directamente proporcional a la utilidad que pueda tener la *deal mediation.* En concreto, dicho autor diferencia cuatro etapas dentro de la formación del contrato, asignando a cada una de ellas, las técnicas a realizar por el mediador[141]:

ésta es analizada conjuntamente para ambos fines, *vid. ad.ex.,* C. MENKEL-MEADOW, «The lawyer as problem solver and third party neutral: creativity and non-partisanship in lawyering», *Temple Law Review,* Vol. 72, 1999, pág. 804; «Ethics and professionalism in non-adversarial lawyering», *Florida State University Law Review,* Vol. 27, 1999, pág.161.

[137] En el ámbito comercial internacional, la mediación es el ADR más paradigmático, pues se considera que el arbitraje no entra dentro de tal concepto. Tal afirmación es prácticamente unánime en Europa, no así en EE.UU, *vid.* K. PETER BERGER, *Private dispute resolution in international business, Vol.II Handbook,* 2ª ed., Austin, Boston, Chicago, New York, The Netherlands, 2009, pág. 50. Sobre bibliografía que incluye el arbitraje como ADR en el ámbito internacional estadounidense, *vid. ad.ex.* C.S. BALDWIN, R.A.BRAND, D. EPSTEIN, M.W.GORDON, *International civil dispute resolution: a problem-oriented coursebook,* 2ª ed., Minnesotta, 2008, pág. 670; J.M. NOLAN-HALEY, H. ABRAMSON, P.K. CHEW, *International conflict resolution: consensual ADR processes,* Minnesotta, 2005, págs. 18 a 20. La exclusión del arbitraje comercial internacional del concepto de ADR se debe a que aquel es, precisamente, el proceso común y tradicionalmente utilizado para solventar las controversias. En otras palabras, el arbitraje es en el comercio internacional, lo que el proceso judicial es en el ámbito estatal de resolución de conflictos. Tal realidad ha llevado a una regulación excesiva de la institución, y a convertirse en un proceso demasiado largo y costoso para las partes, prefiriendo, por ello, métodos como la mediación, más flexibles, menos regulados, donde las partes y su voluntad tienen mayor protagonismo, logrando así mecanismos de solución de conflictos más rápidos y a menor coste económico. Sin olvidar otra diferencia fundamental, que los laudos arbitrales son vinculantes, títulos ejecutivos, que sustituyen a la resolución judicial. *Vid.* K. BOECKSTIEGEL, «Mediation/Alternative Dispute Resolution in Oil, Gas and Energy Transactions: superior to arbitration/litigation from a commercial and management perspective», *Transnational dispute management,* Vol. 1, nº 4, págs. 1 a 7; C. BÜHRING-UHLE, L. KIRCHHOFF, G. SCHERER, *Arbitration and mediation…op. cit.,* pág. 169; H.R.DUNDAS, «Dispute resolution in the oil & gas industry: an oilman´s perspective», *Transnational dispute management,* Vol. 1, nº 3, pág.4; *Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil,* Bruselas, 19 de abril de 2002, COM (2002) 196 final, pág.6.

[138] *Vid.* J. STEARNS JOHNSEN, «Deal mediation…», *loc. cit.,* pág. 2.

[139] No se debe olvidar que en los contratos internacionales, caracterizados por implicar grandes cantidades de dinero, también sus negociaciones suponen grandes inversiones en equipos de abogados y economistas que no sólo se encargan de la negociación, sino también de haber escogido, con anterioridad y por razones previamente estudiadas, a la parte con la que quieren contratar, descartando a otras empresas que compiten con la elegida. De ahí que siempre se prefiera seguir con la negociación comenzada.

[140] Al vínculo que se genera entre las partes durante la elaboración de un contrato, y que se asemeja a una situación de conflicto creado una vez concluido el contrato, S.R. PEPPET lo ha denominado *bilateral monopoly,* «Contract formation in…», *loc. cit.,* págs. 302 a 305.

[141] A dichas fases las denomina: *matching, pricing, closing, renegotiating, vid.* S.R. PEPPET «Contract formation in…», *loc. cit.,* págs. 304 a 321.

1º) Cuando las partes desean celebrar un contrato. En esta fase, aquéllas suelen verse en la necesidad de compartir información sobre sus prioridades empresariales o sobre la propia empresa, lo cual suele generar muchas reticencias ante la posibilidad de que el contrato finalmente no llegue a concluirse. El mediador puede gestionar tal información y ayudar a determinar si el acuerdo es posible.

2º) A continuación, las partes acercan posiciones, esto es, van elaborando el futuro contenido del contrato. Principalmente, este paso se caracteriza por la fijación de las cantidades económicas pertinentes. En este instante, el mediador puede ayudar a gestionar las asimetrías en los precios propuestos por las partes, como consecuencia de sus diferentes informaciones e intereses[142].

3º) Finalmente, se acaba negociando punto por punto todos los términos y condiciones del contrato, para así concluirlo. Este momento es el más complicado, donde se producen las negociaciones más duras, y donde los participantes, aunque estén decididos a llegar a un acuerdo, también tienen muchos intereses que quieren proteger e imponer. Por ello, es aquí donde el mediador puede realizar una gran labor para canalizar los objetivos de las partes y mejorar su comunicación, ya que por sus propias estrategias negociadoras, sus respectivos intereses pueden llegar a desvirtuarse, no reflejándose en el contrato, o haciéndolo de forma ineficiente[143].

4º) También cabe la posibilidad de la renegociación. Mejora o extensión de algunas cláusulas del contrato debido a nuevas circunstancias o aquellas no previstas en el momento de la primera negociación. En este caso, el mediador seguirá las mismas técnicas utilizadas en la fase inmediatamente anterior.

Es cierto que en estas situaciones las partes suelen gozar de una actitud más positiva, abierta y activa que en una disputa como consecuencia, por ejemplo, de la ejecución del contrato, donde suele haber una mayor hostilidad entre las partes, más reproches a las conductas pasadas y posturas inamovibles[144]. Si bien, no se debe olvidar la existencia de poderosos intereses en juego, lo que suele provocar suspicacias y dificultades que pueden llegar, incluso, a estancar la negociación, y a provocar la escalada del conflicto.

Sin embargo, y a pesar de todas estas semejanzas, existe una diferencia fundamental: en la mayor parte de estos casos, y a diferencia de lo que ocurre con las controversias objeto de la mediación tradicional, éstas no

---

[142] Ejemplo de esta situación es el reflejado en M. LEATHES, B. BULDER, W. KERVER, M. SCHONEWILLE, «Einstein´s lessons in mediation», www.managingip.com, July/August 2006, págs. 23 a 26. En este supuesto, ambas partes querían celebrar un contrato de compra-venta, pero no lograban llegar a un acuerdo en torno al precio. Para ello, no realizan una *deal mediation*, sino, se podría denominar, un *deal arb-med:* en primer lugar, un árbitro tomó una decisión, guardada en un sobre sin que fuera conocida por las partes, para después ejercer como mediador, de manera que si las partes no lograban llegar a un acuerdo, se haría uso de la resolución adoptada por ese tercero, siendo ésta vinculante. En este caso, no fue necesario llegar a esa última fase, sino que a través de las técnicas propias de la mediación, lograron pactar un precio.

[143] Uno de los problemas más habituales entre las partes es no revelar los intereses que realmente les importan por miedo a exponerse excesivamente, de manera que tal información pueda ser utilizada por la otra parte. También existe cierta tendencia a pensar que lo dicho por la parte contraria, no es lo que realmente piensa sino una pieza más dentro de una estrategia, de manera que la participación de la otra parte se basa en la defensa de la supuesta agresión y no en la exposición de sus verdaderos intereses. Estos recelos también son muy habituales cuando alguna de las partes propone alguna alternativa para intentar resolver cualquier obstáculo surgido en la negociación. En estos casos, el mediador debe intentar que las partes se concentren en los intereses que quieren se vean reflejados en el contrato. En estas situaciones, el *caucus* es, especialmente, de gran utilidad para que las partes puedan ser honestas en lo que se refiere a sus verdaderos intereses, y así el mediador emplee tal información para tender puentes entre ellas, en orden a lograr un contrato con un contenido satisfactorio para ambas. Así, una vez reunidas todas las partes, el mediador podrá mejorar la comunicación entre ellas mediante el replanteamiento de ciertas cuestiones, la generación de opciones, y la contención de ciertas emociones tan dañosas para la negociación como el enfado o la frustración, *vid.* R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation…», *loc. cit.* págs. 233 a 237; L. M. HAGER, R. PRITCHARD, «Deal mediation…», *loc. cit.,* págs. 8, 9 y 13; C.MIDDLETON-SMITH, E. MOORE, «Assisted deal…», *loc. cit.* pág. 16; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 84, 86 a 89, 98 a 100.

[144] *Vid.* R.P. BUCKLEY, «The applicability of mediation…», *loc. cit.* pág. 235; M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 106 y 107, 110 a 113.

podrán ser objeto de conocimiento por los tribunales[145]. Por este motivo, la cuestión que de forma inmediata se plantea es: ¿puede la *deal mediation* considerarse un ADR?

En este sentido, el primer extremo que debe abordarse es la diferencia conceptual entre «disputa» y «conflicto». Mientras que disputa es toda aquella controversia susceptible de ser resuelta ante los tribunales, esto es, todo problema jurídico; el concepto de conflicto es mucho más amplio, se refiere a todo tipo de diferencias, también a aquéllas que no pueden ser objeto de demanda[146]. Los conflictos pueden tener diferentes etapas: la primera fase, donde existe una experiencia considerada como dañosa; en segundo lugar, cuando dicha situación perjudicial se atribuye a una determinada persona física o jurídica; en tercer lugar, cuando una de las partes exige un remedio o compensación a la que entiende es culpable de tal situación perjudicial, y finalmente, cuando esta última parte rechaza tal queja, es decir, cuando el conflicto es *manifiesto*, fase en la que tal conflicto, en algunas ocasiones, puede llegar a convertirse en disputa[147]. En las negociaciones para la formación de contratos, los mediadores gestionan el proceso negociador, precisamente para evitar que el conflicto escale, esto es, que no llegue al tercer o cuarto paso, momento en el que, si bien, el mediador tiene competencia para asistir a las partes en la resolución de la situación, existe un serio peligro de paralización, e incluso, abandono de la negociación. Situación que, sólo en algunas ocasiones, podrá traducirse en disputa, esto es, será susceptible de conocimiento por los tribunales.

Teniendo en cuenta esta consideración, sólo queda analizar si el concepto de ADR se identifica con el término «disputa» o «conflicto». Pues bien, cuando nace el «movimiento ADR», la expresión «alternative *dispute* resolution» sirve para designar a los procesos de resolución de disputas distintos del proceso judicial, esto es, aquellos que ofrecen una alternativa al mismo[148], y que por tanto, sólo se emplean para solventar aquellas cuestiones susceptibles de tal proceso judicial[149]. Sin embargo, con el desarrollo de los diferentes tipos de ADR, y especialmente de la mediación, ésta ya no sólo se utiliza para resolver disputas en sentido estricto, sino para *tratar* todo tipo de *conflictos*[150]. La mediación en los ámbitos familiar, intercultural o escolar, es un claro ejemplo, pues se producen conflictos que, a pesar de su gran intensidad emocional y afectiva, ni todos son susceptibles de conocimiento por los órganos jurisdiccionales, ni la finalidad de la mediación tiene que ser la resolución efectiva del conflicto, a veces el objetivo es el mero acercamiento de posiciones, esto es, basta con mitigarlo[151]. Lo mismo

---

[145] *Vid.* C.MIDDLETON-SMITH, E. MOORE, «Assisted deal…», *loc. cit.* pág. 16. En ocasiones, la ruptura de las negociaciones precontractuales sí puede dar lugar a un litigio susceptible de demanda ante los órganos jurisdiccionales. En los contratos internacionales de construcción, *vid.* A. HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, *Los contratos internacionales de construcción «llave en mano»,* Granada, 1999, págs. 332 y 333.

[146] *Vid.* C. MENKEL-MEADOW, *Dispute processing and conflict resolution,* Ashgate Darmouth, 2003, págs. xvi; K. PETER BERGER, *Private dispute…op. cit.,* págs. 17 a 23. Se entiende por conflicto *la situación donde los intereses de dos o más personas se oponen de tal manera que hace imposible que todos ellos puedan ser satisfechos, vid.* C. BÜHRING-UHLE, L. KIRCHHOFF, G. SCHERER, *Arbitration and mediation…op. cit.,* pág. 132. Sobre la definición de conflicto, *vid.* R. ALZATE SAÉZ DE HEREDIA, «La dinámica del conflicto», en H. SOLETO MUÑOZ, *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos,* Madrid, 2011, págs. 107 y 108; L. GARCÍA VILLALUENGA, *Mediación en conflictos familiares,* Madrid, 2006, págs. 137 a 160.

[147] *Ibid.*, págs. 133 y 134; W.L.F.FELSTINER, R.L. ABEL, A. SARAT, «The emergente and transformation of disputes: naming, blaming, claiming…», *Law & Society Review,* Vol. 15, nº 3-4, 1980-1981, págs. 631 a 637; K. PETER BERGER, *Private dispute…op. cit.,* págs. 24 a 28. Para profundizar sobre el concepto de conflicto.

[148] Aunque convencionalmente, y desde su origen histórico, la «A» del acrónimo ADR se identifica con «alternativo», diversos autores la relacionan con otros términos como «amigable» o «apropiado». Principalmente para evitar la pregunta, "alternativo ¿a qué?" y así no entrar en el debate en torno a la inclusión o no de diferentes procesos de resolución de conflictos, especialmente, del arbitraje, *vid. supra,* pág. 4.

[149] En este sentido, se pronuncian M.A. SCHONEWILLE y K.H. FOX cuando relacionan el uso tradicional de la mediación con la necesaria existencia de una disputa, *vid.* «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* págs. 90 y 91.

[150] Por ello, y debido a la amplitud del concepto de «conflicto», no sólo se habla de «resolución», término demasiado estricto, sino del «tratamiento o «gestión» del mismo, expresión más acorde, en tanto que igualmente extensa, *vid.* C. BÜHRING-UHLE, L. KIRCHHOFF, G. SCHERER, *Arbitration and mediation…op. cit.,* pág. 133.

[151] En este sentido, se debe traer a colación la definición de mediación dada por E. VINYAMATA, como el proceso que procurará establecer un acuerdo *y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, vid. Aprender mediación,* Barcelona, 2003, pág. 17.

ocurre con la *deal mediation,* donde las labores del mediador van desde la gestión del proceso negociador y la prevención del conflicto, hasta la asistencia en la resolución del mismo si éste se plantea[152].

En conclusión, a lo largo de los años, el concepto de ADR se ha ido extendiendo, especialmente, a través de las diferentes funciones dadas a la mediación. Por ello, si se atiende a esta concepción amplia de ADR, la *deal mediation* debe considerarse incluida en él[153].

IV. ¿ES LA *DEAL MEDIATION* OBJETO DE REGULACIÓN?

Aunque la mediación es un proceso informal y flexible, donde prima la autonomía de la voluntad de las partes, lo cierto es que rápidamente surgió la necesidad de regular ciertos extremos que no estaban del todo garantizados a través de medios contractuales. En concreto, dentro del comercio internacional, la cuestión que más precisaba de regulación era la confidencialidad[154]. Pues bien, la *deal mediation* también requiere, entre otras, tal garantía[155]. Sin embargo, dicha exigencia plantea una duda, ¿puede subsumirse la *deal mediation* en la normativa reguladora de la mediación comercial internacional, teniendo en cuenta que su función principal no es estrictamente la resolución de disputas, sino la gestión de conflictos?[156] En España, la mediación comercial internacional se encuentra regulada por el *Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*[157]. Esta norma es producto de la transposición de la *Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*[158], y según su Exposición de Motivos[159], también tiene en cuenta las previsiones de la *Ley modelo de la CNUDMI sobre conciliación comercial internacional de 2002*[160]. Los dos únicos instrumentos internacionales que regulan la mediación comercial internacional.

El concepto de mediación recogido en la Directiva (art.3.a) es restrictivo, pues utiliza el término «litigio»[161]. Sin duda, la Directiva excluye de su ámbito de aplicación la *deal mediation.* Ello es así no sólo por el uso del citado vocablo, sino también por lo dispuesto en su considerando 11, que declara la no aplicación de la Directiva a las *negociaciones precontractuales*[162].Sin olvidar, además, su propio contenido, centrado principalmente en regular la relación entre mediación y proceso judicial, es decir, pensando en conflictos que, aunque susceptibles de tal método, pueden llevarse también ante los tribunales. En resumen, la Directiva opta por el concepto tradicional y más restrictivo de mediación.

Por su parte, se debe hacer mención de la definición dada por el art. 1.3 de la Ley Modelo. Ésta también utiliza el término «controversia», detallando además que pueda derivarse *de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o* que simplemente *éste vinculada a ellas.* En otras palabras, al concepto de mediación se le condiciona la existencia de una relación contractual o jurídica[163]. Además, aunque en la versión española se utilice el citado término, en la inglesa se emplea la palabra «dispute», de clara connotación jurídica. Por tanto, y aunque

---

[152] *Vid.* M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* pág. 92.

[153] La necesidad de extender el concepto de mediación en este sentido ya fue expuesta por M. Leathes, en la Sección sobre resolución de disputas de la *American Bar Association* en 2008, *vid.* M.A. SCHONEWILLE, K.H. FOX, «Moving beyond…», *loc. cit., op. cit.,* pág. 83.

[154] *Vid. Guía para la incorporación de la Ley modelo de la CNUDMI sobre conciliación comercial internacional al derecho interno y su utilización,* 2002, pág. 12.

[155] Aunque la confidencialidad es la garantía más acuciante de regulación, existen también otras como la neutralidad e imparcialidad del tercero o la forma de su nombramiento que, al igual que la primera, se recogen en el contrato de mediación propio de la *deal mediation*.

[156] En cuanto a la imposibilidad de subsumir *la deal mediation* en la *Uniform Mediation Act*, *vid.* S.R. PEPPET, «Contract formation in…», *loc. cit.,* págs. 351 a 353.

[157] BOE, núm. 56, de 6 de marzo de 2012, Sec. I. págs. 18783 a 18799.

[158] DOUE L 136, de 24 de mayo de 2008, págs. 3 a 8.

[159] *Vid.* Exposición de motivos, Motivo II *in fine.*

[160] *Vid.* http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/ml-conc/03-90956_Ebook.pdf La Ley modelo de la CNUDMI se encuentra incorporada a la *Uniform Mediation Act* (UMA) estadounidense.

[161] El concepto de litigio tiene la misma connotación jurídica que disputa, así la primera acepción en el *Diccionario de la Lengua Española* es: *pleito, altercación en juicio;* la segunda es: *disputa, contienda.* De hecho, la redacción de la Directiva en lengua inglesa utiliza el término «dispute».

[162] Así lo interpreta también, R. GIL NIEVAS, en «La Directiva 2008/52/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles», *Actualidad Jurídica Aranzadi,* núm. 768/2008, pág. 5. Este autor se refiere a la *deal mediation* como «mediación de proyecto».

[163] En este sentido, se ha interpretado que también puede aplicarse a conflictos surgidos en casos de responsabilidad extracontractual, E. VAN GINKEL, «The UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation», *Journal of International Arbitration,* Vol. 21, nº1, 2004, pág. 16.

en la *Guia para la incorporación de la Ley Modelo*, se insista en la amplitud de su ámbito de aplicación, lo cierto es que se presupone un conflicto necesariamente jurídico[164].

Finalmente, el art. 1 del Real Decreto-Ley 5/2012 parece establecer un concepto más amplio de mediación, al emplear el término «controversia»[165]. Sin embargo, aunque España pudiera extender dicha regulación más allá de lo establecido en la propia Directiva, contemplando también la *deal mediation,* esta posibilidad no ha sido ejercitada[166]. A pesar de la definición dada en el citado precepto, son muy numerosas las referencias a la resolución de conflictos estrictamente jurídicos que existen tanto en sus diferentes preceptos como en su Exposición de Motivos, siguiendo así la finalidad establecida en las anteriores normas, es decir, la regulación de la mediación como ADR en sentido estricto[167].

En definitiva, la *deal mediation*, globalmente considerada, no está contemplada en la regulación jurídica sobre mediación comercial internacional. Existe una total libertad y flexibilidad en su ejercicio, que aunque beneficiosa en este ámbito, no lo es tanto en determinadas cuestiones, como el principio de confidencialidad. Sin embargo, ello no significa que las partes no puedan regirse por otro tipo de reglas, así, en instituciones como la *Cámara de Comercio International* (CCI) o el *Centre for Effective Dispute Resolution* (CEDR), ya están realizando *deal mediations*[168]*,* en tanto que sus reglamentos están abiertos a este tipo de mediaciones[169].

V. CONCLUSIONES.

Dentro del comercio internacional, la *deal mediation* supone un nuevo uso de la mediación, diferente del tradicional, que invita a reconsiderar el concepto originario de ADR, protagonista de la legislación vigente en la materia, para otorgarle un significado más amplio que el de la mera resolución de disputas. Aunque la *deal mediation* todavía está dando sus primeros pasos, se debiera prestar atención a los grandes beneficios que está aportando, para ampliar su aplicación a otros muchos contratos, no sólo a aquellos que suponen una extraordinaria inversión económica. Únicamente a partir de su práctica generalizada, la legislación pertinente le otorgará ciertas garantías necesarias para el mejor ejercicio de la misma.

---

[164] Basta que exista una disputa en la que las partes soliciten la ayuda de un tercero, para que pueda aplicarse la Ley Modelo, *vid. Guía para la incorporación…op. cit.,* págs. 11, 16, 21 y 22.

[165] El concepto de controversia es similar al de conflicto, esto es, se caracteriza por su amplitud, *vid.* S.R. PEPPET, «Contract formation in…», *loc. cit.,* pág. 349; *vid. supra,* págs. 6 y 7.

[166] En cuanto a la ampliación del ámbito material de una Directiva, aprovechando la transposición de la misma, dice E.M. PUERTA DOMÍNGUEZ que *un Estado miembro puede, con ocasión de la norma que debe dictar para incorporar la directiva, no limitarse estrictamente a lo que le obliga aquélla (…), a condición, como es obvio, que esa regulación hecha autónomamente no sea contraria a Derecho comunitario, vid. La directiva comunitaria como norma aplicable en derecho,* Granada, 1999, págs. 118 y 119. Por tanto, podría haber regulado este uso de la mediación, en tanto que la Directiva se subsume en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia, competencia compartida entre Estados miembros y UE.

[167] Aunque el art. 1 utilice el término «controversia», en los preceptos inmediatamente posteriores utiliza el vocablo «litigios», *vid. ad. ex.,* art. 3.2. Además, en la Exposición de Motivos hay continuas referencias a los ADR como complemento de la Administración de Justicia, como mejora al derecho de tutela judicial efectiva, o como objetivo para la desjudicialización de asuntos. Además, su contenido, al igual que la Directiva, se centra en regular los puntos controvertidos en la relación mediación-proceso judicial, esto es, está pensando exclusivamente en disputas.

[168] *CEDR's deal mediation service helped close the deal for the acquisition of an internet entertainment company worth $1.5 billion after negotiations had hit difficulties at a late stage due to the level of emotions and personal interests involved, vid.* http://www.cedr.com/skills/record/

[169] Las reglas de la CCI *se destinan a las partes que desean una solución amigable para resolver sus desavenencias y diferencias. Esto quiere decir que el Reglamento puede ser utilizado para resolver, no solamente desavenencias susceptibles de ser llevadas ante un tribunal arbitral o estatal, sino también simples desacuerdos relacionados, por ejemplo, con la interpretación de una disposición contractual, vid.* Sección 2, Análisis del reglamento ADR de la CCI, *Guía del ADR de la CCI*, 2001, págs. 3 y 4.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN AMBIENTAL: UN NUEVO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS URBANÍSTICOS Y AMBIENTALES

Cátia Marques Cebola
PORTUGAL

LA MEDIACIÓN AMBIENTAL: UN NUEVO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS URBANÍSTICOS Y AMBIENTALES

Cátia Marques Cebola
PORTUGAL
catia.cebola@ipleiria.pt

School of Technology and Management, Polytechnic Institute of Leiria
Catia Marques Cebola
is an Assistant Professor, teaching Civil Law and Alternative Dispute Resolution, at the Polytechnic Institute of Leiria, Portugal. She is a PhD on Law, presented a thesis on the theme Mediation – a complementary way to the Administration of Justice, in the Faculty of Law of the University of Salamanca, Spain.

Abstract:
Environmental conflicts have specific features. They are usually multiparty conflicts, involving complex technical and scientific issues, opposing public and private interests, and showing a power imbalance. These characteristics justify the use of extrajudicial means of conflict resolution such as mediation. In the present paper we intend to analyze some European projects and experiences that have used mediation technics to resolve environmental conflicts. Our objective is to understand and present the advantages of this mechanism in this new field and to analyze how could be establish environmental mediation in each country.

Resumen:
Los conflictos ambientales evidencian características específicas. Regla general, son conflictos multipartes, con relaciones de poder en desequilibrio (*power imbalance*), que respectan a cuestiones técnicas e científicas complejas y en que coliden intereses públicos y privados. Estas especificidades justifican la aplicación de medios de resolución extrajudicial de conflictos como la mediación. En este trabajo pretendemos analizar algunas experiencias y proyectos europeos que aplicaron la mediación en la resolución de conflictos ambientales. Nuestro objetivo es percibir las ventajas que este mecanismo presenta en este nuevo campo de aplicación y analizar de qué forma se puede implementar la mediación ambiental en cada Estado.

LA MEDIACIÓN AMBIENTAL:
UN NUEVO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS URBANÍSTICOS Y AMBIENTALES

Introducción

La explotación de recursos naturales, la degradación de los ecosistemas o las modificaciones en el medio ambiente son ejemplos típicos de situaciones que pueden generar conflictos ambientales. Este tipo de disputas revela particulares especificidades a que los tribunales no siempre logran responder. El aumento del número de procesos en juicio ha retrasado su fin a través de una sentencia firme, lo que tiene un efecto perjudicial en los conflictos ambientales que exigen una respuesta rápida. Además, el proceso judicial es demasiado inflexible e inhábil para responder a las características específicas de los conflictos ambientales y urbanísticos.

En este contexto, en los EE.UU., nuevos mecanismos extrajudiciales empezaron a surgir, dando lugar a un nuevo enfoque llamado *Environmental Dispute Resolution* (ECR).

El arbitraje y la mediación están incluidos en esta nueva tendencia, constituyendo los principales medios extrajudiciales que vienen siendo aplicados por la *United States Environmental Protection Agency* (EPA) desde los años 1980. Con la aprobación del *Administrative Dispute Resolution Act* (ADRA) en 1990, estos mecanismos tuvieron reconocimiento legal.

En Europa, la mediación ambiental está empezando a dar sus primeros pasos. La *Aarhus Convention of UNECE* (*United Nations Economic Commission for Europe*) defiende una mayor participación de los ciudadanos en el proceso de decisión y la necesidad de garantizar el derecho de acceso a la justicia. Esta participación de los ciudadanos puede ser llevada a cabo a través de la mediación con innúmeras ventajas. En efecto, en causa está el desarrollo de una democracia más participativa que invoca la cooperación de las fuerzas políticas, los ciudadanos y los agentes económicos en el ámbito del planeamiento, implementación y resolución de conflictos en materia ambiental y urbanística.

Por otro lado, los conflictos ambientales tienen muchas veces carácter internacional, pudiendo afectar al mismo tiempo diferentes países. Por ejemplo, cuando se produce el hundimiento de un barco petrolero, su

derrame podrá perturbar las costas marítimas de diversos Estados. En estas situaciones es importante el recurso a mecanismos rápidos y consensuales para solucionar el problema como es la mediación.

En consecuencia, pretendemos analizar en este estudio proyectos de implementación de la mediación en la resolución de conflictos ambientales, para diseñar el procedimiento y sus inherentes etapas. Al mismo tiempo, presentaremos las ventajas de la mediación en este ámbito específico.

1. Las características específicas de los conflictos ambientales

Los conflictos ambientales son el resultado de la interferencia humana en la naturaleza y presentan inherentes cuestiones relativas a la explotación de recursos naturales, degradación de ecosistemas o modificaciones en el medio ambiente[170]. La construcción de diques o presas, la edificación de grandes complejos turísticos o la sobreexplotación de recursos naturales son algunos problemas que pueden originar conflictos ambientales. Pues bien, estos ejemplos evidencian algunas características comunes, confiriéndoles especificidades que importa analizar detenidamente para percibir las ventajas de los medios extrajudiciales en comparación con su tradicional solución en el ámbito de los tribunales judiciales[171].

1.1. Conflictos multipartes con relaciones de poder en desequilibrio

Usualmente en materias civiles o mercantiles los conflictos enfrentan a dos partes con intereses antagónicos y generalmente bien identificadas. En cuestiones ambientales, la realidad es distinta, pues pueden existir en una sola situación conflictiva diferentes sujetos, con objetivos y posiciones diversas.

Pensemos, por ejemplo, en la construcción de una presa en un rio que implicará la inmersión de un pueblo. Tendremos confrontados, por un lado, a los habitantes del pueblo, unos queriendo la presa para efectos de riego de los campos y otros opuestos a su construcción por la inundación de sus casas y terrenos. Pero en litigio estará también el poder político, interesado en fomentar empleo en la región, así como las empresas de explotación y suministro de energía que tienen expectativas económicas relativas a la venta de electricidad y, por otro lado, los ecologistas preocupados con los hábitats de los animales y la destrucción de especies vegetales. Así, percibimos en esta situación que tenemos diferentes objetivos perseguidos por cada parte y la resolución del conflicto deberá convocar la participación de todos[172].

En este escenario es perceptible también que las relaciones de poder entre todos los sujetos implicados en el conflicto no están equilibradas. Así, la doctrina diferencia conflictos simétricos y asimétricos para distinguir las disputas en que sus actores cuentan con recursos de poder similares o equilibrados, de los litigios en que manifiestamente existe una desigualdad entre los recursos de poder que poseen[173]. Los factores capaces de distorsionar las relaciones de poder entre las partes son variados. Las condiciones económicas, el acceso a la información, las relaciones próximas con el poder político o la propia capacidad para liderar y negociar, son circunstancias que podrán acarrear ventajas para un parte en detrimento de la otra.

En estas situaciones el medio de resolución del conflicto deberá eliminar los desequilibrios de poder, pues de otra forma las partes sentirán que la solución o decisión es el resultado de un procedimiento injusto. Por otro lado, es necesario que todas las partes y sujetos participen en la resolución de la disputa para que todos sientan que la solución representa todos los puntos de vista y evitar con ello desconfianzas sociales.

1.2. Colisión entre intereses públicos y privados

La confrontación entre intereses públicos e intereses privados es también una característica típica de los conflictos ambientales. Atendiendo al ejemplo presentado anteriormente de la construcción de una presa, percibimos que al interés privado de los propietarios de los terrenos se contrapone el interés público de producción de energía eléctrica para reducción de la dependencia externa en esta materia. En la mayoría de los casos, el interés público prevalece en detrimento de los intereses privados, pero habrá que compensar a los perjudicados, como se prevé normativamente en materia de expropiaciones.

---

[170] Cfr. GLASBERGEN, Pieter, "Environmental dispute resolution as a management issue: Towards new forms of decision making", *Managing environmental disputes: network management as an alternative*, Edit. Pieter Glasbergen, Kluwer Academic Publishers, 1995, p. 1.

[171] Sobre a las especificidades de los conflictos ambientales, véase, *inter alia*, SUSSKIND, Lawrence y WEINSTEIN, Alan, "Towards a Theory of Environmental Dispute Resolution", *Boston College Environmental Affairs Law Review*, Vol. IX, 1980-81, pp. 314-336.

[172] Sobre las diferencias fundamentales entre una disputa con dos partes y uno litigio multipartes, véase SUSSKIND, Lawrence E., "Consensus Building and ADR: Why They Are Not the Same Thing", *The Handbook of Dispute Resolution*, Edit. Michael L. Moffitt y Robert C. Bordone, 1ª edición, Jossey-Bass, San Francisco, 2005, pp. 366-367. Sobre la acción pública en el ámbito del Derecho Medioambiental y de Urbanismo, véase BUJOSA VADELL, Lorenzo M., "La acción pública en materia de urbanismo y de patrimonio histórico", *Revista del Poder Judicial*, n.º66, 2002, pp. 513-553.

[173] Cfr. ORMACHEA CHOQUE, Iván, *Utilización de Medios Alternativos para la Resolución de Conflictos Socioambientales: dos casos para reflexionar*, Ponencia preparada para la Conferencia Electrónica FAO-FTPP-Comunidec: "Conflictos Socioambientales: desafíos y propuestas para la gestión en América Latina", Quito, 2000, p. 5, disponible en http://www.rlc.fao.org/foro/media/Sesion3.pdf, accedido el 14 de febrero de 2010.

Por otro lado, podrán diseñarse formas de minimizar la intervención en la esfera de los particulares, facilitando el diálogo entre todos los implicados y la discusión de ideas para alcanzar la solución más adaptada e idónea a la situación concreta. Un proceso judicial aplicará estrictamente las prescripciones legales consagradas en la materia en conflicto. Sin embargo, el caso concreto probablemente demanda una solución diferente de la prevista en las normas generales y abstractas. En este sentido, es común referir que los conflictos ambientales se basan en valores morales, más que en derechos legales. Por eso, Jennifer Girard indica que "the dispute is not only a contest between rights and obligations recognized by law, but also about their personal perspectives and perception of the parties"[174]. Así, en el ámbito ambiental los conflictos podrían ser resueltos de forma más adecuada a través del diálogo y la discusión de valores.

1.3. Especificidades técnicas y científicas complejas

Los conflictos ambientales y urbanísticos plantean cuestiones técnicas y científicas basadas en estudios e informes relativos al impacto de determinada medida en el medio ambiente, que difícilmente son entendidas por el ciudadano común en razón de su complejidad.

De este modo, la resolución de estos conflictos se ve dificultada porque la comunicación entre las partes no es mutuamente perceptible. Este hecho reclamaría la intervención de un tercero que fomentase el diálogo entre todos y principalmente la explicación de las cuestiones técnicas a la ciudadanía implicada que, de este modo, podría entender las consecuencias de determinada medida en su comunidad. La explicación de las cuestiones técnicas es también importante para la creación de soluciones creativas que minimicen los impactos de una medida medioambiental o urbanística.

Pues bien, el proceso judicial podrá no ser el mejor medio para resolver las cuestiones técnicas ambientales y urbanísticas, porque el juez no es especialista en la materia conflictual (en este caso el medioambiente)[175]. Por otro lado, seguramente no recibirá el testimonio de todos los implicados en el conflicto, que podrán sentir que no participan en el proceso de decisión de una cuestión que tiene implicaciones directas en su vida. Permitir la participación de los ciudadanos en los procesos con repercusiones en su quehacer cotidiano debe ser una premisa básica de los medios de resolución de conflictos en este ámbito.

1.4. Efectos decisorios en las generaciones futuras

Las alteraciones en el medio ambiente son susceptibles de repercutir prolongadamente en el tiempo y, muchas veces, son imposibles de revertir. Volviendo al ejemplo de la construcción de la presa, sus efectos van alterar el paisaje y la vida de los ciudadanos para siempre. Por eso, los impactos y cambios de esta naturaleza van afectar indefectiblemente a las generaciones futuras.

La aplicación de determinadas medidas, por otro lado, podrá implicar cambios en sus premisas iniciales por revelar consecuencias imprevistas. En verdad, los efectos de una determinada decisión solamente son conocidos una vez llevados a cabo y podrán exigir adaptaciones que una decisión judicial no permite. Pensemos en una situación de una fábrica que instala un nuevo proceso de quema de residuos para disminuir la polución. Pues bien, el referido proceso podrá exigir una serie de controles o cambios y será importante percibir de qué modo la ciudadanía se ve afectada o beneficiada con la nueva tecnología. Así, los conflictos ambientales requieren formas de resolución que vigilen la implementación de la solución aportada, lo que no es posible en un proceso judicial.

1.5. Urgencia de la resolución

Todos los conflictos reivindican su rápida resolución para garantizar el efecto útil de una decisión. Sin embargo, la urgencia es requerida de forma imperiosa en los conflictos ambientales. Recordemos la Plataforma petrolera de BP que explotó en el Golfo de México en abril de 2010. Ante esta catástrofe ambiental es necesario decidir rápidamente los montantes indemnizatorios a abonar a los ciudadanos afectados por el vertido para que puedan proceder a compensar de los daños causados. En esta situación no es pensable que la decisión se demore años hasta alcanzar el fin de un proceso judicial. Y hay que pensar en la mejor forma de recompensar las víctimas y por la vía más rápida y adecuada posible.

Claro que no podremos caer en la tentación de acelerar exageradamente los procedimientos de decisión, olvidando las garantías y principios fundamentales de la justicia, concretamente el principio del contradictorio y de la participación de los ciudadanos. Hay que garantizar un equilibrio entre la celeridad de una decisión y la justicia del procedimiento. Pensamos que la mediación responde a estos dos requisitos pues permite la participación de todos los interesados en el conflicto que, al mismo tiempo, construirán la decisión que consideren más justa.

---

[174] Cfr. GIRARD, Jennifer, *Dispute Resolution in Environmental Conflicts: Panacea or Placebo?*, 1999, disponible en el siguiente enderezo electrónico http://cfcj-fcjc.org/clearinghouse/drpapers/girard.htm, accedido el 15 de febrero de 2010.

[175] Como señala Lawrence Susskind, "Environmental disputes, in particular, are characterized by their scientific and technical content. Judges, lawyers, and government officials routinely encounter questions involving the most sophisticated concepts in such disciplines as statistics, demographics, limnology (the study of bodies of fresh water), radiology, public health, and more. Even the most conscientious among them cannot hope to grasp more than broad dimensions of a given case". Cfr. SUSSKIND, Lawrence y WEINSTEIN, Alan, "Towards a Theory of Environmental Dispute Resolution", cit., p. 318.

Las características de los conflictos ambientales y urbanísticos referidas demuestran que el actual modelo judicial puede no ser la respuesta adecuada en todos los conflictos ambientales. Obviamente no defendemos que el acceso a los tribunales no pueda ser una forma de resolución de este tipo de litigios. Al contrario, consideramos que la vía judicial tiene un pertinente protagonismo en determinadas situaciones, como en la declaración de ilegalidad de una actividad medioambiental o en la fijación del alcance de una norma legal. Sin embargo, creemos que otras vías pueden y deben ser valoradas para que la resolución de conflictos ambientales no comprometa más el medio ambiente y la existencia humana. De este modo, en EE.UU., vías alternativas de resolución de disputas ambientales ya florecieron en el siglo pasado, siendo la mediación el medio con más éxito, como veremos en el siguiente apartado.

2. La realidad norteamericana en la mediación ambiental – *Environmental Conflict Resolution*

La aplicación de los medios extrajudiciales a la resolución de conflictos ambientales tiene sus primeras manifestaciones en EE.UU., asumiendo la denominación *Environmental Conflict Resolution* (ECR). Sus premisas son similares al movimiento de ADR que tuvo origen en este país, manifestando, sin embargo, las especificidades propias de los conflictos ambientales[176].

La primera experiencia de mediación ambiental documentada por la doctrina tuvo lugar en 1973 en Seattle, respecto a un conflicto inherente a la construcción de una presa en el rio "Snoqualmie"[177]. Ante las divergencias existentes, el Gobernador del Estado de Washington, Daniel Evans, determinó que Gerald McCormick y Jane McCarthy, mediadores, aplicasen sus ideas y propuestas en la resolución del conflicto. La aplicación de la mediación en este caso fue un éxito, principalmente por los cambios provocados en la propia situación conflictiva. En efecto, y como señala Sullivan, "Although the original conflict arose over the single issue of dam construction, the communication required in bargaining helped change the shape of the conflict. The negotiation changed from a yes/no dam issue into a search for environmentally acceptable flood control measures"[178].

Tras esta primera iniciativa las experiencias de mediación ambiental se repitieron y este mecanismo pasó a ser utilizado en todos los Estados norteamericanos. Los factores de éxito en esta materia radican en la flexibilidad e informalidad de este método que permite la participación de los diversos afectados por el conflicto, en casi todos los casos con la existencia de más de dos partes, así como también posibilita la discusión de cuestiones técnicas y científicas, de forma clara y esclarecedora[179].

---

[176] Cfr. MORRILL, Calvin e OWEN-SMITH, Jason, "The Emergence of Environmental Conflict Resolution: Subversive Stories and the Construction of Collective Action Frames and Organizational Fields" *Organizations, Policy, and the Natural Environment: Institutional and Strategic Perspectives*, Edit. Andrew Hoffman y Marc Ventresca, Stanford University Press, Stanford, 2002, p. 91.

[177] En el mismo año de 1973, pero en términos internacionales, se firmaba el Tratado del Río de la Plata que oponía Argentina y Uruguay respecto al río que hacia frontera entre los dos países. En 1965 ya habían sido esbozados más de 20 proyectos de delimitación geográfica con diferentes trazados. Sin embargo, la solución parecía imposible. Fue necesario encuadrar el conflicto de manera diferente sin implicar la división territorial del río, sino estudiando las diferentes actividades que podrían o no ser desarrolladas, como la pesca, la navegación, la administración de los canales, entre otras. Atendiendo a cada actividad, y a través de la mediación, fue posible establecer reglas de utilización del río. Incluso fueron analizadas situaciones futuras que podrían generar conflictos, como el descubrimiento de petróleo en el río y las consecuencias en una posible situación de inundación. En este conflicto fue posible llegar a un acuerdo porque se abordaran los intereses de ambas partes, dejando de lado sus posiciones iniciales. Cfr. WILDE, Zulema y GAIBROIS, Luis M., *O que é a Mediação*, Agora Publicações, Lisboa, 2003, p. 60.

