

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. PROGRAMA OFICIAL DE POSTGRADO.
MÁSTER EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARES DE GÉNERO.

Mediación: una solución igualitaria de resolución de conflictos.

**Propuesta: mediación
como procedimiento de prevención
de conductas violentas
en relación al género en jóvenes.**



Presentado por: Fátima Calvia Valencia.
Director: Prof. Dr. Fernando Martín Diz.

SALAMANCA. 2011.

“Una forma de organizar la vida social es preferible a otra (o mejor) cuando es capaz de integrar mayor pluralidad de diferencias (...) En el seno de esas múltiples diferencias habrá conflictos y oposiciones irreductibles: es preferible la forma de organización social que es capaz de conjugar e integrar las relaciones sociales contradictorias sin recurrir al exterminio ni a la aniquilación física o moral de los individuos o grupos atípicos”

Javier Echeverría, Telépolis.

Índice

Agradecimientos

Abreviaturas

Introducción

1 Capítulo 1: Características generales de la mediación.....	10
1.1 Acercamiento a los conceptos de ADR y de “restorative justice”.....	10
1.2 La mediación como sistema de resolución de conflictos.....	15
1.3 Conceptualización de la mediación.....	19
1.4 Tipologías de mediación.....	22
1.5 Modelos de mediación.....	26
1.6 Principios fundamentales de la mediación.....	39
1.7 El procedimiento de mediación.....	47
1.7.1 Intervinientes en la mediación. La figura de mediador/a.....	48
1.7.2 Técnicas de mediación.....	52
1.7.3 Etapas de la mediación.....	58
1.8 Ventajas e inconvenientes de la mediación.....	61
2. Capítulo 2: Mediación en el ámbito de la educación.....	65
2.1 Mediación en el ámbito de la educación obligatoria.....	65
2.1.1 Antecedentes y origen de la mediación escolar.....	68
2.1.2 El conflicto en el ámbito escolar.....	71
2.1.3 Legislación sobre mediación escolar.....	76
2.1.4 Objetivos de la mediación escolar.....	78
2.1.5 Modelos y programas de mediación escolar.....	80
2.1.6 Violencia y mediación.....	82
2.1.7 Ventajas e inconvenientes de la mediación escolar.....	85
2.2 Mediación en el ámbito de los estudios superiores.....	87
3. Capítulo 3: Mediación, género e igualdad.....	92
3.1. Propuesta de mediación como procedimiento de prevención de conductas violentas en jóvenes en relación al género.....	100
4. Conclusiones.....	119
5. Bibliografía.....	121

Agradecimientos

Ni este trabajo, ni la realización de este master sería posible sin la ayuda incansable de todas las personas que me quieren y están ahí siempre cuando las necesito, por ello debo agradecerles lo que ahora soy. Además de agradecer por supuesto al profesorado y colaboradores en las conferencias del master por darme lo más vital para mi profesión a partir de ahora, la visión a través de las “gafas violetas”, las gafas del filtro de género. Y por supuesto a mi tutor, el profesor Fernando Martín Diz, por asesorarme y guiarme en lo que será el principio de mi andadura por la mediación.

Abreviaturas

BOC	Boletín Oficial de Canarias
BOCAN	Boletín Oficial de Cantabria
BOCG	Boletín Oficial de las Cortes Generales
BOCM	Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
BOCyL	Boletín Oficial de Castilla y León
BOE	Boletín Oficial del Estado
BOPA	Boletín Oficial del Principado de Asturias
BOPV	Boletín Oficial del País Vasco
CE	Constitución Española
DOCE	Diario Oficial de La Comunidad Europea
DOCM	Diario Oficial de Castilla la Mancha
DOG	Diario Oficial de Galicia
DOGV	Diario Oficial de la Comunidad Valenciana
EEUU	Estados Unidos
EU	Unión Europea
LO	Ley Orgánica

Introducción

La razón de la elección la mediación como tema central de esta investigación, ha venido motivada principalmente por la aproximación y el tratamiento que de la misma nos han hecho en diferentes asignaturas y por considerarla un procedimiento de resolución de conflictos, trasladable y susceptible de ser desarrollado en multitud de ámbitos. A partir del igual tratamiento de las partes, promueve la igualdad de todos/as, es decir, de la mujer y el hombre también. Además de que desde los inicios de mi formación me ha motivado la idea de proyectarme profesionalmente en el desarrollo de la mediación, como mediadora.

Cabe destacar a su vez, que esta investigación que trato de llevar a cabo supone una aproximación a la investigación cualitativa del procedimiento de la mediación. Puesto que pretende el estudio a fondo del fenómeno de la mediación, es decir, comprender esta entidad en toda su profundidad. A través principalmente de la revisión bibliográfica derivada de su teoría y puesta en práctica, además de los encuentros y entrevistas con personas que dominen dicho procedimiento tanto de manera más teórica como en lo derivado de su implementación en la práctica diaria, intentando con todo ello, profundizar en el sentido y el significado de la acción social que representa su desarrollo.

Me he centrado principalmente en la mediación escolar, ya que es la rama educativa en la que he desarrollado mi formación anterior y en la que querría proyectarme profesionalmente. Además de considerar al centro educativo como la segunda esfera de socialización de individuo, por tanto, tremendamente relevante en la construcción del individuo.

De manera que el principal objetivo que persigo con la realización de esta investigación es establecer un planteamiento de la mediación escolar como medida eficaz desde la que interrumpir y erradicar la posible espiral de violencia y maltrato, protegiendo con ello a la mujer de futuros abusos. Es decir, trabajar desde la mediación escolar para que menores, adolescentes, jóvenes, etc., varones en general, que realizan comportamientos que desencadenan en conductas abusivas y sexistas contra las chicas, no se conviertan en “potenciales futuros maltratadores”.

Además desde la elaboración de este trabajo de investigación se pretende hacer destacar la viabilidad de la utilización de la mediación en el ámbito educativo para la consecución por un lado de que el chico “agresor” pueda y se concencie que tiene que cambiar sus conductas y desprenderse del “rol de maltratador”, además de que, por otro lado, la chica “víctima” comprenda lo perjudicial de la tolerancia de este tipo de situaciones de dominación. En definitiva se trata de establecer la posibilidad de poner en marcha una propuesta de mediación entendida como procedimiento de prevención de conductas violentas en relación al género para este tipo de conductas abusivas tanto en el ámbito de educación obligatoria como en el ámbito de educación superior.

La propuesta está fundamentada en la necesidad de reflexionar sobre el mundo que actualmente vivimos y nos construimos como personas, y ser conscientes por tanto, de que se caracteriza por el desarrollo y los cambios. De manera que se hace especialmente necesario adaptar nuestra manera de ser y comportarnos en la dinámica de las relaciones interpersonales intentando no plasmar y desarrollar la cultura del conflicto y el ejercicio de la violencia, cada vez más patente en esta sociedad, en los medios de comunicación, los deportes, el mercado laboral, el ocio, etc.

Cabe destacar que debemos ser conscientes de que el conflicto es una parte de la vida que también puede manejarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal. Siendo conscientes de que el conflicto va a seguir existiendo, como algo inherente a la raza humana, que a su vez nos hace más autónomos a la hora de percibir y sostener una determinada postura, se debe potenciar la mejor manera de solucionar este conflicto de forma totalmente pacífica y productiva para las partes. Sin duda la mediación es un camino óptimo para ello.

Por ello, desde el punto de vista educativo, se deben fomentar iniciativas que posibiliten reflexionar sobre la no violencia y la convivencia efectiva en igualdad, se debe instaurar una cultura de no tolerancia, rechazo y total erradicación de cualquier manifestación o acción que implique violencia. De manera que desde las esferas de socialización del menor, y por ello también desde el centro educativo, se trabaje en la sensibilización, la concienciación y el debate crítico que fomente la aparición y fortalezca valores positivos como el respeto y la tolerancia entre los jóvenes. Iniciativa que sin duda

culmina y en la que se enmarca la mediación, como solución de estos conflictos de manera igualitaria.

Por tanto como conclusión podemos decir que la persona violenta no nace así, sino que se hace y construye través de los estímulos sociales que recibe de las interacciones que desarrolla en el marco de los diferentes agentes educativos en los que se produce su socialización y construcción como persona.

Por ello, personalmente, creo de suma importancia trabajar la prevención en los centros educativos con el fin de erradicar futuras conductas violentas. Por ello mi propuesta de considerar la relevancia de que el procedimiento de mediación deba ser incorporado y desarrollado como principal herramienta de resolución de conflictos en el ámbito educativo en general (como multitud de experiencias nos confirman su viabilidad y eficacia), pero más concretamente en el tratamiento de menores, jóvenes, etc. que presenten conductas que constituyan comportamientos discriminatorios, sexistas, de abuso... hacia las mujeres, por la necesidad de establecer una igualdad que les haga reflexionar sobre la equidad entre los sexos.

El trabajo comienza por establecer en el *primer capítulo* las características generales de la mediación. Iniciando el mismo por un acercamiento a los conceptos de “ADR” y de “restorative justice” que suponen el marco de referencia de la mediación que se practica en la actualidad. A continuación me centraré en la mediación como sistema de resolución de conflictos, lo que supone a grandes rasgos un recorrido histórico-legislativo a través de los inicios y bases de la mediación. Seguidamente se establece un concepto de la mediación. Posteriormente llevaré a cabo un recorrido por los modelos tradicionales que existen sobre este procedimiento de resolución de conflictos y los principios que fundamentan su desarrollo. En este capítulo también se detalla de manera más concreta el procedimiento que supone la mediación a través del análisis de los intervinientes implicados en el mismo, centrándome en el profesional mediador/a, las técnicas que debe desarrollar y las etapas en las que se divide este proceso. Para concluir con todo lo anteriormente establecido a lo largo del capítulo, analizaremos las ventajas e inconvenientes que supone el desarrollo de la mediación.