[178] Sullivan *apud* SHUMUELI, Deborah y KAUFMAN, Sanda, *Environmental Mediation*, The Jerusalem Institute for Israel Studies, 2006, p. 17, disponible en el siguiente enderezo electrónico http://www.jiis.org/.upload/publications/mediation.pdf, accedido el 15 de febrero de 2010.

[179] No obstante las evidentes ventajas inherentes a la mediación ambiental, no olvidamos ciertos límites y algunos peligros en la utilización de este mecanismo. Diversos autores apuntan como principales inconvenientes la posibilidad de falta de transparencia en el proceso, la posibilidad de omisión o exclusión de las partes interesadas, presiones e injerencias desproporcionadas por parte del mediador para obtener el acuerdo, relaciones de poder desiguales entre las partes. Sin negar la posibilidad de existencia de riesgos, pensamos que dichos peligros no transforman la mediación en un medio no apto para resolver conflictos, pero convocan una preocupación acrecida en el sentido de reglamentar y controlar la aplicación de este mecanismo, cara a garantizar la máxima cualificación de los mediadores y de las entidades que lo promuevan. Sobre los límites y peligros de la mediación ambiental, véase, entre otros, HARRISON, John, "Environmental Mediation", *Journal of Environmental Law*, Vol. 9, nº1, 1997, pp. 88-100 y SCHOENBROD, David, "Limits and Dangers of Environmental Mediation: A Review Essay", *New York Law Review*, Vol. *58, n.º6,* 1983, *pp.* 1453-1476.

Lawrence Susskind, uno de los autores norteamericanos experto en mediación ambiental, describe la aplicación de este mecanismo en nueve etapas[180]. La primera fase tiene como objetivo identificar a todas las partes con un interés en el resultado de la disputa, para que la solución final pueda responder a todas las pretensiones en juego. Posteriormente, en una segunda etapa, es esencial elegir los representantes de los diferentes grupos de intereses identificados, para que sean sus portavoces. En tercer lugar, habrá que diseñar la agenda en relación a las cuestiones que verdaderamente importa discutir y analizar para que, en la cuarta fase, se puedan indicar opciones de acuerdos y soluciones para el conflicto. Apuntadas diversas posibilidades de solución será necesario reflexionar en la quinta etapa sobre los límites de cada opción y, en la sexta fase, señalar las ventajas e inconvenientes de las diferentes soluciones, para que puedan conformar el acuerdo final. Si la opción escogida implicar el pago de una indemnización monetaria a un determinado grupo, esa cuantía tendrá que ser cuantificada en la séptima fase. La implementación del acuerdo se producirá en octavo lugar, debiéndose evaluar los resultados para cambiar y adaptar la solución elegida a la realidad. Por último, Susskind se refiere a la etapa "*Holding the parties to their commitments*", que se traducirá en la vinculación de las partes a los términos acordados, pudiendo incluso disponer mecanismos de "*self-enforcement*", como cláusulas penales para posibles incumplimientos.

La metodología expuesta revela las ventajas de la mediación en los conflictos ambientales y el éxito de los medios extrajudiciales impulsó a la EPA (*United States Enviromental Protection Agency*), a la creación del *Conflict Prevention and Resolution Center*, cuya misión estriba, precisamente, en ofrecer servicios de resolución de conflictos en materia ambiental de forma extrajudicial[181]. Con la aprobación del *Administrative Dispute Resolution Act* (ADRA) en 1990, pasa a disponerse de un fundamento legal para la aplicación de los medios extrajudiciales en cuestiones administrativas, en concreto, en materia ambiental[182]. En 1998, el Congreso norte-americano crea el *U.S. Institute for Environmental Conflict Resolution* para la resolución de conflictos ambientales que afecten el Gobierno, ofreciendo servicios de mediación y formación en el ámbito del ECR[183].

Así, se comprende que la mediación sea el método extrajudicial con más aplicación en EE.UU. y que permite, además, la resolución de conflictos de forma concertada con la colaboración de todos los interesados, incluso el Estado y la Administración[184]. Ciertamente, la propia política ambiental está influida influenciada por las metodologías de la mediación, verificándose una descentralización de los procesos de decisión en cuestiones ambientales (*environmental decision-making*) y la apología de una colaboración más próxima con el poder local y la población. En causa está el desarrollo de una democracia más participativa que invoca la cooperación de las fuerzas políticas, los ciudadanos y los agentes económicos en el ámbito del planeamiento, implementación y resolución de conflictos en materia ambiental y urbanística[185].

3. Proyectos europeos de mediación ambiental

La implementación de formas extrajudiciales de resolución de conflictos ambientales constituye también un objetivo internacional, ante el carácter mundial que los problemas ecológicos asumen, pudiendo afectar incluso a diversos países simultáneamente. Por ejemplo, cuando se produce el hundimiento de un barco petrolero, su derrame podrá perturbar las costas marítimas de diversos Estados.

Esta preocupación internacional es patente en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, en la secuencia de la Conferencia de la UNEP - *United Nations Environment Programme*, realizada en 1992 en Río de

---

[180] Cfr. SUSSKIND, Lawrence y WEINSTEIN, Alan, "Towards a Theory of Environmental Dispute Resolution", cit., pp. 336-346.

[181] En relación a la aplicación de los ADR por la EPA, véase MADRID, Jay J. y MARTIN, Jay G., "Advantages of Using Mediation and Arbitration to Settle Environmental Disputes", *Environmental Dispute Resolution: an Anthology of Practical Solutions*, Edit. Ann L. Macnaughton y Jay G. Martin, American Bar Association, EUA, 2002, p. 51. Sobre el Centro de Prevención y Resolución de Conflictos de la EPA, véase su dirección electrónica http://www.epa.gov/adr/index.html, accedida el 30 de julio de 2010.

[182] El *Administrative Dispute Resolution Act* (Pub. Law n.º101-552) fue significativamente alterado por el *Administrative Dispute Resolution Act* de 1996 (Pub. Law n.º104-320), que impulsó la creación del *Interagency Alternative Dispute Resolution Working Group* (IADRWG), con el objetivo de impulsar y facilitar el uso de los medios de ADR por las agencias federales.

[183] Para más informaciones sobre el *U.S. Institute for Environmental Conflict Resolution*, ver su dirección electrónica http://www.ecr.gov/HowWeWork/AboutUs.aspx#how, accedida el 2 de agosto de 2010.

[184] Para un análisis de los primeros años de aplicación de la mediación ambiental en EE.UU, ver BINGHAM, Gail, *Resolving Environmental Disputes: A Decade of Experience*, The Conservation Foundation, Washington DC, 1986.

[185] En este sentido, Sheila Foster afirma que "The push to expand the influence of local collaborative groups, so-called "devolved collaboration" is, indeed, more closely associated with the emergence of alternative dispute resolution techniques in environmental decision-making processes and is married to ideas of "regionalism" that permeate natural resources management". Señala aún la misma autora que "In seeking more participatory, local, and holistic decision-making mechanisms, the move toward devolved collaboration intersects and converges with another prominent movement, environmental justice, in ways that are crucial for the future of modern environmentalism". Cfr. FOSTER, Sheila, "Enviromental Justice in an Era of Devolved Collaboration", *The Harvard Environmental Law Review*, Vol. 26, n.º2, 2002, pp. 460-461.

Janeiro, Brasil. El Principio 26 de la referida Declaración establece que los Estados deberían resolver pacíficamente todas sus controversias sobre el medio ambiente a través de mecanismos concordantes con la Carta de las Naciones Unidas[186]. Pues bien, el art. 33 de la Carta de la UN prescribe que las partes, en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales, tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.
Este objetivo se ve reforzado y ampliado en el texto de la Agenda 21 de las Naciones Unidas que el párrafo 39.10 consagra que en la esfera de la prevención y el arreglo de controversias, los Estados deberían estudiar y examinar en mayor profundidad métodos encaminados a ampliar y hacer más eficaz la gama de técnicas de que actualmente se dispone, teniendo en cuenta, entre otras cosas, la experiencia pertinente adquirida con los acuerdos, instrumentos o instituciones internacionales existentes y, cuando proceda, sus mecanismos de aplicación, tales como las modalidades para la prevención y el arreglo de controversias.
En este contexto el *Permanent Court of Arbitration* (PCA) se reúne en 1996 para evaluar el protagonismo que esta organización intergubernamental podría asumir en el ámbito de la resolución extrajudicial de conflictos ambientales. Como consecuencia, en 2001 fueron adoptadas y publicadas por el PCA reglas de arbitraje específicas para las cuestiones ambientales y, en 2002, la misma entidad publicó normas de conciliación para la solución de conflictos relativos a los recursos naturales y ambientales[187]. Según las *Optional Rules for Conciliation of Disputes Relating to Natural Resources and the Environment*, conciliación significa "a process whereby parties request a third person, or a panel of persons, to assist them in their attempt to reach an amicable settlement of their dispute relating to natural resources and/or the environment". Así, y pese a ser denominada como conciliación, el PCA prescribe en términos concretos, la aplicación de la misma metodología inherente a la mediación, como medio de resolución de conflictos ambientales de forma pacífica y mediante un acuerdo.
En Europa[188], la mediación ambiental va igualmente ganando terreno no en vano está siendo potenciada en diversos países[189]. En Alemania, la mediación medioambiental fue aplicada por primera vez en 1984 en la ciudad de Bielefeld en un conflicto sobre depósitos de basura[190]. Austria aplica la mediación a cuestiones ambientales desde 1996, cuando este método fue empleado para la solución de un litigio en una fábrica de cemento en la Provincia de Salzburgo. En 2001 se celebró en Viena el primer Simposio Europeo en Mediación Ambiental y el interés por esta temática se va generalizando progresivamente a toda Europa.

3.1. El proyecto "Promoting environmental mediation as a tool for public participation and conflict resolution – a comparative analysis of case studies from Austria, Germany and CEE countries"

En 2004 la *Austrian Society for Environment and Technology* (OEGUT) y el *Regional Environmental Center for Central and Eastern Europe* (REC) presentan el informe final de su proyecto denomizado "*Promoting environmental mediation as a tool for public participation and conflict resolution"*, que pretendía analizar en términos comparativos la aplicación de la mediación ambiental en Alemania, Austria y los países de la Europa Central y del Este[191], a través de una metodología de *case studies* acontecidos en los referidos Estados, y relativos a diversas cuestiones ambientales, como la protección de áreas ecológicas o la implantación de empresas industriales[192]. Esta investigación, patrocinada por el Ministerio de Justicia de Austria, presentó unas

---

[186] Ver el texto original de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en http://www.unep.org/Documents.Multilingual/Default.asp?DocumentID=78&ArticleID=1163.

[187] Ver las *Permanent Court of Arbitration Optional Rules for Conciliation of Disputes Relating to Natural Resources and the Environment*, en http://www.pca-cpa.org/upload/files/ENV%20CONC.pdf.

[188] Sobre la protección del medio ambiente en el derecho comunitario, véase, BUJOSA VADELL, Lorenzo M., "La protección jurisdiccional del medio ambiente en la Unión Europea", *Noticias de la Unión Europea,* n.º240, 2005, pp. 9-34.

[189] Sobre la mediación ambiental en el Reino Unido, véase, *inter alia*, BROWN, Henry y MARRIOTT, Arthur, *ADR: Principles and Practices*, 2ª edición, Sweet & Maxwell, Londres, 1999, p. 362.

[190] En los 12 años siguientes, hasta 1996, fueron realizados 64 procedimientos de mediación ambiental en Alemania y, entre 1996 y 2002, se realizaron 86 nuevos procedimientos. Actualmente, la mayoría de los casos versa sobre el planeamiento urbano. Cfr. HANDLER, Martina, *et al.*, *Promoting Environmental Mediation as a Tool for Public Participation and Conflict Resolution – A comparative analysis of case studies from Austria, Germany and CEE countries*, OEGUT-REC, 2004, p. 8.

[191] Abreviadamente referidos como países de la CEE (*Central and Eastern Europe*), abarcando la República Checa, Estonia, Hungría, Polonia, Eslovenia y Ucrania.

[192] Fueron analizados 10 casos de los países de la CEE y 6 casos verificados en Alemania y Austria. El presente estudio puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica accedida el 3 de agosto de 2010, http://archive.rec.org/REC/Programs/PublicParticipation/mediation/PDF/promoting_mediation_and_collaborative_conflict_resolution.pdf.

interesantísimas conclusiones sobre las que es importante reflexionar para la implementación de la mediación ambiental en países como España o Portugal en que esta realidad es prácticamente inexistente.
El citado estudio concluyó que en los países de Europa Central y del Este las partes, como regla general, aplicaban este método cuando ya había surgido un conflicto legal, en la mayoría de las ocasiones con un proceso judicial ya en marcha. Por el contrario, en Alemania y Austria la mediación es aplicada con carácter previo a la judicialización del litigio. El estudio consideró que esta realidad podría estar relacionada con el desconocimiento del posible empleo de la mediación y, consecuentemente, con una mayor desconfianza de las partes hacia este nuevo mecanismo. En efecto, en Austria, desde los años 1980 hasta la fecha del proyecto, las partes van procurando acceder a una mediación cada vez en un momento lo más temprano posible, lo que revela que a medida que los ciudadanos van conociendo este método, mayor es su aceptación y utilización[193].
En lo que concierne al papel de los ciudadanos en la defensa de los intereses ambientales, el estudio reveló que en Alemania y Austria los ciudadanos participaban activamente en la reivindicación de sus derechos respecto a proyectos con efectos públicos, en cuanto en los demás países de la CEE eran las ONG's quienes representaban los intereses de las poblaciones locales y quienes en estos casos tendrían la iniciativa de aplicación de la mediación.
En Alemania y Austria los procedimientos de mediación generalmente eran desarrollados por autoridades públicas, que constituían puntos de contacto con los ciudadanos para trasladarles la información pertinente. Por otro lado, en estos países diferentes grupos de intereses ostentaban representación en la mediación existiendo consultas previas con los mismos para obtener información relativa al conflicto y mantener contacto directo con todos los participantes en la disputa. En sentido contrario, en Europa Central y del Este la mediación oponía únicamente a dos partes con posiciones contrarias.
Respecto al profesional de mediación, en Austria y Alemania el mediador tenía experiencia en este método, mientras que en los países de la CEE este procedimiento era iniciado y llevado a cabo por las ONG's, prácticamente sin experiencia previa en mediación[194]. Esta diferencia se proyectaba en la propia calidad de los resultados de la mediación. Así, en Austria y Alemania la mediación propiciaba una variación de la percepción del conflicto y confluía hacia el entendimiento de los intereses mutuos compartidos por todas las partes. Consecuentemente los acuerdos gozaban de un alto nivel de cumplimiento y ejecución. Por el contrario, en los países de la CEE el acuerdo únicamente ofrecía solución para una de las partes y, por eso, en casi ningún caso las medidas previstas llegaban a ser aplicadas.
El proyecto analizado, pese a no incluir a todos los países de la UE y abarcar un número reducido de *case studies*, apunta diversas cuestiones y factores que deben ser valorados en la implementación de la mediación ambiental en los ordenamientos jurídicos, como pueden ser los relativos a cualificación del mediador, la publicidad de este método para que los ciudadanos conozcan esta forma extrajudicial de resolución de conflictos y la apliquen, o la idoneidad de la misma en caso de conflictos que afecten a partes e intereses muy diversos.

3.2. El proyecto "Informal Resolution of Environmental Conflict by Neighborhood Dialogue" de la Red IMPEL

Dentro del marco territorial europeo hemos de reseñar también otro proyecto de relevancia en materia de resolución de conflictos ambientales. Nos estamos refiriendo, concretamente, a la metodología propuesta por la *European Union Network for the Implementation and Enforcement of Environmental Law*, conocida actualmente como Red IMPEL. Inicialmente calificada como *Red Chester,* por haber sido en esta ciudad del Reino Unido donde sus miembros se reunieron por primera vez, esta red fue creada en 1992, estando constituida por representantes de las agencias e inspecciones medioambientales de todos los Estados miembros así como por la Comisión Europea. La idea de establecer esta red surgió en una reunión de Ministros con competencias en Medio Ambiente de la UE en 1991 y su objetivo principal era asegurar que las Directivas y otros documentos normativos europeos fuesen rigorosamente aplicados por todos los Estados miembros. En la actualidad, esta red cuenta con una Secretaria con sede en la Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión en Bruselas[195].
En 2004, la IMPEL decide lanzar el proyecto *Informal Resolution of Environmental Conflict by Neighbourhood Dialogue*, que nace de la experiencia vivida en Hannover, en Alemania donde, desde 1995, se aplicaba el diálogo entre vecinos y empresas industriales en la resolución de conflictos ambientales. Estas iniciativas dieron origen a una experiencia piloto aplicable a pequeñas y medianas empresas durante los años 2001 a 2003 y que incluyó también a dos departamentos de inspección ambiental de la Baja Sajonia y de la Cámara de Comercio e Industria de la Región de Hannover. Los resultados de esta experiencia fueron expuestos en la Conferencia de IMPEL en Maastricht en 2003 y, ante su éxito, los representantes de 18 Estados miembros decidieron crear un proyecto

[193] Las "*Advocacies for the environment*" tuvieron un protagonismo importante en el desarrollo de la mediación ambiental en Austria pues estaban establecidas en las provincias austriacas para proteger los intereses ambientales en el ámbito de los procedimientos administrativos y, también, de la mediación ambiental.

[194] En los casos analizados de la CEE solamente dos fueran desarrollados por un mediador.

[195] Sobre la Red IMPEL, véase su *website* http://ec.europa.eu/environment/impel/.

similar, que denominaron de "*Informal Resolution of Environmental Conflict by Neighbourhood Dialogue*" y que supone la aplicación del diálogo y de la mediación en la resolución de conflictos medioambientales, como problemas de ruido, emisiones, polución de ríos, etc…., entre otros. Según los proponentes de este plan, el diálogo permite la comunicación directa entre todas las partes en conflicto y la mediación supone el apoyo imprescindible para que los sujetos afectados colaboren y lleguen a acuerdos sobre los hechos controvertidos. Las partes aprenden a aceptar los puntos de vista y las limitaciones de los otros participantes, así como a asumir sus propias responsabilidades en la resolución del conflicto.

De este modo, las metodologías propuestas por IMPEL se basan en procesos estructurados de comunicación entre las empresas y los ciudadanos afectados, así como también con las autoridades públicas, con el objetivo de, a través de la discusión de los problemas existentes en una determinada situación, alcanzar el punto de equilibrio entre los intereses de todos los intervinientes y, en esa medida, contribuir a sostener y proteger el medio ambiente. Un segundo efecto del procedimiento propuesto se aprecia en la predisposición de ciudadanos y empresas para la resolución futura de otros problemas que surjan, manteniéndose las buenas relaciones de vecindad entre ciudadanos y empresas.

Para una mejor aplicación de este proyecto se publicaron dos importantes documentos: por un lado, un *toolkit* con las metodologías inherentes a la resolución de conflictos ambientales a través del diálogo de vecindad[196] y, por otro lado, un guía para la auto-evaluación de los procesos vividos en los diversos Estados. El referido *toolkit* diseña el procedimiento tipo de resolución de los conflictos ambientales, conteniendo una propuesta de aplicación de la mediación a este tipo de problemas y se encuentra dividido en 6 fases:

(1) *Iniciación y preparación del dialogo entre los sujetos del conflicto*. Esta etapa tiene como objetivo analizar el conflicto para percibir la realidad subyacente y el contexto legal. Deben determinarse los grupos de intereses y las personas clave que los representaran. La fase primera puede ser iniciada por las autoridades públicas ambientales, que deberán también o bien designar al mediador o incluso asumir esta condición.

(2) *Desarrollar y delinear el concepto*. La segunda fase pretende organizar las reuniones con los representantes de los grupos de intereses, definiendo la fecha, lugar y forma de diálogo. El mediador designado deberá contactar con los representantes de cada parte para identificar sus posiciones, analizando también las oportunidades y los riesgos del diálogo. IMPEL señala que los objetivos de las partes deben ser "S.M.A.R.T.", es decir, *Specific* (específicos), *Measurable* (cuantificables), *Attainable* (alcanzable/realizable), *Realistic* (realistas), e *Timely* (temporizables).

(3) *Inicio del diálogo*. La reunión de todas las partes en conflicto se produce en la tercera etapa. El mediador tiene que suscitar la participación de todos, debiendo establecer reglas de debate e intervención activa. Por otro lado, es importante que genere confianza entre las partes, necesaria para la construcción de opciones de acuerdo.

(4) *Hacer progresos*. En la cuarta etapa, el mediador debe promover que todas las partes compartan la información existente sobre la realidad en conflicto de forma clara y asumible, para que no existan cuestiones dudosas e inciertas. Tendrá que escuchar a todas las partes y asimilar el entendimiento de los puntos de vista de todos los sujetos, para que se construyan opciones de acuerdo, con obligaciones mutuas que sean aceptadas por todos.

(5) *Obtener resultados y celebrar el éxito*. Existiendo diversas soluciones propuestas, habrá que decidir cuál es la mejor para aplicar al caso. Una de las innovaciones que merece destacarse en el proyecto de la Red IMPEL es la evaluación de los resultados del acuerdo. En efecto, la mediación no termina con la obtención de la solución, sino que prolonga su aplicación a la fase de implementación de las soluciones pactadas, permitiendo su evaluación. Los resultados obtenidos deben ser registrados, documentados y, si fuera posible, integrados en decisiones administrativas por parte de las autoridades públicas con competencia en la materia. Por otro lado, las partes deben celebrar el éxito de la solución acordada e IMPEL sugiere, asimismo, que los resultados sean divulgados públicamente (en medios de información), y de forma conjunta por todos los implicados.

(6) *Mantenimiento de las relaciones de vecindad*. El último objetivo de las metodologías de IMPEL es permitir que las partes dispongan de los instrumentos de diálogo y de mediación necesarios para la resolución de conflictos que puedan emerger en el futuro, sin recurrir a las autoridades públicas. La base de diálogo y la confianza generada entre ciudadanos y los agentes económicos, como empresas o industrias, deberá ser suficiente para que ante un nuevo conflicto las partes intenten, previamente al recurso a los tribunales, resolver el problema medio ambiental a través de una mediación.

En España no se conocen aún ejemplos de aplicación de las metodologías propuestas por la Red IMPEL en el ámbito de la resolución de conflictos medio ambientales a través del diálogo. En Portugal, el proyecto fue aplicado en dos ejemplos con resultados satisfactorios. Uno de los casos implicó la resolución de conflictos con una fábrica de papel y una de las soluciones avanzadas permitía la utilización de la estación de tratamiento de residuos de la

[196] El *toolkit* puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica, accedida el 16 de mayo de 2011, http://impel.eu/wp-content/uploads/2010/02/2007-01-neighbourhood-dialogue-TOOLKIT.pdf.

industria para las aguas de los ciudadanos[197]. Otro caso versaba sobre un conflicto entre ciudadanos y una empresa metalúrgica, existiendo quejas relativas a malos olores y ruido provenientes de esta industria. Después de la aplicación de la mediación, la Inspección General Medio Ambiente portuguesa no ha recibido ninguna queja adicional[198].

El Proyecto de IMPEL se revela importante por difundir la mediación y fomentar su aplicación en el ámbito ambiental. Además, evidencia las ventajas de este método y del diálogo en la resolución de conflictos urbanísticos y ambientales. Así, es de esperar que el Proyecto sea desarrollado y aplicado en todos los países de la UE, constituyendo un punto de partida para la generalización de la mediación medioambiental en toda Europa.

4. La mediación ambiental y urbanística en España

La inclusión de la mediación como forma de resolución de conflictos en el ámbito medioambiental y urbanístico supone de entrada el problema que podemos denominar de *mediabilidad subjetiva*, conectado a los límites de aplicación de este mecanismo en función de los sujetos implicados. En efecto, la mediación en esta materia va ligada generalmente a la intervención de entidades públicas en la resolución de un conflicto de forma pactada o a través de un convenio, privadas "del privilegio de la prerrogativa y de la decisión unilateral consustanciales con la autoridad que desempeña habitualmente en el ejercicio de sus competencias".

Consideramos, pese a todo, que la existencia de una entidad pública no deberá impedir la aplicación de la mediación en la medida en que la contratación administrativa y la posibilidad de una actuación convencional de las entidades públicas es una realidad perfectamente factible actualmente[199]. La normativa en materia administrativa viene consagrando la prerrogativa de las entidades públicas de celebrar pactos y convenios con particulares, como se estipula en el art. 88 del **Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992, de 26 de noviembre). El principio de legalidad que rige la actividad de la Administración, exigirá únicamente una previsión legal expresa prescribiendo la aplicación de la mediación. Así, consideramos que el único impedimento a la aplicación de este mecanismo en materia ambiental y urbanística es la inexistencia de derecho positivo prescribiendo su utilización.**

La normativa autonómica y nacional debería seguir el ejemplo de la Ley 3/1998, de 27 de febrero, del Gobierno Vasco sobre Protección del Medio Ambiente, que en su Capítulo V reglamenta la aplicación de la mediación en dos modalidades. Por un lado, establece en el art. 19 que los procedimientos administrativos pueden terminar mediante acuerdo entre el solicitante y la administración competente a través de mediadores nombrados de común acuerdo, siendo el contenido del pacto obtenido formalizado como resolución definitiva. Por otro lado, las resoluciones administrativas podrán ser impugnadas por los particulares, solicitando su resolución incluso en vía de la mediación (art. 20).

Del análisis de los artículos referidos percibimos que en materia ambiental la mediación puede ser perfectamente viable como forma de resolución de conflictos, e incluso también como mecanismo de obtención de resoluciones administrativas por vía convencional. En efecto, la introducción de la mediación en el ámbito administrativo es el corolario de una sociedad moderna que lucha y desea constituir una democracia participativa en que los ciudadanos son llamados a intervenir en la resolución de sus conflictos, y también en la definición de las políticas con repercusión en su vida social o personal.

De esta forma, y teniendo en cuenta de forma particular las materias medioambientales y urbanísticas, se podría afirmar que el protagonismo de la mediación amplía su función de resolución de conflictos, configurando también un mecanismo facilitador de la intervención participativa de los ciudadanos en la toma de las decisiones que les afectan e incumben. Ciertamente, en el ámbito ambiental y urbanístico se aprecia la inaplazable necesidad de potenciar la concertación de acuerdos, compartiéndose ideas y decisiones entre ciudadanos y poder público[200]. Como señala Cortina Ramos, la cultura mediadora es expresión "de la cultura del pacto territorial, en cuya virtud se ensalza el poder de la comunicación y del diálogo social como formas pacificas de resolver los conflictos o como vehículo de participación ciudadana en la ordenación del territorio"[201].

---

[197] Experiencia relatada en el Informe de Actividades de IGAOT de 2007, pp. 41-43, disponible en http://www.igaot.pt/wp-content/uploads/2009/07/IGAOT-REL-2007.pdf, accedido el 4 de agosto de 2010.

[198] Ver el *website* de IGAOT, http://www.igaot.pt/informacoes/, accedido el 22 de febrero de 2010.

[199] Para Garrido Falla la técnica contractual es una realidad con carácter general en la actividad administrativa. Cfr. GARRIDO FALLA, Fernando, *Tratado de Derecho Administrativo*, Vol. II, Tecnos, Madrid, 1989, p. 32.

[200] A título de ejemplo, véase el Convenio Europeo del Paisaje del año 2000, elaborado en el seno del Consejo de la Europa y concluido en la ciudad de Florencia, que establece como objetivos de la actuación de los Estados en esta materia promover la participación de los ciudadanos.

[201] Cfr. CORTINA RAMOS, Albert, "La participación, mediación y concertación en Paisaje", *Gestión del paisaje. Manual de protección, gestión y ordenación del paisaje*, Coord. Jaume Busquets Fàbregas, Albert Cortina Ramos, 1ª edición, Editorial Ariel, Barcelona, 2009, p. 359.

Cobra importancia entonces abordar la mediación medioambiental y urbanística como mecanismo fomentador de la participación ciudadana en las políticas públicas y en los procedimientos de decisión de cuestiones con efectos en su esfera jurídica, personal o social.

4.1. Experiencias de mediación medioambiental en España

No obstante la parca referencia legislativa a la mediación medioambiental, la realidad es que este método viene siendo aplicado en algunas experiencias y situaciones reales, concretamente en materia de aguas y recursos hídricos. La Fundación Ecología y Desarrollo[202] ha intervenido en procedimientos de mediación, considerándola como vía preferente para solucionar conflictos medioambientales a través del diálogo. Los casos con más repercusión, que resumiremos seguidamente, fueron los relativos al Río Matarraña y, en general, en el ámbito de conflictos en materia de aguas en Aragón.

4.1.1. El conflicto en el Río Matarraña y el acuerdo de Fabara

El Gobierno, a través de la Confederación Hidrográfica del Ebro (CHE), decidió entre 1995 y 1997 ejecutar el bombeo de aguas sobrantes tras la temporada de lluvias de invierno en la confluencia de los ríos Ulldemó y Matarraña, en el término de Beceite (Teruel), **con el objetivo de acumular caudales para asegurar las campañas de riegos de la cuenca baja. Cuando se iniciaron las obras para ejecutar el plan, surgió en Beceite una gran oposición por parte de la población. El conflicto en el Río Matarraña, respecto al bombeo de aguas, puso de relieve un enfrentamiento entre regantes en la parte baja de la cuenca contra grupos proteccionistas de los recursos naturales en la parte alta del río[203].**

En 19 de diciembre de 1997, las partes aceptan la mediación como vía para la búsqueda de una solución de urgencia para almacenar agua. Gracias a la labor de un ingeniero de la Confederación Hidrográfica del Ebro y de la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) fue posible, en 1999, obtener el Acuerdo de Fabara, firmado por el Sindicato Central de Regantes del Matarraña, los 19 alcaldes de la cuenca, la Plataforma en Defensa del Matarraña, la CHE y ECODES. Concertaron las partes la construcción de dos balsas laterales (La Trapa y Val Comuna), sin renunciar los regantes a Torre del Compte.

El debate en torno de esta cuestión reapareció en 2005, y nuevamente se aplicó el diálogo para poner fin al conflicto entre regantes que no renunciaban a Torre del Compte y los ecologistas, representados esta vez por la Plataforma en Defensa de Matarraña, que exigían que la totalidad del Río Matarraña fuese considerada Lugar de Interés Comunitario (LIC)[204]. En mayo de 2005 se llega a un principio de acuerdo en que ambas partes reconocen el diálogo como el método privilegiado para la resolución de los conflictos relativos a la gestión y los usos del agua; acuerdan que se preserve como Lugar de Interés Comunitario (LIC) el eje del río Matarraña, como forma de mantener su valor ecológico, y consensuan la construcción de obras de regulación que cubran las necesidades actuales y futuras del regadío. Este acuerdo se plasmó con la aprobación de un Dictamen sobre el Río Matarraña suscito en el plenario de la Comisión del Agua en 2006.

Se llega así, mediante el diálogo entre los intervinientes en un conflicto ambiental, a un acuerdo que incluso obtiene consagración legal. Por otro lado, la resolución pacífica del conflicto permitió que las partes alcanzasen sus pretensiones, que de otra forma podrían haber sido preteridas en una decisión administrativa o judicial. En efecto, los regantes aseguraron las necesidades de agua actual y futuras para todos los usos, con la construcción de balsas y regulación de los caudales. Por otro lado, los ecologistas consiguieron preservar el eje del Río Matarraña como Lugar de Interés Comunitario. No fue posible atender todas las reivindicaciones, pero no existieron vencedores ni vencidos, de manera que en última instancia ha ganado el medio ambiente y las futuras generaciones.

4.1.2. La Iniciativa Social de Mediación para los conflictos del agua en Aragón

El conflicto del Río Matarraña, y su resolución por acuerdo, fue el punto de partida para el nacimiento de la Iniciativa Social de Mediación (ISM) presentada a los medios de comunicación social en 2002, con el fin de facilitar y estimular una dinámica de acuerdos que ayudase a la reconstrucción de una visión común sobre la gestión del agua en Aragón[205].

---

[202] Organización sin ánimo de lucro, esta entidad tiene como objetivo promover el diálogo con todos los actores sociales en la puesta en práctica de acciones que promueven el desarrollo sostenible y hacen posible el cambio social. Véase su *website* http://www.ecodes.org/.

[203] Sobre el conflicto en análisis, véase, entre otros, VIÑUALES, Victor y CELAYA, Nacho, *La iniciativa Social de Mediación para los Conflictos del agua en Aragón*, Fundación Ecología y Desarrollo, 2005, disponible en la dirección electrónica, accedida el 30 de mayo de 2011, http://aragonparticipa.aragon.es/attachments/213_iniciativa_social%20de%20mediacion%20conflictos%20agua%20Aragon%20%28Celaya%20y%20Vi%C3%B1uales%29.pdf.

[204] Cfr. CELAYA, Nacho, "La iniciativa Social de Mediación como instrumento complementario", *Políticas del agua y participación social: la experiencia práctica de la política del agua en Aragón*, Instituto Aragonés del Agua, Zaragoza, 2007, p. 213.

[205] Cfr. VIÑUALES, Victor y CELAYA, Nacho, *La iniciativa Social de Mediación para los Conflictos del agua en Aragón*, cit., p. 8.

Ante la fractura social que se vivía en Aragón a propósito de la cuestión del agua con la aprobación del Plan Hidrológico Nacional, la Fundación Ecología y Desarrollo convocó a 38 personas de reconocido prestigio para que se integraran como mediadores en la Iniciativa Social de Mediación. El compromiso de todos los intervinientes en la ISM no sería defender ningún posicionamiento en ningún conflicto ni buscar la verdad, sino ayudar a las partes a establecer acuerdos a través del diálogo[206].

Creada la ISM, esta iniciativa, en una primera fase, pretendió identificar las entidades que escenificaban los conflictos existentes en Aragón respecto al agua. Eligieron 13 entidades: las cuatro Comunidades de Regantes más importantes (Aragón y Cataluña, Riegos del Alto Aragón, Bardenas y Canal Imperial de Aragón); los tres sindicatos agrarios más representativos (UAGA, ASAJA y ARAGA); las cuatro asociaciones de afectados de los cuatro embalses más conflictivos (Yesa, Biscarrués, Jánovas y Santaliestra); la Coordinadora de Afectados por Grandes Embalses y Trasvases (COAGRET) y, por último, la ADELPA, asociación que agrupa a todas las Entidades Locales del Pirineo Aragonés**. Todas las entidades aceptaron reunirse con los mediadores de la ISM, dividirse en grupos y reunirse separadamente para recoger los intereses y fines de cada entidad respecto a los usos y gestión del agua.**

Finalizadas las 13 reuniones con todas las entidades, fue posible obtener 90 propuestas en materia de gestión del agua, que reflejaban los distintos intereses y que podrían ser objeto de mediación. El listado de intereses fue presentado a todas las entidades sin indicación de quien los proponía, para que señalasen cuáles aceptaban y cuáles rechazaban. Después de esta intervención, la ISM logró obtener 18 intereses consensuales y que todos ratificarían.

A partir de este momento, los mediadores tendrían un punto de partida consensual para intervenir y a través de la mediación obtener el acuerdo en más cuestiones[207]. Después de algunas semanas de mediación, en reuniones separadas con todas las entidades, la ISM logró 25 acuerdos consensuados que trasladó a un documento presentado a todas las partes para que lo analizasen y firmasen. En la fecha que fueron convocados para la firma del documento (noviembre de 2002), las Comunidades de Regantes decidieron no aceptar el documento.

Sin embargo, en 2004, como consecuencia de algunos cambios políticos y legales[208], el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón propuso a la Fundación Ecología y Desarrollo un convenio de colaboración para reeditar la ISM. En esta segunda edición, la ISM señaló como objetivos importantes: trabajar río por río y conflicto por conflicto; así como empezar hablando de intereses y necesidades y no de medios para resolver la gestión del agua. Teniendo presentes estas metas se distinguieron cinco conflictos: Yesa, Santaliestra, Biscarrués, Matarraña y Mullarroya[209]. Por otro lado, junto al trabajo de la ISM, se ha desarrollado complementariamente la Ponencia de Obras del Pacto de Agua. Así, los resultados empleados por la ISM serían discutidos para elaboración de un Dictamen por la Ponencia de Obras del Pacto de Agua. Dicho dictamen sería llevado al plenario de la Comisión del Agua y la Ministra de Medio Ambiente ratificaría el compromiso acordado en Aragón en la Comisión de Seguimiento del Pacto del Agua de las Cortes Regionales. Una vez más, el acuerdo entre las partes asumiría valor legal con fuerza administrativa.

El primer conflicto abordado por la Ponencia fue Yesa en que se llegó a acuerdo en la Comisión del Agua, aunque sin la participación de la ISM. En Santaliestra el papel de la ISM propició dos dictámenes debatidos y refrendados por la Ponencia de las Obras del Pacto del Agua que los aprobó por unanimidad. También en Matarraña se obtiene acuerdo sobre el conflicto, denominado como acuerdo de La Fresneda, manteniéndose pendientes, desde 2005, el proceso de Biscarrués y Mullarroya.

De las experiencias de la ISM se extraen algunas conclusiones importantes para las metodologías de mediación[210]. Desde luego, las cuestiones ambientales, en concreto el agua, suscitan emociones colectivas relacionadas con sueños y frustraciones conectadas con un bien esencial a la vida de los ciudadanos. Por otro lado, el "debate sobre los medios hace imposible la búsqueda de acuerdos"[211], siendo fundamental distinguir los

---

[206] Cfr. CELAYA, Nacho, "La iniciativa Social de Mediación como instrumento complementario", cit., p. 206.

[207] Como problemas afrontados en la primera fase la ISM indica: (1) la dificultad para hacer entender a personas e Instituciones que la sociedad civil también tiene un papel fundamental en la construcción de una democracia participativa; (2) el difícil diseño de un diagnóstico consensuado del conflicto; (3) elegir 13 entidades con las que establecer una mediación; (4) intentar mediar entre las partes sin que las mismas se vean las caras hasta el momento de la firma; (5) no contar con medios económicos y materiales para llevar a cabo la iniciativa; (6) tener unas elecciones municipales en el horizonte cercano de la firma del documento. Ver el siguiente enderezo electrónico, accedido el 30 de mayo de 2011, http://archivo.ecodes.org/pages/especial/ISM/index_primerafase.asp.

[208] Cfr. CELAYA, Nacho, "La iniciativa Social de Mediación como instrumento complementario", cit., p. 208.

[209] Sobre las metodologías para cada caso, véase el siguiente enderezo electrónico, accedido el 30 de mayo de 2011, http://archivo.ecodes.org/pages/especial/ISM/index_segundafase.asp#3.

[210] Cfr. CELAYA, Nacho, "La iniciativa Social de Mediación como instrumento complementario", cit., pp. 217-218.

[211] Cfr. CELAYA, Nacho, "La iniciativa Social de Mediación como instrumento complementario", cit., p. 217.

fines y los intereses de las partes. La mediación permite que los intereses de todos sean considerados, escuchados y valorados. Las partes son las dueñas de las decisiones que se tomen, y la apuesta por el diálogo como método para resolver los conflictos es una opción y no una estrategia. La Fundación Ecología y Desarrollo concluye también que las administraciones públicas deben premiar a los que son capaces de llegar a un acuerdo y que el papel de la sociedad civil es complementario de las administraciones públicas en la construcción del ámbito de lo público. No se debe pactar contra ley, o contra el parecer de la ciencia o transfiriendo perjuicios a terceros, y cada conflicto tiene su metodología, no debiéndose abordar dos conflictos de la misma forma.

El trabajo de la ISM es así un magnífico ejemplo bien sucedido de aplicación de la mediación a los conflictos medioambientales, demostrando ciertas ventajas frente a las decisiones unilaterales de la Administración o las decisiones judiciales. Por otro lado, queda demostrado como acuerdos en materia administrativa pueden alcanzar fuerza ejecutiva por aprobación de las entidades públicas con competencias en la materia en conflicto.

Conclusión

El principio de participación resulta en términos internacionales del Convenio sobre el Acceso a la Información, la Participación del Público en la Toma de Decisiones y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales de la UNECE (*United Nations Economic Commission for Europe*), conocida como Convenio de Aarhus, por haber sido adoptada en esta ciudad danesa en junio de 1998. En vigor desde 2001, el Convenio de Aarhus presenta en tres pilares fundamentales: (1) el acceso a la información en materia de medio ambiente; (2) la participación pública y (3) el acceso a la justicia[212]. En Europa, el referido Convenio fue asimilado y la UE ha realizado un esfuerzo para su implementación a través de las Directivas 2003/4/CE, de 28 de enero de 2003 y 2003/35/CE, de 26 de mayo de 2003.

En respuesta legislativa al Convenio de Aarhus y, consecuentemente, a las Directivas citadas, España ha publicado la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Los objetivos expuestos en dicha ley residen en garantizar el acceso a la información medioambiental, para permitir una concienciación y educación ambiental de la sociedad; en fomentar la participación del público en el procedimiento de toma de decisiones en relación con la elaboración, revisión o modificación de determinados planes o programas y, con todo ello, asegurar y fortalecer el acceso a la justicia.

Pues bien, en lo que concierne a la participación pública en asuntos de carácter medioambiental, las leyes autonómicas en materia de ordenación territorial y elaboración de los respectivos planes urbanísticos prescriben, en general, la intervención y colaboración de los sujetos privados en la actividad administrativa urbanística, así como reglamentan la posibilidad de celebración de convenios urbanísticos incluso con particulares o entidades privadas.

A título de ejemplo[213], el **Decreto Legislativo 1/2010, de 18 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística de Castilla la Mancha, establece en el art. 8º el principio de participación de los sujetos privados en la actividad administrativa urbanística[214]. Además, los arts. 11 y siguientes del mismo normativo reglamentan la negociación y formalización de convenios urbanísticos, con personas públicas o privadas, para su colaboración en el mejor y más eficaz desarrollo de la actividad administrativa urbanística[215]. Dichos** convenios tendrán a todos los efectos carácter jurídico-administrativo (art. 13).

---

[212] Sobre el Convenio de Aarhus, véase HALLO, Ralph y SANCHIS MORENO, Fe, *La aplicación del Convenio de Aarhus en la UE y en España*, 2007, disponible en el siguiente enderezo electrónico, http://www.ecologistasenaccion.org/IMG/pdf_Aarhus_booklet_ES.pdf, accedido el 29 de abril de 2011.

[213] En el mismo sentido véase también el art. 7 de la **Ley 2/2001, de 25 de junio, de Ordenación Territorial y Régimen Urbanístico del Suelo de Cantabria; el art. 4 de la** Ley 10/1998, de 5 de diciembre, de Ordenación del Territorio de la Comunidad de Castilla y León; el art. 7 del Decreto Legislativo 1/2004, de 22 de abril, en materia de ordenación del territorio y urbanismo del Principado de Asturias; el art. 9 del Decreto Legislativo 1/2005, de 10 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo de la Región de Murcia. En términos generales véase el art. 4 del Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de suelo.

[214] **Decreto Legislativo 1/2010, de 18 de mayo relativo a la Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística de Castilla la Mancha: *Artículo 8.*** *La participación de los sujetos privados en la actividad administrativa urbanística. 1. En la gestión y el desarrollo de la actividad de ordenación territorial y urbanística, la Administración actuante deberá fomentar y, en todo caso, asegurar la participación de los ciudadanos y de las entidades por éstos constituidas para la defensa de sus intereses, así como velar por sus derechos de información e iniciativa.*

[215] **Decreto Legislativo 1/2010, de 18 de mayo relativo a la Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística de Castilla la Mancha: *Artículo 11.*** *El concepto, los principios, el objeto y los límites de los convenios.1. La Comunidad Autónoma y los Municipios podrán suscribir, conjunta o separadamente, y siempre en el ámbito de sus respectivas esferas de competencias,*

Pues bien, constituyendo la participación de los ciudadanos un principio regulado en la normativa de ordenación del territorio española, que además se ve reforzado por la Ley 27/2006, de 18 de Julio[216], en términos genéricos para las materias relativas al medio ambiente, consideramos pertinente y útil que la deseada participación se realice a través de la mediación, con intervención de un mediador, o equipo de mediadores, con competencia para fomentar el diálogo entre el poder público, ciudadanos y entidades interesadas, e impulsar que compartan la información relativa a la materia en discusión y construyan un acuerdo que sea del interés de todos y también de la sociedad en general.

No debe olvidarse que la participación de los ciudadanos en el ámbito ambiental y urbanístico es una realidad legal, que incluso viene siendo potenciada por la Unión Europea. Por lo tanto, la aplicación de la mediación constituiría, en nuestra opinión, el medio más eficaz para concretar y llevar a cabo dicha participación e intervención, en la medida que permitiría la intervención de diversos agentes y entidades interesadas a través del diálogo, construyéndose convenios con base en un acuerdo común.

Consideramos, así, que la posibilidad **relativa a la aplicación de la mediación para la conclusión de procedimientos administrativos, debería ser fomentada en todas las leyes autonómicas en materias ambientales y urbanísticas susceptibles de transacción.**

---

convenios con personas públicas o privadas, tengan éstas o no la condición de propietarios de los terrenos correspondientes, para su colaboración en el mejor y más eficaz desarrollo de la actividad administrativa urbanística.

2. La negociación, la formalización y el cumplimiento de los convenios urbanísticos a que se refiere el número anterior se rigen por los principios de transparencia, publicidad y, cuando proceda, concurrencia.

[216] Ver arts. 16 y ss. de la Ley 27/2006, de 18 de Julio relativos al derecho de participación pública en asuntos de carácter medioambiental.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO

CÉSAR CHAVES PEDRÓN
ESPAÑA

LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO

CÉSAR CHAVES PEDRÓN
ESPAÑA
Cesar.Chaves@uv.es

Abogado. Profesor Asociado de Derecho Penal
Universidad de Valencia

ABSTRACT.- One area of great conflict and the prison needed to reduce violence mediation and hence the conflict. The mediator is key to leading a process to reach an agreement among people that are unavoidable in a closed environment such as prison. Also, if a conflict is not resolved through mediation, as usual is that it is latent and that generate more conflicts with the legal consequences that entails; sanctions worse appraisal of behavior ratings when making the joint treatment for ordinary permits output and grade progressions or regressions in that harden mode of life in prison.

1.- INTRODUCCIÓN.

La realidad penitenciaria requiere una propuesta de solución de conflictos distinta a la intervención disciplinaria normativamente establecida. Una prisión saturada y con una población reclusa cada vez más heterogénea y multicultural propicia situaciones de constante conflicto que sólo podrán resolverse por parte de las personas implicadas; una solución como es la aplicación del régimen disciplinario, cuando el hecho sea constitutivo de infracción, no va a ser la respuesta definitiva a dicho conflicto. Únicamente conseguirá mantener el orden a través de la sanción pero dejando latente el conflicto que, a buen seguro, surgirá nuevamente a la mínima ocasión. La ordenada convivencia tendrá más posibilidades de ser real cuando las partes hayan resuelto sus diferencias y tomado los acuerdos a los que ellas mismas puedan llegar. Una vez conseguido el acuerdo, gracias a la mediación, también se logrará una conducta más respetuosa en la prisión y, por tanto, una mayor progresión penitenciaria en orden a conseguir la pretendida reinserción social porque los internos, entre otras cosas tendrán una mejor relación interpersonal. Todo esto incidirá, también, en el entorno social, pues, a menor conflicto y mayor satisfacción de las personas involucradas en él, mejor clima social.

2.- CONFLICTOS INTERPERSONALES EN PRISIÓN.

La situación penitenciaria supone una fuente de conflictos entre los internos por diversas cuestiones. La primera es la dificultad de adaptación a un medio totalmente distinto y desconocido para las personas que ingresan por primera vez. Pero además de tratarse de un medio desconocido, también existen unas cuestiones que dificultan la convivencia. En primer lugar, el llamado código de conducta carcelario, algo paralelo al régimen ordinario establecido en la legislación penitenciaria, y que es impuesto por los propios internos. Este llamado código carcelario hace asumir a los internos unas normas de conducta para evitar la presión constante por parte del resto. Sin embargo, estas propias reglas de comportamiento generan una gran cantidad de conflictos que, en la mayoría de los casos, se resuelve de manera violenta o bien queda latente. No resulta ocioso mencionar que el conflicto quedará latente debido a los sentimientos negativos que genera y, en consecuencia, se considerará al otro interno como parte contraria. Si esta situación no se soluciona quedará perpetuada por el resto del tiempo del internamiento.

Otra de las cuestiones que incide considerablemente es la imposibilidad de evitarse en el momento de mayor intensidad de alteración emocional. La persona se encuentra en un espacio cerrado y hacinado sin intimidad, y ello está unido a la desconfianza en la administración penitenciaria para poner en su conocimiento cualquier circunstancia que les afecte[217]. También es destacable la repercusión psicológica de la privación de

[217] Más ampliamente, véase, Ríos Martín, J.C.; Pascual Rodríguez, E.; Bibiano Guillén, A. *La mediación penitenciaria. Reducir violencias en el sistema carcelario*, Madrid 2005, pp. 20 y ss.

libertad que produce en la casi totalidad de la población reclusa como ansiedad, estrés y depresión, además de otros casos más graves de enfermedades y trastornos mentales. También debe destacarse que sufrirán alteraciones físicas (atrofias sensitivas – vista y oído -) y el alejamiento progresivo, en muchos casos, de la familia y, por tanto, del apoyo familiar necesario para soportar su vida penitenciaria y favorecer una pretendida reinserción social. Todo ello unido al distanciamiento del círculo social al que pertenecían las personas antes del ingreso en prisión, así como la pérdida de la relación laboral que mantenían hasta su reclusión[218].

Estas cuestiones que se acaban de resaltar impregnan una vida penitenciaria con gran riesgo de conflictos entre los internos de un centro penitenciario.

3.- CONSECUENCIAS JURÍDICAS DE LOS CONFLICTOS EN PRISIÓN.

Los conflictos generados en prisión entre los internos acarrean unas consecuencias jurídicas que pueden condicionar enormemente la vida penitenciaria de las personas que se hallan privadas de libertad.

En primer lugar, y como más destacable, la sanción disciplinaria. Este recurso es utilizado por la administración penitenciaria para mantener el orden en sus centros penitenciarios. Respecto del elenco de sanciones que contempla la legislación penitenciaria española, debe ser destacada la sanción de aislamiento en celda por ser la más grave. Se ejecuta llevando a los internos sancionados al módulo de aislamiento para ocupar una celda en solitario, con la única posibilidad de salida de ésta, para paseo, de dos horas al día. Situación de difícil compatibilidad con la finalidad resocializadora de la prisión[219].

Otra de las consecuencias es la declaración de los internos como incompatibles. La consecuencia que producirá será un cambio de módulo, además, de la limitación de acceso a determinadas zonas de la prisión, como áreas comunes, para evitar la confrontación si se encuentran. Pero, más allá de la imposibilidad de acceder a las zonas reseñadas, quizá lo más importante sea la valoración negativa que al efecto podrá hacer la Junta de Tratamiento en los expedientes de clasificación o de concesión de permisos ordinarios de salida.

Tampoco debemos pasar por alto la posibilidad que un conflicto haya tenido unas consecuencias graves como para que los internos puedan ser clasificados en primer grado penitenciario y su consideración, en España, como FIES-CD (grupo 1 de control directo), lo que dificultará la posibilidad de ostentar una función propia de un preso de confianza y, por ello, menor posibilidad en la progresión de grado.

La sanción como consecuencia de aplicar el régimen disciplinario es otra de las consecuencias en prisión, pues, éste rige para todos los internos con independencia de su situación (preventivo o penado), con la única excepción de los internos de psiquiátricos penitenciarios (tal y como dispone el artículo 188.4 del Reglamento Penitenciario)[220]. Las sanciones supondrán la valoración negativa de la Junta de Tratamiento a la hora de conceder permisos de salida ordinarios, y la ya referida clasificación penitenciaria.

4.- MEDIACIÓN PENITENCARIA.

La solución de conflictos surgidos en prisión a través de la mediación no se encuentra regulada en la legislación penitenciaria española. Una vía que sólo puede considerarse positiva - pues, en el caso de no llevarse a cabo con éxito, continuaría el expediente disciplinario contra los internos que pudieran ser sancionados por un incidente - debería encontrar acomodo en la Ley Orgánica General Penitenciaria (LOGP) y el Reglamento Penitenciario (RP) que la desarrolla. La cada vez más incipiente realidad jurídica en la que los conflictos tratan de

---

[218] Tanto es así que para paliar el impacto negativo que supone el ingreso en prisión en España la DGIP – ahora SGIP - ha dictado la Instrucción 14/2011 sobre protocolo de acogida al ingreso en el medio penitenciario. A través de esta Instrucción se trata de proporcionar una atención individualizada de información, orientación y tranquilidad sobre el ingreso en prisión.

[219] Vid. Pérez Cepeda, A. I.; Fernández García, J. *Lecciones y materiales para el estudio del derecho penal. Tomo VI*, *Derecho Penitenciario*, coordinador: Berdugo Gómez de la Torre, I. Madrid 2010, p. 143.

[220] Vid. Cervelló Donderis, V. *Derecho penitenciario*, 2ª ed. Valencia 2006, p. 273.

solucionarse a través de la mediación, no puede dejar de lado un ámbito especialmente complicado y conflictivo como el penitenciario. Esta pretensión viene reforzada por el artículo 56.2 de las Reglas Penitenciarias Europeas, donde se establece que las Autoridades Penitenciarias deben recurrir, en la medida de lo posible, a los mecanismos de restauración y de mediación para resolver sus diferencias con los internos y las disputas entre estos últimos.

4.1.- Concepto y objetivos.

La mediación podemos considerarla como el procedimiento que posibilita la resolución de un conflicto de manera pacífica, a través del diálogo, cuando las personas no son capaces de resolverlo por sí mismas. Como se ha ido exponiendo anteriormente, el ámbito penitenciario es un claro ejemplo de imposibilidad de solución de un conflicto por parte de las personas que se ven involucradas, por ello, necesitan un medio que les ayude a conseguir ese fin.

Los objetivos de la mediación penitenciaria parten de una necesaria premisa como es la asunción de la responsabilidad que cada cual tiene en el conflicto protagonizado. Después, debe haber un reconocimiento de la verdad, algo que es contrario a la conducta penitenciaria derivada del comentado código de conducta carcelaria. Por ello, los internos deben asumir una actitud basada en ese reconocimiento de la verdad. Una vez conseguida esta base, se pretende la adquisición, por los internos, de habilidades de comunicación para una mayor relación dialogada interpersonal. Esto último proporcionará técnicas de escucha a la otra persona para comprender su conducta. A continuación es necesario el aprendizaje de la solución pacífica de los conflictos[221]. Todas las cuestiones van a incidir positivamente en el tratamiento penitenciario y las consecuencias que éste genera cuando se cumple. Pero no sólo se trata de una consecuencia tractamental, también de una convivencia pacífica en prisión, pues, hay grandes posibilidades de evitación de reincidencias disciplinarias con las consecuencias que ello comporta y evitará nuevos conflictos.

También desde un punto de vista social es interesante la mediación, pues, propone una solución participativa del conflicto. Todo ello realizado con técnicas y operativos informales (no judiciales) en orden a dar satisfacción a las personas en conflicto, porque mejora sus relaciones interpersonales. Además mejorará el clima social, por tanto, también beneficia a la comunidad[222]

Por último, y no por ello menos importante, se conseguirá un objetivo de beneficio personal en los internos, debido a que no sufrirán sanciones, reducción de perjuicios psicológicos (ansiedad, depresión, etc.), mejora del control personal y valoración positiva por parte de la administración penitenciaria y autoridad judicial competente.

4.2. Fases de la mediación.

Las fases de la mediación penitenciaria se van a denominar de forma diferente o, incluso, estructurar en más o menos fases, según los profesionales que lo lleven a cabo. No obstante, con independencia de posibles variaciones, todas pueden sintetizarse en parámetros comunes.

En primer lugar, es necesaria una primera fase de acogida e información en la cual no sólo se informa a los internos de cómo es un proceso de mediación (voluntario, para que ellos alcancen un acuerdo y solucionen, así, el conflicto y cómo es la figura del mediador), también recabar información sobre el conflicto y generar confianza en el proceso. Todo esto debe ir acompañado necesariamente de una escucha activa, por parte del mediador, para que los internos se sientan apoyados emocionalmente. Posteriormente se pasa a una fase de aceptación y compromiso del proceso de mediación. Tercera fase consistente en el encuentro dialogado y negociación[223]. En este momento los internos expresan los motivos del conflicto, tratan de entender la conducta del otro, siempre

[221] Vid. Ríos Martín, J. C.; Pascual Rodríguez, E.; Bibiano Guillén, A. *op. cit.*, pp. 30 y 31.

[222] Vid. García-Pablos de Molina, A. *Criminología. Una introducción a sus fundamentos teóricos.* 6ª edición, Valencia 2007, p. 646.

[223] El proceso de diálogo aporta amplios beneficios a las partes. Así, Gordillo Santana, L. F. *La justicia restaurativa y la mediación penal*, Madrid 2007, p. 60.

ayudados por el mediador, y llegan a un acuerdo que firman tras redactarlo el mediador[224]. Por último dos fases más, una de supervisión de cumplimiento del acuerdo y otra de evaluación personal del aprendizaje que los internos del programa han obtenido del mismo (estrategias para resolución de conflictos, habilidades de comunicación, etc.). Hay quien divide las fases en presentación y contextualización del proceso; identificación del problema; análisis y negociación; concreción del acuerdo y, por último, redacción del acuerdo[225]. En todo caso, posiblemente las diferencias vengan más por el tipo de ámbito donde se desarrollan (penitenciaria o penal), pero la estructura de las fases de mediación conducen a un mismo propósito con una casi idéntica conducción del proceso.

4.3. El mediador.

La figura del mediador debe tener unas condiciones formales respecto de su capacitación acreditada por la formación obtenida[226]. Una vez tiene la habilitación exigida debe reunir una serie de condiciones que faciliten el proceso de mediación. Estas condiciones no sólo son las propias del mediador, que se comentarán más adelante, sino que también debe asegurarse que las dos partes implicadas participan de forma voluntaria, no recibir remuneración de ninguna de las partes, velar para que las partes tomen sus propias decisiones con la información completa y finalizar el proceso de mediación dentro del plazo previsto[227]. Para no olvidar las condiciones propias del mediador debemos comentarlas en este momento. En primer lugar la confidencialidad respecto de lo dicho por las partes en el proceso, sólo con acuerdo de ambas partes podría revelar el contenido[228]. En segundo lugar la imparcialidad respecto de las partes, e íntimamente ligado a este aspecto la neutralidad respecto de los acuerdos. Pero estas condiciones no bastan para el éxito del proceso, además, resulta necesario que la figura del mediador tenga empatía hacia las partes, flexibilidad para adaptarse a las diferentes situaciones según las personas que a él acuden; también el mediador debe ser creativo para transformar el conflicto en oportunidades y extraer lo mejor en cada situación; por último, escucha activa y asertividad como forma de afrontar un problema[229].

Todas estas características deben estar presentes en toda persona que ostente la condición de mediadora y, sólo así, podrá afrontar un proceso en el que verdaderamente ayudará a las partes que a ella han acudido.

4.4. Consecuencias de la mediación. Personales y legales.

Las consecuencias personales son importantes, pues, baja la ansiedad, reducción de sanciones que comportará una mejor valoración por parte de la administración penitenciaria y las autoridades judiciales, no repercutirá negativamente en la familia cualquier sanción que se le imponga al interno; no habrá restricciones de derechos que conlleva toda sanción; obtendrá aprendizajes tractamentales y aumentará la percepción de control personal sobre la propia vida[230].

Respecto de las consecuencias legales podemos destacar, no sólo la mayor facilidad de acogerse a figuras penitenciarias que pueden facilitar la salida del interno de prisión (permisos, tercer grado, libertad condicional),

---

[224] Así son definidas las fases en mediación penitenciaria por Ríos Martín, J. C.; Pascual Rodríguez, E.; Bibiano Guillén, A. *op. cit.*, pp. 35 y ss.

[225] Otra división de fases hacen Magro Servet, V.; Hernández Ramos, C.; Cuéllar Otón, J.P. *Mediación penal. Una visión práctica desde dentro hacia fuera*, Alicante 2011, pp. 20 y ss.

[226] Véase, Magro Servet, V.; Hernández Ramos, C.; Cuéllar Otón, J.P. op. cit., Alicante 2011, pp. 25 y ss.

[227] Vid. Barona Vilar, S. directora, VV.AA. *La mediación penal para adultos. Una realidad en los ordenamientos jurídicos. (Experiencias en España, EEUU, Inglaterra y Gales, Países Escandinavos, Francia, Alemania, Portugal, Brasil y Chile).*

[228] Vid. Magro Servet, V.; Hernández Ramos, C.; Cuéllar Otón, J.P. op. cit., Alicante 2011, p. 25.

[229] Véase, Gordillo Santana, L. F. op. cit., Madrid 2007, pp. 220 y ss.

[230] Vid. Ríos Martín, J. C.; Pascual Rodríguez, E.; Bibiano guillén, A. *op. cit.*, pp. 31 y 32.

también supondrá la suspensión y reducción de las sanciones. En España, esta última parte se puede establecer a través de la interpretación de los artículos 42.6 y 43.2 de la LOGP y 255 y 256 del RP. Como se acaba de exponer se trata o bien de suspensión de la sanción, o bien de reducción de la misma o de sus plazos de cancelación o la revocación de ésta. No obstante, nos encontramos con algunas resoluciones judiciales que revocan la sanción por haber participado con éxito en el proceso de mediación y haber resuelto el conflicto, tal y como prevé el artículo 256 del RP[231].

5.- CONCLUSIONES.

La persona que ingresa en prisión, particularmente la que lo hace por primera vez, experimenta unos sentimientos de temor, ansiedad, estrés y depresión por tratarse de un medio desconocido y hostil. Además, se produce una pérdida de relaciones sociales, laborales, sentimentales y alejamiento de la familia. Todo ello agrava una conducta más hostil y violenta. Estas cuestiones unidas a un comportamiento propio de prisión como es el llamado código carcelario, van a suponer la continua generación de conflictos.

No existe posibilidad de evitación de la persona con la que se ha tenido el conflicto por tratarse de un medio cerrado y hacinado. Por tanto, si el conflicto no se soluciona de manera pacífica quedará latente y sólo traerá como consecuencia el intento de solventarlo por medios violentos.

La participación en conflictos podrá tener como consecuencias sanciones, traslados, regresiones de grado; en definitiva unas limitaciones, legales, de derechos y repercusiones negativas familiares.

La mediación es un medio para reducir la violencia en prisión y propiciará unos efectos personales en los internos, pues, mejorará las habilidades de diálogo, aprendizaje de tratamiento penitenciario, valoración propia como persona individual,

Todo este proceso de mediación deberá conducirlo una persona preparada a través de la formación exigida, pero además necesita una actitud de imparcialidad respecto de los intervinientes; neutralidad respecto del acuerdo; flexibilidad ante las distintas situaciones producidas por la variedad de personas que pueden participar (diferentes temperamentos, actitud, entendimiento, etc.); creatividad para transformar el conflicto en una oportunidad positiva de cambio, escucha activa, empatía y asertividad.

La mediación es un proceso absolutamente necesario para reducir la conflictividad y violencia en prisión, y conseguir reducir el impacto negativo que produce el internamiento en un centro penitenciario, además de ayudar a la reinserción con una conducta positiva ante los conflictos.

[231] Más ampliamente, Autos del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Madrid nº 1 de 03-08-2007 y 13-06-2008.

BIBLIOGRAFÍA.-

- BARONA VILAR, SILVIA. *La mediación penal para adultos. Una realidad en los ordenamientos jurídicos (Experiencias en España, EEUU, Inglaterra y Gales. Países Escandinavos, Francia, Alemania, Portugal, Brasil Y Chile).* VV.AA. Directora: Barona Vilar, S. Tirant lo Blanch. Valencia 2009.

- BIBIANO GUILLÉN, ALFONSO. *La mediación penitenciaria. Reducir violencias en el sistema carcelario.* Colex. Madrid 2005.

- CERVELLÓ DONDERIS, VICENTA. *Derecho penitenciario.* 2ª edición. Tirant lo Blanch. Valencia 2006.

- CUÉLLAR OTÓN, JUAN PABLO. *Mediación penal: "Una visión práctica desde dentro hacia fuera".* ECU (Editorial Club Universitario). Alicante 2011.

- FERNÁNDEZ GARCÍA, JULIO. *Lecciones y materiales para el estudio del Derecho Penal. Volumen VI, Derecho Penitenciario.* Coordinador: Berdugo Gómez de la Torre, I. Iustel. Madrid 2010.

- GARCÍA-PABLOS DE MOLINA, ANTONIO. *Criminología. Una introducción a sus fundamentos teóricos.* 6ª edición. Tirant lo Blanch. Valencia 2007.

- GORDILLO SANTANA, LUIS F. *La justicia restaurativa y la mediación penal.* Iustel. Madrid 2007.

- HERNÁNDEZ RAMOS, CARMELO. *Mediación penal: "Una visión práctica desde dentro hacia fuera".* ECU (Editorial Club Universitario). Alicante 2011.

- JUANATEY DORADO, CARMEN. *Manual de derecho penitenciario.* Iustel. Madrid 2011.

- MAGRO SERVET, VICENTE. *Mediación penal: "Una visión práctica desde dentro hacia fuera".* ECU (Editorial Club Universitario). Alicante 2011.

- PASCUAL RODRÍGUEZ, ESTHER. *La mediación penitenciaria. Reducir violencias en el sistema carcelario.* Colex. Madrid 2005.

- PÉREZ CEPEDA, ANA ISABEL. *Lecciones y materiales para el estudio del Derecho Penal. Volumen VI, Derecho Penitenciario.* Coordinador: Berdugo Gómez de la Torre, I. Iustel. Madrid 2010.

- RÍOS MARTÍN, JULIÁN CARLOS. *La mediación penitenciaria. Reducir violencias en el sistema carcelario.* Colex. Madrid 2005.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA COMUNIDADE DA VILA CRUZEIRO/PORTO ALEGRE: UMA NOVA FERRAMENTA DE PACIFICAÇÃO SOCIAL.

Conrado Paulino da Rosa
Dúnia de Oliveira Barbosa
Tássia Rafaele Leipnitz Rauber
BRASIL

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA COMUNIDADE DA VILA CRUZEIRO/PORTO ALEGRE: UMA NOVA FERRAMENTA DE PACIFICAÇÃO SOCIAL.

Conrado Paulino da Rosa 1
Dúnia de Oliveira Barbosa 2
Tássia Rafaele Leipnitz Rauber 3
BRASIL
trlrauber@hotmail.com

1 Advogado. Mediador de conflitos. Vice Presidente do Instituto Brasileiro de Direito de Família – IBDFAM/Secção do Rio Grande do Sul. Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, com defesa realizada na Università Degli Studi di Napoli Federico II, em Nápoles, Itália. Professor do Centro Universitário Ritter dos Reis – UNIRITTER, em Porto Alegre e Canoas. Professor da ESADE Laureate International Universities, em Porto Alegre. Professor convidado da Maestría Latinoamericana Europea en Mediación y Negociación, Asoc. Civil Programas de Estudios de Postgrado-Institut Universitaire Kurt Bösh (APEP-IUKB), em Buenos Aires – Argentina. Diretor da OSCIP "Desatando nós e formando laços", formada por Mediadores do Estado do Rio Grande do Sul.

2 Aluna do oitavo eixo do curso de graduação em Direito do Centro Universitário Ritter dos Reis – UNIRITTER. Bolsista no Projeto de Extensão "Mediação de Conflitos na Comunidade da Vila Cruzeiro" – UNIRITTER. Integrante do Núcleo de Mediação de Conflitos do Serviço de Assistência Judiciária Gratuita - SAJUIR/UNIRITTER.

3 Aluna do oitavo eixo do curso de graduação em Direito do Centro Universitário Ritter dos Reis – UNIRITTER. Bolsista no Projeto de Extensão "Mediação de Conflitos na Comunidade da Vila Cruzeiro" – UNIRITTER. Bolsista no Projeto de Iniciativa Discente "Justiça Restaurativa: a afirmação dos direitos humanos nos casos de bullying escolar" - UNIRITTER. Integrante do Núcleo de Mediação de Conflitos do Serviço de Assistência Judiciária Gratuita - SAJUIR/UNIRITTER. Mediadora de conflitos do Grupo de Mediação do Serviço de Assistência Judiciária Gratuita - SAJU/UFRGS.

RESUMO

O Projeto de Extensão "Mediação de Conflitos na Vila Cruzeiro" trata-se de uma iniciativa de um grupo de acadêmicos de Direito e estagiários de Psicologia, coordenado por um professor do Curso de Direito e com formação em mediação, que objetiva promover o acesso à justiça em uma comunidade carente da Cidade de Porto Alegre, que fica no sul do Brasil. Com o empoderamento local, realizado a partir de diversas instituições da comunidade, disponibiliza-se o atendimento de mediações em situações conflitivas na área de família, sucessões e em conflitos de vizinhança. Com a realização das mediações em local próximo do cidadão, existe uma aproximação do Estado com o cidadão, bem como a inserção da cultura da pacificação nos envolvidos.

Palavras-chave: Mediação. Conflitos. Vila Cruzeiro.

1 INTRODUÇÃO

Um conjunto populacional considerado como um todo em virtude de aspectos geográficos, econômicos e culturais comuns. Um corpo social que em relação a Porto Alegre representa aproximadamente 9% da população; uma das mais populosas e grandes vilas, que agregam outras 40 vilas de nossa cidade. O IBGE estimou, através do Censo 2010, que a sua população chegou a 120.404 (cento e vinte mil e quatrocentos e quatro) pessoas, fazendo parte vilas situadas nos bairros: Santa Tereza, Cristal, Medianeira, Teresópolis e Nonoai[232].

[232] Dados obtidos no Anuário Estatístico 2010, da Prefeitura de Porto Alegre/RS. Disponível em: <http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/anuario/usu_doc/anuario_completo_-_final_2010_com_capa.pdf>. Acesso em: 06 maio 2012.

A Grande Cruzeiro[233] se caracteriza pela concentração de subabitações, as quais devido a diversos problemas geológicos foi classificada como área de risco. Apenas 76% dessa região possui abastecimento de água. E, o número de crianças e jovens que não frequentam a escola é apresentado como o segundo maior de Porto Alegre. Fatores como estes acabam implicando, muitas vezes, na captação de jovens para o narcotráfico, pois de alguma forma necessitam constituir uma renda[234].

Nesse contexto, o Projeto de Extensão Mediação de Conflitos na Comunidade da Vila Cruzeiro[235] atua para expansão e disseminação da cultura da mediação, promovendo o tão almejado acesso à justiça em uma comunidade com múltiplas carências.

O direito de acesso à justiça é o mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno e igualitário, ou seja, de um Estado democrático de direito que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos[236]. Na doutrina jurídica brasileira, a terminologia acesso à justiça refere-se ao acesso à ordem jurídica justa, não se coadunando apenas com a mera admissão ao processo ou possibilidade de ingresso em juízo[237]. De acordo com Cintra, Grinover e Dinamarco[238] o acesso à justiça significa a admissão de pessoas e causas ao processo, *universalidade da jurisdição*; garantindo-se a observância das regras que norteiam o processo, *devido processo legal*; em meio ao qual as partes possam participar de maneira ativa, por meio do *diálogo*, para a formação do convencimento do juiz, *contraditório*; de forma que seja preparada uma solução justa, capaz de eliminar todos os resíduos de insatisfação, *pacificação com justiça*.

Um aspecto de extrema relevância é que a acepção de acesso à justiça engloba meios alternativos ao sistema tradicional de justiça, representados essencialmente pela conciliação, mediação e arbitragem. Os cidadãos devem ter em mente que o acesso à justiça subtende a ideia de acesso ao direito, não sendo apenas e unicamente o acesso ao judiciário. Assim, falar em acesso à justiça é, fundamentalmente, falar em consciência de cidadania e em participação[239].

O povo deve ser instruído para que possa, por exemplo, conhecer o direito e saber onde concretizar esse direito, não somente recorrendo ao juiz como aquele que tem a posse da justiça, mas também a buscando por meio dos mecanismos alternativos de pacificação social. Sempre que possível o cidadão deve participar. Deve forçar a sua inserção na vida social, fazendo com que suas vontades sejam preponderadas e seus interesses assim

---

[233] AVILA, Fátima; ARAUJO, Jeferson Raquim. **Vilas da grande Cruzeiro**. Unidade Editorial SMC, Porto Alegre, 2006, p.35.

[234] AVILA, Fátima; ARAUJO, Jeferson Raquim. **Vilas da grande Cruzeiro**. Unidade Editorial SMC, Porto Alegre, 2006, p.36-37.

[235] O Projeto de Extensão Mediação de Conflitos na Comunidade da Vila Cruzeiro, ligado institucionalmente ao Centro Universitário Ritter dos Reis (UniRitter), trata-se de uma iniciativa de um grupo de acadêmicos de Direito e estagiários de Psicologia, coordenado por um professor do Curso de Direito e com formação em mediação, que objetiva promover o acesso à justiça. Com o empoderamento local, realizado a partir de diversas instituições da comunidade, disponibiliza-se o atendimento de mediações em situações conflitivas na área de família, sucessões e em conflitos de vizinhança. Com a realização das mediações em local próximo do cidadão, existe uma aproximação do Estado com o cidadão, bem como a inserção da cultura da pacificação nos envolvidos.

[236] CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988, p.12.

[237] CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 25.ed. São Paulo: Malheiros, 2009, p.39.

[238] CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 25.ed. São Paulo: Malheiros, 2009, p.40.

[239] "Participação é uma palavra latina cuja origem remonta ao século XV. Vem de *participatio, participacionis, participatum*. Significa "tomar parte em", compartilhar, associar-se pelo sentimento ou pensamento. Entendida de forma sucinta, é a ação de indivíduos e grupos com o objetivo de influenciar o processo político. De modo amplo, "a participação é a ação que se desenvolve em solidariedade com outros no âmbito do Estado ou de uma classe, com o objetivo de modificar ou conservar a estrutura (e portanto os valores) de um sistema de interesses dominantes" (AVELAR, Lúcia e CINTRA, Antônio Octávio (Orgs). **Sistema político brasileiro:** uma introdução. Rio de Janeiro: Fundação Konrad-Adenauer-Stiftung; São Paulo: Fundação UNESP Ed., 2004, p.5).

como os dos demais cidadãos, sejam reconhecidos. Afinal, se o próprio cidadão não lutar por seu espaço no cenário decisório, quem detém o poder também não o fará.

Nesse contexto, a mediação comunitária atua de forma a criar uma participação popular na política urbana, pois é uma importante ferramenta para a promoção do empoderamento e da emancipação social. Enxerga-se uma nova maneira de tratar as relações humanas levando em consideração que cada região é *sui generis* e tem necessidades próprias.

Cabe destacar, que a mediação não exclui a atividade jurisdicional. Ao contrário, seu principal objetivo, através do mediador, é proporcionar meios para que os cidadãos possam discutir seus conflitos, de forma pacífica, encontrando solução para os mesmos.

> O mediador portanto é primeiramente alguém que faz comunicar, que faz passar uma corrente. Aquele que não tem este desejo primeiro de criar ligações não pode tornar-se um bom mediador no domínio em que habitualmente se situa o papel do mediador: o dos conflitos. Se alguém não tem inventividade suficiente e imaginação para criar ligações, como poderá ter a criatividade necessária para desembaraçar um conflito? E compreende-se que a terceira pessoa, em mediação, mesmo não intervindo como juiz ou árbitro, não é no entanto uma pura presença passiva[240].

Sabe-se que o conflito é inerente a todo desenvolvimento de uma sociedade que se encontra em constante evolução. Na Vila Cruzeiro trabalha-se principalmente com a cultura da mediação prévia, para desenvolver uma forma de autogestão de conflitos, sem que haja necessidade de levar ao judiciário mágoas mal resolvidas. Dessa forma, o Projeto de Extensão Mediação de Conflitos na Comunidade da Vila Cruzeiro é um grande potencial transformador, pois articula a disseminação de informação jurídica, mediação de conflitos e as redes sociais, tendo como protagonistas e parceiros membros da própria comunidade com o objetivo maior de ampliar o acesso à justiça daquelas pessoas que não dispõe de informação adequada ou de meios para tal.

2 MATERIAL E METODOLOGIA

O projeto é desenvolvido por uma equipe interdisciplinar de cinco acadêmicos, do Curso de Direito e da Psicologia, coordenado por um professor do Curso de Direito com formação em mediação, que, inicialmente realizou estudos acerca da temática da mediação de conflitos. Em um segundo momento, buscou-se a formação de uma rede de contatos com entidades da Vila Cruzeiro para multiplicação da mediação na comunidade. O último estágio do trabalho pressupõe que, a partir do empoderamento local, os acadêmicos possam realizar mediações em situações conflitivas na comunidade sejam na área de família, sucessões e, até mesmo, em conflitos de vizinhança.

Confeccionou-se, também, material para realização de oficinas e planeja-se outros materiais que servirão de apoio às atividades a serem desenvolvidas em escolas e nas entidades. Conseguiu-se aproximação com o CRAS Cruzeiro e instituições ligadas a ele, bem como se iniciou um contato com o Colégio Venezuela, a fim de disseminar a cultura da mediação na escola. O projeto encontra-se bem próximo de realizar mediações na comunidade, devido ao contato com essas novas e dispostas instituições. Oportunidades estão surgindo e está-se aproveitando. A fase inicial foi ótima para mostrar ao grupo o que estava por vir, e felizmente, começou-se a colher frutos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O projeto encontra-se em fase de implementação da mediação na Vila Cruzeiro. Já conseguiu-se lograr êxito em relação à aceitabilidade das instituições, associações e demais redes da comunidade, inclusive recebeu-se auxílio do grupo da Justiça Restaurativa que atuou na mesma comunidade no ano de 2011.

O trabalho está em um processo de apresentação da mediação para os moradores da Vila Cruzeiro, com apoio das diversas instituições da comunidade, através da distribuição de folders, cartazes, oficinas e palestras com o intuito de esclarecer o funcionamento da mediação, o papel do mediador, bem como as vantagens da utilização deste meio alternativo de gerenciamento de conflitos, tendo como fim último a pacificação social na Vila Cruzeiro.

Avalia-se que será possível obter resultados tão satisfatórios quanto os já alcançados dentro da UniRitter, no Escritório-Modelo do Núcleo de Prática Jurídica do UniRitter/SAJUIR.

[240] SIX, Jean-françois. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001, p.237.

4 CONCLUSÃO

O conceito ou ideal de justiça está muito além da lei, bem como o acesso à justiça não é somente a possibilidade de ingressar em juízo. Na perspectiva dos direitos humanos, a mediação é, sem sombra de dúvidas, uma via possível de concretização do acesso à justiça. Destaca-se que este meio alternativo ao sistema tradicional de efetivação do acesso à justiça não dispensa o exercício da jurisdição, pois este é essencial e necessário para o equilíbrio da sociedade. Contempla-se um espaço de atuação preventiva e multidisciplinar que substitui e complementa o sistema do Estado.

É necessária a criação de políticas públicas com programas sociais de base, em parceria com a sociedade e instituições especializadas na defesa e promoção dos direitos humanos. A superação das barreiras do acesso à justiça é um trabalho lento e constante, que exige o engajamento de toda a sociedade. Para tanto, é necessário promover a concretização de uma justiça participativa e a disseminação de meios alternativos de acesso à justiça, como a mediação de conflitos.

Portanto, o Projeto de Extensão Mediação de Conflitos na Comunidade da Vila Cruzeiro entende que a mediação não é simplesmente uma técnica, mas sim, um instrumento que colabora para a construção da cultura de direitos, levando em consideração a luta pelo reconhecimento da dignidade da pessoa humana e dos direitos iguais e inalienáveis que constituem o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo, conforme exposto no preâmbulo da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Faz-se necessário o reconhecimento dos direitos civis e políticos, econômicos, sociais e culturais, para que o cidadão possa, de fato, efetivar tais direitos e exercer a cidadania.

Apesar de existirem projetos que visam melhorar a qualidade de vida dos moradores, bem como suprir algumas necessidades da Vila Cruzeiro, ainda é muito pouco perante a extensão desta comunidade, a qual abarca partes de cinco bairros de Porto Alegre. Por isso entende-se ser importante a proposta do projeto, que é apresentar a mediação como uma forma de gerenciamento dos conflitos existentes nesta comunidade, no que tange a relacionamentos que perdurarão, como por exemplo, familiares, vizinhos, amigos, entre outros.

Através da inserção da mediação na cultura desta comunidade haverá a possibilidade de melhorar os relacionamentos entre os familiares e moradores, fazendo com que haja um maior diálogo, harmonização, responsabilização destes frente aos seus conflitos, ou seja, poder-se-á buscar uma pacificação social na Vila Cruzeiro.

REFERÊNCIAS

ANUÁRIO ESTATÍSTICO DA PREFEITURA DE PORTO ALEGRE/RS, 2010. Disponível em: <http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/anuario/usu_doc/anuario_completo_-_final_2010_com_capa.pdf>. Acesso em: 06 maio 2012.

AVELAR, Lúcia e CINTRA, Antônio Octávio (Orgs). **Sistema político brasileiro:** uma introdução. Rio de Janeiro: Fundação Konrad-Adenauer-Stiftung; São Paulo: Fundação UNESP Ed., 2004.