El *segundo capítulo*, referente a la mediación en el ámbito de la educación se divide en dos apartados. El primero de ellos aborda la mediación en la educación obligatoria, que es la más desarrollada tanto a nivel teórico como práctico. En este apartado aludo a los antecedentes y origen de la mediación escolar; al conflicto en el ámbito escolar; la legislación sobre mediación escolar existente; los objetivos de la mediación escolar; los modelos y programas de mediación escolar; una reflexión sobre la violencia y la mediación; para finalizar estableciendo las ventajas e inconvenientes de la mediación escolar. Con respecto al segundo apartado refleja la posibilidad de la mediación en el ámbito de los estudios superiores, tema que supone un avance puesto que hasta la fecha apenas ha sido considerado.

Finalmente el *tercer capítulo* contiene una reflexión integrada de los conceptos mediación, género e igualdad, para finalmente pasar al establecimiento de la viabilidad propuesta de la mediación como procedimiento de prevención de conductas violentas en jóvenes en relación al género.

Capítulo 1: Características generales de la mediación

1.1. Acercamiento a los conceptos de “ADR” y de “restorative justice”

El hecho de que tradicionalmente se haya considerado la vía jurisdiccional como la única posible para dar respuesta a las disputas, responde a modelos autoritarios de Estado que actualmente están dando paso a otros más democráticos.¹ Éstos, apuestan por una mayor participación en la toma de decisiones de las personas directamente afectadas por la controversia.

Además en la realidad en la que vivimos, multitud de disputas y enfrentamientos mínimos se tienden a judicializar contribuyendo en ocasiones al colapso de la Justicia con cuestiones que no son de la verdadera esfera y dimensión de aplicación de la ley. Por ello debemos comenzar teniendo en cuenta que no toda controversia jurídica tiene que ser susceptible automáticamente de un litigio judicial, ya que influyen además del propio problema objeto del litigio, multitud de factores como los intereses en juego, la confianza en el sistema de Administración de Justicia, el funcionamiento, la percepción que tiene los ciudadanos del mismo, etc.

De tal modo que determinadas circunstancias como la lentitud de los procedimientos judiciales, su carestía, su complejidad y formalismo, la necesidad de que determinadas cuestiones se mantengan en el terreno de la privacidad de las partes, o la simple implicación activa de las partes; desencadenan la búsqueda, en las ocasiones que sea efectivo y posible, de otras vías complementarias a la judicial para la resolución de los conflictos.

¹ ORTUÑO MUÑOZ, P., “Article 41”, en EGEA FERNÁNDEZ, J. – FERRER I RIBA, J. (Directors), *Comentaris al Codi de Família, a la llei d'unions estables de parella i a la llei de situacions convivencials d'ajuda mútua*, Tecnos, Madrid, 2000

De manera que las nuevas relaciones sociales y asociativas existentes y la “crisis de la Administración de Justicia” favorecieron la eclosión de los ADR² (Alternative Dispute Resolution), los sistemas de solución extrajudicial de conflictos, que suponen sistemas alternativos al proceso judicial para resolver conflictos entre los sujetos. Estos sistemas surgen en los Estados Unidos, en el seno de un proceso de descongestión de los tribunales de Justicia y de aumento de la participación de las partes, de los ciudadanos y sus asociaciones, en la autorresolución asistida y negociada de sus conflictos.

En efecto, los ADR son mecanismos que permiten mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos, por ello su estudio debe encuadrarse dentro del llamado derecho de acceso a la justicia.³ Este derecho se ha convertido en uno de los objetivos prioritarios de las iniciativas y actividades europeas en el marco de protección del ciudadano.

Estos métodos descongestionan los Tribunales, economizan tiempo, aumentan la participación de los ciudadanos y con ello su responsabilidad para comprometerse y cumplir dichos pactos; posibilitando relaciones posteriores entre ellas y favoreciendo que las partes adquieran la capacidad de solucionar otros futuros conflictos del mismo modo.

En cualquier caso, hay que tener presente que los sistemas no confrontativos, denominados ADR, no tienen, ni han de tener como finalidad, reemplazar al sistema judicial, que necesariamente ha de existir, sino que, al configurarse como alternativos o complementarios de aquél, pretenden ampliar el abanico de opciones para que los ciudadanos puedan resolver los conflictos según su naturaleza y características, y ello, siempre, con la garantía de la tutela judicial efectiva que manifiesta el art. 24 de la Constitución española.⁴

² FERNANDEZ RIQUELME, SERGIO, *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*, Murcia: Editum, 2009

³ Libro Verde sobre el acceso de los Consumidores a la justicia (COM [93] 576 final de 16.11.1993)

⁴ Art. 24 CE: “*Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión*”.

De manera que, ante un conflicto, las partes implicadas pueden optar por diferentes formas de resolución del mismo. Las soluciones pueden ser: heterocompositivas, dónde entra en juego una persona ajena al conflicto que establece una solución, la cual, tiene que ser acatada de forma obligatoria por las personas enfrentadas (como en el caso del proceso judicial); o autocompositivas, en las cuales son las partes las que solucionan el conflicto y acatan la solución de forma voluntaria, sin intervención de un tercero ajeno (como en el caso de la mediación por ejemplo).⁵ De entre esta tipología de sistemas extrajudiciales de justicia encontramos la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

A grandes rasgos podemos decir que la negociación supone un intercambio de pareceres, de aproximación de posturas y de convencimiento mutuo para alcanzar un acuerdo entre las partes que satisfaga los intereses de ambos. Puede llevarse a cabo por los propios sujetos directamente o, lo que viene a ser más habitual, con la intervención de profesionales especializados (abogados). La mediación supone la intervención de terceras personas ajenas a las partes en conflicto, e imparciales, con el objetivo de aproximar posiciones, sobre la base de las pautas y condiciones del acuerdo pretendido. Estos terceros no resuelven el conflicto, sino que mediante su labor propician el acercamiento de las posturas de las partes. Con respecto a la conciliación podemos decir que puede llevarse a cabo entre particulares o ante un órgano jurisdiccional. La primera presenta importantes similitudes con la mediación; pero la conciliación judicial, a diferencia de las otras figuras, supone la intervención de un órgano jurisdiccional, el cual puede influir de manera mas o menos intensa proponiendo o no un acuerdo, que nunca tiene carácter vinculante. Finalmente el arbitraje se caracteriza porque la controversia es resuelta por un tercero imparcial (árbitro) que dirime el conflicto mediante una decisión denominada “laudo”, a diferencia de los otros medios que concluyen por medio de un acuerdo de las partes. Por ello podemos decir que la negociación, la mediación y la conciliación suponen sistemas en los que las partes no se muestran como adversarios, lo cual favorece la continuación de las relaciones entre ellos, mientras que en el arbitraje subyace la confrontación, aunque de un modo menos acusado que en el proceso judicial.

⁵ BOUCHÉ PERIS, J.H. y HIDALGO MENA, FRANCISCO (Directores), *Mediación familiar. Tomo III*, Madrid: Dykinson, 2010.

Debe tenerse muy presente que siempre es muy conveniente examinar el caso concreto y valorar concienzudamente cuál es el sistema más idóneo para resolver el conflicto de la forma más adecuada. Potenciar los ADR es una de las finalidades pretendidas por operadores jurídicos y económicos, fundamentada principalmente en las ventajas que presentan sobre el proceso judicial, consistentes en sus menores duración y coste, o la flexibilidad con la que se desenvuelven.

Por lo tanto debemos ser conscientes de que debe existir la compatibilidad entre los medios jurisdiccionales y extrajurisdiccionales de solución de conflictos, ya que estos últimos tienen que ser concebidos y diseñados como complemento del sistema judicial ordinario.

Llegados a este punto conviene establecer un acercamiento al concepto penal de “restorative justice”, traducido no muy acertadamente al castellano como justicia restaurativa, aunque más bien debería denominarse justicia restauradora o reparadora.

La justicia reparadora se ha entendido por algunos como oposición a la justicia retributiva mientras que en otros casos se entiende como una justicia informal que pretende solucionar de modo diverso el conflicto social. La justicia reparadora parte del presupuesto de las cargas negativas de la justicia penal tradicional y de que el conflicto es más una infracción social que una violación de la norma. Suponiendo por tanto, el restablecimiento del equilibrio roto, por la trasgresión de la norma y la posible reintegración del infractor.

Según establece Virginia Domingo de la Fuente⁶, hasta ahora nuestro sistema estaba basado en una concepción de justicia retributiva donde ésta es vista como una responsabilidad de los profesionales y los delitos como acciones contra el Estado. Con el cambio a la justicia restaurativa se da la oportunidad a los ofensores de responsabilizarse por el hecho delictivo o la acción causada, tomar conciencia de la repercusión que su conducta ha tenido en la otra persona y reparar el daño ocasionado.

⁶ DOMINGO DE LA FUENTE, VIRGINIA. “Justicia restaurativa y violencia doméstica: posibilidad, error o acierto...” ponencia presentada en el Congreso Internacional sobre Justicia Restaurativa. Burgos 4 y 5 de marzo 2010.

Por lo que podemos decir que las prácticas restaurativas son procesos de reducción de los daños, que a diferencia de otras intervenciones, se centran en el incidente delictivo en si mismo (daño), sus efectos y el futuro. Las investigaciones han demostrado una reducción del miedo al delito en las víctimas y de su estrés post-traumático así como una reducción de la reincidencia en los infractores.

Esther Pascual Rodríguez⁷ establece que, frente a la ausencia de una definición universal, podemos decir que la *justicia restaurativa* es “la filosofía y el método de resolver los conflictos que atienden prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados, con el objeto de satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas en manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de la disponibilidad del proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización y reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito.”

Las comunidades más antiguas utilizaban este tipo de justicia para la resolución de conflictos entre familias o grupos, ellos mismos eran quienes tenían el protagonismo dentro del conflicto. Ante un conflicto que implique un delito o falta, tendríamos que recurrir al Derecho Penal y tendría que ser el Estado quién lo resolviera. Se quiere volver a formas más pacifistas de resolver las controversias, por ello nace la justicia restaurativa unida a movimientos que se preocupan por la humanización del Derecho Penal y por aliviar el sufrimiento que provoca el delito y sus consecuencias.

De modo que este tipo de justicia se asienta sobre el diálogo de las partes enfrentadas, enfatizando con ello en una de las características primordiales de la mediación, de ahí su asociación. Minimiza, hasta tratar de reducirlo a la nada, el componente sancionador y lo sustituye por una solución no traumática, en la que se pretende que la víctima y el agresor restablezcan el equilibrio y la igualdad perdida. Supone por tanto, el diálogo, el perdón, la rehabilitación, la compensación y composición justa del conflicto, la cohesión social, la disminución de la victimización, la inserción social del agresor, la mayor satisfacción de la víctima, menor reincidencia del agresor, en definitiva una

⁷PASCUAL RODRÍGUEZ, ESTHER. *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y sufrimiento humano*. Ed. Colex. 2008, p.31.

humanización o un mayor componente humano en el proceso judicial, y siempre desde un plano de igualdad entre los contendientes.

De manera que, podemos afirmar que la mediación constituye una de las principales formas de justicia reparadora, siendo la más utilizada en Europa, se encuentra dentro de este tipo de mecanismos de resolución alternativa de conflictos, y va a suponer el objeto principal de estudio en el que nos centraremos en la presente investigación.

1.2. La mediación como sistema de resolución de conflictos.

La mediación ha existido desde la antigüedad en países como Japón y China, así como en ciertas comunidades de África. En nuestro país, debemos destacar el Tribunal de las Aguas de Valencia que, desde 1238, media entre los agricultores que presentan problemas para el riego de sus terrenos. No obstante es en Estados Unidos donde a principios de la década de los setenta empieza a promoverse la mediación. En esas mismas fechas, el Reino Unido empieza a preocuparse y a introducir la mediación en diferentes ámbitos, entendiéndose paulatinamente su influencia por diferentes países europeos. Por otra parte, hay que destacar dentro de América Latina, la importancia que tiene la mediación en Argentina⁸, si bien sólo en Buenos Aires es obligatoria, en el sentido de que hay que haber intentado la mediación en determinados tipos de conflictos antes de poder acudir a un órgano jurisdiccional para su resolución.

También destacar como determinados estados de EEUU, como New Jersey, Texas, Missouri y Colorado, regulan la obligación de los abogados de asesorar a sus clientes sobre la utilización de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Del mismo modo en Gran Bretaña, el reglamento interno de los abogados obliga a que se informe a las partes de la posibilidad de acudir a mediación con carácter previo al juicio.

⁸ Véase el art. 1 de la Ley 24.573 de Mediación en Argentina que establece: “institúyase con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio, la que se regirá por la presente Ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia”

Concretamente en España, la incorporación de los ADR ha sido evidente, destacando especialmente las instituciones de arbitraje, conciliación y, recientemente, la mediación. El fenómeno de la mediación ha tenido en nuestro país un importante desarrollo en los años 90, practicándose en la actualidad en un amplio campo de relaciones jurídicas, fundamentalmente en materias laborales y familiares. Por ello debemos destacar la inclusión de la mediación en el Código Civil, por la *Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica en Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio*⁹ que supone un hito en el reconocimiento y consolidación de esta institución; no obstante, fue la *Ley 30/1981, de 7 de julio, de modificación de la regulación del matrimonio civil en el Código civil y procedimiento a seguir en causas de nulidad, separación o divorcio*¹⁰ y a nivel de Comunidades Autónomas como es el caso de *La Ley 1/2001 de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña*¹¹, los primeros textos legales que incorporaron la mediación familiar en España como institución jurídicamente normada, a ella le han seguido hasta el momento, otras leyes en las Comunidades Autónomas de Valencia¹², Galicia¹³, Canarias¹⁴, Castilla-La Mancha¹⁵, Castilla y León¹⁶, Baleares¹⁷, Madrid¹⁸, Asturias¹⁹, País Vasco²⁰, Andalucía²¹, Cantabria²² y Aragón²³. Cabe destacar que en el Preámbulo de estas Leyes,

⁹ Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica en Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, B.O.E. nº 163 (9 de julio de 2005)

¹⁰ Ley 30/1981, de 7 de julio, de modificación de la regulación del matrimonio civil en el Código civil y procedimiento a seguir en causas de nulidad, separación o divorcio, B.O.E. nº 172 (20 de julio de 1981)

¹¹ Ley de Cataluña 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña. Vigente hasta el 19 de agosto de 2009 que entra en vigor la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, BOE, nº 198 sección I (17 de agosto de 2009) p. 70785

¹² Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana. DOGV nº 4.138 (29 de noviembre de 2001) p. 25105

¹³ Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar. DOG nº 117 (31 de mayo de 2001) p. 8.113

¹⁴ Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar en las Islas Canarias. BOC nº 85 (6 de mayo de 2003) p. 7136

¹⁵ Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar. BOE nº 203 de (25 de agosto de 2005) y DOCM nº 111 (03 de junio 2005) p. 11549

¹⁶ Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. BOCyL nº 99 (23 de mayo de 2007)

¹⁷ Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears. BOE nº 16 sección I (19 de enero de 2011) p. 6169

¹⁸ Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid. BOCM (5 de marzo de 2007)

¹⁹ Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar de Asturias. BOPA nº 81 (9 de abril de 2007)

²⁰ Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco. BOPV nº 34 (18 de febrero de 2008)

²¹ Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOE nº 80 sección I (2 de abril de 2009) p. 31274

²² Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, BOCAN nº 66 (5 de abril de 2011). BOE nº 115 sección I (14 de mayo de 2011) p. 49062

²³ Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.

encontramos referencias expresas a los antecedentes de su regulación: la *Recomendación (98)1*²⁴, además de la ya nombrada *Ley 30/1981*.

Destacar además por su importancia en la actualidad *el proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles*²⁵. Enmarcada en el Plan de Modernización de la Justicia 2009-2012, la futura ley contribuirá a la solución de conflictos en el ámbito extrajudicial y reducirá la carga de trabajo de los tribunales al permitir a los ciudadanos solucionar sus diferencias sin necesidad de acudir al juez. Además de extender el ámbito de la mediación a todas las materias del derecho privado, excepto las que versen sobre derechos no disponibles.

De manera que en este proyecto se establece, por tanto, que la Administración de Justicia, debido a que está experimentando una modernización, esta incluyendo fórmulas complementarias de resolución de conflictos. Centrándose este texto legal en la mediación, reflejando que aunque existen experiencias importantes en este campo, lo cierto es que en nuestro ordenamiento jurídico no existe una norma que, con carácter general, ponga en conexión la mediación con la jurisdicción. Por tanto, esta ley supondrá un gran reconocimiento legislativo del proceso de mediación a nivel nacional en este ámbito, y sin duda un precedente que debe ser continuado en multitud de campos.

No podemos dejar de mencionar en el ordenamiento europeo el *Libro Verde de la Comisión sobre las modalidades de solución de conflictos en el ámbito del derecho Civil y mercantil*²⁶, y muy especialmente *la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los asuntos civiles y mercantiles*²⁷, así como varias recomendaciones del Consejo de Europa: *Recomendación R (98)1*, que recomienda a los estados miembros a instituir y promover la Mediación Familiar y la *Recomendación 98/257/CE*²⁸ sobre

²⁴ La Recomendación 1/1998, del Consejo de Europa, insta a los Estados miembros a instituir, promover y regular la mediación familiar.

²⁵ Proyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles, de 29 de abril de 2011. *BOCG* Congreso de los Diputados, serie A: Proyectos de Ley. Num. 122-1

²⁶ El contenido del Libro Verde sobre las modalidades alternativas a la resolución de conflictos se puede consultar en: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_es.htm.

²⁷ Directiva 2008/52/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. *BOCE* (24 mayo 2008)

²⁸ Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998 de relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.

procedimientos extrajudiciales, en la que propugna la intervención de un sistema alternativo al judicial.

De manera que podemos decir que los primeros servicios de mediación, específicos, ajenos o complementarios al sistema judicial tradicional, se centraron en la resolución de conflictos familiares ante casos de separación y divorcio como formas alternativas o complementarias al proceso judicial a la hora de dirimir disputas de pareja, de proteger a los menores, de resolver cuestiones de índole patrimonial, etc. Pero paulatinamente la mediación se ha ido ocupando de la resolución de conflictos en distintas áreas sociales y humanas, aunque debemos constatar que son ámbitos sin proyección legislativa que los ampare. La mediación en estas áreas desde un punto de vista científico-social, se sitúa como un proceso de intervención que supone algo más que un simple sistema de resolución de conflictos, suponiendo un autentico *sistema de cultura*. De manera que esta cultura de la mediación aspira a ir más allá de la mera aplicación institucional, de su uso restringido como instrumento resolutorio de la conflictividad humana. Ya que el conflicto supone un rasgo esencial de nuestra constitución social, de nuestros sistemas de relaciones personales y comunitarias; por ello, la mediación no sólo puede ser una herramienta de intervención, sino que debe difundirse como una verdadera *filosofía social*, que persigue la cohesión comunitaria, la comunicación constructiva, la relación personal y la integración social²⁹, además de potenciar el principio de igualdad entre las partes.

²⁹ MUNNÉ, MARÍA, MAC-CRAGH, PILAR, *Los 10 principios de la cultura de mediación*, Barcelona : Graó, 2006.

1.3. Conceptualización de la mediación.

Debemos comenzar este acercamiento conceptual a la mediación reflejando la complejidad existente a la hora de encontrar una definición precisa de un término, que ha sido trabajado por multitud de profesionales de numerosos campos.

Aunque es complicado establecer una definición que englobe todas las expresadas por los diferentes autoras y autores podemos decir que todas parten de un hecho central: la mediación como procedimiento de resolución negociada y consensuada entre las partes enfrentadas en conflicto (individuos, familia, colectivos, etc.) bajo la actuación de un mediador como tercera persona neutral, promotor de una solución eficaz, satisfactoria y constructiva, pero quien (el mediador/a) en ningún caso puede imponer ni sugerir esa solución.

“La mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable”³⁰

Reflejamos hasta el momento que para que exista mediación es indispensable la intervención y participación de una tercera persona, el mediador/a, con un carácter necesariamente imparcial, que guíe a las partes a resolver su conflicto.

Numerosos autores/as aluden en sus definiciones a la diferenciación expresa entre la mediación y los demás sistemas alternativos o complementarios de justicia e incluso con el proceso judicial, de forma que:

“La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación triangular; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas”³¹

³⁰ MOORE, CHISTOFER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Garnica, 1995.