AVILA, Fátima; ARAUJO, Jeferson Raquim. **Vilas da grande Cruzeiro**. Unidade Editorial SMC, Porto Alegre, 2006.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 25.ed. São Paulo: Malheiros, 2009

SIX, Jean-françois. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIACIÓN COMUNITARIA Y TERRITORIOS: INVESTIGACIÓN, FORMACIÓN E INTERVENCIÓN

Danilo De Luise
Mara Morelli
ITALIA

MEDIACIÓN COMUNITARIA Y TERRITORIOS: INVESTIGACIÓN, FORMACIÓN E INTERVENCIÓN[241]

Danilo De Luise
Mara Morelli
ITALIA
deluise@sanmarcellino.it
mara.morelli@unige.it

Danilo De Luise
Responsible for Associazione San Marcellino Genoa's homeless people services.Responsible for cultural activities and Vicepresident of Fondazione San Marcellino ONLUS.Trained in systemic-family mediation, conflict management and transformation (Nuovo Centro Studi Gregory Bateson), member of Associazione Internazionale Mediatori Sistemici, Community Psychology School Ecopoiesis). He designed two European Social Fund projects and coordinated three of them. For a decade he designed and was the responsible for the "Operare con le persone senza dimora" (Operate with homeless people) training course, organised by Fondazione San Marcellino ONLUS in cooperation with the Università di Bologna. He has been cooperating with Mara Morelli for more than a decade, writing papers, coordinating books and research projects, organising national and international conferences. He is now carrying out the Genoese project in community mediation. He is a member of the scientific committee of "Cuadernos de Trabajo Social" of the Universidad Complutense de Madrid.
e-mail: deluise@sanmarcellino.it

Mara Morelli
Worked as a freelance conference interpreter since 1991 until 2003. She has lectured in various subjects related to interpreting, translation and mediation in many universities in Italy and abroad. She holds a Ph.D. in Translation and Interpreting from the University of Granada where she presented a dissertation on a study of ambiguity in simultaneous interpreting and sight translation from Spanish into Italian focussing on the concept of strategy. At the moment she is a researcher at the Faculty of Languages and Literatures (University of Genoa). She is currently carrying out research in both domains of interpreting and mediation, in particular with an on-field project on language, communication and mediation in the health and legal sector and an experimental project in Genoa on community mediation.
E-mail: mara.morelli@unige.it

RESUMEN:
El trabajo que se pretende compartir es el resultado de una década de estudio, formación e investigación. Desde 2010 estamos desarrollando, en el marco de la mediación comunitaria, en Génova (Italia), una fase de experimentación que aúna el componente investigador a la capacitación y a la intervención. El objetivo general del proyecto es el de trasladar a la praxis el enfoque cultural de la mediación para promover la participación ciudadana, favoreciendo la convivencia intercultural y transformando los conflictos de destructivos a constructivos. A continuación se enuncian los objetivos operativos: 1) Aplicar la mediación comunitaria y vecinal en un intento de sinergizar los diferentes ámbitos de la mediación en algunos barrios conflictivos. 2) Aplicar los instrumentos de la mediación comunitaria y vecinal para la sensibilización y formación del personal de la Policía Local de Génova. 3) Seguir en el estudio de campo de las criticidades relativas a la comunicación y de las buenas prácticas en contextos potencialmente plurilingüísticos y pluriculturales (educativo, socio-sanitario y jurídico-judicial). Para más información: www.iberistica.unige.it.

[241] Aunque aparezca por primera vez publicada en castellano, la parte descriptiva del proyecto retoma partes del artículo de Danilo De Luise y Mara Morelli: "La mediazione comunitaria: dalla dimensione culturale alle attività sul territorio" en *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, D. De Luise y M. Morelli (coords.), Libellula, Lecce, 2012, 13-69.

Introducción

El proyecto es el resultado de un largo trabajo de formación e investigación de los autores sobre las continuidades de las técnicas de mediación, con especial interés a la mediación interlingüística y a la mediación familiar aplicada a lo social. En 2007 empezamos un trabajo de difusión y de puesta en común del enfoque cultural de la mediación que habíamos conocido en México con ocasión del primer congreso mundial de 2005 (véase www.congresodemediacion.com y De Luise y Morelli, 2010a). Organizamos, primero, un congreso en Cagliari, donde juntamos a unos cuantos expertos en diferentes ámbitos de la mediación: intercultural, social, interlingüística, jurídica, etc. (véase Chessa y Morelli, 2007), procedentes tanto de España como de Italia. A la vez comenzamos un trabajo de investigación de campo con recogida de datos en el ámbito educativo, socio-sanitario (en especial, en las unidades de Urgencias de los hospitales públicos genoveses) y, sucesivamente, jurídico-judicial (véase www.iberistica.unige.it). En 2009 trasladamos la experiencia congresual a Génova, centrándonos en la presentación de trabajos y de experiencias locales, nacionales e internacionales (españolas) del ámbito socio-sanitario, familiar y social (véase De Luise e Morelli, 2010b).

Animados por el interés y la participación que surgieron de este evento, involucramos a las instituciones públicas para desarrollar juntos un proyecto para 2010 que incluía cinco talleres de ocho horas cada uno (ámbito sanitario, seguridad vecinal, comunitario, técnicas de mediación e intercultural) más una parte congresual con experiencias del territorio genovés, nacional e internacional (España, Argentina y Portugal) en el ámbito educativo, jurídico, sanitario, interlingüístico y comunitario (véase De Luise y Morelli, 2011). Los talleres despertaron un interés inesperado: los destinatarios eran operadores sociales, mediadores interculturales, personal médico-sanitario, investigadores en ciencias humanas y sociales, psicólogos, etc. y quedaron en la lista de espera más de veinte personas. Por esta razón pensamos mantener los contactos con este grupo y, a la vez, seguimos ampliando, tanto la red de actores por implicar en nuestra ciudad como la de los contactos de investigación, tanto a nivel nacional (véase http://www.aim.unimore.it/site/home.html) como internacional. El proyecto de 2011, que nos pareció la consecuencia lógica de lo arriba descrito, apostó por una fase de experimentación y de intervención, sin descartar la parte investigadora y capacitadora. Por eso, entre marzo y noviembre de 2011 llevamos a cabo cinco talleres de formación dirigidos a los sujetos que se detallan a continuación y organizamos un congreso dedicado de manera más específica a la mediación comunitaria (De Luise y Morelli, 2012). Consideramos útil explicar brevemente cuál es, según nosotros, el objetivo de la mediación: "Trabajar en la comunidad y con la comunidad para encarar temas de interés de la misma con el fin de mejorar la calidad de vida de un grupo o de un barrio concreto, para pasar de la coexistencia a la convivencia, añadiendo un principio de interacción positiva entre las partes" (Giménez, 2010).

Lo hacemos para intentar aunar y sinergizar competencias, habilidades y técnicas de diferentes disciplinas (sociología, psicología, lingüística, sociolingüística, ciencias de la comunicación, antropología, etc.), evitando reducir el "enfoque cultural" de la mediación a las técnicas y, al contrario, intentando armonizarlas. La experiencia que describimos aquí intenta seguir este camino.
Los objetivos operativos y los destinatarios de nuestras intervenciones nos pueden ayudar a explicar el marco de nuestro trabajo.

En el intento de aplicar la mediación comunitaria y vecinal en algunos barrios conflictivos de Génova elegimos dos diferentes ámbitos y destinatarios. Por un lado, nos centramos en un micro-barrio céntrico denominado "Ghetto" por la presencia de una Casa de Barrio, que une a todas las asociaciones presentes y es el punto de referencia de muchos vecinos del barrio. Estos fueron los destinatarios del taller capacitador cuyo formador fue Alejandro Nató. Por otro lado, creemos que el trabajo en los barrios no puede prescindir de la implicación de las escuelas, entendidas como eje alrededor del cual se mueven no solo el alumnado y los docentes sino también las familias, asociaciones de ocio y deportivas, comercios, etc. En este caso, el grupo que se formó en un taller en mediación educativa con Ramón Alzate, taller que se celebró en una escuela de la periferia genovesa, estaba integrado por diferentes actores: maestras y profesores de ésta y otras escuelas, mediadores interculturales, operadores sociales, una operadora deportiva e investigadores.

Otra esfera de intervención es el trabajo de sensibilización y capacitación de la Policía Local de Génova. La figura del policía de proximidad, aun teniendo una tradición muy arraigada, está sufriendo en estos tiempos radicales cambios desde el punto de vista de su propia organización (cierre de muchos distritos, por ejemplo) y de la propia vida social y ciudadana. Sin embargo, el sentido de pertenencia de este grupo y la ocasión brindada por la incorporación de dos artículos relativos a la Mediación Social y a los Pactos de Convivencia al nuevo reglamento urbano del ayuntamiento, nos permitieron sembrar importantes semillas gracias a la capacitación en mediación (llevada a cabo en marzo, mayo y también en febrero de 2012 con el formador Juan Carlos Vezzulla).
Mientras tanto, seguimos con el estudio relativo a la parte más lingüística, en los diferentes sectores arriba citados y con un proyecto sobre la percepción de la calidad en interpretación consecutiva (cf. Errico y Morelli, en prensa).

Metodología

El modelo que nos inspira se funda en la investigación intervención y prevé la implicación directa de los actores, considerando el momento capacitador como ocasión de trabajo sobre los problemas y los conflictos que las propias personas experimentan. Por esta razón, hemos "personalizado" las acciones adaptándolas a las diferentes características de los diferentes lugares y actores sin perder de vista el sentido y el enfoque original.
Por eso entrelazamos las siguientes actividades: investigación teórica dedicada al estudio y a la documentación en mediación, conflicto e interacciones comunicativas; sensibilización y capacitación gratuita de agentes mediadores; coordinación de las acciones de apoyo relacionadas con los servicios de mediación en todas sus fases.

Pasemos ahora a una breve descripción de las acciones realizadas:
a) Sensibilización y formación gratuita de agentes mediadores y facilitadores del diálogo.
En el barrio del "Ghetto" empezamos tomando contacto con la Casa de Barrio (la primera en Génova) y proponiéndole al grupo la coordinación de dos talleres, de dos jornadas el primero y de un día el segundo, trabajando los conflictos que surgirían del trabajo de los propios ciudadanos y trabajadores del barrio. El grupo debería estar integrado por unas veinticinco personas que representaran las realidades presentes en el "Ghetto", tanto desde el punto de vista de las asociaciones presentes como de los vecinos. Le permitimos al grupo cierta "permeabilidad", con gente que asistió solo un día, que pasaba por ahí y se paraba (la Casa de Barrio se asoma a la calle), etc. Fue una buena idea ya que una de las personas que contribuyeron de manera más enriquecedora fue justamente un vecino que llegó solo el segundo día. Era importante que los participantes fueran elegidos por la base (de abajo para arriba) y no que los escogiésemos nosotros o bien la propia Casa de Barrio. Tenían que estar legitimados lo más posible como líderes informales. Sabíamos de antemano que el conflicto dominante era la intolerancia por parte de algunos islámicos (que acuden a un lugar de culto ahí en el barrio) hacia las transexuales italianas que trabajan ahí; sin embargo decidimos que era mejor no declarar nosotros este conflicto y dejar que fueran los participantes los que eligieran los problemas sobre los que trabajar. La "tarea" que les dimos (o mejor dicho, que les lanzó el formador Alejandro Nató) fue la de razonar sobre cómo mejorar la coexistencia y la convivencia (si existente).

Para la Policía Local también seguimos un esquema parecido, aunque con las diferencias de índole organizativa y jerárquica que son típicas de un cuerpo paramilitar. Por ejemplo, si bien el Comandante nos dejó absoluta libertad a la hora de diseñar el programa y los contenidos de los talleres, la convocatoria tenía que llegar oficial y directamente a través del Comando. También la elección de los agentes por implicar le correspondió el Comando. Sin embargo, conseguimos implicar a todos los distritos para tener una difusión inicial potencial lo más capilar posible. La duración del primer taller fue de cuatro días para aprovechar intensivamente la formación.

En ambos casos, después del primer taller, siguió un encuentro, que condujimos nosotros, con los participantes para tener una retroalimentación de la experiencia y poner a punto la organización del taller siguiente que se celebraría después de un par de meses.

En el caso de lo educativo, nos alejamos un poco de lo que acabamos de describir y decidimos no focalizarnos en una única escuela para evitar encontrarnos en una situación de estancamiento en el caso de que acogida negativa del proyecto. Por eso, elegimos como sede una escuela de la periferia genovesa y realizamos un único taller (en noviembre de 2011) de la duración de dos días, cuyo conductor fue Ramón Alzate Sáez de Heredia. La integración del grupo era la siguiente (siempre una veinte personas totales): algunos profesores de la sede del taller, incluida la directora, trabajadores sociales, mediadores interculturales, una operadora deportiva, algunos investigadores, etc.
b) Coordinación de las acciones de apoyo relacionadas con los servicios de mediación en todas sus etapas.
Este aspecto de la metodología requiere de un intenso trabajo de contactos, encuentros y actividades de interconexión. De hecho, la mediación comunitaria necesita la implicación de los actores de un territorio. Por eso, empezamos a ensanchar el mapa de los que se unían a nuestro proyecto, simplemente apoyándolo, bien quedando al tanto de lo que pasaba, llevando a cabo acciones, participando en los encuentros, etc.

Primero, les implicamos a las entidades locales, pidiéndoles que se adhirieran. Nos ayudó el hecho de llegar ya con un presupuesto, aunque mínimo, lo cual hacía que nuestras actividades pudieran ponerse en marcha de manera autónoma y sin depender de financiaciones públicas.

Mientras tanto, íbamos implicando a más y a otros sujetos, con una especie de trama para la difusión de nuestras actividades de formación y para divulgar nuestro enfoque, intentando conseguir recursos, sobre todo logísticos y humanos. En la medida de lo posible creamos sinergias con las iniciativas ya existentes, intentando no fragmentar

y no duplicar intervenciones. Fue intenso el trabajo de superar el recelo inicial de la gente, del mundo académico, de la mediación intercultural, del trabajo social en general y de los profesionales de la formación en estos ámbitos.

A veces nos veían como posibles competidores para adjudicarse fondos o bien contratas. Con el tiempo estamos superando estos recelos aunque quedan envidias y rivalidades bastante fisiológicas en un trabajo como éste.

Seguramente el hecho de que, hasta ahora, hemos ofrecido solo actos y actividades gratuitas les preocupa a muchos, sobre todo a los que han hecho de la formación en este campo su negocio, ya que, erróneamente, según nosotros, consideran que nuestro proyecto puede reducir el número de sus "clientes". En realidad creemos que hacer crecer la sensibilidad y la atención del territorio hacia herramientas que puedan mejorar la calidad de vida en situaciones conflictivas y ayudar a contener los problemas de seguridad urbana aumenta la demanda de personas formadas dedicadas a la activación y a la coordinación de los procesos de mediación.
c) Investigación teórica dedicada al estudio y a la documentación sobre mediación, conflicto e interacciones comunicativas.[242]
Con el fin de evitar separar la reflexión de la acción y viceversa, seguimos en el trabajo de recogida de datos, análisis y profundización de diferentes ámbitos (educativo, socio-sanitario y judicial), utilizando diferentes herramientas: cuestionarios, entrevistas en profundidad, grupos focales, grabaciones audio y vídeo y observación participante.

Los participantes de los talleres arriba descritos recibieron siempre tres cuestionarios: uno inicial y dos finales; el primero sobre satisfacción y el segundo sobre la calidad de la traducción oral (interpretación) realizada por estudiantes del curso de Traducción e Interpretación de la Universidad de Génova (en el que trabaja uno de los dos autores de este texto).

d) Reflexión sobre el proyecto gracias a la organización de encuentros, congresos y publicaciones. Como consecuencia de lo arriba descrito, este punto es necesario tanto para devolverle a la ciudad lo que se está realizando como para compartir experiencias con otros actores locales, nacionales e internacionales. Los congresos "La Mediazione Comunitaria: un'esperienza possibile" celebrado en Génova en 2011 y "Mediazione comunitaria e lavori sul campo: contributi ai territori" en mayo de 2012, además de la presentación del proyecto genovés en el VII Congreso Mundial de Mediación de Toluca de 2011, son algunos ejemplos. Nuestra forma de trabajar apuesta por aprovechar toda ocasión, tanto en el ámbito académico como en otros, para seguir reflexionando y compartiendo, lo cual se revela muy útil para establecer nuevos contactos y descubrir trabajos interesantes que a menudo aportan sus contribuciones en nuestras publicaciones.

El presente

La decisión de poner en marcha un nuevo centro experimental de mediación comunitaria conllevaba varios problemas: solo teníamos la experiencia del "Ghetto" y ahí nos había agilizado mucho el proceso el hecho de que estuviera la Casa de Barrio como catalizador. Mientras estábamos pensando en el nuevo territorio por explorar, dos señoras vecinas de otra calle del casco antiguo de Génova, Via San Bernardo, se presentaron en la Casa de Barrio del Ghetto para tener más información sobre la experiencia puesta en marcha ahí. Desde finales de septiembre de 2011 empezamos encuentros semanales con ellas y con otras personas que se han ido sumando.

El problema más sentido por el grupo, aunque con intensidad y lecturas diferentes, era el de la impropiamente llamada "movida" que tres días a la semana se alarga hasta la madrugada con centenares de chicos que invaden la calle, gritan y, en algunos casos, rompen puertas y hacen otro tipo de daños. Las ambulancias no podrían llegar y las fuerzas del orden, según los vecinos, se declaran impotentes por la falta de personal y, al fin y al cabo, no consideran el problema como una prioridad. Una situación muy compleja, con uno de los actores muy difícil de contactar y de identificar. Empezamos un trabajo de implicación, cuidando mucho el hecho de evitar asambleas multitudinarias y poco operativas en estas primeras fases, intentando, en cambio, constituir un grupo con actores clave representantes de las asociaciones presentes en el territorio, de los comerciantes y de los vecinos.

Contactamos también con la Facultad de Arquitectura, con sede en este barrio, para implicar también a los estudiantes y estudiar hipótesis de un programa de recuperación de la calle.

[242] Cf. www.iberistica.unige.it.

En enero de 2012 organizamos el primer evento, el intercambio del regalo inútil, momento de encuentro muy concurrido. En esa ocasión, el grupo se dio un nombre, provisional, pero que sigue utilizando, QuiC, *Quartiere in Cantiere* (Barrio en Obras).

Se establecieron también contactos para alquilar un local que pudiera ser una sede para los encuentros del grupo, para ponerlo a disposición también de otras realidades y de la organización de actividades de vario tipo: seguimos en ello para conseguirlo.

En este momento (junio de 2012) estamos organizando otro evento para que los vecinos voten el ejercicio comercial más útil, más simpático, más original y el que falta en la calle. La votación es un pretexto para dar a conocer el grupo, conocer a nueva gente, ver la reacción de los vecinos a un intento de implicación y hacer una fiesta en la calle con la ceremonia de entrega de los premios para los comerciantes más votados.
Todas estas iniciativas han nacido y se han desarrollado a través de ideas y de la activación de los participantes, minimizando nuestra intervención directa para no estorbar la autonomía del proceso.[243]

Aparte de seguir el trabajo con los dos barrios, en 2012 organizamos una formación/sensibilización intensiva y gratuita para un grupo de cincuenta personas con el fin de poder crear una plataforma de personas sensibilizadas, algo formadas, que se implicaran en las actividades con el territorio. Redactamos un proyecto y obtuvimos la cobertura financiera de la Fondazione San Marcellino y la colaboración de las instituciones públicas locales. En septiembre empezamos a dar a conocer la iniciativa, enviando la comunicación primero a las personas que nos habían seguido en estos años, reservando algunas plazas para los residentes de los barrios donde estamos trabajando y otro cercano (Via Prè), quince para los asistentes sociales del ayuntamiento, doce para la policía local, siete para los mediadores interculturales. Al final participaron también algunos investigadores, trabajadores sociales y psicólogos. El curso terminó el 19 de mayo y, de los setenta y cinco inscritos, setenta participaron hasta el final, creando la primera plataforma genovés para la mediación comunitaria. En este momento estamos trabajando para la creación de una Asociación de Mediación Comunitaria para desarrollar nuevas actividades y proyectos en el territorio bajo un paraguas común.

Para noviembre de 2012 organizaremos un par de talleres de profundización que permitan seguir la formación y también poner los cimientos para el trabajo coordinado y multidisciplinario en los barrios.
Hemos empezado también una nueva fase para la formación de los policías locales para ampliar el número de los agentes implicados, sin descuidar la labor de sensibilización e información a los ciudadanos para difundir el contenido del artículo del nuevo reglamento urbano que prevé la mediación como alternativa a la sanción.
Estamos analizando colaboraciones con otras instituciones locales hasta ahora no implicadas en nuestro proyecto.

Todo eso nos permite afirmar que estamos en el buen camino de nuestro objetivo de difundir en Génova un enfoque innovador y diferente que tenga la dimensión cultural como elemento imprescindible para encarar el tema de la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

Nuestro enfoque
Prestamos siempre mucha atención a mantener un papel que permita que sean las partes implicadas las que hagan emerger sus necesidades, con un enfoque de abajo para arriba. Eso es algo sobre lo que se escribe mucho, pero que en la realidad encontramos poco: es bastante frecuente, de hecho, que los problemas y las necesidades detectados por el "tercer lado" llamado a intervenir, sea un mediador, un facilitador o un asesor, no sean los percibidos y sentidos por las personas implicadas. Es un tema clave ya que, además de no posicionarnos con un papel paternalista, permite identificar a actores clave o líderes informales reconocidos y legitimados por las partes, justamente porque emergen del fruto de un trabajo conjunto, aumentando la eficacia de los procesos que se van a encaminar. De manera parecida, los acuerdos, las soluciones y las transformaciones que se alcancen, se percibirán como propias y no como "impuestas desde arriba", facilitando la continuidad y el afianzamiento de los resultados logrados. Todo ello siendo coherentes también con otro de los pilares de la negociación, es decir ayudarles a las partes a que debatan y negocien intereses y necesidades en vez de posiciones. De hecho, las posiciones responden, símbolicamente, a una necesidad de tipo identitario.

[243] Para más información, véase:

http://genova.erasuperba.it/notizie-genova/via-san-bernardo-festa-quartiere-baratto-regalo-inutile-natale

http://genova.erasuperba.it/inchieste-genova/mediazione-comunitaria-una-risposta-ai-conflitti-del-centro-storico

Hacer que las partes consigan interpretar y expresar sus necesidades a través de un proceso de escucha mutua, les permite identificar la necesidades subyacentes y acceder a un plano donde se puedan dar las condiciones para encontrar los intereses y las necesidades comunes, reconocer las del otro, sin sentir amenazada su propia identidad. Por ello el mediador asume un papel de acompañamiento y de orientación. En todo este proceso y en las interacciones es fundamental saber cómo leer e interpretar el intercambio comunicativo: desde este punto de vista, las técnicas típicas de la interpretación (entendida como traducción oral) como, por ejemplo, la escucha dividida, la capacidad de seleccionar las informaciones primarias y secundarias, la habilidad de jerarquizar la información, de entender entre líneas, de desentrañar lo implícito, de reformular, de gestionar los turnos de palabra y de tomar notas de manera eficaz, nos ayudan enormemente (véase también Morelli, 2010a; 2010b).
Las técnicas utilizadas en este enfoque de la mediación se aplican y desarrollan en función de una clara acción cultural que asume una dimensión política, ya que contempla y persigue una visión de sociedad capaz de contener, por medio de una búsqueda dinámica de equilibrios que, a través de los conflictos, alimenten el proceso virtuoso de pertenencia/identidad. Una visión que no es utópica, ya que se lanza a la cotidianidad intentando mantener vivo este proceso virtuoso, a través del trabajo con las dinámicas que responden a nuestra necesidad de pertenecer a un grupo social para poder negociar y construir día a día, en la relación con los demás, la idea de nuestra identidad que es indispensable para orientarnos en el desorden de la vida (De Luise, 2005).

En todo este proceso cabe aclarar un poco el papel que desempeña el poder, ya que no es realista pensar que el poder no está presente en los procesos de mediación. En primer lugar, si bien es cierto que el mediador, para hacer mediación, no debe ejercer ninguna forma de poder para imponer una solución, un acuerdo o sesgar el proceso hacia una transformación o una solución que no surja de las partes, es igualmente cierto que se encuentra en la posibilidad de hacerlo. Posibilidad que le deriva de su papel y de su "prestigio" como agente facilitador de una comunicación que intenta encontrar soluciones o transformaciones en el caso de una condición conflictiva o de sufrimiento. La conciencia de este aspecto y de uno mismo con respecto a ello, es una herramienta indispensable para posicionarse de manera correcta y saber leer los desequilibrios de poder entre las partes en conflicto. Es fácil intuir cómo entra aquí el tema del poder: reconocerlo es importante para poder activar las herramientas necesarias para un reequilibrio.

Este aspecto está relacionado con otro muy controvertido entre los mediadores y en la literatura sobre la mediación: el de la neutralidad. Esquemáticamente podemos presentar dos enfrentamientos: el que sugiere, cuando no impone, que el mediador no tome las partes de nadie; el otro que considera que esta neutralidad es una capacidad francamente imposible de mantener en la práctica y aboga por una orientación, más realista, hacia una multiparcialidad que permita tomar las partes de uno o de otro, según la situación, el momento y los desequilibrios o asimetrías que se puedan dar en el proceso y en la comunicación. Un ejercicio que reenvía a la empatía y a la independencia y que recuerda mucho el concepto de *simpathy* de Smith[244] y que, también en este caso, requiere como herramienta principal el trabajo sobre el conocimiento de uno mismo y la autoconciencia por parte del mediador, revelando lo complejo que es el tema de la neutralidad, tema, desafortunadamente, a menudo trivializado.

La tensión es hacer que el proceso de mediación, también a través de devolver igualdad, les permita a las partes encontrar su acuerdo y recomposición que no necesariamente coinciden con las del mediador. Es un tema importante ya que, operativamente, adquiere un valor metodológico básico, transformando la experiencia de un instrumento de control social a un recorrido de emancipación. Aquí volvemos a la dimensión política de este enfoque cultural que permite promover, alentar y apoyar a las personas para que adquieran ciudadanía activa, participativa, autonomía creativa y responsabilidad, ayudándoles, a la vez, a que creen lugares donde tomar decisiones alrededor de la construcción compartida de consentimiento. En la dimensión de la mediación comunitaria todo eso supone un reequilibro de poder entre las instituciones y los ciudadanos que, retomando las reflexiones de de Toqueville,[245] reaviva, consolida y protege los valores de la democracia.

Referencias bibliográficas

Chessa, F. y Morelli, M. (coords.) (2007) *Cultura e tecniche della mediazione*, Cuec, Cagliari.
De Luise, D. (2005) "Conclusioni. Maelström" en *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*, Danilo De Luise (coord.), Franco Angeli, Milano, 147-53.
De Luise, D. y Morelli, M. (coords.) (2010a) *Tracce di mediazione*, Polimetrica, Monza.

[244] Smith A., *La teoría de los sentimientos morales*, Alianza, Madrid, 2004.

[245] de Toqueville A., *La democracia en América*, Alianza, Madrid, 2002.

De Luise, D. y Morelli, M. (coords.) (2010b) *Mediazione tra prassi e cultura. Oltre i risultati di una ricerca*, Polimetrica, Monza.
De Luise, D. y Morelli, M. (coords.) (2011) *La mediazione: una via verso la cultura della pace e la coesione sociale*, Libellula Edizioni, Lecce.
De Luise, D. y Morelli, M. (coords.) (2012) *La mediazione comunitaria: un'esperienza possibile*, Libellula Edizioni, Lecce.
Errico, D. y Morelli, M. (en prensa) "La calidad percibida en interpretación consecutiva: un estudio en ámbito social con estudiantes en prácticas", Actas del II congreso internacional sobre la calidad en interpretación, Almuñécar, marzo de 2011.

Giménez, C. (2010) "Mediazione interculturale. Teoria, metodo e pratica nell'esperienza di un'equipe universitaria (1994-2009)", en *Mediazione tra prassi e cultura: oltre i risultati di una ricerca*, D. De Luise y M. Morelli (coords.), Polimetrica Publisher, Monza, 145-150.

Morelli, M. (2010a) "El perfil del intérprete como mediador", en *La mediación lingüística cultural y su didáctica. Un nuevo reto para la Universidad*, M. Carreras i Goicoechea y M.E. Pérez Vázquez (coords.), Bologna, Bononia University Press, 93-112.
Morelli, M. (2010b) *La interpretación español-italiano. Planos de ambigüedad y estrategias*, Comares, Granada.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

INTRODUCCION A LAS ESPECIALIDADES DE LA MEDIACION EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

DIANA CUARTERO CAMPOY

ESPAÑA

INTRODUCCION A LAS ESPECIALIDADES DE LA MEDIACION EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

DIANA CUARTERO CAMPOY
ESPAÑA
despacho@dianacuarterocampoy.com

Abogado en ejercicio, represnetante oami, miembro de la aippi, presidenta de la seccion de abogados especialistas en propiedad intelectual del icav, mediadora del cemicav (centro de mediacion del icav), profesora curso universitario especialista en mediacion universiad europea de madrid, socia fundadora de la asociacion profesional de mediadores con palabras
- licenciada en derecho.
- curso de especializacion en derecho aplicado a la empresa
- curso especializacion en propiedad intelectual
- master universitario "el derecho y las transmisiones electronicas"
- master universitario "master en mediacion"
Teléfono 0034 963 950960
Avenida Navarro Reverter, 10 – 10ª 46004 VALENCIA (ESPAÑA)

ABSTRACT

Dentro de la mediación empresarial y en el marco de la mediación para el Siglo XXI cobra especial auge e interés, por el indudable valor que para las empresas representa la propiedad intelectual, un sistema ágil de resolución de conflictos en esta materia y, dentro de las posibilidades, el que puede llevar a mejores y mas satisfactorias conclusiones es la mediación. Se pretende realizar una introducción en los sistemas de mediación impartidos por instituciones públicas internacionales (OMPI y OAMI) y sus especialidades y estudiar la viabilidad de mediaciones privadas y sus variantes, así como la necesaria, o no, formación específica de los mediadores en propiedad intelectual, para concluir con la necesidad de una altísima especialización en mediación y un buen conocimiento de la propiedad intelectual.

Within the business mediation and the mediation for the XXI century, the intellectual property wins especial interest due to the great value that represents for the companies, a flexible system for conflict resolution in this matter and, inside the possibilities, the one which can lead to better and more satisfactory conclusions is the mediation. It is intended to make an introduction in mediation systems offered by international public institutions (WIPO and OHIM) and its specialties, and to study the feasibility of private mediation and its variants, and the necessity, or not, for specific training of the mediators in intellectual property, to conclude with the need of a high expertise in mediation and a good knowledge of intellectual property.

TRABAJO EXTENSO

En el ámbito de la mediación, como medio de solución alternativa de conflictos ADR, y en materia de propiedad intelectual (industrial - intelectual para el sistema Español) nos encontramos con varias posibilidades a la hora de optar por la elección de mediadores, según el conflicto planteado o la materia del mismo:

- mediadores privados (bien sean despachos profesionales especializados en propiedad industrial/intelectual o centros de mediación); y dentro de estos las Cortes de Mediación de Cámaras de Comercio y el Centro de Mediación del ICAV
- mediadores de las Oficinas nacionales de Patentes (en Europa las Oficinas Británica y Portuguesa cuentan con ellas, no así nuestra OEPM)
- mediación en la OMPI (WIPO)
- mediación en la OAMI (OHIM)
- mediación publica, de la cual en España tenemos desde el 2011 un buen ejemplo en materia de Propiedad Intelectual con la Sección Primera de la Comisión de Propiedad Intelectual, cuyo funcionamiento se regula por el Reglamento 1989/2011 el cual establece todo un procedimiento de mediación que en algunos puntos choca frontalmente con la Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, RDL 5/2012 de 5 de marzo

Esto nos lleva a la existencia de una serie de regulaciones individuales para cada una de estas Instituciones u Oficinas Públicas de mediación, que si bien están dentro de lo previsto por la Directiva Comunitaria 2008/52/CE, no son exactamente coincidentes, ni en el inicio de la mediación, ni en el sistema de nombramiento y elección de mediadores, ni en el procedimiento de mediación regulado, ni en la finalización del procedimiento, ni en la eficacia que "per se" tiene el acuerdo final y el acta de mediación. En algunos casos, al menos en el sistema español surgido tras la Ley 5/2012, nos surgen dudas respecto de su adecuación al orden legal establecido por la misma, en algunos aspectos concretos, sobretodo en materia de intervención del mediador y efectos del Acuerdo.

Desde la perspectiva de nuestro derecho mercantil nacional podemos entender que la materia de propiedad intelectual/industrial lleva recorrido un camino mas amplio en materia de resolución alternativa de conflictos que en otras disciplinas y con ello se esta produciendo una aplicación de la mediación a nivel institucional que nadie cuestiona como un método no sólo válido sino sumamente eficaz para la resolución de disputas en esta materia.

El fenómeno puede estar debido a la necesaria internacionalización de esta materia y al hecho de que en otros ámbitos culturales cercanos al nuestro la mediación nos lleve muchos años de ventaja, pero también por lo que se refiere a nuestra legislación nacional, al hecho de que todos nuestros textos legales hacen referencia a la resolución de los conflictos que surjan en sede de arbitraje, materias que pueden estar incluidas o las que se excluyen expresamente, siendo habitual la presencia de cláusulas arbitrales en los contratos que regulan la materia, lo que hace mas fácil la introducción de la cláusula de mediación y provoca una menor reticencia a acudir a la misma por las partes en conflicto; no seria de extrañar una introducción específica de la mediación en la legislación especial estudiando la evolución de estas materias, asimilando a las materias susceptibles de arbitraje las mediables. Esta lógica evolución necesariamente debe complementarse con una labor informativa respecto a lo que realmente es la mediación y una buena selección del mediador, lo que garantiza el éxito futuro de la misma en el ámbito de la propiedad industrial/intelectual patria. Y aquí es donde nos surgen las primeras interrogantes respecto de quienes pueden realizar estas mediaciones y cual deba ser el grado de formación adecuado de los mismos.

No cabe duda de que la materia es lo suficientemente específica como para exigir una formación básica en la misma, y será también necesaria formación suficiente en materia de mediación, ahora bien no todos los organismos públicos optan por un mismo grado de formación; en que grado y con primacía de la formación en cual de ambas especialidades es lo que ya empieza a resultar mas complicado.

Respecto de la mediación privada, ya sea dentro de Cámaras de Comercio, a través de Centros de Mediación o por despachos privados, no hay duda de que las mediaciones deben realizarse de acuerdo con lo establecido en la Ley 5/2012, en la cual se prevé desde quien puede ser mediador hasta la eficacia del acuerdo alcanzado. No habla el Real Decreto Ley del nivel de formación de los mediadores lo cual desde nuestro punto de vista puede inducir a errores, pero regula el procedimiento, la finalización del mismo y la eficacia de los acuerdos alcanzados y a ella nos debemos atener. Queda claro, no obstante, que el grado de libertad de las partes para elegir al mediador hará que estas opten por aquellos que les resulten de confianza, igual ocurre en las cámaras de comercio o centros de mediación que se han preocupado de tener a sus mediadores formados en las materias que les son propias y en las técnicas y habilidades especiales que la mediación en esta materia pueda requerir. Sin embargo, incluso en estos campos privados no se puede incurrir en el error de que un alto conocimiento de la materia de fondo pueda suplir la formación en mediación.

No ocurre lo mismo sin embargo respecto de las mediaciones en Oficinas públicas. Desde los años 90 (1990) se han ido formando toda una serie de centros y comisiones de mediación y arbitraje que han introducido la mediación como una alternativa eficaz para la resolución de conflictos en nuestra materia. Centraremos nuestro estudio en los sistemas empleados por la OMPI, la OAMI, la Comisión de Propiedad Intelectual surgida tras la reforma del artículo 158 de la Ley de Propiedad Intelectual por Ley 2/2011 de 4 de marzo.

Dentro de la OMPI la mediación lleva desarrollándose desde 1994, cuando surge el centro de Arbitraje y Mediación que se rige en materia de mediación por el reglamento de 1 de octubre de 2002. En este sistema la mediación siempre parte de un acuerdo previo de mediación aceptado por las partes antes de la producción del conflicto, iniciándose la intervención del mediador con la comunicación a la partes de la recepción del escrito de solicitud de mediación. La OMPI tiene sus propias listas de mediadores en las que prima el conocimiento de la materia a mediar por encima de la formación específica del mediador, impartiendo la OMPI sus propios cursos de formación en mediación. Además, las partes en sus acuerdos de mediación pueden elegir libremente el mediador que actuará dentro de la OMPI. Al mediador se le da la función de dirección del proceso de mediación, pero

también se le permite finalizar el mismo (arts 13 y 18). Nada se dice de la eficacia de los acuerdos alcanzados, por lo que entendemos que deberá estarse a la normativa del Estado en que los mismos deban ejecutarse. Con este sistema, el experto en la materia de fondo, con una formación básica, en ocasiones impartida por la misma OMPI, se entiende puede intervenir en la mediación.

Respecto de la OAMI existe una lista cerrada de mediadores funcionarios de la misma, los cuales han sido formados en mediación. En este caso la mediación sólo esta prevista para conflictos surgidos dentro de la propia Oficina y en casos de oposición o recurso para temas de marcas; por ello se podría en cierta medida comparar a efectos de Ley 5/2012, mas con una mediación intrajudicial puesto que el acuerdo produce sus efectos dentro de la misma Oficina. Por lo que respecta a la formación de los mediadores la propia Oficina presenta su curriculum siendo todos ellos grandes expertos en marca comunitaria, gozando algunos de ellos de especialidad en materias todavía mas concretas dentro de este campo; al mismo tiempo poseen formación especifica en mediación, arbitraje y negociación, algunos formados por la propia Oficina pero con Accreditation Mediator CIArb (Chartered Institute of Arbitrators).

Por su parte la Sección Primera de la Comisión de Propiedad Intelectual, que sólo es competente en un aspecto concreto previsto por el artículo 158 de la Ley 1/1996 de Propiedad Intelectual, esta formada por tres mediadores designados por el Ministerio ex profeso para ello y en su reglamento se regula tanto el procedimiento de mediación como la terminación del mismo, equiparando el Acuerdo final de mediación con el Laudo Arbitral, otorgando gran protagonismo a los mediadores. En este caso, la formación de los mediadores, por disposición legal (Reglamento 1989/2011) tiene que ser específica en propiedad intelectual sin mención específica a la formación en técnicas de mediación o de solución de disputas por mecanismos ADR, los actuales componentes de la Comisión pertenecen al campo de la docencia universitaria en propiedad intelectual, a la magistratura contencioso administrativa y al Tribunal de Defensa de la Competencia.

Ante este amplio espectro nos planteamos: no cabe duda que es necesaria la formación en ambos campos, pero ¿en que medida y porqué en materia de propiedad intelectual es mas importante que en otras materias el conocimiento de la materia de fondo para poder aplicar las técnicas y habilidades de mediación? Partiendo de que ambas formaciones siempre tienen que complementarse no podemos caer en la trampa de dar al mediador funciones que no le corresponden o equipararle a otros intervinientes en la resolución de conflictos; el mediador no es arbitro que necesite un conocimiento amplio sobre la materia de fondo para emitir su laudo, el mediador es un tercero imparcial que ayuda a las partes a lograr sus propios acuerdos sin asesorar.

El mediador tampoco es un mero negociador que traslada las propuestas de una parte a otra para llegar a una solución intermedia, es un facilitador eficaz de encuentros entre las partes para que estas alcancen soluciones creativas que les permitan obtener la sensación de ganancia mutua. Entonces, ¿por qué es necesaria la formación en propiedad intelectual con primacía a la formación en mediación? O al menos, como hemos visto, esto es lo que impera en la selección de mediadores de los organismos públicos que hasta el momento han asumido competencias en este campo y es el criterio mayoritariamente exigido en Cámaras de Comercio y el elegido (también mayoritariamente) cuando las partes designan un mediador privado de común acuerdo.

No es fácil encontrar una respuesta a esta interrogante; el principio de especialidad de la materia puede ser un punto de partida; la herencia en materia de resolución de conflictos por órganos especializados, incluso a nivel judicial, puede ayudar a entender esta inclinación natural a la exigencia de especialización del mediador, no olvidemos que la propia Ley Orgánica del Poder Judicial atribuye la materia a jueces especializados estableciendo expresamente las competencias en esta materia, sobretodo a nivel de segunda instancia donde sólo una Sala concreta de la Audiencia Provincial de la localidad sede del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad autónoma en que se comete la infracción puede conocer de las apelaciones en la materia, y a nivel de marca comunitaria, sólo es competente Alicante en todo el territorio nacional. Lo mismo ocurre fuera de nuestras fronteras, los organismos internacionales tienen sus propias Salas de Conflictos en estas materias.

Compartiendo plenamente que es necesario el conocimiento de la materia, entendemos que se debe distinguir entre los sistemas híbridos en que la mediación puede finalizar con un dictamen emitido por el propio mediador previo acuerdo de las partes en este sentido, muy propio de países anglosajones y muy habitual dentro de las mediaciones que se realizan en el seno de las Cámaras de Comercio, y la mediación pura y simple. De entre los primeros supuestos el que quizá resulte mas conocido es el sistema de “mediarb” por el cual las partes acceden a someterse a un sistema de mediación llegando al acuerdo inicial de que si no se logra un acuerdo por ellas mismas la solución de la controversia la dará el mediador de acuerdo con lo manifestado por las partes dentro del proceso de mediación. Aquí, y en las otras figuras análogas, resulta evidente que el mediador, en la parte en que tiene que

estar capacitado para actuar como arbitro dictando un cuasi “laudo” que va a resultar de obligado cumplimiento para las partes, no puede desconocer la materia de fondo, al contrario, debe ser un experto en la misma.

Cuando la mediación se plantea como tal, sin dar al mediador mas atribuciones que las que le corresponden como mediador, propugnando el protagonismo de las partes, lo realmente importante para la mediación en materia de propiedad intelectual/industrial debe ser la formación en mediación, con las especialidades propias de la mediación mercantil y algunas específicas para estas materias en concreto. El mediador necesita saber ser ese tercero imparcial, capaz de practicar la neutralidad hasta el extremo de que su intervención parezca no haber sido necesaria para que las partes lleguen al convencimiento de que los acuerdos alcanzados son suyos y no del mediador. No hay que dejar de lado que en estas mediaciones, como en todas las mercantiles pero aquí casi con mayor protagonismo, las partes van a estar asesoradas siempre por sus abogados y/o agentes de propiedad industrial, terceros intervinientes que van a adquirir especial protagonismo y de cuya introducción en la mesa de mediación por parte del mediador va a depender en gran medida el éxito de la mediación.

Es inconcebible el pensar que estos asesores especializados puedan quedar fuera de la mediación, es mas, como estos agentes del conflicto no sean partidarios de la mediación y no sepan ver las bondades de la misma difícilmente se va a llevar a cabo la mediación o va a resultar satisfactoria en la consecución de acuerdos entre las partes. Una de las tareas más difíciles del mediador será precisamente situar en su justo lugar a los asesores, resaltando el protagonismo de las partes pero recabando la ayuda de éstos profesionales para dar contenido legal a la mediación.

Partiendo de lo anterior, el asesoramiento al mediador por parte de los abogados y/o agentes de propiedad industrial, por medio de informes o consideraciones, parece la vía adecuada de introducción del tercero profesional en la mesa de mediación, y aquí es donde, para evitar contaminaciones, el mediador menos familiarizado con la materia de fondo mas vulnerable se va a encontrar. De igual forma, puede aprovechar estos informes para su propia formación. Sin embargo una formación de base en propiedad intelectual previa se revela necesaria.

En cuanto a la adopción de acuerdos, aquí es donde seguro intervendrán los abogados y resto de asesores para dar forma jurídica a los acuerdos alcanzados por las partes de acuerdo con la legislación aplicable a la materia, debiendo el mediador quedar al margen de este tramite.

Frente a esto, lo que no puede dejar de lado el mediador son las técnicas y habilidades mediadoras, escucha, asertividad, parafraseo, resúmenes, con inclusión de las meramente negociadoras como la lluvia de ideas y los árboles de decisiones, que son las que van a propiciar el buen fin de la mediación; una mediación mal llevada, sin las sesiones individuales y conjuntas adecuadas, sin pericia mediadora por parte del mediador, no va a dar frutos por muy buen conocedor de la materia de propiedad industrial/intelectual que sea el mediador.

Si nos fijamos en lo expuesto, el camino recorrido por los Institutos Oficiales de propiedad intelectual/industrial va en este sentido. Desde los inicios de la mediación en los años 90 hasta hoy tanto la OMPI como la OAMI han potenciado la formación en mediación y la primacía del conocimiento y práctica en mediación para la selección de mediadores.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN ESCOLAR: EDUCAR PARA LA PAZ DESDE JUSTICIAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS CONCERTADAS.

Diana Isabel Molina Rodríguez
Fanny Rocío Ibarra Cerón
COLOMBIA

LA MEDIACIÓN ESCOLAR: EDUCAR PARA LA PAZ DESDE JUSTICIAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS CONCERTADAS.

Diana Isabel Molina Rodríguez
Fanny Rocío Ibarra Cerón
COLOMBIA

Diana Isabel Molina Rodríguez
Abogada de la Universidad de Nariño y candidata a Magister en Filosofía de la Universidad del Valle. Directora del Grupo de Investigación "La Minga", clasificación B de COLCIENCIAS (Departamento Administrativo de Ciencia y Tecnología de Colombia). Llamada a ser parte del Banco de Pares COLCIENCIAS. Ponente nacional e internacional en eventos académicos en Bogotá, Cartagena, Cali (Colombia), La Pampa (Argentina), Oñati (España), entre otros. Autora de artículos en revistas indizadas nacionales y de capítulos de libros igualmente del nivel nacional. Docente de Filosofía del Derecho y de Seminarios de Contexto de la Universidad Cooperativa de Colombia. Coinvestigadora en el proyecto: "Experiencias del centro de mediación escolar del Programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia en la institución educativa municipal Mariano Ospina Rodríguez (INEM) de Pasto.
E-mail:dianai.molina@ucc.edu.co

Fanny Rocío Ibarra Cerón
Abogada de la Universidad Santiago de Cali y especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Cooperativa de Colombia. Directora de los Consultorios Jurídicos de la Universidad Cooperativa de Colombia durante los últimos 15 años. Decana encargada de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia en varias ocasiones. Diplomada en Manejo Alternativo de Solución de Conflictos de la Universidad San Buenaventura de Medellín. Miembro activo de la Red de los Consultorios Jurídicos del Suroccidente Colombiano y de las organizaciones nacionales de Consultorios Jurídicos. Asistente a Congresos Nacionales e internacionales en torno a conciliación, arbitraje y métodos alternativos de solución de conflictos. Investigadora principal en el proyecto: "Experiencias del centro de mediación escolar del Programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia en la institución educativa municipal Mariano Ospina Rodríguez (INEM) de Pasto.
E-mail:rocio.ibarra@ucc.edu.co

"Muchos niños y niñas asisten a la escuela con temor, un temor distinto que ya no es de mala nota o el regaño del maestro, sino el temor porque deben transitar por ciudades inseguras y amenazantes, porque en la escuela hay extorsiones, chantajes, violaciones, irrespetos que ponen en peligro la dignidad y aún la vida (Cajiao 1999)[246]

Asbtract
El Centro de Mediación Escolar en el Colegio INEM ubicado en la ciudad de Pasto (Colombia), promovido por estudiantes y docentes de los Consultorios Jurídicos del Programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia – Pasto, ha sido una experiencia dinámica en la construcción colectiva de una justicia escolar y comunitaria aplicada a sus conflictos y a sus litigios propios y establecida mediante un proceso de discusión concertada al interior de la comunidad escolar. La presente comunicación aspira a dar cuenta del tal proceso y reflexionará sobre lo que significa educar para la paz desde el establecimiento de políticas alternativas de solución de conflictos en un contexto de violencias institucionales, sociales y familiares por las cuales atraviesa un país como Colombia desde condiciones que posibiliten el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa.

[246] Cajiao, F. "*Maltrato, violencia y estructura familiar",* EN: Violencia en la escuela. Bogotá. IDEP. 1999.

I. Antecedentes Históricos del Centro de Mediación Escolar.

El 13 de septiembre de 2006, víctima de una riña con armas cortopunzantes, falleció en las instalaciones del colegio INEM de la ciudad de Pasto (situada en el suroccidente de Colombia) uno de sus estudiantes, después de que se desatara un enfrentamiento presuntamente saldando deudas pasadas. Los estudiantes de las instituciones educativas municipales de la ciudad de Pasto se tomaron las calles y marcharon en silencio clamando porque cese la violencia en las aulas. Pero en Pasto, la violencia, el pandillismo y las drogas son una realidad de las instituciones educativas municipales que no se resuelve con la exigencia escolar masiva, pues las condiciones de pobreza, de insatisfacción de necesidades, de ausencia de oportunidades, conviven a diario con las familias de bajos estratos donde se generan ambientes de desesperación y angustia que desencadenan en los maltratos físicos y psicológicos contra los miembros indefensos del núcleo familiar.

Los niños y adolescentes, acuden a las instituciones educativas con tal antecedente y reproducen su malestar emocional y psíquico a través de inimaginables formas de agresión y de maltrato para con los miembros de su comunidad educativa[247] trasladando de esta manera y a escala, los conflictos de un país que atraviesa por graves desequilibrios sociales los cuales desatan violencias en todas sus manifestaciones y desencadenan profundos estragos simbólicos en la construcción de una cultura para la paz también en la escuela.

Las reflexiones iniciales que surgieron del seno del Programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia y que motivaron el proyecto de Mediación Escolar apuntaban a considerar que estos niños debían ser también conocedores que el país en el que habitan, se cimienta en los principios de un Estado Social y Democrático de Derecho y que en ese sentido ellos pueden constituirse en sujetos éticos de una comunidad escolar en que la paz, la justicia, la libertad y la dignidad humana siguen siendo los grandes sueños que motivan la construcción de vida de nuestra sociedad y que están planteados en la Constitución Política colombiana como lo expresa Guillermo Hoyos: Hay que destacar el sentido que se le da a la Constitución: Es una carta de navegación para aprender gradualmente a resolver por concertación y acuerdos aquellos conflictos que nos hemos acostumbrado inveteradamente a resolver con violencia y con guerras. (Hoyos, 1996: 91)

Con tal propósito y el de establecer políticas alternativas para la solución de conflictos, de mejorar las relaciones interpersonales y de crear un clima social, fundamentado en la educación, además de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa, la Universidad Cooperativa de Colombia – Pasto, en el año 2007, implementó una extensión del Centro de Conciliación de los Consultorios Jurídicos del programa de Derecho en la Institución Educativa Municipal Mariano Ospina Rodríguez (INEM), denominado: Centro de Mediación Escolar.

Se presentó a la mediación escolar, como una alternativa pacifica para la solución de conflictos, que procurara infundir entre los estudiantes una orientación para que respeten su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión y para que se sensibilicen acerca de la solución de sus controversias de manera pacífica y eficaz, desarrollando así un pensamiento crítico y con habilidades generadoras de liderazgo y promotoras de un ambiente de cordialidad y convivencia[248].

Una vez creado el Centro de Mediación Escolar como la primera alternativa pacifica para solucionar las controversias suscitadas al interior de la comunidad escolar, se iniciaron las discusiones en su interior de parte de

[247] De acuerdo al doctor Francisco Cajiao: En efecto, ya no son extraños los hechos sangrientos entre compañeros, ya no son excepcionales la amenaza y la agresión física contra los maestros, ya se van haciendo usuales las amenazas de muerte, la presencia de pandillas armadas en los colegios, la rebeldía de tono mayor que amedrente a los educadores y aun a los padres CAJIAO, F. "*Maltrato, violencia y estructura familiar",* EN: Violencia en la escuela. Bogotá . IDEP. 1999, p16.

248 Entendiendo que la formación de un buen ciudadano debe comprender el desarrollo de una capacidad de comunicación, capacidad de entender al otro, capacidad de sentir lo que siente el otro y comprender su situación; debe tener claro que es sujeto en la medida que se relacione con el otro. La alteridad, entendida como la capacidad ética de reconocer al otro como un legítimo otro, es el componente básico de una educación ciudadana. El respeto a esa alteridad es una actitud fundamental que debe ser desarrollada por cualquier persona que desee ser competente en una sociedad. La educación para la formación ciudadana debe crear condiciones en las cuales una persona sea capaz de mirar, escuchar y sentir al otro, siempre enfocados en el objetivo de formar sujetos conscientes de sus derechos, capaces de argumentar, razonar y generar confianza en todas las situaciones. JARAMILLO, Rosario y CEPEDA A. "Acuerdos mínimos para desarrollar habilidades para la paz". En: Revista Internacional Magisterio. Educación y pedagogía. Bogota. No.9 Junio – Julio 2004. P.32

estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia las cuales se constituyeron como capacitación para acreditar mediadores y trataron asuntos como la teoría del conflicto, la justicia escolar y comunitaria, la conciliación y los procedimientos conciliatorios; además se consiguió que la Institución lo reconociera como instancia oficial dentro de su manual de convivencia.

Las experiencias que arroja esta forma de extensión de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia demostraron cómo la mediación escolar, en extensión de los centros de conciliación de las facultades de derecho del país, puede educar a las nuevas generaciones en la convivencia pacífica y en la cultura de la conciliación, puede prevenir escenas violentas y al mismo tiempo formar a los jóvenes para la vida en democracia, en observancia a los derechos humanos y a la convivencia ciudadana. La mediación, en este contexto puede presentarse como un modo de *educar para la paz.*

Pudo observarse en la experiencia, que las actas de mediación se constituyeron en documentos con un alto grado de valor simbólico los cuales les devuelven a los jóvenes de esta institución educativa municipal, autodeclarados en estados de antinomismo y de desencanto por las instituciones y las formas de consolidación de justicia, en una salida consensuada y ajustada a derecho, que resuelve sus tensiones y que los alista para habitar ciudades conflictivas, dentro de las cuales, pueden ellos constituirse en los futuros líderes en la generación de nuevos pactos y la generación de justicias apropiadas a sus necesidades.

Además y si se detiene en el libro que contiene las actas del centro se encuentra que estas pueden estar expresadas no solo en términos legales o procesales y que no siempre involucran a los actores en conflicto a cumplir con obligaciones de tipo constitucional o convivencial sino que también se trata de documentos que pueden ser expresiones de pretensiones morales, lo cual no le resta su poder vinculante. (De Sousa Santos y García Villegas, 2001: 263). Lo anterior significa que la práctica de la mediación pone a los actores del conflicto a pensar en sus modos propios de justicia escolar.

Los estudiantes, aun encontrándose desencantados de las instituciones, apostaron a un proyecto que reviste de legitimidad la función del pacto y de los consensos para hacer justicia y para, de ese modo, vivir en paz y abrieron nuevos espacios de ventilación de conflictos y de generación de praxis que revitalizan las reflexiones diarias sobre criterios propios de justicia los cuales no tendría sentido insertarlos bajo concepciones de lo justo que desarticulen a los futuros ciudadanos. (De Sousa Santos y García Villegas, 2001: 224)

II. Justicia escolar

A través de este tipo de experiencias es posible, desde las facultades de derecho, promover la formación de comunidades oidoras de nuevos y esperanzadores conceptos de justicia, a pesar de sus conflictos y de la acumulación de sus litigios propios. La mediación, el ejercicio del levantamiento de actas que representan acuerdos entre las partes suscritas y vigiladas por líderes de la comunidad educativa, construye un concepto consensuado de justicia para esa comunidad, ajena aún a la naturaleza procesal de un litigio en el aparato de justicia del país.

Ahora bien, cuando se trata de discutir la justicia, o más aún, de aplicar un concepto de justicia como fundamento de un modelo organizacional y político, que sea capaz de resolver la arbitrariedad contra los miembros de las sociedades, desde los usos desmedidos y desproporcionados de la violencia, deberá tenerse como premisa inicial lo siguiente: La justicia, no es una respuesta unilateral, univalente ni silogística, en tanto que no contiene una fórmula que pueda ser sometida a situación experimental, ni representa una sumatoria de verdades. La justicia no es una definición de diccionario, es un concepto, con absoluto contenido histórico. En consonancia con las situaciones y los contextos, los ciudadanos y los grupos sociales organizan sus experiencias de acuerdo con el derecho estatal oficial, el derecho consuetudinario, el derecho comunitario local, el derecho global y, en la mayoría de los casos, según complejas combinaciones entre estos diferentes ordenamientos jurídicos (De Sousa Santos y García Villegas, 2001: 133)

Así mismo, la justicia comunitaria responde a los contextos y a las necesidades históricas de donde surge, reconocerá sus propios conflictos y mediará entre sus actores característicos. Los diferentes espacio – tiempos desde donde surge la necesidad de construir justicia en nuestro tiempo, son múltiples y responden en gran medida a las crisis al interior de sus espacios de socialización (De Sousa Santos y García Villegas, 2001: 272), uno de ellos: la escuela, una comunidad especial, que requiere mediación entre miembros que ejercen particulares prácticas autoritarias, o violentas o de desconocimiento de las diferencias y de las condiciones de vulnerabilidad de los miembros que hacen parte de ella. Por tal razón la justicia escolar es una justicia que debe considerarse en construcción, en observancia a que la escuela sostiene modos de conflictividad que se transforman de acuerdo a

los tiempos y a los contextos propios. Por tal razón coexiste como una de las diversas formas en que pueden presentarse las justicias comunitarias.

Y si la justicia es un concepto histórico y todos los espacios de socialización desde los cuales surge la necesidad de construir el concepto tienen sus relatos propios ¿Cómo se justifica el proyecto de Mediación Escolar desde las facultades de derecho, promoviendo en la escuela valores de justicia desde lo que puede decir el derecho liberal? ¿Qué tipo de criterio puede abarcar razones suficientes para que los societarios de estos lugares organizacionales, se encuentren abocados a formarse en tales ordenamientos, en esas formas de pactos originados en la libertad iusnaturalista – racionalista, los cuales no siempre se ajustan a sus lógicas, ni usos y que podrían estar sobrepasando los límites de su autonomía comunitaria para autorregularse?

Desde el proyecto de Mediación Escolar de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia, se ha tratado de terciar con estas inquietudes y, si bien se trata de respetar en gran medida lo que la Institución Educativa ha llamado su "Pacto de Convivencia" los estudiantes de Derecho discuten con los diferentes actores e insertan en sus diálogos, la formulación los fundamentos de Estado de Derecho, que han estudiado pero comparten y aceptan las definiciones, los modelos y los contenidos simbólicos de las definiciones de justicia propias.

Los miembros de esta comunidad educativa han coincidido en que, si bien existen serias críticas y muchas diferencias con el modelo organizacional liberal – republicano y especialmente con sus representantes, no pueden ser estas un obstáculo insuperable que imposibilite los pactos de no agresión entre sus miembros o que entorpezcan la construcción reflexiva de un persona sujeto de derechos mínimos trátese de estudiantes, docentes, padres de familia, directivos o trabajadores de la Institución. A este respecto se ha dicho: En el contexto de los procesos de urbanización actuales, es difícil establecer como regla general la existencia de una justicia comunitaria, entendida como un sistema de regulación y resolución de conflictos basados en prácticas eminentemente retórico – consensuales y excluyentes del derecho estatal (De Sousa Santos y García Villegas, 2001: 272)

En este sentido, los estudiantes especialmente, se declararon merecedores de seguir soñando con un derecho de las gentes y con la materialización de una justicia comunitaria que obedezca a pactos legítimos entre ellos y que reconozca en la mediación a instituciones que aplican un pacto de convivencia sellado entre todos y que consensúe, a través del levantamiento de cada una de sus actas, conceptos de justicia y de equidad, sin olvidar los principios en que se cimienta el Estado Social y de Derecho que habitan.

III. Reconocimiento del otro en la justicia escolar.

Para hablar de justicia escolar sin embargo, no es suficiente el insertar un método discursivo que admita la argumentación en la toma de decisiones, mediante instituciones políticas legítimas que equilibren poderes sociales. Para que la justicia en equidad, sea materializada, tendrá que existir una profunda conciencia de igualdad entre los sujetos de la comunidad que la invoca, y que los organismos responsables de practicar tales consensos, respondan a sus necesidades con aplicación de criterios consensuados de justicia; que enfrenten el espinoso asunto de la regulación convivencial entre ellos, pero que además, les aseguran un estado de respeto, en lo que concierne esencialmente a la garantía de su ejercicio al libre desarrollo de la personalidad, abordando lo justo como una virtud y como un lugar seguro de la moral que evite el desequilibrio de las instituciones en términos de Alasdair MacIntyre. (MacIntyre, 2004)

La justicia, como fundamento teleológico de un sistema contempla el papel de una serie de instituciones dinámicas que promueven una cultura en lucha permanente por erradicar las desigualdades materiales y simbólicas entre sus miembros. La justicia, como concepto histórico inacabado para los estudiantes, termina siendo una cultura universalista de reconocimiento de lo humano y de respeto sobre el mismo, más allá de la imposición de los matices en los sistemas, las formas propias de gobernabilidad o las aplicaciones diversas de los contratos o los pactos sociales.

Por tal razón y como último punto importante a rescatar de la experiencia de mediación escolar, puede decirse que la implementación de la mediación convoca a la comunidad educativa a resignificar un concepto amplio y pluricultural de justicia, que no desconozca la existencia del otro sino que lo integre a su proyecto de construcción de ciudadanía universal desde la diferencia.

La construcción de una justicia desde la escuela como concepto organizacional, político y moral entonces, piensa el habitad simbólico en que desea vivir así encuentre que el que le ofrece la sociedad en nuestros días es cerrado y violento, absorto de exclusiones y con una tecnología social que no responde a sus aspiraciones, le apuesta a la

erradicación de las formas de discriminación al interior de la comunidad escolar y camina a la paz y a la convivencia desde una práctica que se enseña y se aprende en la horizontalidad que reconoce a todos sus actores.

CONCLUSIONES

- El Centro de mediación escolar del Programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia en la institución educativa municipal Mariano Ospina Rodríguez (INEM) de Pasto (Colombia), aparece frente a la necesidad histórica de afrontar la violencia, el pandillismo y las tensiones propias de una comunidad educativa que reproduce los malestares de la sociedad violenta, excluyente y desigual en la cual se inscribe.

- El Centro ejercita la mediación entre los actores de la comunidad educativa primero con la formación de líderes en la teoría y el tratamiento al conflicto y su acreditación como mediadores, luego con el agotamiento en primera instancia de los conflictos escolares desde el laboratorio de la mediación en un panorama de horizontalidad para con todos los que integran la comunidad educativa y finalmente con una recapitulación de los contenidos de las actas de mediación de modo que pueda visionarse las definiciones propias de justicia escolar y comunitaria que se ajuste a sus necesidades y a sus contextos.

- La justicia escolar que surge de la mediación y de los consensos no solo convivenciales sino también de contenido moral, reconoce que es igualmente necesario liderar una cultura de reconocimiento del otro y como un paso definitivo para alcanzar culturas de paz.

REFERENCIAS

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R. Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicología. Guipúzcoa: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. 1998.
BRANDONI, F. (coord), Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos aires, Paidós. 1999.
BURGUET, M. El educador como gestor de conflictos. Bilbao. 1999.
CAJIAO, F. "*Maltrato, violencia y estructura familiar",* EN: Violencia en la escuela. Bogotá. IDEP. 1999.
DE SOUSA SANTOS, Boaventrua y GARCÍA VILLEGAS, Mauricio. El caleidoscopio de las justicias en Colombia. Siglo del Hombre Editores. Bogotá 2001.
GARCÍA Mendez. Emilio. Infancia, Ley y Democracia. Una cuestión de justicia. Ed Forum Pacis. Ibagué. 1998.
HABERMAS, Jûrgen. *Teoría de la acción comunicativa: I. Racionalidad de la acción y racionalidad social, II. Crítica de la razón funcionalista*. Ed. Taurus. 1981.
HOYOS, Guillermo. Ética y pluralismo In: Congreso Internacional de Derecho Público, Filosofía y Sociología Jurídicas: perspectivas para el próximo milenio, 1996, Bogotá. Memorias. Congreso Internacional de Derecho Público, Filosofía y Sociología Jurídicas: perspectivas para el próximo milenio. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 1996.
MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B. (1999). Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria. Mexico: Paidós Mexicana.
MOLINA RODRÍGUEZ, Diana. *Reconstrucción de memorias colectivas al interior de la población adolescente del Municipio de Pasto a partir de la pedagogía de la oralidad. En:* Cartilla Escuela y Cultura. Alcaldía de Pasto. Dirección Administrativa de Cultura. Pasto. 2005.
ORTEGA, R. La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Sevilla: Conserjería de Educación y Ciencia, 1998.
PUENTES, J, MARTÍNEZ, J Y GARCÍA, H. *"Juventud en Pasto y Mundo de Hoy".* Pasto, Secretaría de Educación y Cultura Municipal, 2002.
TORREGO, J.C. (Coord.) Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Nancea. 2000.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

"EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, REPÚBLICA ARGENTINA. ALGUNAS PROPUESTAS"

Diana M. Valor,
Alejandra Rodríguez de Jaume,
Victoria Cavagnaro
ARGENTINA

"EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, REPÚBLICA ARGENTINA. ALGUNAS PROPUESTAS"

Diana M. Valor,
Alejandra Rodríguez de Jaume,
Victoria Cavagnaro
ARGENTINA
di-valor@hotmail.com

Diana M. Valor
Abogada. Especialista en Derecho de Familia. Diplomada en los Derechos de los Niños y Adolescentes – Estudio Multidisciplinar. Mediadora. Especialista en Mediación Familiar. Adscripta a las Cátedra de Derecho Privado VI (Familia y Sucesiones) y Derecho Privado I (Parte General) de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. Investigador Asistente, en el ámbito del Centro de Investigaciones de la Universidad Nacional de Córdoba. Resolución Nro.07/10.- Funcionaria Judicial del Centro Judicial de Mediación de Córdoba Capital. Autora de publicaciones en Revistas de Doctrina Judicial.

Victoria Cavagnaro
Abogada. Mediadora. Master en Derechos de la Infancia y la Adolescencia (España). Docente Universitaria en las Asignaturas: Derecho de la Minoridad, Derecho Privado VI(Familia) y Mediación, Negociación y Arbitraje de la carrera de Abogacía de la Universidad Nacional de Río Cuarto. Funcionaria Judicial a cargo de la Coordinación del Centro Judicial de Mediación de Río IV- Córdoba. Autora de numerosas publicaciones en Revistas de Doctrina Judicial y en el sitio infojus del Ministerio de Justicia de la Nación.

La particularidad de la familia es su generatividad,
es decir la capacidad para crear nuevas formas de acción y
la habilidad para conservarlas; éste es el campo de cultivo
donde la mediación se desarrolla.
Si se pueden generar alternativas se puede re-ganar consenso.
Greco, Silvana - Vecchi, Silvia

I.Introducción

Abordaremos nuestro trabajo haciendo una breve evolución histórica del nacimiento de la normativa legal vigente, ley 8858 y decretos reglamentarios que rigen el instituto de la Mediación en la provincia de Córdoba refiriéndonos especialmente a Córdoba Capital e interior, ciudad de Villa María

Partimos de la base de un cambio de paradigma en la justicia tradicional que surge ante la necesidad de dar respuesta a los justiciables frente a nuevos y diferentes conflictos familiares que en la actualidad se plantean día a día sin pretender reemplazar el sistema jurídico vigente sino de enriquecerlo con nuevas alternativas.

Analizaremos las distintas etapas transitadas en estos once años. Se podrá advertir el crecimiento del ingreso de causas, y sus **resultados** que hablan por sí solos que tiene que ver con la incorporación progresiva y eficaz de este nuevo paradigma en los Tribunales provinciales, con la valiosa colaboración del resto de operadores judiciales (abogados, mediadores, funcionarios, magistrados).-

Consientes que trabajamos sobre un campo novedoso estimamos, de acuerdo a los objetivos que nos propusimos, contribuir a reflexionar sobre la efectividad de esta práctica en determinados contextos y sobre las ventajas que muestra el proceso de institucionalización de la mediación dentro de la administración de justicia.

II.Breve Evolución Histórica

En la provincia de Córdoba, República Argentina, durante los años 1998 al 2000, se llevó a cabo en la ciudad de su mismo nombre y en la de Villa María una experiencia piloto en el ámbito del Poder Judicial a los fines de la implementación del Instituto de la Mediación en la provincia.

Considerando que a través de este se ofrece un espectro más amplio de opciones para solucionar conflictos, se busco brindar acceso a un proceso alternativo al tradicional, que a su vez permitiera incrementar la satisfacción de las partes y aumentar el protagonismo de las mismas en la búsqueda de la solución a su disputa e intereses.-

Con esta experiencia se valuaron comportamientos humanos vinculados al nuevo modelo y reunieron datos estadísticos que a su finalización sirvieron para generar y elevar un proyecto de ley al Poder Ejecutivo en pos del objetivo propuesto. A esos efectos, se dictaron los acuerdos reglamentarios nros. 407[249], 406[250], 538[251], y 488[252] que la reglamentaron.-

En ésta etapa la mediación tenía las características de ser Voluntaria y Gratuita y sobre un total de doscientas (206) causas mediadas se logró acuerdo en el 64% de ellas.-

En el año 1999, el Tribunal Superior de Justicia elevó al Poder Ejecutivo, por vía del acuerdo reglamentario número 196, un proyecto de ley que obtuvo media sanción en la Cámara de Diputados a fines de ese año y luego de su paso por la Cámara Alta fue promulgada y publicada el 14 de Julio del año 2000, bajo el número de ley 8858[253].

Hoy se encuentra reglamentado por el decreto 1773/00[254] y las acordadas 555[255], 556[256], 562[257], y 586[258], serie A.-

A partir de la promulgación de esta ley su decreto reglamentario en el ámbito del Poder Judicial se fueron creando distintas delegaciones y sedes del Centro Judicial de Mediación a lo largo y a lo ancho del interior provincial, contando al día de la fecha con un total de 14 centros en la localidades de Capital (Jesús María, Alta Gracia, Villa Carlos Paz), Villa María (Oliva), Río Tercero, Cruz del Eje (Cosquín), Río Cuarto, San Francisco, Deán Funes, Bell Ville y Villa Dolores

---

[249] **Acuerdo Reglamentario Nro. 407** – Serie A 17/02/98 – Implementar un Programa que contemple la puesta en marcha de un "Plan Piloto de Mediación"

[250] **Acuerdo Reglamentario Nro. 406 -** Serie A 09/09/99 Prorrogar la vigencia del Plan Piloto de Mediación

[251] **Acuerdo Reglamentario Nro. 538** - Serie A 04/04/00 Implementar un Programa que contemple la puesta en marcha de un "Plan Piloto de Mediación" II

[252] **Acuerdo Reglamentario Nro. 488** – Serie A 29/04/99 Plan Piloto de Mediación en la Sede Judicial de Villa María.

[253] **LEY 8858 -** Ley de Mediación - Fecha de Sanción 28/06/00 – B.O. 14/07/00

[254] **Decreto Reglamentario Nro. 1773/00** - B.O. 04/10/00

[255] **Acuerdo Reglamentario Nro. 555** Serie A – 29/08/00 Reglamentar las previsiones de la ley 8858 respecto al Centro Judicial de Mediación

[256] **Acuerdo Reglamentario Nro. 556** Serie A 29/08/00 Puesta en funcionamiento de los Centros Judiciales de Mediación de las ciudades de Córdoba y Villa María

[257] **Acuerdo Reglamentario Nro. 562 -** Serie A – 14/09/00 Disposiciones referentes al registro de mediadores y honorarios.

[258] **Acuerdo Reglamentario Nro. 586** Serie A – 22/02/01 – Reglamentar las previsiones de la ley 8858 respecto al Centro Judicial de Mediación.

Hacia el año 2002, en pleno desarrollo y ejecución del Instituto de la Mediación, se modifican algunos aspectos de la ley 8858, a través de la sanción de las leyes 9031[259] y 9032[260].-

Esta última en particular va a introducir la mediación familiar prejudicial para el ámbito de la Capital y el Acuerdo Reglamentario 104 lo hace en el interior provincial, ambos objeto de estudio en este trabajo.

III.Marco legal de la mediación en Córdoba. Fundamentos. Fines. Características

La Mediación en la provincia de Córdoba, República Argentina, está regulada por la ley 8858 y sus modificatorias leyes 9031 y 9032. Esta normativa organiza la mediación en dos ámbitos el Judicial y el Extrajudicial, el primero a través del Centro Judicial de Mediación que depende directamente del Tribunal Superior de Justicia, y el segundo a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (DIMARC), que lo hace del Ministerio de Justicia, Poder Ejecutivo.

La *mediación judicial* se encuentra regulada en el Titulo II de la citada ley, se desarrolla en el ámbito del Centro Judicial de Mediación y sus funciones son:

1) *Organizar* el registro de los mediadores que operaran en este centro; 2) *Coordinar* las actividades tendientes al desarrollo de la mediación y su implementación en toda la extensión de la provincia de Córdoba, a través de los distintos centros judiciales del interior; 3) *Efectuar* el control de gestión en su ámbito, fijando pautas de conducta y de trabajo para el desempeño de los mediadores en sede judicial; 4) *Ordenar* las medidas internas que tiendan a una mayor eficiencia y eficacia del servicio; 5) *Organizar* cursos y seminarios de capacitación continua buscando fortalecer y definir el perfil del mediador judicial; 6) *Medir* los resultados a través de evaluaciones estadísticas.

El proceso de mediación está basado en los principios de: Voluntariedad, Confidencialidad, Consentimiento Informado y Neutralidad, expresamente previstos en el art. 4 del texto legal citado.

IV.Estadísticas

IV.I. Análisis cuantitativo.
Delegaciones relevadas: Córdoba Capital y Villa María
Período: 2001 / 2011
Objetivo: Medición de ingresos de causas

Referencias (Tabla 1 y 2)

Año	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ingresos Córdoba Capital	18	261	216	1377	466	2021	3751	3974	3646	4965	5219
Ingresos Villa María	27	33	109	125	142	180	154	262	285	347	296

[259] **LEY 9031** 31/07/02 B.O. Nro. 158 – 20/08/02 Modifica art. 2 de la ley 8858.

[260] **LEY 9032** 31/07/02 b.o. Nro. 158 – 20/08/02 Modifica art. 26, art. 49, art. 50, art. 51, Ley 7676

Tabla 1

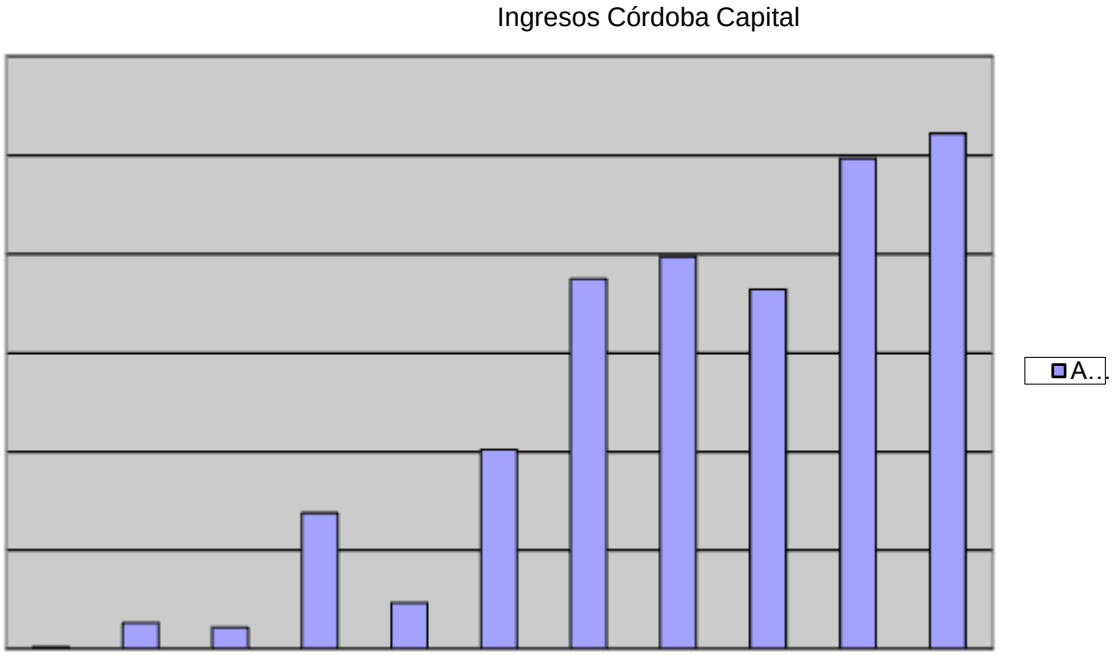
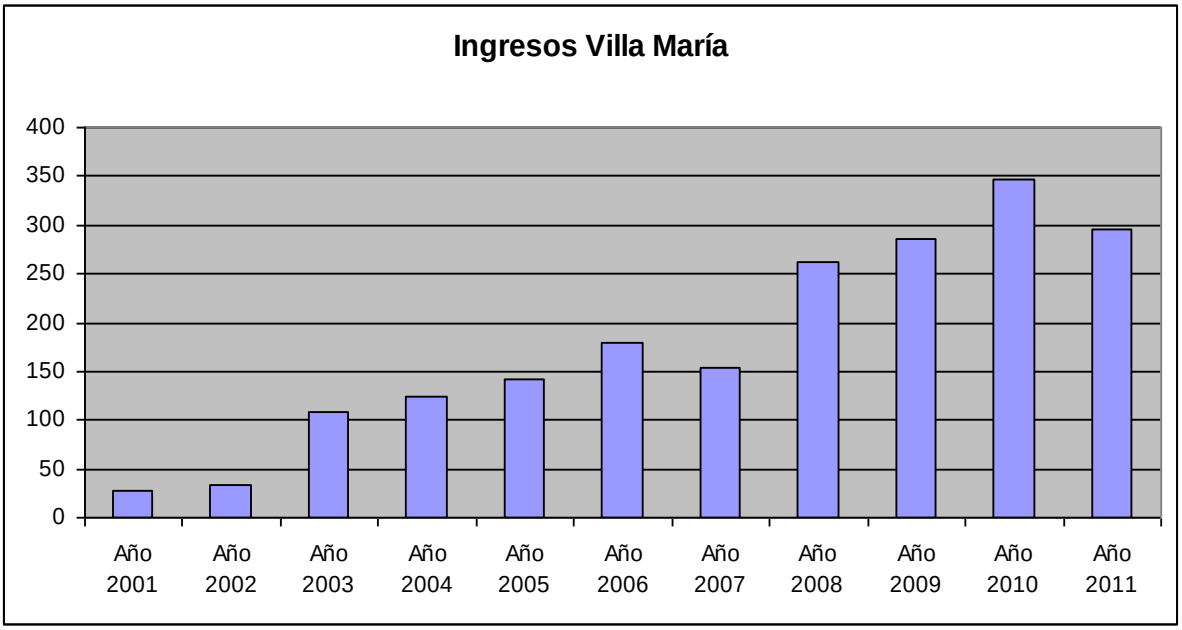


Tabla 2



Objetivo: Medir Causas efectivamente mediadas según su resultado: Con Acuerdo o Sin Acuerdo

Referencias (Tabla 3 y 4)

	Años Resultados	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cba.	Con Acuerdo	6	119	99	518	168	906	1836	1883	1703	2263	2272
Cba.	Sin Acuerdo	8	44	34	204	81	375	951	1112	1034	1412	1431
V.M.	Con Acuerdo	8	9	17	20	27	30	28	41	33	60	33
V.M.	Sin Acuerdo	14	21	69	81	87	102	77	137	154	196	160

Tabla 3 - Delegación Córdoba Capital

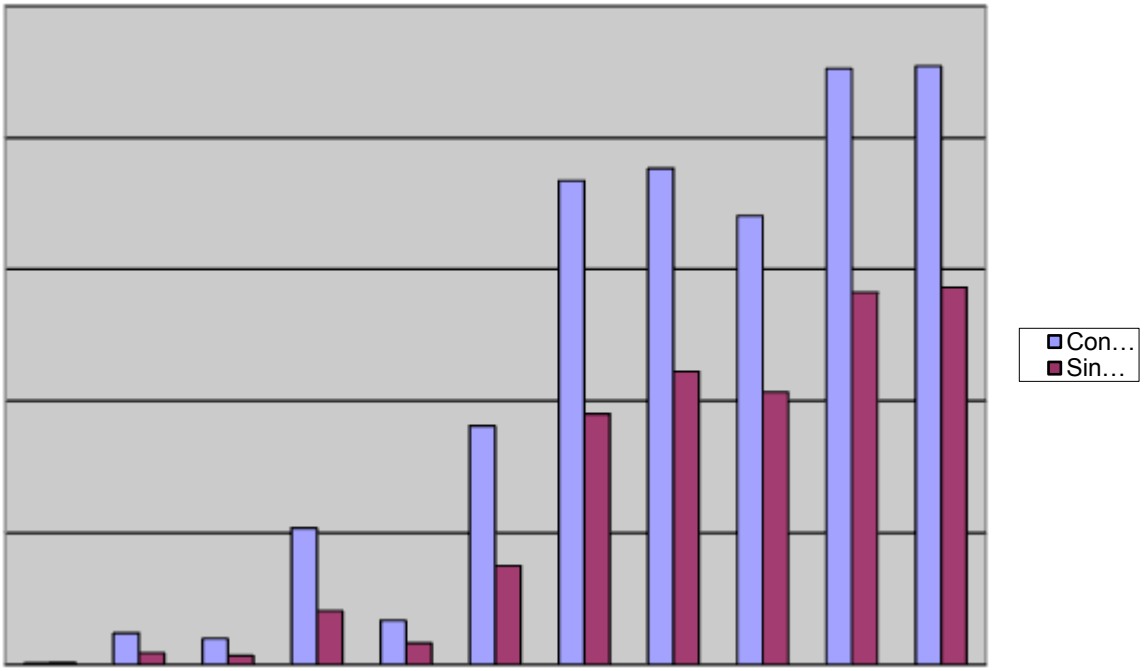
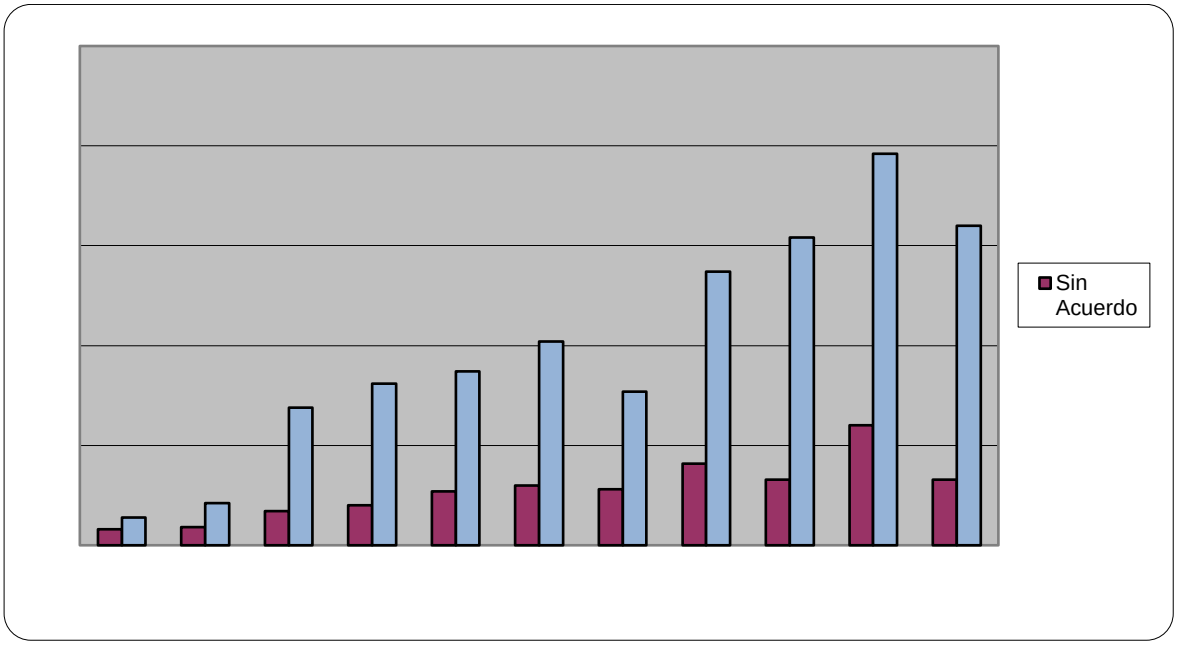