³¹ SIX, JEAN-FRANÇOIS, *Les temps des Médiateurs*, Seuil, 1990, reeditado en 2001

Por tanto conviene diferenciar la mediación del resto de mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Con respecto a su relación con la negociación podemos decir que según More³², la mediación es una ampliación del proceso de negociación. Por ello, la mediación supone una extensión y reelaboración del proceso negociador que implica la intervención de un tercero aceptado por las partes, imparcial y neutro, que carece de poder de decisión y está habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo en los temas objeto de discusión. De aquí extraemos su principal diferencia con la negociación, la ayuda y asistencia de un tercero interviniente de forma activa en la mediación. En cuanto al arbitraje, la gran diferencia es que, a pesar de que en ambos interviene un tercero, en la mediación el mediador no impone, mientras que en el arbitraje sí: el laudo que dicta el árbitro es vinculante y ejecutable sin tener en cuenta el deseo de las partes. En cambio, la mediación deja el poder de decisión en manos exclusivamente de las partes en conflicto. Finalmente la diferencia entre la conciliación y la mediación es muy sutil, ya que si bien el conciliador ayuda a las partes a llegar a un acuerdo, lo hace recomendando lo que él considera que es lo mejor, es decir, puede emitir un juicio de valor sobre la propuesta de acuerdo al que se ha llegado; mientras que el mediador nunca valora la propuesta de acuerdo final, simplemente, en función de lo que plantean las partes, elabora una propuesta de acuerdo que satisfaga al máximo los intereses que las mismas no han llegado a descubrir.

Podemos afirmar entonces que la mediación es un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión de conflictos, que sirve para que dos partes, en multitud de ámbitos como el familiar, penal, escolar, laboral, comunitario, intercultural, sanitaria, deportiva, etc.; que están inmersas en algún conflicto entre si, consigan solucionarlo de una forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene como características principales, la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero debe dirigir a las partes a la consecución de los mismos, y al logro de su cumplimiento, siendo éstos equilibrados.

³² MOORE, CHISTOFER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Garnica, 1995.

Debemos mencionar también que para Folberg y Taylor³³ la mediación es un proceso no terapéutico por medio del cual las partes, con la asistencia de una persona neutral, intentan aislar de forma sistemática los puntos de acuerdo y desacuerdo, explorando alternativas y considerando compromisos, con el propósito de alcanzar un acuerdo consensuado. Consideran además que se debe hacer especial hincapié en que no es un proceso terapéutico, sino que está dirigida a la tarea y a la consecución de una solución del conflicto, sin indagar en las causas internas de éste.

Aunque podemos estar de acuerdo con lo reflejado por los autores anteriores, debemos también resaltar la visión de aquellos autores que como refleja Blanco Carrasco³⁴ sitúan la mediación como “fenómeno socioeconómico” surgido como consecuencia de las nuevas necesidades sociales. De manera que debemos diferenciar en su delimitación conceptual dos grandes orientaciones teóricas, una específica y otra general: como solución de conflictos centrándose en los problemas a resolver y en la cooperativa del conflicto. Además de cómo acción transformadora en la que la relación es fundamental, fomentando la motivación para el reconocimiento del otro y buscando el impacto de proceso en un conjunto más amplio.

Así las cosas, la mediación promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes, es decir, se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan. Desde el marco de la mediación se pretende desarrollar un procedimiento que garantice la seguridad, la igualdad y la equidad en la participación de las partes, de modo que les proporcione una nueva oportunidad para resolver los problemas que dificultan el logro del acuerdo³⁵.

³³ FOLNERG, H.J. y TAYLOR, A., *Mediation*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1984

³⁴ BLANCO CARRASCO, MARTA, *Mediación y consumo*, Instituto Nacional de Consumo, 2005

³⁵ MUNDUATE, L. y MEDINA, F.J., *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid: Pirámide, 2005

La mediación debe ser efectiva en la medida que el profesional obtiene los resultados proyectados por ambas partes. De manera que esta efectividad se mide principalmente por el grado de satisfacción de los participantes respecto del funcionamiento del procedimiento y del acuerdo pactado al final del mismo. Por ello, los objetivos fundamentales que se deben alcanzar en el procedimiento de mediación son los siguientes:

- Mejorar o restablecer la relación entre las partes, padres, hijos, abuelos, hermanos, clientes, empresarios, comités sindicales, alumnos, profesores...
- Mejorar o restablecer la comunicación entre las partes.
- Reducir la hostilidad.
- Ayudar a comprender las necesidades e intereses de las partes.
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión hacia la sociedad.
- Ayudar a formular propuestas y moderar las no realistas.
- Encontrar soluciones pactadas, aceptadas y adecuadas a cada situación concreta.
- Desarrollar un proyecto adecuado.

En definitiva, podemos concluir este apartado diciendo que la mediación supone un procedimiento seguro para las partes, asistidas por un tercero neutral e imparcial, en el que tengan oportunidad para establecer un diálogo que facilite la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones aceptables y compartidas del problema, siempre desde un plano de estricta igualdad entre las mismas.

1.4 Tipología de la mediación

Con respecto a las clases de mediación podemos encontrarnos con diferentes tipologías o clasificaciones en función del ámbito en el que se va a llevar a cabo la misma. Así encontramos según Blanco Carrasco³⁶: la *mediación pública*, llevada a cabo por el personal mediador que desarrolla su función dentro de un servicio de marco institucional y administrativo, presentando el servicio de mediación como integrante de un servicio social, y con ello de carácter gratuito para las personas mediadas. En cambio la *mediación privada*, se da por personas mediadoras que ofrecen sus servicios como

³⁶ BLANCO CARRASCO, MARTA, Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, Madrid: Reus, 2009

profesionales liberales, a cambio de una remuneración previamente pactada con las partes mediadas.

Además podemos diferenciar entre *mediación judicial* que es aquella que se desarrolla al margen del proceso judicial pero se encuentra vinculada al mismo de alguna manera, generalmente mediante el acceso al servicio de mediación por remisión de un juez y *mediación extrajudicial*, que se puede definir como aquella que se desarrolla totalmente al margen de un proceso judicial.

Aparece recogido en la Directiva del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre los aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles³⁷, en su artículo 3, además de la definición de mediación, la posibilidad de que un juez o jueza lleve a cabo la mediación, ahora bien, siempre que “no sea responsable de ningún procedimiento judicial vinculado a dicho litigio”. A su vez la excluye de “las gestiones para resolver el litigio que el órgano jurisdiccional o el juez competentes para conocer de él realicen en el curso del proceso judicial referente a ese litigio”. De manera que a pesar de que sería admisible que un juez o jueza actúe como mediador/a siempre y cuando no tenga competencia decisoria sobre la materia del litigio, lo cierto es que se trata de un supuesto que no se desarrolla en la práctica en España, y que consideramos no muy apropiado por la confusión que puede deparar hacia los mediados, la “mezcla” de actividades por el juez.

Como plantea esta misma autora, la mediación se desarrolla en nuestro ordenamiento jurídico en muy diversos ámbitos, y en cada uno de ellos la función del personal mediador está concebida de forma muy diferente. Mientras en unos ámbitos, se considera que el personal mediador es un mero facilitador del conflicto, en otras ocasiones se admite la posibilidad de que éste emita una propuesta de solución no vinculante para las partes. Este diferente alcance respecto a la función del personal mediador, conlleva una difícil calificación de la mediación como *sistema de gestión o como sistema de solución de conflicto*. Entre los primeros, se encontrarían aquellos sistemas donde lo determinante es garantizar que se alcance una solución al conflicto, mientras que entre los segundos, lo determinante no será la obtención de una solución,

³⁷ Directiva del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre los aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, *Diario Oficial de la Unión Europea*, [Estrasburgo], (24 de mayo de 2008), L 136/3-8

sino la gestión, la elaboración del conflicto por parte de los sujetos inmersos en él, se llegue o no a solucionar el mismo.

En cambio, para Fernández Riquelme³⁸ el tipo de actuación en el procedimiento de mediación puede establecerse según dos formas diferenciadas de mediación: de tal manera que la *mediación formal* se lleva a cabo mediante un procedimiento que está sometido a unas reglas, normas y técnicas concretas, y a unas condiciones de seguimiento establecidas; y por otro lado, la *mediación informal* donde el procedimiento se encuentra determinado por una serie de técnicas flexibles y fluidas, próximas a la comunicación diaria de las personas y grupos, por la escucha activa y unos planteamientos adaptados a la situación (empatizar, escuchar, para frasear, reformular problemas, etc.).

Estas ideas nos conducen a la diferenciación entre una mediación facilitadora, correspondiente al sistema tradicional de mediación, donde el profesional asume el control y dirección del proceso, asistiendo a las partes en su proceso de negociación y fomentando en ellas la búsqueda y el análisis de las posibles alternativas de resolución del conflicto; y mediación evaluadora, donde las partes buscan un mediador que sea experto en la materia objeto de la disputa, y con capacidad para opinar y evaluar sobre la conveniencia y posibilidad de la conveniencia y posibilidades de las distintas opciones de resolución.

E incluso se cataloga una tercera opción, mediación transformadora, donde el mediador no sólo reconoce a las partes su capacidad para resolver el problema, sino que les insta a reconocer cómo válidas las necesidades, solicitudes y perspectivas de las partes, como fruto de la propia naturaleza del conflicto.

³⁸ FERNANDEZ RIQUELME, SERGIO, *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*, Murcia: Editum, 2009, p. 67-70

A través de cualquiera de ellas se puede solucionar de manera pactada el conflicto y se puede formar a las partes en las técnicas necesarias de resolución ante futuros enfrentamientos individuales o colectivos, pero en estas últimas modalidades se puede distinguir entre una mediación pasiva (dirección y control del mediador/a) y una mediación activa (participación decisiva de las partes).