Tabla 4 – Delegación Villa María



Objetivo: Comparación con otras causales de finalización de un proceso de mediación, a saber: Desistidas, Imp. de Notificar, Inasistencias, Multa art. 20, No mediable

Referencias (Tabla 5 y 6)

	Años Resultados	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cba.	Con Acuerdo	6	119	99	518	168	906	1836	1883	1703	2263	2272
Cba.	Sin Acuerdo	8	44	34	204	81	375	951	1112	1034	1412	1431
Cba.	Otras resoluciones	4	98	83	655	217	740	964	979	909	1290	1516
V.M.	Con Acuerdo	8	9	17	20	27	30	28	41	33	60	33
V.M.	Sin Acuerdo	14	21	69	81	87	102	77	137	154	196	160
V.M.	Otras resoluciones	5	3	23	24	28	48	49	84	98	91	103

Tabla 5 – Delegación Córdoba

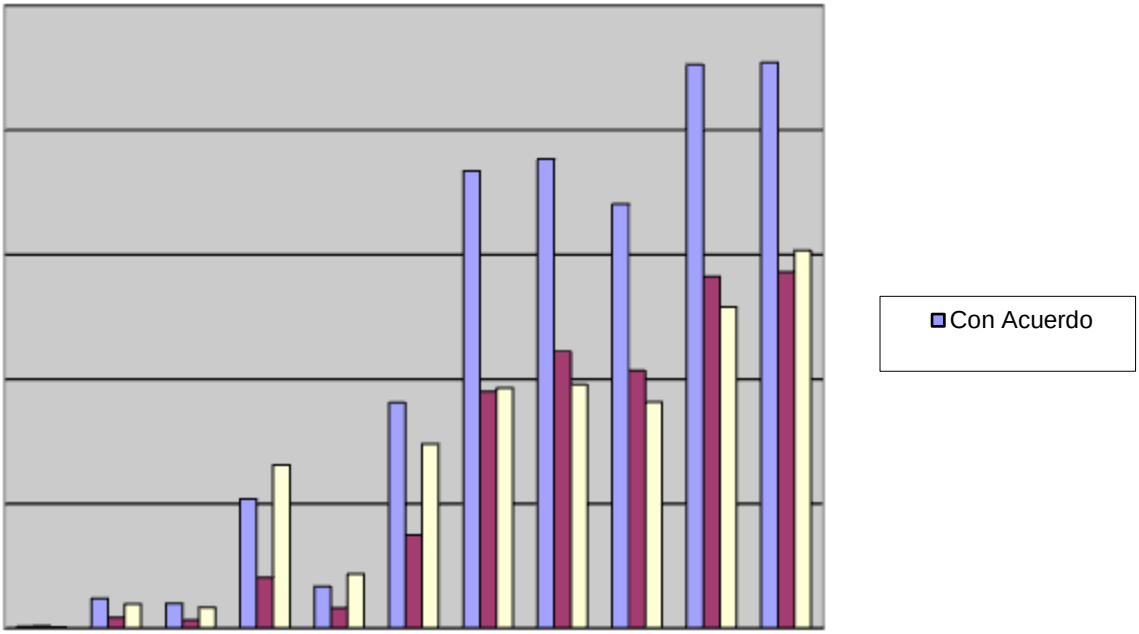
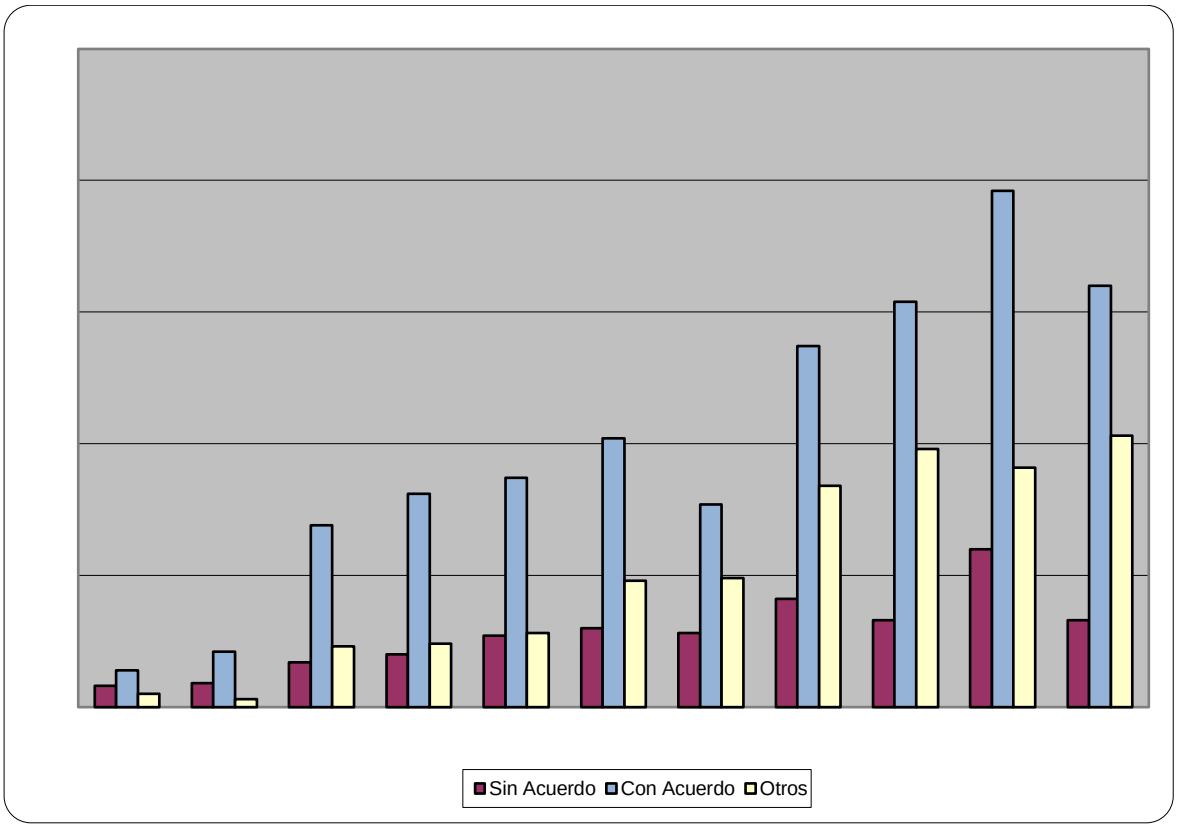


Tabla 6 – Delegación Villa María



IV.II.Análisis cualitativo

Estos gráficos nos permiten ver claramente la evolución progresiva de la implementación y resultados de lo que fuera en su momento "un novedoso sistema de resolución de conflictos" que cambió el paradigma tradicional adversarial de hacer justicia, teniendo en cuenta la valiosa participación ideológica del alto cuerpo del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba.-

Así hacíamos referencia en esta evolución en un primer momento en la cuna de nuestra Capital provincial conocida como "La Docta" no sólo por la formación de destacados juristas nacionales que trascendieron fronteras sino también abanderada en el estudio e implementación de cambios progresistas y estructurales como: "La Mediación Familiar".-

Al entrar en vigencia La Ley Provincial 8858 se extendió su aplicación al interior a los Tribunales de la ciudad de Villa María, importante ciudad, cabecera de la Cuarta Circunscripción Judicial, conocida por su relevante actividad agro-industrial, cuenca lechera del Centro del país .-

Hasta el año 2003 la derivación de causas de índole familiar eran remitidas por los jueces de competencia múltiple, al no contar con un fuero específico de "familia". A partir del año 2003 se sumaron a ellas la derivación de causas familiares "pre-judiciales" remitidas por Asesores Letrados " auspiciada dicha intervención nuevamente por el "Superior Tribunal de Justicia de la provincia a través de la aplicación del "Acuerdo Reglamentario 104/2003" con el fin de dar soluciones a justiciables de escasos recursos económicos en forma inmediata y a bajo costo económico afrontándolo, el mismo Poder Judicial a través de un "fondo de financiamiento" que solventara honorarios de mediadores que voluntariamente quisieran participar .-

Los resultados están expresados en los gráficos precedentes.-¿Cuáles fueron las principales causas que hicieron posible estos resultados?

Necesariamente nos focalizamos en la naturaleza jurídica de "el derecho de familia" como pilar de nuestra sociedad; en su protección, desde la norma fundamental "Constitución Nacional" y a partir de ella normas de orden público y otras supletorias que contribuyen al logro del "bien social o común".-

Igualmente no podemos desconocer los cambios que la vida social ha sufrido en los últimos decenios, la influencia de los mismos en la familia, la modificación de las pautas con las que se movía que han ido perdiendo su carácter de incontestables.

Actualmente se plantean nuevas situaciones como por ejemplo: equiparación de géneros en ámbitos laborales e intelectuales, rechazo a las antiguas pautas de autoridad y obediencia, entre padres e hijos, aumento de separaciones y divorcios, la formación de consensos que habilitan la formación de segundas y terceras parejas, la posibilidad tecnológica de separar el acto sexual de la fecundación, prolongación de la adolescencia, crisis religiosas y morales etc. Todas estas nuevas situaciones hacen saltar las tradicionales formas de conducirse y de resolver conflictos .y es aquí donde surge la necesidad de generar "acuerdos consensuados" entre los miembros de la familia que valen más que las pautas tradicionales que han perdido vigencia; todas estas situaciones tienen una constante: se trata de conflictos entre personas que van a seguir relacionadas en el futuro.-

Estas son las situaciones en las que el proceso de "mediación" se adapta favorablemente logrando mayores éxitos cuando las partes en conflicto tienen algo que ganar si se resuelve negociadamente.-

Para el resultado de estos logros además de una legislación específica como la vigente es necesario contar con espacios físicos de trabajo apropiados, generadores de un contexto donde se facilite, la comunicación entre las partes, con recursos humanos especializados, colaboración de jueces, abogados y la valiosa intervención de "los mediadores" nuevos profesionales que con su trabajo, devuelven a las partes su capacidad negociadora recuperando la posibilidad de gestionar la vida familiar, acordando soluciones inteligentes y beneficiosas para las partes.-

Todo esto fue posible en nuestro Centro Judicial de Mediación durante estos años con las dificultades y logros propios de este cambio sustancial de paradigma, con la convicción de la necesidad y efectividad de este proceso y su progresivo crecimiento en consonancia con la realidad actual.-

V.CONCLUSIONES Y PROPUESTAS:

Esto nos lleva a generar una nueva mirada hacia la Justicia. De esta manera la Dra. Elena Inés Highton de Nolasco, prestigiosa magistrada y jurista, ha subrayado cuán importante es crear conciencia en este aspecto.

Por cuanto acceso a justicia- como concepto- es más amplio que, el de acceso a la justicia, ya que aquella semántica, significa que a la solución del conflicto no se accede sólo al obtener una sentencia, sino que la solución del conflicto debe importar un mínimo coste, no sólo desde la faz económica sino- en muchos y mayoría de los casos- un costo emocional, pensemos cuánta significancia tiene esto en las conflictivas familiares.

"Una cosa es acceso a la justicia-entendida como sistema judicial- y otra es acceso a justicia-entendida como solución justa- y en tal sentido justicia no es sinónimo de sentencia judicial". (Highton de Nolasco, 2008:1)

Con ello la magistrada, ha remarcado la utilidad y beneficios de los nuevos modelos de resolución de disputas más arriba señalados.

Lo que parece describirse en números, permite decodificarse en hechos. Las cifras que reflejan acuerdo, permiten concluir que en esos conflictos de índole familiar, "las partes por sí mismas", siendo verdaderas protagonistas de sus conflictos, pudieron encontrar junto a la intervención de los mediadores, las mejores soluciones a sus necesidades.

La mediación, al promover la co-construcción de las soluciones por las partes, permite generar respuestas más amplias, puesto que la disputa familiar *excede altamente consideraciones de puro carácter lega*l, incluyendo cuestiones de las más diversas índoles, fundamentalmente de carácter emocional y de orden psicológico: A través de la mediación las partes pueden co-construir una solución a "su medida."

En los conflictos de familia el tiempo es un factor que desgasta a los integrantes. La premura en la solución evitará que se profundicen las diferencias, sufrimientos y que las partes se sigan causando daño a sí mismas y a los hijos menores, que también están altamente involucrados. Si los *acuerdos son co-construidos por las partes*, y éstos responden a sus convicciones y necesidades, al patrón del paradigma familiar que sostienen es *más probable que los cumplimenten*.

Comprende un menor costo la solución acordada, tanto en lo emocional como en lo económico, teniendo en cuenta que los juicios prolongados producen una alta erogación dineraria, como un gran desgaste de índole emocional.

De este modo pueden generarse propuestas que permitan reforzar la eficiencia del sistema, tales como:

1. Crear cuerpos técnicos interdisciplinarios que asistan a los mediados y mediadores, ya que las conflictivas familiares demandan un abordaje de este tipo.
2. Fortalecer la mediación, a través de la formación de los profesionales, esto es, instar la formación en estos saberes en los ámbitos académicos, de modo que las reglas, pautas y modelos de mediación, sean herramientas conocidas por todas las disciplinas.
3. Propugnar una reforma legislativa que permita la regulación de la mediación familiar de manera autónoma, estableciendo pautas procedimentales claras y flexibles, de modo que esta instancia tenga el carácter de obligatorio, previo a la formalización de demanda judicial, en aquellas cuestiones donde reine la autonomía de la voluntad.

De este modo, podemos concluir que pese a lo que ha privilegiado por siglos nuestra cultura, promoviendo el binomio de ganar/perder, no ha hecho más que "***empobrecer el espectro de soluciones posibles***" [261]

[261] Schnitman Dotra Fried, " Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos". Perspectivas y Pácticas. Ed Granica. Año 2000. p.18.

La mediación es un complemento importante de la protección que ofrece la justicia, *ayuda a las partes a desarrollar nuevas reglas de juego para su relación*[262].

La familia en sus nuevas configuraciones, necesita de soluciones que alimente y cohesione al sistema, la mediación es una de esas herramientas.

Esto ***no sólo es una verdad discursiva, es un hecho que a diario puede observarse.***

Generar el empoderamiento de los miembros de una familia, permite generar soluciones, no sólo en el ámbito intra familiar sino permitir la realización del fin último de la mediación, cual es el de la pacificación social.

Nuestra sociedad necesita seguir echando raíces en las familias, colaboremos entonces, en la búsqueda de soluciones.

VI.BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- *Ares de Giordano, Consuelo, Mediación, conflictos y soluciones razonables* Ediciones jurídicas Cuyo - Febrero 2004-Mendoza
- *Brandoni, Florencia (Comp), Hacia una mediación de calidad. Paidos Mediación 14, 1ra. Ed., 2011.*
- *Cardenas, Eduardo José, La mediación en conflictos familiares*. Establecimiento gráfico Libris S.R.L., 2005.
- *De Bono, Edward, Conflictos Una mejor manera de resolverlos, Ed. Planeta Respuestas, 1990*
- *Gozaíni, Osvaldo A, Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos, Ed. Depalma, 1995.*
- Schnitman Dotra Fried, " Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos". Perspectivas y Pácticas. Ed Granica. Año 2000
- Wagmaister, Adriana M. - Bekerman, Jorge M.; Mediación en casos de violencia familiar JA 1999-IV-841.

[262] Wagmaister, Adriana M. - Bekerman, Jorge M.; Mediación en casos de violencia familiar JA 1999-IV-841.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN EMPRESARIAL UNA HERRAMIENTA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

Elena Baixauli Gallego
ESPAÑA

LA MEDIACIÓN EMPRESARIAL UNA HERRAMIENTA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

Elena Baixauli Gallego
ESPAÑA
elena.baixauli@uv.es

Psicóloga, Master en Psicología Clínica y de la Salud, especialista en mediación por la Universidad de Vic, Profesora Asociada del Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos de Psicología Universidad de Valencia, Profesora del Executive Master In Project Management de la Facultad de Economía Universidad de Valencia, Profesora del Master de Mediación y Orientación Familiar de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Familia en Valencia, Profesora del Especialista en Resolución Alternativa de Conflictos Familiares de la Universidad Jaime I de Castellón, profesora del Postgrado Psicología Forense: la pericial paso a paso del Grupo ESPAI en Valencia, congresista, conferenciante. Presidenta de la asociación Adimer ("Asociación para la Divulgación de la Mediación y Resolución de Conflictos").

Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos, Facultad de Psicología, Universidad de Valencia. Dirección: Calle Luis Armelles nº 4 puerta 8, 46940 Manises. Teléfonos: 961522064 / 626375992

RESUMEN

Los conflictos surgidos en el seno de las organizaciones, por causas personales, interpersonales o derivadas de la estructura y cultura de la propia organización, son fuente de grandes pérdidas económicas y humanas, que pueden incluso derivar en el cierre de muchas empresas. El presente trabajo persigue como objetivo presentar una visión lo más exhaustiva posible sobre las principales variables estudiadas sobre el acoso moral, psicológico o laboral. A partir de una revisión bibliográfica de los principales especialistas en el tema, tanto a nivel nacional como internacional. Profundizar en el concepto de mediación y resolución de conflictos como herramientas a utilizar en las empresas y organizaciones para la prevención de la violencia física, sexual y psíquica. Y describir el protocolo utilizado en materia de prevención en Salud Laboral del Excelentísimo Cabildo Insular de Tenerife como un ejemplo de implantación de la mediación empresarial, como medida preventiva y de actuación ante la sospecha de acoso laboral.

ABSTRACT

The conflicts within organizations, for reasons personal, interpersonal or derived by the structure and culture of the organization are a source of great economic and human losses, which may even lead to the closure of many companies. The present work has as objective to present a comprehensive view as possible on major study variables on harassment, psychological or work. From a literature review of the leading specialists in the field, both nationally and internationally. Deepening the concept of mediation and conflict resolution tools to use in companies and organizations for the prevention of physical, sexual and psychological. And describe the protocol used in the prevention Occupational Health of His Excellency Cabildo Insular of Tenerife as an example of implementation of the business mediation as a preventive measure and performance on suspicion of harassment.

PALABRAS CLAVE / *KEYWORDS*:

Violencia - acoso laboral -mediación - organización

Violence - mobbing -mediation – organization

INTRODUCCIÓN

La violencia en el lugar de trabajo se ha convertido hoy en día en una fuente de preocupación en el seno de las empresas y de las organizaciones. Las empresas públicas y privadas, han de hacer frente a innumerables bajas y absentismo laboral, por estrés, ansiedad, trastornos de estado de ánimo y trastornos psicosomáticos, entre otros. La salud de los trabajadores se ha visto comprometida en los últimos años, considerándose los síntomas de estrés y de ansiedad, motivo de consulta en Medicina General y en Medicina del Trabajo. Trabajo y Salud tienen una fuerte interrelación entre ellos, el trabajo puede tener una influencia positiva sobre la salud (motivación de logro, aspiraciones, estabilidad económica, reconocimiento profesional), pero también negativa, (Velia, 2007). La presión de la sociedad de hoy sobre el mercado laboral, ha aumentado progresivamente sobre la presión en las empresas, áreas, departamentos, equipos de trabajo y entre las personas. La globalización, la incorporación de la mujer a la vida laboral, la conciliación de la vida familiar y laboral, la diversidad y multiculturalidad en las empresas, el aumento de horas de extras de trabajo, el descenso de los salarios, los E.R.E.S, las jubilaciones anticipadas, la crisis económica y el miedo a perder el puesto de trabajo, ha generado en las empresas y organizaciones una gran cantidad de cambios, algunos de ellos muy positivos, como la incorporación de las nuevas tecnologías o el uso de las redes sociales, pero otros cambios han terminado desestabilizando muchas empresas, que no han sido capaces de sobrevivir a este ritmo de adaptaciones. El conocimiento de las variables organizacionales e individuales, nos permitirán diseñar nuevas herramientas de trabajo que aporten soluciones a los conflictos actuales, que van unidos a los cambios económicos, políticos y sociales.

El objetivo de este artículo es ofrecer una revisión de la literatura actual sobre el acoso laboral y la utilización de la metodología de la mediación como herramienta de prevención del abuso físico, psíquico y sexual en el lugar del trabajo.

PROCEDIMIENTO

El programa de protección fue elaborado por la Unidad Orgánica de Prevención de Riesgos Laborales y el Servicio Técnico de Coordinación y Planificación de RR.HH, del Consejo de Gobierno Insular, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del Excmo. Cabildo de Tenerife.

MUESTRA

El programa de entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos y de mediación laboral fue dirigido a Jefes de Servicio y otros empleados con personal a su cargo, que actuarán como mediadores en caso de conflicto entre subordinados. Se constituyeron dos grupos, con un total de 72 mandos intermedios y superiores. Todo el personal perteneciente al Excmo. Cabildo Insular de Tenerife recibieron una sesión informativa, sobre el procedimiento anteriormente descrito, con referencia a la protección de la integridad y la dignidad de las personas en el ámbito laboral.

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

Objetivo 1: Mejorar los conocimientos sobre los conflictos laborales y la forma de reducirlos.

Objetivo 2: Conocer estrategias y entrenar en habilidades para la intervención ante conflictos laborales.

Hipótesis 1: la utilización de las técnicas de mediación y resolución de conflictos reducirán los conflictos laborales.

Hipótesis 2: la utilización de técnicas de mediación facilitará la comunicación entre los empleados.

Hipótesis 3: la utilización de las técnicas de mediación reducirán las denuncias por acoso laboral.

Hipótesis 4: se alcanzarán acuerdos satisfactorios para ambas partes en la mayoría de los casos

MÉTODO

Formación teórico-práctica, promoviendo la participación del alumnado en ejercicios prácticos que faciliten la asimilación de conocimientos y sirvan de adiestramiento en la mediación ante conflictos. Los participantes realizaron 10 horas de formación en dos jornadas de trabajo, con una duración de 5 horas cada una. El contenido del programa formativo versa sobre el procedimiento del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife para la Prevención e intervención contra la violencia en el ámbito laboral. El conflicto en el ámbito laboral. Principios de la mediación, características del buen mediador. Estrategias de actuación del mediador. Fases de la mediación y mecanismos de control y comprobación.

Todo el personal perteneciente al Excmo. Cabildo Insular de Tenerife recibieron una sesión informativa, de una hora de duración, sobre el procedimiento anteriormente descrito, con referencia a la protección de la integridad y la dignidad de las personas en el ámbito laboral.

RESULTADOS

En la aplicación del cuestionario de calidad y evaluación de la docencia, todos los participantes al curso consideraron de gran utilidad el conocimiento de las técnicas de comunicación y de mediación para la aplicación diaria en su puesto de trabajo. Afirmaron que no conocían las técnicas y que en breve comenzarían a hacer uso de las mismas. El grado de satisfacción por el conocimiento aportado fue muy grande, valorando muy positivamente la formación realizada. Se valoró como negativo la brevedad de curso y se propuso como elemento de mejora, la realización de talleres que complementen e implementen los contenidos aprendidos, de manera continua.

El avance de datos de la actividad del primer semestre de 2011, del Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA), fundación paritaria constituida por las Organizaciones Sindicales y Empresariales más representativas de ámbito estatal, cuya finalidad primordial es la solución extrajudicial de los conflictos colectivos laborales surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas, con datos cerrados a 30 de junio de 2011, señala que se han tramitado un total de 145 procedimientos, tanto de mediación como de arbitraje, que afectaron a un total de 767.128 trabajadores. En el mismo periodo del año anterior, el número de procedimientos tramitados por la Fundación ascendió a 131, que afectaron a 1.083.884 de trabajadores, por lo que los datos del primer semestre del año 2011 han supuesto un incremento del 11% en cuanto al número de procedimientos y un 30% de reducción en cuanto al número de trabajadores afectados (Véase Anexo B).

Durante el año 2011 el resultado final de la tramitación de los procedimientos de mediación y arbitraje arrojó los siguientes resultados: del total de conflictos tramitados, el 23% se resolvió con acuerdo, el 59% sin acuerdo y el 4% resultó archivado o intentado sin efecto (Véase Anexo B).

Los conflictos solucionados, es decir adicionando a los conflictos finalizados con acuerdo, los laudos arbitrales dictados, ascienden al 25% del total de procedimientos tramitados (Véase Anexo B).

Esta cifra se eleva al 29% si se consideran, únicamente, los procedimientos en los que el acto de mediación se pudo celebrar. Es decir, por un lado excluyendo los conflictos que finalizaron con archivo de expediente o intentados sin efecto, en los que una de las partes no acudió al acto de mediación, y por otro los que se encontraban en tramitación a la fecha de emisión de este informe.

Si tenemos en cuenta el ámbito donde se produjeron los acuerdos, los datos nos muestran que éste fue alcanzado en 28 empresas, afectando a 19.376 trabajadores y en 6 conflictos sectoriales, que afectaron a 134.500 trabajadores (Véase Anexo B).

Al margen de lo anterior, los datos del año 2011 nos muestran que cuatro procedimientos finalizaron con el resultado de intentado sin efecto por incomparecencia de la parte no solicitante al correspondiente acto de mediación, y dos finalizaron por archivo del expediente antes de realizarse la reunión de mediación. Por último, a 30 de junio se encontraban en fase de tramitación 17 procedimientos, 16 mediaciones y un arbitraje. Los datos señalan que en los conflictos sobre derechos sindicales se alcanzó acuerdo en el 44% de los procedimientos, en los motivados por el bloqueo de una negociación en el 43% de los casos, en los conflictos salariales en el 37% de los casos y en los conflictos sobre tiempo de trabajo en el 28 % de los supuestos.

Durante lo que va de año la mediación, como en años anteriores, fue la opción mayoritaria en las solicitudes, con 141 procedimientos y afectaron a un total de 755.212 trabajadores (Véase Anexo B).

Los resultados de la evaluación de la docencia realizada en el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, así como los resultados de la Fundación SIMA, respecto a los datos que han obtenido en Madrid, confirman a favor de las hipótesis que el cumplimiento de los objetivos anteriormente mencionados es verificable.

CONCLUSIÓN

Los participantes como mediadores no objetivos ni imparciales, veían difícil su intervención sin argumentar sus razones o actuar directamente como árbitros, al considerarse implicados en el proceso. Otras razones que alegaban para la implantación del procedimiento era la organización jerárquica de la propia organización. Llegaron a la conclusión que la propia estructura de la organizativa estaba generando muchos conflictos. El índice de conflictos del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife antes de la intervención era muy elevado, así como el número de denuncias por acoso moral. Consideraron que el perfil de mediador era realmente complicado y muchos no querían o no veían que pudiesen llevar a cabo las técnicas. Al final del taller, consideraron que la mediación era una herramienta mucho más eficaz de lo que pensaban en principio y llegaron a introducir cambios y sugerencias en el procedimiento para que las partes llegasen a través del diálogo a la resolución efectiva de los conflictos interpersonales.

Los resultados de aquellas personas que realizaron el taller y están actuando a día de hoy de mediadores, nos confirma a favor de las hipótesis, que la mediación es una herramienta eficaz de prevención de los conflictos empresariales y sobre todo en materia del acoso laboral.

Se debería realizar un estudio empírico, con diseño pretest-intervención-postest, frente a un grupo de control, utilizando un cuestionario general y otro específico, antes y después de realizar el taller, con el objeto de comprobar cuántas personas hacen uso de la mediación, ante qué tipo de conflictos, si se llegan a acuerdos, si los acuerdos se cumplen, cuántos casos llegan a la Comisión Arbitral o a los Juzgados. El porcentaje de conflictos laborales conocidos a través de denuncias antes de la utilización de la mediación y el porcentaje de casos al año siguiente. Cuántos mediadores son Jefes intermedios o superiores y cuántas mediaciones realiza la Unidad de Prevención en Salud Laboral.

Todas estas variables y limitaciones, convierten al estudio empírico de la aplicación de la mediación en el ámbito laboral, en un estudio de difícil aplicación, ya que hablamos de diseños longitudinales, de difícil cuantificación.

Pasados tres meses desde la formación recibida, los sindicatos del Gobierno Insular, aseguran que se ha reducido el número de conflictos laborales gracias a la utilización de la mediación y el arbitraje. Esta información nos abre las puertas a un nuevo reto: la implantación de la mediación como herramienta, cultura o filosofía en las organizaciones, tanto públicas como privadas, como medida preventiva del acoso físico, psíquico y moral en el trabajo.

La protección de la salud, la seguridad, el respeto y la dignidad de los trabajadores es el elemento central de la responsabilidad de los empresarios en una sociedad democrática (Eirnasen y Hauge, 2006).

BIBLIOGRAFÍA:

Baixauli, E. (2010). *El conflicto empresarial: una guía para solucionar conflictos*. Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch.

Farré, S. (2005). *Cultura de paz en la empresa*. Ponencia I Congreso Nacional de Mediación Empresarial, Valencia (en publicación).

Ferris, P. A. (2009). *The role of the consulting psychologist in the prevention, detection, and correction of bullying and mobbing in the workplace*. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 61(3), pp. 169-189.

Fundación Sima (2011). *Avance datos de actividad primer semestre*. Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje. 8 de Julio del 2011, Madrid.

Eirnasen, S. & Hauge, L. J. (2006). *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 22(3), pp. 251-273.

Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3r: reconstrucción, reconciliación, resolución.* Bakeaz y Gernika Gogoratuz, Bilbao.

Guimarães, L. A. & Rimoli, A. O. (2006). *Mobbing (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional*. Psicologia: Teoria e Pesquisa, Vol 22(2), pp. 183-192.

Leymann, H. (1990**).** *Mobbing and psychological terror at workplaces*. Violence and Victims*,* 5*,* 119–126*.*

Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work.* European Journal of Work and Organitzational Psychology, núm. 2, pp. 26-21.

Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.* Santander: Editorial Sal Terrae.

Unidad Orgánica de P.R.L/ Servicio Técnico de Coordinación y Planificación de RR.HH. (2011). *Procedimiento operativo de implementación y operación.* Protección de la Integridad y dignidad de las personas en el ámbito laboral, PSP-26, edición 1, pp.1-15.

Velia, M. (2007). *Violencia en el trabajo*. FACES, año 13 , N° 28, pp.71-85.h

Vinyamata, E. (2005). *Conflictología*. Barcelona: Editorial. Ariel.

Vinyamata, E. (2005): *Vivir en paz*. Barcelona: Editorial. Hacer.

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

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

MEDIATION IN FAMILY LAW DISPUTES: INTERDISCIPLINARY CO-OPERATION AND LAWYERS' RESPONSIBILITIES

Elena Urso

ITALIA

MEDIATION IN FAMILY LAW DISPUTES: INTERDISCIPLINARY CO-OPERATION AND LAWYERS' RESPONSIBILITIES

Elena Urso
ITALIA
eurso@unifi.it

Elena Urso. Investigadora de Derecho Privado Comparado (DPC) en la Universidad de Florencia (UF). Autora de un libro sobre Adopción (Kluwer-Italia, 2001) y de diversos artículos y capítulos en tema de mediacón familiar, derecho de familia y menores y responsabilidad civil en caso de violación de derechos fundamentales. Ha participado en congresos internacionals en Italia y al extranjero. Idiomas que traduce: Inglés, Francés, Español e Italiano

1. Introduction

Family conflicts can produce long-lasting negative consequences on children involved in the struggles caused by their adult care-givers, especially when their parents are unaware of the dangers produced by their behaviours. These general considerations can be related to a high number of socio-legal experiences, independently of the economic and cultural conditions of each national scenario. The role that can be played by family mediation appears crucial to overcome the inconveniences originated by excessive reliance on the effectiveness of civil litigation or, rather, on the traditional remedies connected to the adversary system. This paper aims at proposing a brief overview of the problems to be dealt with in the perspective of an enanced collaborative aptitude among all the professionals involved in coping with these problems. After recalling the initial background and the current *status quo*, the focus will be shifted on the possible measures to improve the standstill situation that often characterizes this area of family law, in which some strong interests – often linked to the defence of one's own field of competence – can interfere with the purpose of giving rise to a stable interaction between experts of the legal and of the "non legal" sectors.

2.From the first steps taken in favour of a cautious approach towards a wider acceptance of mediation

The reaction against these problems consisted in the adoption of several strategies. While early attempts were limited to mere adaptations of legal rules applicable to family justice proceedings, the achievement of a deeper knowledge of the issues at stake favoured the rise of specialized methods based on the collaboration between all the various professionals called to intervene both inside the judicial context (e.g., lawyers, judges, public prosecutors) and outside of it (social services, educators, health authorities, medical doctors, psychologists, psychiatrists, etc.).

Co-operation between public and private actors appears fundamental in this perspective. However, lack of communication and of reciprocal understanding can create serious obstacles. The main difficulties have been determined by the strong resistances shown against the idea of improving constant interactions between experts of different professions. A deep closure often characterized the position of some professional associations, whose representatives were doubtful about the possibility of giving rise to interdisciplinary networks. Experience taught that this was the initial, common trait of the response coming from the bar. Lawyers claimed the specificity of their field of competence. Consequently, family mediation was seen, at least at first, as a tool limited to the activity carried on by not-for profit associations and/or by individuals, whose background was rather heterogeneous, just as their training and professional skills. The situation has improved, in recent times. The level of qualification of family mediators has been enhanced. National and international associations have been created to coordinate their activity; ethical standards established, and codes of practice drafted. At the same time, governmental authorities soon realized the great impact of mechanisms aimed at reaching settlements through an approach based on the various methods ascribable to alternative dispute resolution systems (ADR). At the beginning, one of the most pressing aim of ADR was deemed to be the reduction of court overload. Mediation was often equated to a means apt to mainly save public money. This target became of paramount importance as soon as the retreat of the welfare state from vast areas of public intervention became wider and wider. However, after that mediation was recognized as an autonomous instrument, it received a widespread acceptance, by politicians. They started to recognize its inherent value and its landmark function in coping with family disputes, apart from budgetary concerns. Anyhow, the relationship between mediation and the law is not easy to be defined. In some legal

systems legislative provisions were enacted to explicitly regulate family mediation. In others, statutes about civil mediation contain specific rules on this topic.

3. The general European framework vis-à-vis the national perspective

Well known initiatives of the Council of Europe (eg, Recommendation of the Committee of Ministries no. 98 [1]) and of the European Union (eg. Directive 52/2008) were aimed at harmonising the current framework. However, delays in adopting the necessary measures and/or non compliance with them determined in some cases the violation of the fundamental rights at hand (ie, respect of family life and of due process). Among the decisions taken by the European Court of Human Rights (ECtHR), it is worth mentioning a condemnation inflicted to Italy in 2010 (*Piazzi v. Italy*, application no.36168/09). The ECtHR awarded damages for both pecuniary and non-pecuniary losses to the father of a child, who refused to meet him, after that several years had passed without any reciprocal contacts. After the breakdown of the marriage, their mutual relationships were definitively jeopardized because of the non fulfillment of the process of family mediation, which had been expressly proposed by the competent Children Tribunal, in light of the contrapositions between the parents. To overcome these shortcomings it seems important to enhance the level of understanding and of interconnections between lawyers, judges and experts working in the field of mediation. This implies a prior knowledge of the social and psychological implications related to family relationships. At the same time, it is necessary to be aware of the respective boundaries of each field at hand. It is not only a matter of controlling the activity conducted, step by step; it is also decisive to strengthen preventive efforts. Indeed, civil damages are an inherently ex-post remedy, as well as monetary sanctions aimed at punishing the parent considered "liable" *vis-à-vis* the other parent and/or the child. In order to ensure real effectiveness to legal protection, the availability of more powerful devices should be ensured. Only if they can operate in advance it is likely that they can avoid the occurrence of foreseeable harms. This purpose is all the more important during the current period of general economic crisis faced by a great number of Western countries, which can worsen the economic resources of families already at risk of social exclusion, because of unemployment due to dismissal, lack of job opportunities, or other factors of marginalization.

An ongoing convergence is emerging, among legal scholars, about the need to develop an integrated and multidisciplinary approach, instead of focusing on isolated visions that reflect a traditional division among each area, according to specific types of knowledge. Access to justice means also respect for the needs of the weakest subjects of the family. All the institutions involved should ensure that children's right to participation is enforced properly. First of all, children need to receive complete information about all procedures that can interfere with them, while taking into consideration their age and level of maturity. The flaws of the current system regarding child participation undoubtedly calls for renewed efforts. If it is understandable that, whenever possible, children should be maintained outside the sphere of their parents' fight, it is also unavoidable to guarantee that their best interests are protected effectively. It is often stated the children should remain extraneous to family mediation sessions. However, there is no need to ask them to participate to the mediation process in the same way that is followed for adults. Thus, if it is undisputed that, in order to minimize the psychological impact undergone by the child within judicial proceedings, all the necessary steps must be taken before, it should be accepted that this goal is decisive also when the family conflict is handled outside the court system.

4. Mediation as the best "model" to ensure a child friendly justice system

Child friendly justice is a wide concept that embraces all the stages and phases in which children's rights should receive due protection. Non jurisdictional protection also has to be considered, in this perspective. Thus, the capabilities of professionals charged with the task of hearing children's voice should be developed adequately. Teaching conflict resolutions in law schools might be viewed as unjustified and/or inadequate, at least at first sight. After all, most legal professionals are not destined to become mediators, even if some of them might decide to devote their activity to ADR. Also in case of their participation in the mediation process, their functions need to be distinguished clearly, whenever lawyers act as consultants or legal advisers of the parties. Moreover, according to a widely shared opinion, an excessive professionalisation of universities might alter their current marking traits. However, studying mediation in an academic context does not require a rejection of its inner, cultural attitudes. On the contrary, by focusing on the underlying reasons of non conflictual methods to cope with contrasting human relationships, the interconnections between the various aspects of mediation (ie, the historical, philosophical and sociological ones) can become more evident and the respective boundaries of each professional ambit can be shaped more precisely. Different outcomes can be envisaged. Both undergraduate and postgraduate students might acquire a deeper vision of the multifaceted phenomenon at hand. They can become competent in ascertaining if there are obstacles to mediation (eg, power imbalances, physical abuses, domestic violence, psychological conditions that need therapeutic interventions, etc.). Furthermore, the availability of a plurality of models and techinques can ensure them a noteworthy insight of the complexity of the challenge.

5. Some attempts made in order to favour international, comparative and interdisciplinary approach

A twofold added value can stem from socio-legal comparison, as it became clear after several meetings and conferences that took place in Florence (2009/2011), organized by the Faculty of Law in collaboration with public institutions (*Innocenti Centre*, *Centro Nazionale di Documentazione e Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza*), with the participation of the Presidents of Children Tribunals, of representatives of local authorities (Regional Ombudsman for Childhood and Adolescence, Municipalities), not-for profit associations operating in the academic field (*IMEDIA-Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos*, *L'altro diritto*, *Unaltromodo*) or in the professional area (*GEMME- Groupement Europeén de Magistrats pour la Médiation*, the Bar and the Associations of Medical Doctors, of Pediatricians, of Psychologists, Neuropsychiatrists), as well as of foreign experts and international actors (*Save the Children*).

A multi-cultural approach can help understanding the dynamics of cross-borders families and interethnic societies more deeply, but it can also make lawyers better equipped, thanks to the enlargement of their learning and training opportunities. The ensuing expertise will be extremely useful in cases of transnational family disputes, when international mediation is appropriate.

This can be considered a too ambitious plan, of course. The awareness of the difficulty of the challenge at hand does not justify, however, any attempt to reduce the intensity of the efforts aimed at developping a new "culture" in handling conflicts, even more so when they are related to family disputes, that are more frequent than any others. The well-known experience of « *The Florence Access to Justice Project*», created in the 1970s by the late Mauro Cappelletti – Professor of civil procedural law, former Director and founder of the Institute of Comparative Law at the University of Florence – is so famous worldwide that it is necessary to be extremely respectful of its importance. At the same time, there is no reason why Florence can not become again a place where experts coming from different countries can continue to meet in order to favour a renewed approach towards a phenomenon that is constantly increasing, that is to say, the widespread presence of real « family battles », which are very dangerous for children, especially if in case of crossboarders couples, after the breakdown of their parents' union, one of them leaves the country of common residence to come back abroad in his/her home country. Persevering in the path based on the simple application of private international law rules, also the ones approved at a European Union level, does not seem sufficient nowadays. All in all, they have been tailored (or are going to be drafted), so far, only in connection with separation and divorce and with the aim of regulating in a uniform way the recognition and enforcement of judicial decisions, as well as the jurisdictional competence. Thus, a totally new scenario should be envisaged, in which – in advance, or rather, as an alternative to the judicial proceedings –family mediation can help families in trying to reach a solution apt to balance the rights and expectations of their members, not only the adults, but also children, in every situation, also especially when different nationalities, cultures and traditions emphasizes the objectively heavy burdens produced by the family crisis.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación
Ponencias de
EXPERTOS
en MEDIACION
Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

CONFLICT MEDIATION PROGRAM IN SCHOOL CONTEXT APPLIED TO YOUNG PEOPLE: A CASE STUDY

Elisabete Pinto da Costa
PORTUGAL

CONFLICT MEDIATION PROGRAM IN SCHOOL CONTEXT APPLIED TO YOUNG PEOPLE: A CASE STUDY

Elisabete Pinto da Costa
PORTUGAL
elisabete.pinto.costa@gmail.com

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto
Rua Augusto Rosa, nº 24 – 4000 Porto
00351965053066
Porto - Portugal

ABSTRACT
This research work aims to present an empirical study related with the application of an educational program concerning conflict mediation on young people from 10 to 16 years, from a school located at the North of Portugal. In addition to the description of the program and their application, our major concern is to share the results classified by the intervention with individuals who need to promote relational skills, and in a context (as school), where the socialization and user-friendliness assume a crucial importance. It is a comparative study, concerning an evaluation carried out at the end of the training and after 6 months of the program's implementation, whose goal is to understand the results obtained in these two moments of evaluation, in a perspective of (dis)continuity of acquired learning as well as the impact on the assertion of mediation and mediators in the school community.

RESUMEN
Este trabajo busca presentar un estudio de caso sobre la aplicación de un programa educativo sobre la mediación de conflictos en los jóvenes de 10 a 16 años, en una escuela ubicada en el norte de Portugal. Además de la descripción del programa y su concretización, desea compartir los resultados de este tipo de intervención en los individuos que necesitan estimular competencias relacionales, y, en un contexto, como la escuela, donde la socialización y la convivencia son fundamentales. Es un estudio comparativo, realizado al final de la formación y después de 6 meses de la ejecución del programa, con el objetivo de entender los resultados obtenidos en los dos momentos evaluativos, en una perspectiva de (dis)continuidad de los aprendizajes adquiridos, así como del impacto en la afirmación de la mediación y de los mediadores en la comunidad escolar.

RESUMO
Partindo das novas teorias sobre o conflito, a mediação advoga a sua apropriação e valorização pelos sujeitos, tornando-o uma oportunidade de crescimento pessoal e social. Nessa medida, a mediação diz respeito uma conceção mais ampla do que a busca de soluções para disputas, sustentando-se, também, como uma estratégia de capacitação e de transformação na gestão das diferenças e dos diferendos entre indivíduos e/ou grupos. Assim, entre as várias vantagens da mediação destaca-se o seu pendor educativo, e marcadamente pedagógico, que assume particular relevância para as escolas, enquanto espaços privilegiados de aprendizagem e de socialização.
A escola é uma micro-comunidade com um forte poder de transformação daqueles que aí convivem. É um lugar ideal para transmitir os valores e os princípios da mediação e ensinar as suas técnicas que enformam as teias de relações interpessoais. Segundo o modelo de intervenção construtivista, as competências relacionais são nucleares à formação integral dos jovens. A aprendizagem dessas competências pela aquisição de conhecimentos, treino de habilidades e fomento de atitudes e comportamentos positivos, promove a autonomia e responsabilidade pela resolução dos conflitos interpessoais. Neste contexto, a mediação no âmbito escolar cruza-se, simultaneamente, com os objetivos da educação social dos jovens e com a construção de culturas de sã convivência.
Tendo por base tais pressupostos, elaborou-se e aplicou-se um programa de formação a jovens, entre os 10 e os 16 anos de idade, composto por temas da mediação de conflitos, e com o objetivo principal de fazer germinar uma cultura de mediação.
Assim, ao contrário do proposto habitualmente nos programas estudados, a nível nacional e internacional, não se tratou de formar um pequeno grupo de alunos para colaborar no gabinete de mediação, optando-se antes por aplicar o programa a todas as turmas na escola intervencionada, e visando, com isso, produzir uma melhoria no clima relacional entre alunos e, consequentemente, um melhor ambiente para o ensino-aprendizagem. Neste artigo pretende-se avaliar a formação segundo a opinião dos alunos e dos diretores de turma e qual o impacto no contexto relacional das turmas. Para tal, a avaliação foi realizada em dois momentos. O primeiro momento da avaliação ocorreu no final da formação e reuniu uma amostra de 422 alunos e 21 professores, já o segundo momento realizou-se após 6 meses da aplicação do programa, com uma amostra de 164 alunos e 16 professores,

do grupo anterior. Nesses dois momentos foi aplicado um questionário que continha uma única categoria abrangente, *"Resultados",* constituída por varias subcategorias, tais como: "*Reconhecimento*", "*Aprendizagem/Aplicação*", "*Melhorias*" e "*Representatividades*". Com a comparação da avaliação, realizada no final da formação e após seis meses, pretende-se realizar uma análise dos efeitos da aplicação do programa de formação em mediação de conflitos a curto e médio prazo. A análise dos resultados foi feita através de Excel e SPSS e, em concreto, na análise estatística dos resultados foram calculadas as frequências e construíram-se ainda intervalos de confiança para proporções de resposta, tendo em vista a realização de testes estatísticos de comparação. Pesquisaram-se as respostas mais frequentes com significado estatístico e explorou-se relações de tendência de resposta a vários grupos de questões e elaborou-se ainda uma análise comparativa entre os resultados obtidos nos vários anos de escolaridade. Em relação às questões de resposta aberta, elaborou-se uma análise de conteúdo e categorizaram-se as respostas *a posteriori*. Entre as várias conclusões retiradas da análise de dados obtidos em cada um dos itens, importa destacar que, no global, a avaliação foi positiva aquando do estudo avaliativo no final da formação e que os efeitos da formação mantiveram-se, como confirma a segunda avaliação. Em suma, parece que este tipo de formação é uma mais-valia socioeducativa para a melhoria dos comportamentos e do clima relacional dos grupos de alunos.

SUMMARY

Based on the new theories about conflict, mediation advocates its appropriation and exploitation by subjects, making it an opportunity for personal and social growths. In this context scope, the mediation concerns a broader conception when compared with the search for solutions to manage disputes, being supported as a training strategy and transformation in the management of differences and disputes between individuals and/or groups. So, among the many advantages of mediation stands out its educational and pedagogical orientation, which assumes a major role for schools, as privileged spaces of learning and socialization.

School is a micro-community with a strong processing power of those who live there. Is a privileged place to transmit values and principles of mediation and teaching techniques that characterize the webs of interpersonal relationships. According to the constructivist intervention model, relational skills are nuclear to young integral formation. Learning these skills by the acquisition of knowledge, skill training and fostering of positive attitudes and behavior, promotes the autonomy and responsibility for resolving interpersonal conflicts. Inthis context, mediation in school crosses, simultaneously, with social education goals of young people and with the building of cultures of healthy coexistence.

Based on these assumptions, we developed and applied a training program for young people between 10 and 16 years of age, composed of themes of mediation of conflicts, and whose primary purpose is to germinate a culture of mediation.

Thus, unlike the proposed intervention programs that we studied, over national and international level, we avoid forming a small group of students to collaborate at the Office of mediation. Rather, we have applied the program to all school classes aiming to produce an improvement in relational climate between students and, consequently, a better environment for teaching and learning.

This paper aims to evaluate the training according the opinion of students and directors of class, as well as the impact on the relational context of classes. To achieve this objective, the evaluation was carried out in two moments. The first moment of evaluation occurred at the end of the training, and gathering a sample of 422 students and 21 teachers; the second moment was made after 6 months of implementation of the program, applying a sample of 164 students and 16 teachers, from the previous group. In these two moments we used a questionnaire which contained a single category encompassing, "Results", consisting of several subcategories, such as: "Recognition", "Learning/Application", "Improvement" and "Representatively".

With the comparison of the evaluation, (which) occurred at the end of the training and after six months, we pretend to do an analysis of the effects of the implementation of the program of training in conflict mediation, in the short and medium term.

The analysis of the results was performed using Microsoft Excel and SPSS. On the statistical analysis of the results, we calculated frequencies and also built confidence intervals for proportions of response, with a view to the completion of statistical tests for comparison. We researched for answers with statistical significance and explored relationships which tend to respond to various groups of issues and produced a comparative analysis between the results obtained in several years of schooling. Regarding question with "open-answer", we developed a content analysis and categorized answers.

Among the various conclusions gathered from the analysis of data collected on each item, we may conclude that in general, the evaluation was positive during the study performed at the end of the training and that the effects of training remained, as confirmed the second assessment. In short, it seems that this type of training is a valuable youth work to improve behaviors and relational climate of groups of pupils.

Keywords: Conflict, mediation, education program, improving relationships.

THE EDUCATIONAL FUNCTION IN THE ETHICAL AND DEONTOLOGICAL PRINCIPLES OF THE CONFLICT MEDIATOR

Elisabete Pinto da Costa
PORTUGAL
elisabete.pinto.costa@gmail.com

ABSTRACT
Amongst the several functions of the conflict mediators, we must emphasize their ability to *capacitate* whose main purpose is to work the *empowerment* of individuals participating in a mediation process. All the other components in the professional identity of this social worker derive from this ability. To what extent is this ability to capacitate or, in a broader perspective, to educate, highlighted in the professional codes, which set out the *standards* of their conduct guiding? With this question we want to reflect upon and to discuss the characteristics of the educational function of the mediator, regardless of social contexts, such as the civil, the family or the school area, and relate this analysis to a critical reading of some general or specific codes that exist in the European context.

RESUMEN
De las funciones del mediador de conflictos relieve el papel de la capacitación que tiene como objetivo trabajar en el empoderamiento de las personas que participan en un proceso de mediación. De esa función se llevará a cabo todos los componentes restantes de la identidad de este profesional social. ¿En qué medida esta función del mediador para capacitar, o en una perspectiva más amplia, educar, hace hincapié en los códigos profesionales que establecen las normas que rigen su conducta? En este sentido, tenemos la intención de colocar a la reflexión y debatir las características de la función educativa del mediador, independientemente de los contextos sociales de su acción, como el contexto civil, de familia y de la escuela, y vincular este análisis con una lectura crítica de algunos de los códigos, generales o específicos, existentes en el contexto europeo.

RESUMO
Os dispositivos de mediação vêem-se emancipando nos vários contextos sociais, ao mesmo tempo que se denuncia a necessidade quer da conceptualização quer da identificação do mediador de conflitos. Em todo o caso, este cenário também tem servido para expor a utilidade deste novo ator profissional social.
O mediador assume-se como um artífice da (re)construção pacífica e positiva das lógicas comunicacionais e de empoderamento dos indivíduos. E, independentemente da variedade da titulação (mediador de conflitos, social, socioeducativo, comunitário, escolar, familiar ou penal), a sua ação interventiva, de carácter iminentemente educativo, marca a sua natureza identitária. Com efeito, é nas suas competências, estruturadas nos princípios ético-deontológicos, que reside toda a confiança do potencial transformador da mediação.
Na generalidade, os mediadores de conflitos dispõem de códigos profissionais, nos quais estão vertidos os princípios e normas ético-deontológicas, tais como: a autonomia, a imparcialidade, a neutralidade, a confidencialidade e a independência. Estes, em especial, constituem o universo referencial da identidade do mediador, no modo de *ser* e de *agir*, e, nesse sentido, apresentam-se como um conjunto de *standards* que inspiram e orientam a sua conduta, disciplinam a sua ação, conferem credibilidade e promovem também o seu reconhecimento social.
Os Códigos ético-deontológicos dos mediadores, no âmbito europeu, são, essencialmente, generalistas e associados aos Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (MARL). Como tal, várias áreas específicas da mediação não dispõem desse referente. Do estudo de alguns códigos e da literatura revisitada, reconhece-se o carácter transversal dos princípios ético-deontológicos, entendendo-se por isso que a deontologia pode ser específica mas é com certeza (e sobretudo) comum, configurando uma dimensão global própria desta forma de intervir na comunicação e na relação, seja com cidadãos ou instituições.
Tendo por base esta intercalação, com este artigo procura-se perceber em que medida os princípios ético-deontológicos revelam o carácter educativo da atuação do mediador de conflitos. E, para alcançar esse objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos: definir a mediação (o que é?); contribuir para a identificação do mediador de conflitos (quem é?); analisar os princípios ético-deontológicos mais marcantes do profissional da mediação (qual o sentido da sua ação?); relacionar os princípios ético-deontológicos com a função educativa inerente ao seu papel (qual a finalidade da sua ação?).
Palavras-chave: mediação, mediador, princípios ético-deontológicos, função educativa. VIII

SUMMARY
Mediation devices have been emancipating in various social contexts, while both the need for conceptualization and identification of the conflict mediator are being denounced. Nevertheless, this scenario has also served to expose the usefulness of this new social professional actor.
The mediators have assumed their role as artificers in (re)building a more peaceful and positive communication logic and in empowering the individuals. And, regardless of the amount of different titles they have (conflict mediator, social mediator, community mediator, school mediator, family mediator or penal mediator), their interventional action, mostly with an educative purpose, marks the nature of their identity. Indeed, it is in their skills, based on ethical principles that all the confidence in the transformative mediation potential resides.
In general, the conflict mediators have professional codes that show ethical principles such as autonomy, impartiality, neutrality, confidentiality and independence. These, in particular, constitute the universe of the identity framework of the mediators, their *being* and *acting*, and, in this sense, these codes come forward as a set of *standards* that inspire and guide their conduct, govern their activities, confer credibility and promote their social recognition.
The ethical and deontological codes of mediators, in a European context, are essentially generalist and associated with Alternative Dispute Resolution (ADR). As such, several specific areas of mediation do not have such a reference. From the study of some codes and from some literature revision, it is possible to recognize the crosscutting nature of their ethical principles, and by that way it is accepted that ethics and deontology may be specific but they are undoubtedly (and especially) also communal, configuring a global dimension inherent to this way of intervening in communication and relationships, whether citizens or institutions are considered.
Based on this, the present article seeks to determine to what extent ethical principles reveal the educational nature in the action of the conflict mediator. And, to achieve this overall objective, the following specific objectives have been established: defining mediation (what is it?); contributing to the identification of the conflict mediators (who are they?); analyzing the most striking ethical principles of the mediation professionals (which is the sense of their action?); relating these ethical principles to the educational function inherent to their role (what is the purpose of their action?).
Keywords: mediation, mediator, ethical-deontological principles, educational function.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

LA MEDIACIÓN CON PERSONAS, MAYORES.

Cuando la mochila deja de pesar.

Fernando Espinós Borrás de Quadra

ESPAÑA.

LA MEDIACIÓN CON PERSONAS, MAYORES.
Cuando la mochila deja de pesar.

Fernando Espinós Borrás de Quadras
ESPAÑA

f.espinos@filnet.es
fespinos@altersim.com

Asbtract
El objetivo de esta presentación es mostrar que la mediación en la que participan personas mayores puede tener características que la diferencien de otra mediación. Las personas mayores tienen más probabilidades de tener disminuidas sus capacidades de relacionarse y de decidir libremente por sí mismas; capacidades esenciales en mediación. El mediador, sin hacer hipótesis, deberá poner un énfasis especial en su trabajo para que las partes puedan expresar en mediación sus sentimientos y miedos relacionados con dichas capacidades, de forma que se puedan descartar o verificar estos déficits y, en este caso, que estos se conviertan en una aportación a la mediación que facilite la consecución del reconocimiento mutuo y la revalorización de la persona mayor de forma que la mediación pueda resultar útil y justa.

.

De qué hablo

En esta presentación quiero hablarles de mediación. Pero de una mediación con características especiales y cuyo interés pongo a su consideración.
Quiero referirme, concretamente, a aquellas mediaciones en las que, al menos una de las partes mediadas, pueda tener mermada su **capacidad :**

a) **Para relacionarse con los demás en el momento de la mediación y en el futuro y/o**
b) **Para ser independiente para decidir por sí mismo aquello que considere que es bueno para sí.**

Considero que estas dos capacidades son fundamentales para estar en mediación y que por tanto en el caso de que alguna de las persona las pueda tener disminuidas, la mediación va a tener unas connotaciones especiales.

Sería impensable una mediación con una persona que tenga totalmente anulada alguna o ambas capacidades.

Es evidente que la disminución de estas capacidades puede darse, y se da, en muchos ámbitos y en personas de cualquier edad, ya sea, por causa de enfermedad, accidente o por otras posibles múltiples circunstancias que pueden mermarlas.

Existe, sin embargo, un grupo de personas que, por el natural paso de los años, tienen una mayor probabilidad de sufrir una merma de alguna de dichas capacidades: me refiero al **grupo de las personas mayores.**

Acostumbramos a referirnos como personas mayores o en la tercera edad a aquellas personas, mayores de sesenta y cinco años. Sin embargo todos sabemos que la gran mayoría de las personas de esa edad o con muchos años más, tienen autonomía para decidir por sí mismos sobre las cuestiones importantes sobre su vida y se relacionan con sus familiares, tienen amigos, grupos de actividad, relaciones sociales, etcétera.

¿Por qué tratar concretamente al ámbito de las personas mayores? Porque el número de personas mayores viene aumentando exponencialmente, como todos sabemos, de forma que es un hecho indudable que, cada vez encontraremos más personas mayores que participan en mediación y probablemente, con más personas mayores que puedan tener disminuidas las capacidades de las que venimos hablando.

Como he dicho anteriormente, **la capacidad para relacionarse** es esencial. Podemos preguntarnos ¿qué ocurre en un conflicto en el que una persona prioriza la relación por encima de sus intereses?

La primera respuesta es fácil, ya la conocen ustedes: se acomoda o evita el conflicto. Acomodarse o evitar no son per se opciones negativas de gestionar el conflicto, pero, cuando se opta por ellas por un miedo excesivo a perder la relación nos encontramos ante unas opciones que siempre dejarán insatisfecha a la persona que las utilice.

Pongamos un ejemplo: Imaginemos a una madre, mayor, viuda, que vive sola, y con relaciones restringidas en el ámbito familiar, con unos hijos y nietos que no se ocupan de ella de una forma adecuada para que pueda llevar una vida digna. Es más que probable que esa madre siga en esta situación sin atreverse a plantear a sus hijos su deseo de que las cosas cambien.

La pérdida de relaciones de la madre dificulta que esta pueda abordar de forma satisfactoria su conflicto. En realidad puede estar convencida de que no se puede permitir molestar a sus hijos con su problema. Quizás tema una reacción contraria y perderlos más. Si el caso pudiera llegar a mediación ¿Cómo podríamos ayudar a una persona que puede verse abocada a poner, sin elección, la relación por delante de sus intereses?

Pensemos que la misma madre mayor mantuviera otras relaciones: amigos y amigas, asistencia a alguna asociación, pequeñas salidas… es probable que la relación familiar tuviera el peso que debe. La madre sería menos vulnerable. Podría valorar la relación con sus hijos y nietos en su importancia real y posiblemente abordar con ellos su problema de forma distinta.

La otra capacidad que considero esencial, **la capacidad para decidir por uno mismo** está **vinculada a los recursos** de los que una persona dispone. Estos recursos que pueden ser económicos, educativos, laborales, psicofísicos, etc. tienen una influencia directa y decisiva en su capacidad de decidir. En mi experiencia profesional me he encontrado con personas mayores que tenían disminuida la capacidad de decidir. Personas claramente capaces. No me estoy refiriendo a personas incapaces en términos legales.

La persona en mediación podrá decidir por sí misma en función de que tenga los recursos suficientes para mostrarse independiente ante la otra parte.

En el ejemplo anterior, la madre mayor si, además de su soledad y falta de otras relaciones, vive de una pensión insuficiente y depende de forma importante de los hijos, es evidente que tendrá mermada, también, su capacidad de decidir por sí misma aquello que cree que le conviene.

Qué planteo

Llegados a este punto, les invito a preguntarse conmigo que deberíamos hacer, como mediadores, para que una persona que pueda tener disminuida su independencia y/o su capacidad para relacionarse pueda estar en mediación de forma que ésta le sea útil.

Desde luego, **no propongo** que el Mediador someta a la persona mayor a **una evaluación** antes de iniciar la mediación, para ver en que grado puedan estar disminuidas las capacidades de las que hablamos. Eso sería empezar a hacer hipótesis, lo que, en mi opinión, no debe hacer nunca el mediador. Lo que propongo es que el mediador sepa **generar la confianza** suficiente para que las personas puedan hablar y expresar en mediación, sin miedo, de lo que realmente sienten, incluyendo sus problemas de relación y de dependencia.

Si ponemos a un mismo nivel a las personas que se sienten autónomas y las que sienten que su independencia para decidir en mediación se ha debilitado, llegaremos a la conclusión de que la persona que siente que su **MAAN** es **precario**, es decir que no tiene una salida razonable a su conflicto o situación fuera de la mediación, se va a sentir abocada a llegar a **acuerdos insatisfactorios** para ella y, por ende, no cumplibles y que **el mediador no demasiado observador** pueda creer que facilitó un acuerdo, cuando lo que hizo fue **certificar el desequilibrio** y demasiadas concesiones.

El MAAN permite a las personas evaluar si la mediación es un sistema mejor que otro para gestionar su conflicto y, una vez en mediación, para valorar si los acuerdos superan a los que podría obtener en una vía no pactada; pero además de estas utilidades, el **MAAN tiene una utilidad dinámica**: es la vara de medir con la que las personas contrastan permanentemente durante la mediación todos y cada uno de los momentos que en ella se producen.

El dinamismo del MAAN no es solo la utilidad de vara de medir constante, si no que el propio **MAAN va cambiando durante la mediación** como consecuencias de la revalorización y del reconocimiento que permiten a las personas ajustar de manera más fina entre los intereses y el valor relacional.

En nuestro caso la capacidad de relacionarse y la de poder tomar decisiones de forma independiente son estructuras fundamentales para valorar el MAAN. Se hace evidente que la merma de dichas capacidades disminuye el MAAN de la persona que las sufre.

El caso de Robinson Crusoe y Viernes en la isla desierta nos puede ilustrar: Robinson Crusoe no tiene otra relación en el momento y, previsiblemente en el futuro, que la que tiene con Viernes, su compañero de isla. No se puede permitir romper la relación, su MAAN es la soledad absoluta y la no supervivencia. Los acuerdos a los que puedan llegar ambos estarían totalmente supeditados a esta situación relacional y vital.

Caso parecido es el ejemplo anterior de la madre sola y dependiente de sus hijos. El MAAN con que la madre está midiendo el conflicto le llevaría, durante toda la mediación a aceptar situaciones que no satisfarían sus intereses. Solo si la mediación pudiera hacerle variar la visión de su MAAN podría mejorar su posibilidad de llegar a acuerdos satisfactorios, tanto en aquello que se refiere a la relación como en aquello que se refiere a los intereses materiales en juego.

En mi experiencia, puedo afirmar que las personas mayores con estas disminuciones en sus capacidades tienden a culparse de sus conflictos, tienen la sensación de que se han convertido en una carga para los demás. Sienten que su MAAN es muy bajo. Si **estos sentimientos**, con la información subyacente, **no afloran durante la mediación, si no llegan a formar parte importante de la misma**, la persona mayor será difícilmente reconocida y esa falta de reconocimiento por la otra parte, impedirá su necesaria revalorización.

En una mediación en la que participa una persona mayor, **no debemos hacer diagnósticos previos.** No podemos suponer que la persona tendrá alguna **capacidad disminuida**. Pero esto no nos debe llevar a obviar que es posible que la tenga y **lo que no podemos es permitir que tal circunstancia nos pase inadvertida**.

Que propongo

Propongo que el mediador, en una mediación en la que participe una persona mayor haga algo tan sencillo como poner un **énfasis especial en su labor cotidiana de mediación,** estableciendo un **espacio de acogida que facilite la confianza** de los mediados en el mediador y en el proceso de mediación. La forma que el mediador tiene para conseguir la confianza es que las carencias de las que venimos hablando formen parte del proceso de mediación y que el MAAN deje de constituir un miedo individual para convertirse en un elemento más sobre el que construir un acuerdo.

Es, a mi entender la **mediación transformativa** y sus principios de revalorización y reconocimiento lo que nos ha de ayudar, como mediadores a cumplir con ese objetivo.

El mediador ha de dar oportunidad a las personas para que puedan **verbalizar con tranquilidad sus capacidades, incapacidades, miedos e intereses**. Para ello es necesario que la persona mayor con capacidades disminuidas, pueda ser reconocida y respetada y pueda revalorizarse durante la mediación, de forma que pueda exponer sus carencias sin sentirse en inferioridad.

Solo en el caso que la persona mayor pueda descargar su mochila de miedos e incapacidades, cuando esta mochila le deje de pesar, podrá estar en mediación en un plano de igualdad diversa y estará en disposición de trabajar para obtener un acuerdo satisfactorio a sus intereses.

Todos tenemos diferentes capacidades. El mediador ha de conseguir que cada una de las partes pueda participar en la mediación utilizando al máximo todos sus recursos y capacidades. De esta forma **la mediación será útil** y lo será porque permitirá que las personas, más allá de sus diferencias y **capacidades asimétricas,** puedan colaborar para obtener una solución justa para todos sin renunciar a aquello que es importante.

La mediación no será útil para las personas que participan en ella, **si el mediador**, ante las capacidades distintas de las persona, **se convierte en un protector** de la persona que considera más débil.

Cómo y cuando

Para mí hay **dos momentos clave** en los que el mediador debe poner el énfasis mencionado anteriormente.

El primero, como dije, en **la acogida**. Permítanme insistir en ello. El reconocimiento de la persona mayor durante la acogida va más allá de la técnica utilizada habitualmente, exige que la persona se sienta mirada por el mediador como una persona, coma, mayor.

El segundo momento es durante **la fase de relatos**, en la que el mediador deberá aplicar con más énfasis las ideas propuestas. El mediador deberá utilizar preguntas abiertas acerca de las capacidades de relación y de independencia para que las personas puedan hablar abiertamente sobre ello y facilitar así su reconocimiento y revalorización.

Aquí quizás podríamos preguntarnos: ¿Por qué hacer, en este tipo de mediaciones, preguntas dirigidas a conocer la capacidad de relacionarse y la independencia para decidir? ¿No supone, como mínimo, que el mediador está haciendo una hipótesis? ¿La hipótesis de que la persona mayor tiene disminuidas alguna de las capacidades de las que hemos hablado?

Entiendo que no, que de la misma forma que nos podemos dar cuenta de que una persona es dura de oído, porque nos hace repetir las cosas y hace el gesto de acercarse, y le hablaremos, consecuentemente en voz más alta, eso no sería más que el resultado de una observación de la realidad y la consiguiente adecuación a esa realidad. No es una hipótesis.

De la misma forma, en una mediación con una persona mayor, el **mediador, observador** de este hecho y conocedor de que es posible que la persona mayor pueda tener alguna disminución que pueda alterar su participación en la mediación, está obligado, a mi entender, a adecuar la mediación a las capacidades de las personas, para lo que es necesario poder descartar, o no, la existencia de las carencias.

El mediador, en el caso de observar la existencia de carencias, deberá hacer **preguntas abiertas** que permitan a las personas en mediación **manifestar aquellos sentimientos y relaciones que condicionan de un modo Infra o sobre valorado su MAAN.**

Hablamos de **preguntas a ambas partes**, no solamente a la persona mayor. Hemos puesto el ejemplo de la madre con disminución de sus capacidades de relación y de independencia. Si el mediador solamente hiciera preguntas a la madre sobre su relación con los hijos podría no conocer cual es el sentido que para los hijos tienen la relación con su madre. Sí, porque para que la ecuación tenga un signo de igualdad, a la dependencia afectiva de la madre debería poder añadirse el posible agradecimiento de los hijos.

Las preguntas abiertas del mediador invitarán a las personas en mediación a transitar por el camino de va del bloqueo, la falta de autoestima y del miedo, hacia el de la confianza, de la revalorización, de poder sentir que no tienen nada que perder y que pueden hablar libremente y que serán escuchadas

He hablado de mediación con personas mayores con alguna incapacidad. Ustedes se habrán preguntado como hacer para que las personas mayores con estas características lleguen a mediación para tratar de sus conflictos.

A la dificultad esencial del desconocimiento prácticamente general de las personas mayores de la existencia de la mediación se añaden en este tipo de situaciones las circunstancias y actitudes personales que ya hemos comentado: por ejemplo, el miedo a perder lo poco que se tiene, la inseguridad, la dependencia, por un lado; el MAAN muy potente, por el otro.

Para que el trabajo que propongo en esta presentación sea posible, estas personas deberán llegar, a la mediación y ahí también creo que los mediadores tenemos una importante labor a hacer.
Invito a todos a poner, también, especial **énfasis en promover estas mediaciones**, haciendo una labor de promoción para que la mediación pueda llegar a ser en el futuro un recurso conocido y fácilmente utilizable por las personas mayores, para lo que deberíamos conseguir que las asociaciones de personas mayores o de defensa del mayor; las personas que trabajan con personas mayores; las diversas entidades que tienen a personas mayores en sus centros, ya sean de día o residencias, puedan conocer la mediación como un recurso necesario para mejorar la vida de las personas mayores.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E NO MUNDO

FERNANDO GONZAGA JAYME
RENATA CHRISTIANA VIEIRA MAIA
BRASIL

ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E NO MUNDO

FERNANDO GONZAGA JAYME
RENATA CHRISTIANA VIEIRA MAIA
BRASIL

Fernando Gonzaga Jayme
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:fjaymeadv@uol.com.br

Renata Christina Vieira Maia
Possui graduação em Direito pela Faculdade de Direito Milton Campos (1993) e mestrado em Direito - Faculdades Milton Campos (2004). Mestranda em Direito Processual Civil na Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Professora assistente de direito processual da Universidade Federal de Ouro Preto- UFOP e Professora pós-graduação da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais por meio de TCT - Termo de Cooperação Técnica. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito, atuando principalmente nos seguintes temas: processo civil, execução, acesso à justiça, coisa julgada e direitos fundamentais.
E-mail:renatacvmaia@hotmail.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 congestióndel 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 thiswill give the citizen the right to a peacekeeping body, so that the issue is resolved so compromise before a decision technique. And they came tothe 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.

OBSERVAÇÃO: Segundo artigo apresentada em decorrência do resumo aprovado.

Enfim uma Política Judiciária brasileira de tratamento adequado dos conflitos de interesses

INTRODUÇÃO: a crise do Poder Judiciário brasileiro

A efetivação e garantia dos direitos é primordial para o desenvolvimento econômico e uma importante contribuição para o desenvolvimento do Estado, a redução da pobreza e o fortalecimento da democracia. Há vários meios para solucionar os conflitos e realizar os direitos, mas, no Brasil prevalece a solução adjudicada dos conflitos de interesses porque a cultura jurídica dominante ainda não assimilou os métodos pacificadores, além de contentar-se com a ideia de que o direito fundamental de garantia de proteção judicial pode realizar-se apenas formalmente, mediante a superação de óbices para que o cidadão ingresse com a demanda judicial.
A experiência demonstrou, contudo, o equívoco desse entendimento.

Pesquisa publicada pelo Ministério da Justiça[263] apurou que enorme parcela da população brasileira encontra-se descoberta de proteção judicial, por não disporem, essas pessoas, de recursos suficientes para fazer valer seus direitos em juízo e o Estado negligenciar o dever de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos pobres, conforme determina o art. 5°. inc. LXXIV[264], da Constituição da República.

Analisando o acesso à justiça sob o aspecto material, isto é, associado à noção de efetividade do processo enquanto instrumento hábil para realização do direito material, observa-se que, a despeito de a Constituição da República preconizar, no art. 5º, inc. LXXVIII[265] o direito fundamental à duração razoável dos processos, o Poder Judiciário não assegura esse direito fundamental.

A incapacidade de o Poder Judiciário assegurar Justiça em um prazo razoável, com plena observância das garantias judiciais, já resultou, inclusive, em responsabilização internacional, com a condenação da República Federativa do Brasil perante a Corte Interamericana de Direitos Humanos, no Caso Ximenes Lopes[266], circunstância, por si só, suficiente para denunciar a gravidade da situação. A Corte, porém, foi além e frisou, em sua decisão, que a intempestiva prestação de justiça por parte do Estado brasileiro constitui uma das mais graves violações de Direitos Humanos, ao assentar que *"a demora se inscreve entre os erros judiciais mais graves praticados pelo Estado, indenizáveis segundo as normas internacionais."* [2]

A ineficiência da prestação do serviço de justiça é uma realidade no Brasil e o reconhecimento desta situação se verifica em, pelo menos, sob dois aspectos: a morosidade decorrente do excessivo número de processos e o elevado custo de manutenção do aparato judicial.

No tocante ao extraordinário volume de processos em tramitação, com uma carga de trabalho impossível de ser suportada pelos magistrados, constata-se um dos motivos determinantes a inviabilizar prestação jurisdicional em tempo razoável[267].

As estatísticas, ainda que insuficientes para a compreensão de todo o fenômeno relacionado à crise do Poder Judiciário brasileiro, permitem conhecer a dimensão do problema. O Conselho Nacional de Justiça apurou que a União Federal é o maior litigante e consideravelmente responsável pelo abarrotamento de processos perante o

---

[263]BRASIL. Ministério da Justiça. *II Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil.* Brasília: 2.006, Disponível em http://portal.mj.gov.br/main.asp?View={597BC4FE-7844-402D-BC4B-06C93AF009F0} Acesso em: 15/06/2012.

[264]BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Art. 5º, inc. "LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;"

[265]BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Art. 5º, inc. "LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação."

[266]CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. CASO XIMENES LOPES *VS.* BRASIL, sentencia 4/07/2006. Disponível em: http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_149_esp.pdf. Acesso em 11/07/2012.

[267]Em 2010 tramitavam 83,4 milhões de processos na Justiça brasileira. Fonte: BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números – sumário executivo.* Brasília. p. 9. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/sum_exec_por_jn2010.pdf. Acesso em: 15/06/2012.

Poder Judiciário. Somente no ano de 2.006, a União Federal ajuizou 4.014.771 processos, enquanto foi demandada em outros 2.240.726[268], distribuídos a 1.346 juízes federais, o que resultou, naquele ano, na distribuição média de 4.647 processos a cada juiz federal.

Na justiça estadual a situação não é diferente pois "a taxa de congestionamento média, em sua fase de o ماproximadamente, 58 n ,0conhecimento, foi de 58%, isto é, de cada 100 processos que tramitaram em 2.01 ".adaço) alcanماpara a fase de execuç tiveram sua baixa (e remessa[269] ,[270]

O Conselho Nacional de Justiça contabilizou, ainda, apenas no ano de 2.003, 17,3 milhões de processos ajuizados e somente 12,5 milhões julgados. Observa-se, assim, que sob a perspectiva meramente quantitativa, apesar do notável índice de produtividade do Judiciário brasileiro, apenas no ano em referência, o acréscimo do estoque de causas não julgadas foi de 4,8 milhões de processos.

O outro aspecto a ser considerado refere-se ao elevado custo de manutenção da máquina judiciária[271]. Em 2.010, as despesas totais da Justiça Estadual, Federal e Trabalhista somaram o montante de R$ 19.690.114.905,71[272],[273].

Desta maneira, não se pode reconhecer a existência, no Brasil, de efetiva garantia de proteção judicial, considerando os entraves existentes para a acessibilidade ao sistema de justiça, bem como o fato de que, quando ultrapassadas essas barreiras de ingresso, não se assegura ao indivíduo uma decisão, tempestivamente proferida, que solucione o conflito e que possua aptidão para assegurar ao vencedor o seu cumprimento.

O que frustrou-se a expectativa da sociedade, porquanto, a tentativa de atenuar a crise do Poder Judiciário resumiu-se, tão somente, a alterações no ordenamento jurídico, mediante mudanças normativas meramente simbólicas. As reformas limitaram-se a inovações legislativas que, contudo, não alcançaram o desiderato porque não implicaram reformas estruturais reais. Assim, diante da impotência de a lei por si só transformar a realidade, as reformas mostraram-se ineptas para modificar o cenário de crise existente, mantendo-se o indesejável distanciamento da necessária implementação de mudanças macroestruturais que deveriam ocorrer para assegurar efetiva proteção judicial. Veja-se, a propósito o Projeto do novo Código de Processo Civil, que há mais de um biênio tramita no Congresso Nacional, Projeto de Lei - PL nº 8.046/2010, que continua ancorado sob a ideia de que acesso à justiça se identifica com o processo judicial, mas sem se comprometer com a solução do conflito.

A INICIATIVA DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Como se pode inferir, a transformação deste cenário somente se legitima com a implementação de instrumentos hábeis que concretamente contribuam para atenuar a crise, o que ocorrerá se vierem acompanhados de propostas que promovam verdadeiras mudanças paradigmáticas, relacionadas, fundamentalmente, com a desjudicialização dos conflitos, mediante o estímulo para que as partes se valham dos métodos alternativos.

Assim, sob esta perspectiva, suprindo a omissão do legislador, o Conselho Nacional de Justiça, sensível às necessidades da sociedade e do Poder Judiciário, editou, em 29 de novembro de 2.009, a Resolução nº 125[274], que

---

[268]BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Relatório faz radiografia do Judiciário Brasileiro. Brasília: 14/02/2008. Disponível em http://www.cnj.gov.br/index.php?Itemid=167&id=3773&option=com_content&task=view. Acesso em: 15/06/2012.

[269]BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números – sumário executivo.* Brasília. p. 9. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/sum_exec_por_jn2010.pdf. Acesso em: 15/06/2012.

[270]Taxa de congestionamento é o indicador utilizado para aferir, em determinado ano, o percentual dos processos em tramitação que ainda não foram baixados.

[271]Cada processo ajuizado em 2010, custava ao erário, em média, R$ 1.693,94. Fonte: BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números – sumário executivo*, p. 4. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/sum_exec_por_jn2010.pdf. Acesso em: 15/06/2012.

[272]Valor correspondente a €19.690.114.905,71. Fonte: Banco Central do Brasil. Disponível em http://www4.bcb.gov.br/pec/conversao/Resultado.asp?idpai=convmoeda. Acesso em 12/07/2012.

[273]BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números – sumário executivo*, p. 17, nota 13. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/sum_exec_por_jn2010.pdf. Acesso em: 15/06/2012.

[274]Disponível em http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf. Acesso em 15/06/2012.

dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

O estabelecimento da política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses objetiva atribuir eficiência operacional e ampliação do acesso substantivo ao sistema de Justiça, mediante a implementação de mecanismos consensuais de solução de conflitos, o que, certamente produz impacto na desjudicialização dos conflitos, uma vez que os métodos pacificadores também são ferramentas hábeis à prevenção de litígios.

A importância desta Resolução deve-se ao fato de representar o marco legal das soluções pacificadoras de conflitos no Brasil e apresentar-se como instrumento fundamental para transformar a cultura do conflito em cultura de pacificação, único caminho viável a ser trilhado para uma verdadeira reforma da administração dos conflitos na sociedade brasileira.

A Resolução nº 125/2009 implica verdadeira mudança paradigmática pois fortalece a cultura do diálogo e do entendimento na solução do conflito, em contraposição à cultura da sentença, além de oferecer ao jurisdicionado alternativa à o ؞cidade, altos custos e impossibilidade de controle da decisincerteza, demora, publi .adjudicada

Ademais, ao adotar a mediação e a conciliação como métodos de resolução de conflitos, confere-se autonomia aos sujeitos envolvidos no conflito para que o solucionem, independentemente da intervenção e tutela estatal. Com efeito, há o fortalecimento da cidadania, o que, inegavelmente contribui para fortalecimento da democracia.

A transformação paradigmática do modelo de resolução dos conflitos, até estruturado sob o ato de império estatal, manifesta-se concretamente em razão de se estabelecer, pela primeira vez no ordenamento jurídico brasileiro, o dever de o poder judiciário estimular a adoção de métodos alternativos pacificadores, o que gerará uma nova cultura, haja vista a formação e qualificação permanente dos atores envolvidos com as práticas de conciliação e mediação preconizadas na resolução nº 125/2009, do CNJ – Conselho Nacional de Justiça.

OS NOVOS PARÂMETROS ESTABELECIDOS PELA RESOLUÇÃO Nº 125/2009

O acesso à ordem jurídica justa, de elevada envergadura social, política e jurídica, é um direito fundamental que se traduz no dever de o Estado criar condições objetivas que possibilitem, de maneira concreta, o efetivo acesso à justiça, sob pena de configurar-se inaceitável omissão capaz de comprometer a própria integridade da Constituição da República.