Este autor también nos diferencia la tipología de la mediación en función del ámbito temático de actuación:

- Mediación Penal: vía alternativa al sistema judicial, planteado en un plano de igualdad entre las partes en conflicto y el mediador, sin jerarquías establecidas, y con la participación activa de la resolución de los conflictos de los propios implicados ante la comisión de un delito.
- Mediación Familiar: procedimiento mediador dirigido, en primer lugar, a todas aquellas personas que inician un proceso de separación o divorcio, y que presenten problemas respecto a la custodia de sus hijos, el régimen de visitas o la pensión de alimentos. En segundo lugar se destina a las personas con dificultades de relación con los hijos u otros miembros de la familia, con problemas familiares de naturaleza económica (herencias, empresas); en tercer lugar, una modalidad con menos trayectoria de aplicación que las dos anteriores, es la que se puede aplicar a las relaciones entre hijos adoptados mayores de edad y sus familias biológicas.
- Mediación Laboral: modelo de resolución de conflicto en el seno de una empresa entre trabajadores y sus compañeros, sus superiores o la dirección. Sistema necesario cuando los conflictos internos deriven en el empeoramiento de las condiciones y relaciones de trabajo a nivel interno, o de las relaciones comerciales con los clientes y los proveedores.
- Mediación Escolar: procedimiento destinado a resolver los conflictos dentro del ámbito educativo, buscando estrategias de resolución que involucren a profesores/as, directores/as y alumnos/as, además de personal de la comunidad educativa como padres y madres, el consejo escolar, el claustro... existen dos tipos de mediación escolar: “mediación entre iguales”, donde los mediadores son los propios alumnos/as y “mediación con la intervención de adultos”, interviniendo para ello mediadores profesionales, externos o contratados por el centro, o internos o padres/madres profesores/as que conocen el método de la mediación.

- Mediación Intercultural: modalidad de intervención mediadora sobre situaciones sociales de problemas asociados a la multiculturalidad significativa entre o con actores sociales, individuales y colectivos. Consiste en: 1. conseguir el reconocimiento del “otro/a”, de las diferencias y de las similitudes entre las partes, y buscar su acercamiento; 2. fomentar la comunicación y comprensión mutua; 3. ayudar a regular los conflictos; 4. buscar la adecuación institucional.
- Mediación Comunitaria: modalidad dirigida a aquellas personas o colectivos como comunidades religiosas, asociaciones, organizaciones, organizaciones no gubernamentales, partidos políticos, sindicatos, comunidades vecinales... que tienen problemas de índole diversa en su organización interna, con otras de su misma función o con poderes superiores en rango.
- Mediación sanitaria: conjunto de técnicas aplicadas a la mediación y negociación de los conflictos que pudiesen generarse de la relación al sistema de salud: profesionales sanitarios, usuario-profesional, usuario-usuario, institución-profesional y otros organismos relacionados.
- Mediación en el ámbito del Consumo: procedimiento de mediación en las relaciones entre consumidor/a y empresa/servicio a través de una previa reclamación sobre divergencias entre el producto o servicio adquirido y el ofertado (Ley 3/1993 , de 5 de marzo, del Estatuto del Consumidor), si bien el Proyecto de Ley de Medición en asuntos civiles y mercantiles la excluye de su ámbito de aplicación.
- Mediación en el ámbito de la Institucionalización o desinstitucionalización: tenemos por ejemplo la mediación penitenciaria, aquella que se utiliza como resolución de conflictos entre presos o entre funcionarios y presos, o entre funcionarios.

1.5 Modelos de mediación.

Teniendo en cuenta todas las situaciones anteriormente citadas en las que se ven favorecidas por la intervención de un mediador, podemos decir que tradicionalmente han existido tres metodologías fundamentales para afrontar el proceso mediación, en concreto la Lineal, la Circular-narrativa y la Transformativa. A continuación vamos a establecer un acercamiento a éstos y a otros modelos de mediación, utilizados tanto en nuestro país como en otros países, destacando los rasgos más importantes de cada uno de ellos.

► Modelo Tradicional-lineal (Harvard)

Es el primer modelo teórico que apareció en el tiempo y fue desarrollado por FISHER Y Ury³⁹ en la Universidad de Harvard, también es denominado “mediación orientada por el acuerdo”.

En este modelo, la mediación se define como una negociación por intereses, auxiliada por un tercero, el personal mediador, entendiendo el conflicto como “un obstáculo que dificulta la satisfacción de los intereses de las partes y que, por tanto, es necesario resolver”⁴⁰. El protagonismo del personal mediador se centra en el control de la interacción: es un personal experto en la materia que guía el procedimiento, que tiene una estructura propia. Según este modelo, la comunicación es lineal, ya que su origen está en la negociación bilateral, y se estructura en los siguientes pasos:

- Abrir el conflicto, con todos sus componentes.
- Frenar el pasado.
- Enfatizar el futuro.

En el modelo se enfatizan y refuerzan los puntos de acuerdo, desactivando las emociones negativas para poder progresar. El método en el que se basa comprende cuatro aspectos:

- 1 Las personas: se trata de desvincular problemas y personas. Se ataca el problema en su esencia, previo deslinde del factor humano.
- 2 Los intereses de cada parte y no las posiciones: aquí hace referencia a los intereses concretos que han de negociarse en el proceso, obviando las posiciones de las partes. De manera que detrás de cada posición puede haber intereses tanto enfrentados como compatibles o compartidos. Si se logra coordinar intereses será más fácil llegar a un acuerdo satisfactorio.
- 3 Plantear opciones y valorar las mismas: en este trámite, lo que hacen las partes es intentar un acuerdo proponiendo cada una opciones alternativas a las que tenían pensadas en beneficio mutuo. Además debemos tener en

³⁹ FISHER, R. y URY, W.: *Getting to Yes – Negotiating Agreement Without Giving In*. Boston, Houghton_Mifflin, 1981

⁴⁰ SORIA, MIGUEL ÁNGEL, VILLAGRASA, CARLOS, ARMADANS, INMA: *Mediación familiar*. Barcelona: Bosch, 2008, pp. 127-134.

cuenta la habilidad para proponer opciones, cualidad valiosa de un mediador/a para ofrecer caminos para llegar al acuerdo.

- 4 Búsqueda de criterios: aquí la persona mediadora ha de procurar que las partes alcancen un resultado que se fundamente en un criterio u objetivo concreto. Basar una negociación en criterios objetivos facilita alcanzar un acuerdo sensato, dado que las partes no pierden el tiempo defendiendo su posición. Cuando los criterios se encuentran libres de toda subjetividad favorecen que el acuerdo alcanzado sea más juicioso.

Con posterioridad, se han ido añadiendo a estas bases algunos elementos, que llegan hasta los siete y constituyen los “siete elementos del Método Harvard”:

1. *Alternativas*. Se trata de plantear con qué alternativas se cuenta y cuáles son los márgenes, buscando la mejor alternativa posible para el acuerdo, esto es, “mejor alternativa para un acuerdo negociado”.
2. *Intereses*. Se trata de llevar en lo sustancial y/o psicológico el procedimiento según los intereses subyacentes.
3. *Opciones*. Se trata de lograr acuerdos en los que ambas partes ganen algo, para que se comprometan, y así llegar a una solución beneficiosa para las dos partes.
4. *Criterios (legitimidad)*. Se fijan criterios operativos que permitan establecer si las propuestas son legítimas moral y legalmente, en favor de la máxima objetividad; se consulta a personal asesor externo si es necesario.
5. *Compromiso*. Las opciones evaluadas y aceptadas por las partes se incorporan al acuerdo.
6. *Comunicación*. Se intenta favorecer la mayor comunicación entre las partes.
7. *Relación*. La labor del personal mediador debe fundarse en un doble objetivo: por un lado procurará tratar exitosamente los asuntos, pero a su vez, y hablando por otro lado de la empatía, procurará una buena relación entre las partes y el propio mediador/a.

Cabe destacar que muchos mediadores, en especial si son abogados, prefieren este modelo a otros porque permite medir los resultados en términos concretos y porque suelen sentirse más cómodos en un papel más activo.

En realidad este modelo no se diseñó para todo tipo de conflictos, sino para los de carácter civil, civil patrimonial, comercial o laboral, de manera que puede resultar poco efectivo en otros contextos.

► Modelo Transformativo (Bush y Folger)

El objetivo de la mediación en este modelo no es el acuerdo propiamente dicho, sino que, en realidad, lo que pretende es desarrollar el potencial de cambio individual de cada una de las partes o personas sujetas a mediación, al hacer posible que éstas puedan descubrir por sí mismas sus habilidades. Lo que busca, es fomentar el crecimiento personal en las relaciones humanas y promover la revalorización y el reconocimiento de cada una de las partes.

Así, se busca la revalorización con respecto a sus propios recursos y con respecto a las decisiones utilizando metas, alternativas, habilidades, etc. de cada uno de ellos. Se trataría de progresar y ser más flexibles y sensibles a la situación del otro. En realidad, se busca el que las partes aprendan de tal modo que puedan trasladar sus experiencias a situaciones diferentes de su vida, disponiendo así de más capacidad y mejor disposición para relacionarse con los demás de un modo menos defensivo y más empático, es decir, conceder a los otros el beneficio de la duda, aprender a encontrar en la experiencia compartida elementos de preocupación común con el resto de las personas y ser así más tolerantes con ellos. Lo que se pretende por tanto con este tipo de mediación es trascender “la anécdota”, es decir, el caso puntual en el que se ocupan, para poder extenderlo a cualquier otro aspecto de la vida.

En el modelo de la mediación transformativa el éxito en el proceso llega cuando las partes, a un nivel individual íntimo y personal, cambian para mejorar, como consecuencia de su implicación y aprendizaje adquiridos en el desarrollo del procedimiento de mediación que han experimentado y que les ha permitido avanzar a nivel personal.

Se debe tener en cuenta que, a diferencia de otros modelos mediadores, en el modelo transformativo los conflictos o problemas por los que acuden las partes a la mediación no son considerados como tales problemas o amenazas, sino que se les contempla como verdaderas oportunidades para que las partes puedan crecer, desarrollarse como individuos, transformarse moralmente y progresar.

Mediante la utilización de este modelo se pretende no sólo que las situaciones cambien, sino que el aprendizaje se extienda a otros ámbitos, que se interiorice y que, como consecuencia, las personas implicadas cambien positivamente.