Nesse passo, destacam-se na referida Resolução do Conselho Nacional de Justiça, que os Tribunais Brasileiros deverão criar e incentivar o uso dos meios de resolução de conflitos de interesses. E assim, vale conferir o artigo 7º da referida resolução que reconhece que a mediação e a conciliação são atividades técnicas não prescindindo, portanto de mediadores e conciliadores capacitados mediante formação específica em curso cuja matriz curricular é parte integrante da norma (art. 12). A explicitação curricular dos cursos de formação visa a conferir uniformidade na formação e, consequentemente, nas práticas a serem adotadas nos diversos órgãos jurisdicionais. Trata-se de iniciativa de importância crucial considerando tratar-se o Brasil um país de dimensões continentais e com uma grande diversidade política, social e cultural entre as regiões.

O Conselho Nacional de Justiça também não descuidou do controle social ao assegurar a transparência das informações, publicizando-as na internet.

Outra iniciativa relevante refere-se à integração entre os diversos Núcleos e Centros. Cuida-se de uma ferramenta importante para a difusão e consolidação da nova cultura que, gradualmente, vem está se implementando. Essa integração acontece mediante a publicação na Internet das informações referentes a atuação desses órgãos, em destaque, o compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos e a criação de um fórum permanente de discussão, que contará com a participação da sociedade civil.

A incorporação da prática métodos pacificadores ao procedimento judicial representa um grande avanço para o sistema de justiça brasileiro por possibilitar a restauração de relações abaladas pelo conflito, possibilitando que os cidadãos possam conviver harmonicamente em sociedade.

OS RESULTADOS DA ADOÇÃO DE MÉTODOS PACIFICADORES NO SISTEMA DE JUSTIÇA BRASILEIRO

O Conselho Nacional de Justiça impulsionado pelos dados obtidos durante as semanas em que foram incentivadas a conciliação, que ocorre anualmente desde o ano de 2006, onde já ocorreram a celebração de 574 mil acordos que somaram R$ 3,5 bilhões[275].

No Estado de São Paulo, o mais populoso e pujante economicamente, na área de Família foram realizados, na Semana de 2.011, 99% de acordos. As 19 mil audiências cíveis e criminais realizadas movimentaram mais de R$ 28 milhões[276].

No Distrito Federal, a Semana de Conciliação da Execução Fiscal realizada em 2.011, pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios em parceria com o Governo do Distrito Federal permitiu a recuperação de R$ 23 milhões referentes à dívida de Imposto Predial e Territorial Urbano e Taxa de Limpeza Pública de contribuintes que estavam inscritos na dívida ativa, representando o encerramento de aproximadamente 10 mil processos[277].

Baseado nestes informes constata-se o pleno êxito da adoção da conciliação, o que permite inferir que com a efetivação da Resolução nº 125/2009, os métodos alternativos de resolução de conflitos apresentar-se-ão como um importante colaborador para propiciar acesso à ordem jurídica justa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Existe no Brasil uma grave crise instalada no Poder Judiciário que presta um serviço público ineficiente, em razão da morosidade e excessivamente oneroso para o contribuinte, haja vista que o alto custo de manutenção do sistema de justiça não se reverte, proporcionalmente, em benefício para o cidadão, particularmente, o jurisdicionado.

As reformas normativas empreendidas desde a última década do século passado não produziram resultados satisfatórios, por se tratarem de inovações meramente simbólicas, incapazes de transformar a conjuntura existente.

A iniciativa do Conselho Nacional de Justiça de implementação, por meio da Resolução nº 125/2009, de uma política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, representa uma oportunidade de se realizar uma verdadeira resolução de conflitos por meio do incentivo dos meios alternativos de resolução de conflitos.

As recentes experiências do Poder Judiciário brasileiro em direção à adoção de técnicas pacificadoras, como é o caso da conciliação tem apresentado resultados absolutamente satisfatórios que permitem predizer que a implementação da Resolução nº 125/2009, em toda sua plenitude pode representar uma verdadeira mudança na forma de composição dos conflitos, com significativos ganhos para a sociedade.

---

[275]Fonte: BRASIL, Conselho Nacional de Justiça.

"http://www.cnj.jus.br/noticias/noticias/cnj/17224:semanas-de-conciliacao-realizaram-12-milhao-de-audiencias" *Notícias em destaque.* "http://www.cnj.jus.br/noticias/noticias/cnj/17224:semanas-de-conciliacao-realizaram-12-milhao-de-audiencias" Divulgado em 29/11/2011, Disponível em: http://www.cnj.jus.br/noticias/noticias/cnj/17224:semanas-de-conciliacao-realizaram-12-milhao-de-audiencias *http://www.cnj.jus.br/noticias/noticias/cnj/17224:semanas-de-conciliacao-realizaram-12-milhao-de-audiencias* . Acesso em: 15/06/2012.

[276]Fonte: Consultor Jurídico. Divulgado em 14/12/2011. Disponível em: http://www.conjur.com.br/2011-dez-07/semana-nacional-conciliacao-atinge-99-acordos-familia . Acesso em: 11/07/2012.

[277]Fonte: Correio Brasiliense. *TJDFT recupera R$ 23 mi durante Semana de Conciliação da Execução Fiscal*. Divulgado em 26/10/2011.

Disponível em: http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2011/10/26/interna_cidadesdf,275606/tjdft-recupera-r-23-mi-durante-semana-de-conciliacao-da-execucao-fiscal.shtml . Acesso em 01/07/2012.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL ESPACIO MEDITERRÁNEO´

Fernando Oliván
Javier Iscar
ESPAÑA

INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL ESPACIO MEDITERRÁNEO´

Fernando Oliván
Javier Iscar
ESPAÑA

Fernando Oliván
Abogado.
Doctor en derecho, sociólogo y economista.
Profesor Universitario Derecho Constitucional
Ex Director Gerente de la Fundación del Consejo General de la Abogacía.
Comisario para la Ayuda Judicial de la Corte Penal Internacional de UN.
Fundador del Aula de Extranjería.
Responsable de programas de la Unión de la Abogacía Iberoamericana.
Presidente del Forum Hispano Marocaine de Juristes.
Fue Secretario General del Euro Mediterranean Universitary Institute EMUI.

Javier Iscar
Licenciado en Derecho por la *Universidad C.E.U. San Pablo* de Madrid.
M.B.A. en el *Know How Business Collage* de Madrid.
Master de Práctica Jurídica en la *Escuela de Práctica Jurídica* de Madrid
Master en Asesoría de Empresas en el *Centro de Estudios Financieros* de Madrid.
Curso Superior de Arbitraje Instituto De Empresa de Madrid.

1.- LA GLOBALIZACIÓN DEL DERECHO.-

A primera vista, conceptos como "globalización" y "derecho" parecen incompatibles. El derecho nace siempre en el marco del estado y requiere al estado como fuente y como garantía. Desde la Edad Media las dos formas básicas de la juridicidad, la capacidad de hacer las leyes –*iurisdatio*- y la capacidad de aplicarlas –la *iurisditio*- han sido los fundamentos de la soberanía. La revolución democrática no trasformó esta realidad, sino que, por el contrario, la profundiza a través del desarrollo del nacionalismo, hasta el punto que nación y estado terminaron confundiéndose, lo que produjo, a lo largo de los siglos XIX y XX, la mayor vinculación entre el estado y el derecho, esta vez fruto ya de la voluntad popular, que haya conocido la Historia.

La realidad es que esta situación, indiscutible hasta finales del siglo XX, entra en crisis con el fenómeno de la globalización, y lo hace sometido a tres fenómenos:

A.- por las nuevas realidades de un derecho trasnacional. El derecho mercantil, abiertas las fronteras de los negocios, ha sufrido un proceso de transnacionalización que deja ineficaces las fronteras nacionales, con ello el derecho ha tenido que abrirse al fenómeno de la mundialización.

B.- El nacimiento de un Derecho internacional aplicable directamente. Esto ha sucedido en marcos geográficos regionales, como el Derecho Comunitario, pero también en otros, como ha sido el caso del derecho para la Corte Penal Internacional (la CPI)

C.- La nueva realidad de lo que ya más de un autor llama situación de "Imperio", es decir, la situación en la que ha aparecido un marco jurídico de aplicación directa o indirecta de corte mundial. Es decir, conciencia cada vez más extendida de que todos participamos de una misma realidad jurídica.

Todo esto empieza a dar al traste con la vieja concepción de un mapa cuarteado en estructuras nacionales autónomas y soberanas, y da paso a nuevos marcos de soberanía. Un derecho internacional cada vez más complejo y eficaz, el propio derecho constitucional con voluntad universal, la aplicabilidad directa de los derechos fundamentales en su manifestación de derechos humanos, etc. Con ello hoy avanzamos a marchas forzadas hacia un sistema jurídico que ya podemos llamar global.

Por otro lado, el mercado adquiere hoy una dimensión trasnacional. Fenómenos como la "deslocalización" o la liberalización de los mercados empujan la actividad profesional hacia una mecánica de actividad internacionalizada.

La globalización de los negocios, las nuevas relaciones de familia fruto de las migraciones, una nueva criminalidad que desconoce el muro de las fronteras, las crisis ecológicas sobre la biosfera, etc. en definitiva todos esos acontecimientos que requieren el reconocimiento, la protección o la satisfacción del derecho han creado un nuevo mundo que necesariamente afecta al orden jurídico, y esto lo hace desde una doble perspectiva:

A) En la promoción de un derecho cuya eficacia se extiende más allá de las fronteras. Es el caso de los modernos sistemas de extradición, la "euroorden", etc., que recrean marcos jurídicos supranacionales.

B) En la adaptación de nuevas formas de acción jurídica con conexiones con muchas otras parcelas de acción social (la economía, la ingeniería, las ciencias de la vida, etc.) que configuran el nuevo perfil del derecho moderno.

2.- LAS NUEVAS FRONTERAS.

Todos estos fenómenos están creando un nuevo modelo de frontera al que el derecho no debe ser ciego y justamente porque afecta a la misma esencia de la acción jurídica.

Una de las características de la globalización es el avance bajo la dinámica del sistema de redes. Es más, el concepto "red" deviene sinónimo mismo de la idea de Modernidad en su manifestación como globalización.

La estructura de la red se concreta en la existencia de núcleos hiperconectados junto a espacios vacíos desterrados definitivamente de la Modernidad, con ello la Modernidad termina convirtiendo en compatibles modelos contradictorios. Fortaleza y debilidad que también han terminado afectando al mismo derecho y, desde ahí a los derechos subjetivos de las personas

Madrid, Chicago, Tokio y Berlín, por ejemplo, pueden estar en una conexión simultánea constituyendo nódulos de la red, pero a la vez dejar vacíos barrios y regiones que, aunque vecinos en el espacio, devienen infinitamente lejanos. Es lo que se ha llamado *"sociedad en piel de leopardo*", metáfora de esa imagen donde los colores se contraponen con solución de continuidad. Es quizá esa imagen que contemplamos desde la ventanilla del avión cuando, al anochecer, nos acercamos a una gran ciudad: grandes manchas de luz se contraponen al vacío de la noche. Y aquí la luz ya no es una metáfora, sino el reflejo mismo de la existencia de esas otras redes: electricidad, teléfono, carreteras, etc., sobre las que se construye la identidad moderna. Como un autor ha dicho: las modernas distancias ya no se miden en kilómetros sino en *"ancho de banda"*

Esta realidad, contemplada desde la economía, proyecta tres modelos distintos de desarrollo:

1.- Los núcleos o nódulos de alta conexión. Puntos de riqueza plenamente vinculados a la economía mundial.

2.- Espacios vacíos y "vaciados" por la fuerte *vis atractiva* de las zonas luminosas. Estas zonas oscuras se hunden cada vez más en la miseria y terminan careciendo de interés en el desarrollo económico.

3.- Y, en medio, amplias zonas grises donde la zanahoria del desarrollo se ve contradicha por los procesos de descapitalización, los bajos salarios y la reconversión de la actividad a marcos de baja rentabilidad y escasa cualificación.

Este sistema termina reproduciéndose en todos los marcos de la actividad humana: la tecnología, la salud, la educación también se ordenan según esas exigencias de la red

El problema es que esto también termina afectando al derecho lo que supone que, junto a marcos de alta calidad en la protección de la persona vayan apareciendo espacios sin ley, áreas donde sólo domina la ley del más fuerte, zonas carentes de la necesaria seguridad jurídica para el desarrollo ordenado de la vida social. Hay por lo tanto una globalización del Derecho pero también hay un proceso de achicamiento del orden jurídico. La máxima modernidad se hace, así, compatible con ciertas simas que la cultura moderna creía definitivamente superadas.

Todo ello debe incorporar nuevas exigencias. La recreación del modelo en "red" aplicado al derecho puede suponer la quiebra radical del principio de igualdad y, con él, de las bases mismas del derecho moderno surgido con la Revolución Francesa. Se puede dar, así, la paradoja de que, junto a la hipermodernidad de instancias como la CPI, los modernos sistemas de arbitraje y mediación internacional, la estructura de N.U., el Consejo de Europa etc., por ejemplo, reaparecen modelos donde se personaliza la ley penal (p.ej., la exención de responsabilidad penal nacional de los soldados norteamericanos) la ghetización jurídica de determinadas comunidades con la aplicación de normas de raíz tradicional muchas veces incompatibles con los derecho humanos, la exclusión del

derecho estatal en ciertos círculos de diásporas de inmigración, etc.. Un “chabolismo” jurídico que contrasta con las grandes arquitecturas del siglo XXI.

El cruce actualísimo de las relaciones de extranjería con los procesos de deslocalización industrial también ha profundizado en esta medievalización del derecho: personas iguales, compañeros de escuela, de fábrica, vecinos del mismo rellano de la escalera reciben, sin embargo, un trato jurídico distinto al ser uno de ellos extranjero, pendiente de permisos que completen su capacidad de obrar disminuida como antaño sucedía con los siervos. La inmigración plantea, así, un enorme reto a la universalización del principio de igualdad, marcando los límites del derecho moderno y un profundo interrogante sobre la virtualidad de un derecho global. Pero lo mismo sucede con los procesos de deslocalización industrial, la otra pesadilla de Occidente. La conexión por internet nos hace olvidar que ese colega en el proyecto de la empresa es, por ejemplo, pakistaní o boliviano, lo que le impone un régimen laboral, fiscal y, en definitiva, con un derecho muy distinto al mío y en lo que concierne a sus derechos subjetivos, infinitamente menos garantista que los que protegen mi persona. Con ello el derecho adquiere también esa estructura de “piel de leopardo”, con zonas profundamente coloreadas y otras grises y oscuras. ¿Puede, un derecho que se proclama de la edad de la globalización, asumir, sin quiebra, esta medievalización de su eficacia garantista?.

El derecho no puede ser un mero espectador desde fuera ni proponerse como un instrumento meramente neutro. Por el contrario, el derecho y sus operadores jurídicos tienen aquí un compromiso trasformador que necesariamente debe tener la capacidad de incidir sobre todos estos procesos.

Surge, así, nuevos retos al Derecho. Si por un lado las exigencias de modernidad nos obligan a trabajar en la dimensión de las altas tecnologías (metáfora de esa globalización en la que vivimos), por otro lado se reafirma la necesidad de seguir siendo la garantía de los Derechos Fundamentales, máxime ante ciertas inercias del Estado post-moderno poco entusiasta de las garantías básicas de las personas.

3.- UNA RESPUESTA REGIONAL

Partiendo de l hecho de que los factores culturales hacen que la mediación sea diferente en cada país donde se aplica, es necesario que la mediación acerque los distintos idiomas, culturas y costumbre para facilitar las relaciones personales, sociales, económicas, políticas y comerciales.

En este marco teórico, el VII Foro Hispano Marroquí de juristas (Barcelona 2011) convocado bajo el lema de “El Mediterráneo como espacio jurídico compartido.” Eligió como eje central de sus trabajos el desarrollo del Arbitraje y la Mediación como vía para promover y potenciar, en el área mediterránea, la necesaria integración jurídica que haga de ese espacio geográfico un espacio de seguridad jurídica y derechos.

En sus trabajos preparatorios, se apreció lo siguiente:

Que existe una enorme dispersión de sistemas de Arbitraje y Mediación, con una multitud de Cortes con competitividad entre sus sedes y disparidad de reglamentos, lo que necesariamente juega en contra de la necesaria integración y seguridad jurídica.

Que es necesario desarrollar modelos en red que acerquen la actividad de esta pluralidad de cortes y abran procesos de unificación de estatutos y reglamentos.

Que por ello hay que desarrollar una verdadera cultura del Arbitraje y la Mediación que impulse este proceso de acercamiento en redes tupidas que ofrezcan a los ciudadanos verdaderos sistemas integrados y eficaces. Esta es además la línea promovida por la Unión Para el Mediterráneo (UPM).

Que por otro lado tanto el Arbitraje como la Mediación tienen ya que un fuerte desarrollo doctrinal que los ha consolidado como sistemas cada vez más independientes lo que nos obliga a un tratamiento separado con reconocimiento de su propia identidad institucional y material. Sistemas definidos que precisan por lo tanto espacios y foros distintos e independientes.

Que, además, pese a la identidad geográfica del Mediterráneo, los conceptos de Arbitraje y Mediación no pueden sin embargo circunscribirse a su geografía como a un espacio propio, tanto uno como otro nacen con una voluntad y espíritu universalista que reclama una eficacia general y es así como deben encararse y desarrollarse como instrumentos de consolidación de la seguridad jurídica.

Que esta cultura hay que irla desarrollando en lo foros ya existentes, eso sí, incorporando a los mismos una especial atención al espacio mediterráneo por sus especiales peculiaridades y problemas tanto en lo cultural, lo económico como lo jurídico.

Fruto de estos trabajos se presentaron ante la UPM las siguientes conclusiones:

1.- La cuenca del Mediterráneo constituye uno de los principales espacios de circulación de personas, ideas, culturas, bienes y capitales del mundo. Son millones las personas que intercambian residencia entre unos países y otros, lo que afecta a sus relaciones familiares, patrimoniales, culturales y económicas en general. Junto a esto, fruto y causa a su vez, esto ha convertido a esta cuenca en uno de los más altos puntos de intercambio económico.

2.- Pese a ello, entre los países miembros de la cuenca existe la más alta dispersión jurídica y económica, con sistemas normativos en algunos casos contradictorios, constituyendo verdaderas barreras a la circulación del derecho y de los derechos subjetivos de cada uno.

3.-Esta diversidad impide la creación de un verdadero espacio jurídico compartido, quebrando la posibilidad de una seguridad jurídica en detrimento de un derecho a la justicia proclamado, sin embargo, en la mayoría de sus textos constitucionales.

4.- Urge así, se proclamó en la Conferencia, la necesidad de promover mecanismos que faciliten y consoliden en su caso, procesos de integración jurídica entre los diversos órdenes, base para la creación de esos espacios de seguridad jurídica donde los agentes socio-económicos sientan garantizados sus derechos subjetivos.

5.- La Conferencia también señaló la eficacia de los modelos de ARBITRAJE y MEDIACIÓN como la mejor manera de paliar la actual disparidad jurídica.

6.- Por ello la Conferencia proclamó la urgencia de lo siguiente:

A. Promover, a través de todos los medios posibles, modelos de cooperación jurídica que trabajen en la línea de integración jurídica de los países de la Cuenca Mediterránea, en espacial en su espacio occidental donde se efectúa el más alto grado de intercambios personales, económicos y culturales.

B. Apoyar las mecánicas de Arbitraje y Mediación como las más eficaces para promover esa seguridad jurídica en medio de la disparidad actual.

C. Constituir un Grupo Estable para el estudio de la convocatoria de una IIª CONFERENCIA MEDITERRÁNEA como instrumento para la consolidación del proceso de integración jurídica.

Con la siguiente propuesta de trabajo:

A.- Asumir la diferenciación entre Arbitraje y Mediación dotándoles de espacios distintos y separando las líneas de trabajo.

B.- Entender que la idea de Mediterráneo debe funcionar como un espacio de promoción de la cultura del Arbitraje y la Mediación pero no como un espacio institucional propio.

C.- Apoyar la propuesta del Ministerio de Justicia Marroquí en su Proyecto de Ley sobre Mediación al que Marruecos ha definido como instrumento estratégico para la resolución de conflictos.

La unión de todas las culturas de la cuenca del mediterráneo sólo puede hacerse a través del mecanismo de la mediación, donde son las propias partes en conflicto las que buscan, proponen y consiguen los acuerdos, sin importar las diferencias, sociales, culturales, económicas y lingüísticas de las partes o estados en conflicto.

VIII Conferencia Internacional
Foro Mundial de Mediación

Ponencias de EXPERTOS en MEDIACION

Valencia, España
18 - 21 Octubre 2012

ASPECTOS COMUNES Y SINERGIAS DE LA MEDIACIÓNEDUCATIVA Y LA MEDIACION PENAL CON MENORES

Francisco González Garrigues
ESPAÑA

ASPECTOS COMUNES Y SINERGIAS DE LA MEDIACIÓNEDUCATIVA Y LA MEDIACION PENAL CON MENORES

Francisco González Garrigues
ESPAÑA
franciscogonzalez@cograsova.es

Diplomado en Mediación, Arbitraje y Conciliación.
Puesto: Mediador familiar, educativo, laboral y penal. Graduado Social.
Puesto: Profesor en Formación Profesional. Docente: Técnicas de Mediación, Comunicación y de Solución de Conflictos. Inteligencia Emocional. Asertividad. Habilidades directivas.

Asbtract
Definimos tres factores que determinan la efectividad en la mediación educativa-penal. El primero, conocer como actúa la voluntariedad. El segundo, desarrollar la coordinación necesaria paraque las sinergias entre la mediación educativa y la mediación penal sean el marco de una estrategia de prevención primaria. El tercero,saber desarrollar la figura del mentoring en la mediación penal, como apoyo para la reconstrucción de la convivencia.

Memoria Extensa
Hola, soy la comunicación al Foro de Mediación, Como buena comunicación, pretendo ser una herramienta para que personas con dificultades para resolver sus controversias cotidianas, puedan enfrentarse con éxito a situaciones sociales. Voy a proceder del siguiente modo:

En primer lugar, voy a explicar la razón de la comunicación. Después, voy a describir los tres factores que pensamos que determinan la efectividad del tándem formado por la mediación educativa y la mediación penal. Haremos una descripción de las habilidades sociales implicadas y de las consecuencias emocionales y conductuales.

Los congresos son el espacio adecuado para que expertos y profesionales puedan debatir acerca de diferentes temas y acabar sabiendo más de los mismos.

En mi caso desarrollaré el contenido de manera sencilla para que pueda ser usado entre los niveles más básicos en la resolución de disputas, tanto en los medios educativos como en entornos familiares y de organizaciones complejas.

El trabajo ha sido realizado con el apoyo de Francisco Martínez Palazuelos, compañero en el Laboratorio de Mediación (2012) de la Universidad Jaume I de Castellón, que fue dirigido por el profesor, psicólogo y mediador Jordi Pérez i Montiel.

Cuantos nos preocupamos por la mediación española, tenemos, pienso yo, la convicción de que una de las causas de su atraso – fundamental el atraso en el orden social, educativo e institucional– es la escasa importancia que la educación primaria, secundaria y universitaria le otorga a los conocimientos relacionados con la resolución de conflictos, adaptabilidad al cambio, comprensión de las relaciones sociales y a la asimilación de las habilidades sociales básicas. Ningún graduado en España podrá
negar, al recibir su título, que los conocimientos en estas materias puedan catalogarse como estudios secundarios o accesorios: unas cuantas películas comentadas, con una leve experimentación y una casi nula aportación personal.

En algunos casos se observa esto mismo en los propias titulaciones de mediadores, en los que el aprendizaje basado en la propia experimentación es mínimo, pero la elocuencia con la que se dirigen los mediadores a sus escasísimos clientes privados haría pensar lo contrario, si bien es cierto que el fracaso es patente, pues queda demostrado cuando hablas con los profesionales que prefieren dedicarse a la formación de otros mediadores que a la actividad de ser mediador, pues este no les proporciona ingresos.

Es una suerte de pirámide o Esquema de Ponzi, el riesgo de un esquema piramidal es que funciona mientras existan nuevos participantes en cantidad suficiente. Por tanto, algunos se apresuran a recibir formación en

mediación, no con el objeto de ejercer, sino con el objetivo de ser formadores de las nuevas promociones de mediadores que llegaran por la inercia del sistema, con el tiempo esos falsos
intereses no producirán los efectos esperados en la sociedad, por tanto, de seguir así, es deducible que en pocos años se verán frustradas las inversiones y la pirámide caerá, al igual que le ocurrió a los sistemas de calidad y de responsabilidad social corporativa y demás inventos del negocio de la formación que pierden constantemente la credibilidad. Es deseable que se ejercite la mediación desde la voluntariedad del mediador, sin que esté influenciado por otros intereses espurios ajenos a la mediación, el mediador debe ejercer la voluntariedad, no justifica su presencia que necesite más
ingresos, que quiera resolver injusticias o castigar a los culpables ayudando a los débiles, la voluntariedad debe ser un filtro de los propios profesionales para que la mediación no pierda efectividad, es cierto que el corporativismo va ligado a la baja efectividad y será gracias a muchos de nosotros que se desarrolle si permitimos que la formación sea promovida e impartida por personas elegidas a dedo, sin criterio conocido, movido por el amiguismo y por intereses personales, criterios poco profesionales.

La voluntariedad Quiero referirme a este concepto no como un elemento indispensable en el proceso de mediación, tal como lo conocemos, sino centrar mi reflexión en como interactúa como componente de la actitud del mediador.

Primero actúa la voluntariedad en la formación del mediador, el mejor alumno será el que haya visto más casos y el que mejor los interprete. En la mediación no solo vale el saber, sino “el modo de ser y de saber” y es la voluntariedad uno de esos matices de la personalidad que no forman parte del conocimiento, pero sí de los deberes del mediador, para cuya efectividad cuenta, tanto como el conocimiento, la bondad, la voluntariedad de aceptar los principios de la mediación, sus consecuencias, el aceptar que solo el camino lento le llevará a una práctica ética de la profesión.

Yo digo, que es eso de que personas no relacionadas con la mediación, realicen un curso de un año, o unos meses, y puedan proclamarse mediadores, facilitadores, cuando uno para ser abogado, médico o psicólogo, han necesitado años de práctica y ni aún así han conseguido perfeccionar su técnica. El mediador es el primero que voluntariamente debe limitar su actuación en pro de está profesión, pues las instituciones no están por esta labor, más bien están empeñadas en lanzar un ejercito de recién egresados a realizar una tarea que necesita doctos en la materia, si es que queremos que la sociedad nos observe con rigurosidad científica, claro está.

Desarrollo de un marco de prevención primaria

Tratamos en este punto el establecimiento de sinergias entre la mediación educativa, el resto de ángulos de visión que ofrece la mediación y la mediación penal, estas sinergias son las que nos permiten crear un marco en el que desarrollar una primera línea de prevención primaria.

El fondo de todo conflicto empieza en el nacimiento y desarrollo de las personas, a partir del nacimiento somos potenciales miembros de un conflicto, y es la falta o adicción de determinados elementos en las relaciones familiares lo que incrementa las posibilidades de que el individuo tenga dificultades para la resolución de sus conflictos cotidianos. Por tanto, debiera ser la mediación educativa y en el seno de la familia, el germen de una actitud en los individuos orientada a la solución no adversarial de los conflictos.

Es en la familia donde debemos prevenir desde niños las conductas que prosperarán en el futuro en conflictividad cotidiana. Este nivel de prevención se ofrece desde el entorno educativo, desde el entorno familiar y desde el entorno social, para posteriormente relacionarse con niveles de prevención superiores como son en el entorno laboral, el de las organizaciones complejas y en la consolidación del individuo cuando se haga adulto en mediador en su propio núcleo familiar.

Consistiría esta prevención en la implementación de tres elementos: El primero seria promover la explicación de las situaciones sociales, por ejemplo para qué se saluda a la gente cuando la ves, porqué los demás esperan tu saludo, para qué se respeta el turno en una conversación, para qué es beneficioso escuchar, para qué sirve trabajar en equipo, para qué es útil la colaboración, todo esto se realizaria con
prácticos programas de aprendizaje de habilidades sociales.

El segundo seria fomentar el autoconocimiento de las conductas limitantes y las consecuencias emocionales y conductuales según la respuesta haya sido asertiva, pasiva o agresiva.

El tercero es fundamental para que los otros dos sean efectivos, consiste en implicar a un miembro de la familia o del entorno del niño o adolescente, pero no tiene por que ser el padre o la madre, pueden ser los hermanos o una vecina del lugar donde viva.

Podría ser por ejemplo, un abuelo que se encuentra en otra localidad y que se comunica con él por medios telemáticos y ocasionalmente pueden verse físicamente.
Lo fundamental es que sea una persona elegida libremente por el niño y que pueda estar en contacto con esté en cualquier momento, físicamente o utilizando medios alternativos como telefonía, Internet, etc, son los medios que decidirá cada niño en su caso.

La figura del mentor

Una vez que se ha recibido esa primera noción preventiva de actitudes no adversariales para la resolución de conflictos queda un germen que es posible hacer crecer cuando el individuo es adulto. Cuando el individuo está inmerso en el conflicto y no tiene instrumentos de afrontamiento, se puede recurrir a esa relación que tuvo en el pasado en la que resolvía sus controversias con más éxito, la relación con su abuelo, con ese maestro que "le entendía". Esta inspiración es posible depositarla en todos los individuos si desarrollamos esa línea de prevención antes citada.

Y esa figura que queda anclada en la persona es posible reproducirla con otra persona en otro momento de su vida, y este nuevo mentor reproducirá esa actitud que hubo en el pasado produciendo una reacción en el presente.

Partimos del hecho de que en la sociedad se produce la siguiente paradoja, los individuos que más conflictos sufren, que a su vez son los perceptores en mayor número de los beneficios de la mediación, no son los que más se involucran en los procesos de mediación de su colectivo.

Este componente de la sinergia, que denomino "socialmentoring", se origina en la figura del mentor social. Este mentor se configura con la promoción de programas en los que se logra motivar a los adultos que están en el entorno social de los menores en conflicto, introducirlos en la formación en habilidades, con el fin de poder desempeñar la función de "mentoring", que servirá de apoyo a los jóvenes infractores. También en adultos jóvenes es posible la reacción que desencadene un periodo de búsqueda, de curiosidad, en el individuo, que potencia el aprendizaje de nuevas formas de afrontar
las situaciones sociales evitando el conflicto.

Conclusiones

Es fundamental que los mediadores tengan conciencia de que su labor fomenta, que las personas y las organizaciones adapten la manera de afrontar sus relaciones obteniendo una mejora en la resolución de sus conflictos, no es posible estar con fines mercantilistas o puramente sociolaborales, es necesaria la implicación personal y permanecer fiel a los principios de la mediación.

No hay una función de mediación, sino que surgen buenos o malos mediadores en base a los conocimientos generales, los conocimientos teóricos específicos y la realización de un programa de prácticas amplio que no debería ser inferior a las 200 horas reales en sesiones de mediación o comediación, supervisadas por expertos mediadores.

Ante la duda debe ser el mediador el que voluntariamente se someta a este entrenamiento y no permanezca en primera fila ante sus clientes o compañeros de profesión pues seria susceptible de ocultar vicios que degradarían su desempeño presente y futuro, perjudicando a mediados y a futuras mediaciones.

La mediación educativa es el germen que dará como fruto tanto una aceptación de métodos de resolución de conflictos por vía del dialogo como una actitud de colaboración a la hora de encontrar soluciones ganar-ganar.

Hay que darle a todo niño la oportunidad en algún momento de su periodo infantil, de interactuar con alguna persona que le muestre formas de resolución de conflictos no adversariales, con éxito, en su propio entorno, que actúen como anclajes, para cuando sea adulto, poder servirse de estos anclas en situaciones de conflicto que no sepa superar espontáneamente.

Cuando el adolescente o el individuo adulto ha fijado este tipo de anclajes, le facilita el proceso de aprendizaje de las habilidades sociales, aunque nunca las hubiera aprendido, que le conducirán a desarrollar respuestas ante un conflicto más dialogantes, en definitiva menos agresivas.

La toma de conciencia de una persona de su proceso de adaptación, de la mejora de sus técnicas de afrontamiento en la vida cotidiana, de su actitud positivizadora, pueden hacerlo candidato para ser mentor de algún individuo de su entorno.

El socialmentoring facilita la sedimentación de valores que dotarán de arraigo a las personas, que facilitarán su inserción social, aún careciendo de los más mínimos recursos familiares, pues el mentor social es capaz de solapar el efecto familia.

El mentor social es una persona que atesora valores fundamentales para la convivencia, resorte contra la marginalización en cualquier escala social, potenciador en estados de debilidad, facilitador en el descubrimiento del sentido de la vida. Y sobre todo, si esta figura fue desarrollada en la niñez de un individuo, se desarrollarán sinergias que harán que la efectividad de la mediación penal dependa en gran medida de la relación mediado-mentor.

Espero haberos resultado de alguna utilidad.
Deseo agradeceros a todos vuestra presencia,
¡Hasta el próximo congreso!

BIBLIOGRAFÍA

MICHELSON, L. y otros (1.987): *"Las Habilidades Sociales en la Infancia: Evaluación y Tratamiento".* Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
IKUJIRO NONAKA, HIROTAKA TAKEUCHI, "The Knowledge-Creating Company"
BEATRIZ VALDERRAMA, "Desarrollo de competencias de mentoring y coachig"
Editorial: Pearson Educación (ISBN: 9788483225974)
OTTO KLINEBERG, "Psicologia Social", Biblioteca de Psicología y Psicoanálisis dirigida por Erich Fromm.

INDICE VOLUMEN I		
AUTORES	**Titulo de la PONENCIA**	**PAGINA**
1. Adolfo Braga Neto	***MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR DE FRANQUICIA***	12
2. Alfredo Islas Colín y Egla Cornelio Landero	***LA MEDIACION EN MEXICO ANTE LOS CONFLICTOS EN MATERIA PENAL: A NIVEL NACIONAL Y ESTADOS DE LA REPUBLICA***	18
3. Alicia Pierini y Susana Ayala Ferraro	***LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMO MECANISMO INTEGRADOR Y GARANTE DE LA GENERACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD***	23
4. Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda	***O ENSINO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO POLICIAL: AVANÇOS E FRAGILIDADES***	29
5. Ana María Becerra, Mayor Vignetta, Claudio Severino, Garrido Pablo Ignacio, Soria de Ancarani.	***LA INCORPORACION DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA FORMACION DE LICENCIADOS EN SEGURIDAD: NUEVAS HERRAMIENTAS PARA VIEJOS MODELOS***	43
6. Ana Soto, Artur Roman, Natalia Ferré y Ane Miren Sierra	***INTERVENCIÓN DE LAS TÉCNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (TARC) DESDE LA PERSPECTIVA MACROSCÓPICA***	50
7. Anna M Vidal i Cardona.	***MEDIACIÓN INTERNACIONAL: CÓMO ABORDAR LOS PROBLEMAS DE RECONOCIMIENTO Y VALIDEZ DE LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN EN OTRO ESTADO DISTINTO DEL QUE SE HAN ALCANZADO***	58
8. Andrea Pistone	***MEDIACIÓN INTERCULTURAL:Un estudio comparativo a nivel regional y europeo***	63
9. Andrea Buti	***IL RUOLO DELLE EMOZIONI NEI PROCESSI DECISIONALI (AL TAVOLO DELLA MEDIAZIONE)***	71
10. Anna vall rius,Bbeatriz Rabasa Sanchis, Elena Martín García, Mª Carmen Gascó bueno, Juan Barat Trejo y Cristina Gómez Hidalgo.	***"EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE VALENCIA:(CMICAV): UNA EXPERIENCIA PIONERA"***	78
11. Antonietta Jeanette Bastidas Hernández	***LA MEDIACIÓN: CONSTRUYENDO JUSTICIA, GOBERNABILIDAD Y PAZ DESDE LA ÉTICA DEL CUIDADO, COMO LIDERAZGO Y ACCIÓN PARA EL CAMBIO***	85
12. Antonio José Sastre Peláez, Nuria Belloso Martín	***UN MODELO DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS EN LA EMPRESA FAMILIAR***	91
13. Arturo Borra.	***LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD: UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA***	98
14. Asociación de Mediadores de Alicante (A.M.A)	***LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN: UNA PERSPECTIVA INTEGRADORA DE LOS DIVERSOS CONTEXTOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN.***	105
15. Cátia Marques Cebola	***ENVIRONMENTAL MEDIATION: A NEW WAY OF RESOLVING URBAN AND ENVIRONMENTAL CONFLICTS***	
16. Carlo Carrese e Lucilla Olivieri	***MEDIAZIONE: ERRORI DELLA FASE PREPARATORIA***	112
17. Carlos Caurín Alonso	***CONVIVENCIA EN AL ÁMBITO EDUCATIVO: LA REBELIÓN EN LAS AULAS DESDE UN PUNTO DE VISTA HOLÍSTICO***	128

18. Carmen Bellido Rodríguez , Blas Burguet Rodrigo	***LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE ULISES***	137
19. Carmen Bellido Rodríguez, Amparo Peris Salas, Rosalía Trilles Solves	***LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACION SANITARIA EN LA PREVENCION DE LITIGIOSIDAD POR RESPONSABILIDAD MÉDICA PROFESIONAL***	141
20. Carmen Rodríguez García	***"LA MEDIACIÓN ON LINE EN ESPAÑA: VÍA DE FUTURO PARA LA MEDIACIÓN".***	148
21. Carolina Macho Gómez	***DEAL MEDIATION: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO PARA LA ELABORACIÓN DE CONTRATOS INTERNACIONALES***	153
22. Caterine Valdebenito	***NIÑOS EN MEDIACION CHILE***	159
23. César Chaves Pedrón	***LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO***	168
24. Conrado Paulino da Rosa, Dúnia de Oliveira Barbosa. Tássia Rafaele Leipnitz Rauber.	***MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA COMUNIDADE DA VILA CRUZEIRO/PORTO ALEGRE: UMA NOVA FERRAMENTA DE PACIFICAÇÃO SOCIAL.***	189
25. Danilo De Luise	***MEDIACIÓN COMUNITARIA Y TERRITORIOS: INVESTIGACIÓN, FORMACIÓN E INTERVENCIÓN***	193
26. Diana Cuartero Campoy	***INTRODUCCION A LAS ESPECIALIDADES DE LA MEDIACION EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL***	201
27. Diana Isabel Molina Rodríguez y Fanny Rocío Ibarra Cerón	***LA MEDIACIÓN ESCOLAR: EDUCAR PARA LA PAZ DESDE JUSTICIAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS CONCERTADAS.***	207
28. Diana M. Valor, Alejandra Rodríguez de Jaume, Victoria Cavagnaro	***"EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, REPÚBLICA ARGENTINA. ALGUNAS PROPUESTAS"***	214
29. Elena Baixauli	***LA MEDIACIÓN EMPRESARIAL UNA HERRAMIENTA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL***	224
30. Elena Urso	***MEDIATION IN FAMILY LAW DISPUTES:***	229
31. Elisabete Pinto da Costa	***THE EDUCATIONAL FUNCTION IN THE ETHICAL AND DEONTOLOGICAL PRINCIPLES OF THE CONFLICT MEDIATOR***	234
32. Fernando Espinós Borrás de Quadras.	***LA MEDIACIÓN CON PERSONAS, MAYORES.***	239
33. Fernando Gonzaga Jayme, Renata Christiana Vieira Maia	***ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL E NO MUNDO***	244
34. Fernando Olivan y Javier Liscano	***INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL ESPACIO MEDITERRÁNEO´***	251
35. Francisco González Garrigues	***ASPECTOS COMUNES Y SINERGIAS DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA Y LA MEDIACION PENAL CON MENORES***	255

Organizadores:

Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Médiation

ADR Global Group
Building good agreements & partnerships

Colaboradores Especiales:

Aeade
ESTEMA
Escuela de Negocios
Universidad Europea de Madrid
U.S Mediation Institute
diariojuridico.com
CULTUREISPEOPLE

SPONSORS:

icav
Ilustre Colegio de Abogados de Valencia
cmicav
VALERO & ASOCIADOS SAS
COLEGIO NOTARIAL VALENCIA

Colaboradores:

Sabadell Professional
EVENTOS
GENERALITAT VALENCIANA
intercultures
ACUERDO CENTRO DE MEDIACIÓN JUDICIAL - QUITO
CAXTON COLLEGE
Celebrating 25 years of excellence
observatori de mediació
VNIVERSITAT DE VALÈNCIA
SOLO MEDIACION
ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES
Auralia librería
DIGEPYME
VLC TURISMO VALENCIA
ODR LATINOAMERICA
Solution Cargo
Freight Forwarding Service
mediaciónyconvivencia
COL·LEGI OFICIAL DE DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL I ASSISTENTS SOCIALS DE VALÈNCIA
GestinPe
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD
Proyecto I+d+i. Ref: CSO2010-18437
Proyecto I+d+i. Ref: DER2010-19772
AVP-USA
HEAVY EQUIPMENT & PARTS
APEP
IUKB
Maestría Latinoamericana Europea en Mediación y Negociación
baratvalero
CONSULTORES
Instituto de Desarrollo
FORMARTE
Desarrollo humano comunitario organizacional

PONENCIAS DE EXPERTOS EN MEDIACIÓN España 2012

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