En general, para lograr esta transformación de las partes se actúa de la siguiente forma:

1. Se asiste a reuniones conjuntas entre las partes y el equipo mediador. A lo largo de estas sesiones pueden establecerse igualmente reuniones individuales con cada una de las partes si se considera conveniente.
2. El equipo promueve una relación de causalidad circular entre las partes.
3. Durante las sesiones, se potencia el protagonismo de cada una de las partes de tal modo que, como consecuencia de la asunción de este protagonismo, puedan a su vez reconocer las partes la cuota de responsabilidad de cada una de ellas en el desarrollo de la controversia, así como saber apreciar igualmente la que corresponde asumir al otro.

Con el método utilizado en este modelo lo que se persigue es un cambio social más humanizador, y que las partes durante las interacciones propias del procedimiento comprendan que el objetivo es el de conciliar sus diferencias de manera permanente y que se mantengan así siempre. Su principal contribución ha sido la introducción de aspectos empáticos, idealistas y humanos en la mediación, así como una gran cantidad de técnicas concretas.

► Modelo Circular-narrativo (Cobb)

El tercer gran modelo de mediación es el circular-narrativo, elaborado por Sara Cobb⁴¹. Nace del paradigma sistémico y está basado en la comunicación circular, que se concibe como proceso bidireccional donde las partes comunicantes se encuentran en constante cambio. Cuando se comunican se retroalimentan entre sí.

Está orientado tanto al acuerdo en sí como a la modificación de las relaciones establecidas entre las partes. Entiende que, si las narraciones se construyen a través del lenguaje y, con éste, la realidad, modificando las narraciones también se cambia la percepción que de esa realidad tenemos.

En un principio, las partes llegan a la mediación desde un contexto adversarial, es decir, enfrentadas; en sus historias y narraciones siempre hay reproches frente al otro. Desde este modelo, modificando mediante las narraciones la historia, se puede volver al punto de partida inicial, incidiendo en la relación causa-efecto del conflicto y construyendo desde ahí un nuevo discurso de carácter conciliador.

Este modelo se basa en cuatro etapas, y cada una de ellas a su vez puede comprender varias sesiones mediadoras. El criterio fundamental va a ser la comunicación entre las partes y el modo de manejarlas del personal mediador.

Se inicia con una reunión inicial de las partes que no se realiza con la persona mediadora, la cuál desarrollará el resto del proceso; en este caso, las partes acuden a esta sesión por separado y lo que se pretende, precisamente, es evitar que la interacción se produzca y se constituyan “colonizaciones de narrativas”. Lo que se persigue básicamente en este primer contacto es dar una explicación del procedimiento y sus características, de su importancia y confidencialidad, de la necesidad de firmar un acuerdo de confidencialidad, de los honorarios (en caso de que sea un servicio privado y no público) y del tiempo de duración.

⁴¹ COBB, SARA.: “A Narrative Perspective on Mediation”, en: FOLGER, J. y JONES, T. (eds): *New Directions in Mediation – Communication Research and Perspectives*, Londres, Sage Publications, 1994

En cuanto a las etapas de desarrollo propiamente dicho encontramos:

1. La reunión conjunta.
 - a. En primer lugar se trata de encuadrar el proceso.
 - b. Se establecen las reglas que tratarán sobre confidencialidad, privacidad etc., así como se fija que todos, al menos, tendrán una reunión individual y sesiones conjuntas con el personal mediador.
 - c. Cuando las reuniones conjuntas se produzcan, cada cuál manifestará sus opciones sin que la otra parte le interrumpa; cualquiera de ellas puede levantarse y abandonar la sesión y también pueden posteriormente exponer las alternativas que tienen.
 - d. Tras aceptar el procedimiento, se inicia la sesión con una puesta en común donde se refiere cuál de las partes estableció el contacto, y se plantea la posibilidad de que puedan elegir, en primer lugar, una sesión individual si les resulta más cómodo.

2. Reunión individual con el personal mediador de cada una de las partes, cuando así lo acuerdan.
 - a. Se trata de detallar bien el problema y lo que entiende cada uno acerca de éste para resolver en el procedimiento de mediación.
 - b. Se fijan los objetivos, se analizan los recursos de cada parte, las necesidades y las peticiones y contribuciones que cada una de ellas, de modo individual, plantean al personal mediador a fin de estar en disposición de resolver el problema.
 - c. En esta reunión individual la persona mediadora, con cada una de las partes, modula y borra del discurso “los derechos” y pretensiones que cree tener cada una de las partes sin análisis previo de estos llamados derechos que, con posterioridad, sí habrán de fijarse de una manera concreta y deberán referirse a pretensiones posibles, concretas y legalmente realizables.
 - d. El desarrollo será de carácter circular, avanzando personas y procesos.
 - e. El personal mediador analizará con cada una de las partes qué soluciones han intentado previamente a la mediación y no han llegado a funcionar por cualquier razón, motivo por el cual se encuentran actualmente en el procedimiento de mediación.

3. Se realizará una reunión interna entre los miembros del equipo mediador (psicólogo/a mediador/a y abogado/a mediador/a).
 - a. Se realiza una puesta en común reflexionando sobre el caso y sus posibilidades.
 - b. Seguidamente se construye por parte del equipo una historia alternativa basada en la que proponen las partes con los siguientes requisitos:
 - legitimar a las partes que tienen el problema
 - contextualizar el conflicto
 - elaborar una historia que contemple la pretensión de las partes y positiva para ambas
 - prever qué dificultades pueden presentarse para desarrollar la historia.

4. Realizar una reunión conjunta en la cuál:
 - a. Se narra la historia alternativa para las partes.
 - b. Se promueve y construye un acuerdo donde se contemplan nuevas opciones y alternativas diferentes. Igualmente se valoran ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.
 - c. Tras la valoración, se trata de buscar una nueva solución a satisfacción de las partes.
 - d. Después de haber encontrado esta nueva solución satisfactoria para todos, se procede a escribir un acuerdo provisional que tendrá:
 - un carácter positivo
 - será muy claro y concreto, con vistas a permitir un desarrollo de conductas por las partes que puedan ser observables en un marco temporal acordado
 - se establecerán unos criterios de evaluación sobre el desarrollo de las conductas y su incidencia sobre el acuerdo.

Estos modelos anteriormente expuestos constituyen los modelos tradicionales y metodologías más desarrolladas por los/as especialistas en mediación. A continuación se mostrarán los rasgos principales de algunos de los modelos que posteriormente aparecen⁴²:

► Modelo de Folberg y Taylor

En este modelo, los autores establecen siete fases distintas en el proceso de mediación:

1ª fase. (Introdutoria). Se trata del inicio del procedimiento mediante el establecimiento de un clima de confianza entre las partes que interaccionan con el personal mediador. Se recogen datos de filiación y una información breve evaluándose así el interés o no de los participantes en el procedimiento, y buscando una disposición positiva y el compromiso en la participación.

2ª fase. Se instaura el llamado “contrato de mediación”, que puede ser implícito o explícito (es como un compromiso previo).

3ª fase. Se identifican los puntos de desacuerdo dentro del litigio y se establece una gradación según su importancia y dificultad de resolución para las partes.

4ª fase. Se proponen opciones y se generan alternativas para la negociación y toma de decisiones.

5ª fase. Se negocia sobre los elementos materiales.

6ª fase. Se redacta un proyecto de acuerdo.

7ª fase. Se envía al Juzgado para su ratificación (en su caso).

► Modelo de Contingencias Estratégicas

Sin duda podemos decir que este modelo tiene un importante apoyo científico. Insiste en el papel que en la resolución de conflictos tiene el poder de las partes, la reeducación de la incertidumbre, la susceptibilidad y la posición de las partes. El modelo de contingencias intenta hacer un acercamiento al estudio de las estrategias y tácticas, es

⁴² Para más información véase SORIA, MIGUEL ÁNGEL, VILLAGRASA, CARLOS, ARMADANS, INMA: *Mediación familiar*. Barcelona: Bosch, 2008, pp. 131-140; y DE DIEGO VALLEJO, RAÚL y GUILLÉN GESTOSO, CARLOS, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid: Pirámide, 2006, pp. 59-61.

decir, su interés se ha centrado en los mecanismos específicos que se han empleado para la solución de conflictos en marcos contextuales concretos.

Una de las principales aportaciones desde esta perspectiva es la que realiza Bercovitch (1991,1992). Para él, los resultados de la mediación están determinados no sólo por factores antecedentes sino por los presentes en el conflicto, de manera que señala las siguientes variables del contexto:

1. Naturaleza de la disputa: incluye características como la historia que precede al conflicto, su interés o duración. Es importante tener una perspectiva global de la situación actual y para ello es necesario conocer las causas y antecedentes de la misma.
2. Naturaleza de los problemas: se trata de definir lo más detalladamente posible las características de conflicto, delimitar todos los temas y asuntos a tratar que lo componen, para sentar las bases del entendimiento que llevarán a las partes a encontrar una solución.
3. Posición de las partes en conflicto: su actitud ante la mediación, su poder, su experiencia en problemas anteriores. El mediador para el éxito del proceso debe conocer las características específicas de las partes.
4. Características del mediador: sus características personales y su modo de enfrentarse al proceso de la mediación tienen un peso específico e la hora de hablar de éxito en la mediación.

Una vez estudiadas todas estas variables, el mediador pone en práctica sus estrategias y técnicas basándose en toda la información existente, tras analizarla previamente. Se trata por tanto, de determinar las causas y condiciones de un conflicto, las herramientas que usaremos para intervenir y los resultados que obtendremos en función del tipo de intervención.

En definitiva, el modelo de las contingencias estratégicas describe los factores a considerar por el mediador de manera precisa. Su utilidad reside en la observación de que las raíces del éxito de la mediación se anclan en la habilidad para resolver conflictos interpersonales y organizativos. Los mediadores deben comprender y explotar esta simple premisa, ya que ese conocimiento puede ayudar a adquirir y mantener las mejores condiciones para alcanzar una solución positiva al conflicto.

► Modelo de Haynes

Consta de nueve fases:

1ª fase. Identificar el problema. Para ello las dos partes deben reconocer la existencia de un conflicto o problema que resolver, a la par que han de comprometerse activamente en la búsqueda de solución. Si sólo una parte está interesada, la mediación no es posible.

2ª fase. Análisis y elección del ámbito de resolución del conflicto. Para poder elegir la mediación como marco para esta tarea, tendremos en cuenta las cuatro siguientes causas:

- a) *La mediación es un sistema no adversarial.*
- b) *La mediación respeta la privacidad.*
- c) *La mediación es más rápida.*
- d) *La mediación resulta más barata.*

3ª fase. Elección de la persona mediadora. Se realiza entre los profesionales que se dedican a tal función y pueden proponerla cualquiera de las partes, pero ha de ser aceptada consensualmente o bien a instancias del Juzgado.

4ª fase. Recopilación de información. Ésta se realiza sobre la naturaleza del problema y en la opinión que cada una de las partes tiene sobre el mismo, complementando con cualquier otra información que puedan aportar y sea relevante. Esta etapa resulta útil para clarificar los temas a negociar y ayuda a que cada una de las partes conozca cuál es la posición del otro sobre el tema. El personal mediador interviene propiciando la exploración de todos los hechos que puedan ser relevantes para cualquiera de los partícipes. La información así obtenida servirá para reforzar la

capacidad negociadora del participante con menos información; igualmente asegura que las partes dispongan de los mismos datos al definir el problema y promueve la capacidad en cada participante para poder elegir las opciones más beneficiosas.

5ª fase. Definir el problema. Utilizando los datos previamente obtenidos y compartidos por el personal mediador, se ayuda a las partes a definir de forma más concreta el problema teniendo la persona mediadora cuidado en que una de las partes no obtenga mayor beneficio que la otra. La definición concreta del problema resulta fundamental para proseguir el proceso mediador, ya que, en general, las partes intentan definir el conflicto de modo que minimizan su responsabilidad en el mismo y trasladan la responsabilidad a la otra parte.

6ª fase. Propuesta de opciones. Tras definir concretamente y con el acuerdo de las partes el problema, el personal mediador favorecerá el que propongan opciones frente al mismo. Las opciones con las que sólo se satisface a una de las partes son de inmediato descartadas y las opciones mutuas serán las que se tomen en consideración para su análisis posterior. En caso de bloqueos, la persona mediadora lanzará propuestas no comprometidas al respecto, sólo a modo de orientación, o propondrá que todos lancen ideas en la forma típica de “lluvia de ideas”. Mediante esta técnica se les indica que han de compartir cualquier idea que se les ocurra; se les aclarará adecuadamente, que cualquier idea, por descabellada que parezca, será añadida a la lista; que ninguna de las partes podrá eliminar ninguna idea; y que en este punto, ninguna idea se puede criticar ni dar explicación de por qué no llegará a funcionar, si alguna de las partes lo piensa así.

Tras el listado de ideas, el personal mediador ayudará a las partes a clasificarlas en altamente posibles, posibles, improbables o imposibles. Tras eliminar las dos últimas categorías, los partícipes se centrarán en las dos elegidas y las analizarán, estudiando punto por punto el coste-beneficio de cada elección. Si ocurriera que la lista fuera escasa y la gama de opciones reducida, igualmente la persona mediadora aportará sugerencias sobre casos similares a fin de estimular una producción más amplia.

7ª fase. Redefinir posiciones. Cuando comienza la mediación, cada parte viene con una idea que configura una posición concreta frente al problema, pero que en realidad no es el problema en sí. Tanto es así que, en general, casi todas las personas se acercan más a la negociación pretendiendo abordarla desde el punto de vista de su propia posición, antes que desde el interés concreto que se aplique en cada circunstancia. Si esto sucede así, y no ocurre un tránsito de posición a intereses, la mediación no será posible y el procedimiento quedará en tablas. Por eso el personal mediador gestiona el cambio de posiciones previas particulares a intereses concretos frente a la resolución del conflicto.

8ª fase. Negociación. Se puede realizar la negociación como tal una vez que los partícipes tienen en su haber toda la información, la identificación mutua del problema, diversidad de opciones para resolver el problema y, entre ellas, una o más como primera meta a alcanzar.

9ª fase. Redacción del acuerdo. El personal mediador redactará el acuerdo final, donde se incluyan datos de filiación, datos de fondo que interesen al conflicto, definición del problema, razones elegidas y el por qué de la elección y el objeto de acuerdo.

Reflexionando sobre todo lo anterior, apreciamos que los diversos métodos no pueden considerarse incompatibles, sino que más bien acaban resultando complementarios. En la práctica de la mediación, como en cualquier otra forma de resolución alternativa de conflictos, el interés en prestar ayuda eficaz a las personas que lo necesitan conducirá a la persona encargada de la mediación a adoptar una actitud conciliadora de adaptación en relación a los antecedentes de las partes mediadas y el contexto en el que se conforman para la utilización de determinado modelo o aspectos de varios. De manera que las herramientas teóricas son de gran ayuda, al proporcionar un método científico pero que no tiene porque ser estanco, sino más bien unido a la intuición, el sentido común y la experiencia del mediador, suponen una importante referencia, pero no la única.

1.6 Principios fundamentales de la mediación.

Igualdad de las partes:

Comenzar hablando de este principio, ya que tiene muchísima relevancia para el procedimiento de mediación.

El acceso a la mediación ha de producirse cuando las partes en conflicto de hallan en un plano de paridad, sin existir por tanto, predominio o superioridad de una parte sobre la otra. Debemos ser conscientes de que de existir una posición de superioridad de una parte sobre la otra, la mejor y más eficaz solución no va a ser una autocompositiva como es la mediación. De manera que la esta solución vendrá determinada por el ejercicio abusivo de la autodefensa, imponiendo la parte más “fuerte” la solución a la parte más “débil”. Por ello, es función del mediador equilibrar el poder de imposición o persuasión de las partes, por ejemplo, con turnos de palabras o de revalorización. Si no es posible encontrar un punto de equilibrio, la mediación debe cesar, siendo lo idóneo servirse en estas situaciones de una solución heterocompositiva, que reduzca la desproporción de las partes.

La mediación debe producirse en un clima de equilibrio entre las partes que facilite la ecuanimidad. Ya que una posición dominante de alguna de las partes, impediría el desarrollo de una verdadera mediación.

Debe darse una verdadera bilateralidad de manera que las partes tienen que tener las mismas oportunidades en el proceso, siendo los protagonistas absolutos de la negociación del acuerdo.

La mediación descansa sobre el pilar de la igualdad de las partes, sin que su posición y postura desde la que se inicie la mediación hasta que ésta concluya deba ser confundido o entendido en cuanto a que el acuerdo alcanzado sea equitativo, ya que éste puede ser más beneficioso para una de las partes si ambas lo han consentido libremente. Por tanto una mediación no puede beneficiar al hombre sobre la mujer, al nacional sobre el extranjero, o a cualquier otro motivo de discriminación. Ha de realizarse desde la estricta observancia de la igualdad entre las partes.

Voluntariedad:

La participación de los mediados en el procedimiento debe ser por su propia decisión y nunca por obligaciones impuestas. Desde este principio el procedimiento de mediación es autocompositivo, es decir, responde a la determinación de los mediados para acudir, permanecer o retirarse de la mediación, sin presiones y de manera libre decidir además que tipo de información revelan en el procedimiento; incluso si aceptan llegar a un acuerdo o no.

De manera que la voluntariedad exige que la participación en el proceso sea de libre acceso para los ciudadanos. Ya que como se establece en su artículo 7 el proyecto de *Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles*: “la mediación es un procedimiento voluntario y al que nadie está obligado a mantenerse, ni a concluir un acuerdo”. La decisión de acudir a la mediación debe ser libre, consciente, anunciada y espontánea, tanto en el acceso a ella como a lo largo del procedimiento y, cómo no, a la hora de asumir un acuerdo o de abandonar el procedimiento.

El *Código de Conducta Europeo para los Mediadores de 6 de abril de 2004*⁴³, vincula la voluntariedad con el derecho a permanecer o separarse del proceso, tanto de las partes, que podrán retirarse del mismo “sin dar explicación alguna” (ex art. 3.3.), como del personal mediador, al que se le reconoce la facultad de poner fin a la mediación si el acuerdo al que se va a llegar le parece ilegal o de imposible cumplimiento, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, o si estima poco probable que el continuar con la mediación permita llegar a un acuerdo (ex art. 3.2.).

Deben ser las partes las que decidan si se someten o no al procedimiento de mediación, y por tanto no debe ser impuesto por terceras personas. Aunque debemos en este aspecto hacer una apreciación ya que *la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008*, contempla la voluntariedad expresamente entre los principios de la mediación sin excluir la posibilidad de la mediación preceptiva, en la que el órgano jurisdiccional tiene la potestad de remitir a las partes a la mediación; puede, por tanto, proponer dicho órgano a las partes, el uso de la mediación para

⁴³ Creado en julio de 2004 por la Comisión Europea, que fue aprobado por una amplia mayoría de expertos en mediación y adoptado en octubre de 2004 por la Comisión y sometido al Parlamento y al Consejo Europeo como Directiva marco sobre la mediación.

solucionar el litigio, así como requerirlas para que asistan a una sesión informativa sobre el uso de la mediación.

La voluntariedad, a tenor de la Directiva, parece ceñirse más al desarrollo del procedimiento y la permanencia en el mismo que a su inicio, ya que admite la posibilidad de que una legislación nacional “prevea el uso obligatorio de la mediación o la sujete a incentivos o sanciones, ya sea antes o después de la incoación del proceso judicial” siempre que tal legislación no impida el derecho de acceso al sistema judicial.⁴⁴

Lo importante es no privar a las partes del derecho a acceder a la justicia cuando lo deseen. Sin embargo, junto a la posibilidad del Juez de “invitar” a utilizar el recurso de la mediación, o acudir a la sesión informativa previa, destaca el hecho de que la mediación, si así lo disponen los Estados, pueda ser obligatoria (refiriéndose solamente al acceso a la misma), presentando también la obligatoriedad, si su utilización conlleva “incentivos o sanciones”.

Por tanto, la derivación preceptiva por el órgano judicial elimina en parte la voluntariedad de esta institución, aunque lo esencial sigue siendo que las partes quieran permanecer en ella una vez iniciada, y no prefieran optar por métodos más tradicionales de resolución de conflictos.

De manera que en algunas legislaciones se regula la mediación como una instancia obligatoria, lo que debe entenderse sólo en cuanto a asistir a la reunión o reuniones de mediación o participar en ellas en aras de la búsqueda de una solución a su controversia. Pero en ningún caso debería entenderse la obligatoriedad para llegar a un acuerdo, ya que si los implicados deciden no continuar y retirarse, sin haber llegado a un acuerdo pueden hacerlo con total libertad.

Debemos decir que la decisión de acudir al procedimiento de mediación, en su acepción más correcta y eficaz, debería ser única y exclusivamente de las partes en conflicto, pudiendo abandonarlo cuando estimen oportuno. Además de que el mediador puede voluntariamente cesar el procedimiento si considera que no está produciéndose una

⁴⁴ Art. 3 de la citada Directiva.

correcta y eficaz resolución del conflicto, si corre riesgo la integridad de alguna de las partes, si se está cometiendo una ilegalidad, etc.

Este principio marca el inicio de una cultura de comunicación basada no en la coacción, sino en el convencimiento social de la utilidad de este procedimiento.⁴⁵

Confidencialidad

Supone la reserva sobre la información manejada y el resultado del transcurso de las sesiones en la mediación. Es un principio rector de la mediación y como tal afecta a todos los que intervienen en la misma: partes y mediador/a. Esta confidencialidad es una de las características distintivas de la mediación, frente a otros métodos de resolución de conflictos.

La confidencialidad es una garantía en el procedimiento que va a favorecer el intercambio tanto de sentimientos como de informaciones especialmente importantes en casos de mediación por hechos delictivos, generando así una mayor empatía, tanto de la víctima hacia el delincuente como viceversa.

La razón de ello se sustenta en que es necesario ese clima de discreción para generar la confianza necesaria para que las partes en conflicto aborden en plenitud, claramente y sin rodeos, los problemas que les vinculan. Sin esta garantía, parece difícil que el personal mediador pueda conseguir una posición sincera, aperturista y positiva de las partes para llegar a la solución pactada.

La confidencialidad, u obligación de mantener la reserva sobre el desarrollo y contenido del procedimiento de mediación, es, tal vez, uno de los principios que convoca el mayor consenso de los países que legislan en esta materia, con un amplio reconocimiento en todos los instrumentos internacionales de los que se hacen eco la totalidad de normas nacionales.

⁴⁵ SORIA, MIGUEL ÁNGEL, VILLAGRASA, CARLOS, ARMADANS, INMA: *Mediación familiar*. Barcelona: Bosch, 2008. p. 198

Toda la información recibida de las partes se mantendrá en reserva. Pero llegados a este punto, debemos ser conscientes de que este principio no debe ser absoluto. Deben existir una serie de límites a esta confidencialidad. Así el proyecto de *Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles* establece en su artículo 10 de manera clara estos límites a la confidencialidad excluyéndola “cuando las partes de manera expresa y por escrito dispensen de esta obligación; cuando mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal; además la infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico”. De manera que el supuesto más sencillo es que se trate información no personal ni que afecte de forma directa a las partes en conflicto, de tal manera que cualquier excepción a la misma debe aclararse obligatoriamente con las partes, o bien antes de que acepten participar en la mediación o bien al inicio de una audiencia de mediación. Más grave es el caso en que la información repercuta sobre una serie de valores y bienes jurídicos (por ejemplo la vida o la integridad física o psíquica de una persona) cuya supremacía sobre la confidencialidad hacen que ésta decaiga y ceda en caso de riesgo. De modo que en estas determinadas situaciones el mediador debe detener el procedimiento y denunciar la gravedad del hecho inmediatamente a las autoridades competentes.

Flexibilidad

Como establece la Directiva en su apartado 17 “los mencionados mecanismos (eficaces de control de calidad relativos a la prestación de servicios de mediación) deben aspirar a preservar la flexibilidad del procedimiento de mediación y la autonomía de las partes, y a garantizar que la mediación se lleve a cabo de una forma eficaz, imparcial y competente”.

Por ello, deducimos que el procedimiento de mediación debe carecer de toda forma preestablecida y estricta para poder responder a las necesidades particulares de los mediados. Esta flexibilidad se refiere al desarrollo del proceso, a los plazos de entrevistas y a los de la conclusión del proceso; este principio está estrechamente ligado con el de confidencialidad y el de neutralidad.

El procedimiento de mediación, como tal, presenta aparentemente una informalidad relativa, y requiere de muy pocos convencionalismos para llevarse a cabo. Este aspecto es el que le permite adecuarse a las circunstancias y a las personas, es decir, se adapta y es aplicable a todo tipo de conflictos generados en toda clase de individuos o grupos.

Desde este principio, el procedimiento de mediación evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Aunque la mediación posee una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, esto no debe de interpretarse como un procedimiento estructurado sino flexible; de manera que, durante el procedimiento, el mediador/a y los mediados/as pueden obviar pasos y convenir la forma en que se desarrollará más efectiva y eficazmente la comunicación entre las partes. Debe existir amplia libertad para aplicar el procedimiento, a efecto de alcanzar acuerdos eficientes y satisfactorios.

Por tanto podemos afirmar que la mediación es un método de resolución de conflictos que no está sujeto a un procedimiento formal, preestablecido legalmente. Es por el contrario variable y adaptado a cada supuesto y necesidades de cada caso y conflicto concreto. Serán las partes y el mediador/a quienes vayan determinando y configurando el procedimiento de acuerdo a sus necesidades y al conflicto que les vincula.

Imparcialidad

Otro de los principios que rigen la mediación es la imparcialidad, siendo una exigencia que necesariamente se ha de pedir al personal mediador. De tal manera que el mediador ha de actuar en el exclusivo beneficio de las partes, sin interés personal en el resultado y con neutralidad. Como manifiesta Moore, la persona mediadora debe “separar sus opiniones de los deseos de los litigantes y concentrarse en los modos de ayudar a las partes a formular sus propias decisiones sin favorecer impropriamente a una de ellas”⁴⁶

⁴⁶ MOORE, CHISTOFER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Garnica, 1995. p. 46

Su esencia radica en que no se asumen las posiciones de ninguna de las partes en conflicto, ya que no se pretende juzgar cuál de ellas tiene razón o en qué medida; esto es lo que le diferencia de un procedimiento judicial y, por tanto, de la intervención de un juez/a. Tampoco trata de asumir la defensa de las mismas, ni de sus intereses, lo que le distingue de la intervención de los abogados/as.

Los distintos instrumentos internacionales en esta materia contemplan este principio entre los exigibles de la mediación: *Código Europeo de conducta para los mediadores* recoge en su apartado 2.2 la imparcialidad, estableciendo la obligación de que el personal mediador se ajuste a dicho principio en todas las circunstancias, señalando que además ha de procurar que su actitud “así lo parezca”. Se trata, por tanto no sólo de que la persona mediadora cumpla con tal principio, sino también de que así se perciba por las personas mediadas (aunque esto no sea fácil, ya que es algo muy subjetivo).

De igual manera en el panorama nacional se establece en el proyecto de *Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles* que en “el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”.

Si una persona mediadora trabaja activamente para ayudar a la causa de una parte en detrimento de la otra, el proceso de mediación estará seriamente dañado; por eso, las personas mediadoras deben ser siempre conscientes de los factores de sesgo potenciales que podrían hacer que prefirieran cierto resultado para cierta parte en depreciación de la otra. E incluso llegado el caso, haciendo prevalecer intereses personales sobre las partes, lo cual sería inadmisibile desde la observancia de la imparcialidad. Lo esencial es que las partes consideren que el personal mediador está preocupado e interesado por ambos, y que el resultado que se consiga sea la suma común de sus intereses.

El mediador/a debe considerar legítimas las opciones que plantean ambas partes, respetando sus distintos intereses, entendido sus planteamientos, sin preferir a una parte sobre la otra; lo que no ha de implicar en ningún caso que se les dé la razón, ni que se consideren unas necesidades más dignas de protección que otras. Por tanto podemos considerar que las personas mediadoras son las que luchan por conseguir un proceso igualitario, y no un simple acuerdo de la situación.

Como consecuencia de este principio, la persona mediadora debe abstenerse de intervenir, no sólo en los casos en que tenga conflicto de intereses con las partes, sino, también, en aquellos en que exista o haya existido relación personal o profesional con alguno de los sujetos que asiste a la mediación, en garantía del citado principio; podría ser recusado si no renuncia a su actuación en dichos supuestos, o bien en su defecto, la parte podría abandonar voluntariamente la mediación si estima que el mediador/a es parcial.

La imparcialidad es, junto a la neutralidad, y otros principios, esencial para la mediación; de hecho, su incumplimiento es constitutivo de infracción, tal como señalan las normas autonómicas vigentes en materia de mediación; esto no quiere decir que sea fácil de conseguir, ya que el personal mediador puede coincidir en su visión del conflicto, incluso en la solución al mismo, con el planteamiento inicialmente propuesto por una de las partes.

Neutralidad

Se busca un equilibrio real entre las partes, es una necesidad para este proceso, como hemos expresado con anterioridad, que ninguna de las partes mantenga una posición de superioridad respecto a la otra. Esta neutralidad se refiere también a la figura de la persona que media, ya que éste/ésta no se puede posicionar a favor de ninguna parte, no se puede involucrar en el proceso, tiene que ser un medio para conseguir un fin.

La *Recomendación (98) 1*, fuente indirecta de las leyes de las Comunidades Autónomas, en materia de mediación distingue el principio de imparcialidad de la neutralidad, relacionando este último con la actitud del personal mediador frente al posible resultado del procedimiento de mediación.

El *Código de Conducta Europeo para los Mediadores*, en su apartado 2.1, hace referencia expresa a la independencia y neutralidad, refiriéndolas a la figura de la persona mediadora, para señalar que no podrá comenzar o continuar una mediación “sin dar a conocer las circunstancias que pudieran interferir en su independencia, o crear un conflicto de intereses”, permaneciendo dicha obligación a lo largo de todo el proceso de mediación. Sin embargo, al fijar cuáles pueden ser tales circunstancias, parece ligarlas más a la imparcialidad que a la neutralidad, por ejemplo: “cualquier tipo de relación personal o profesional con una de las partes”, o “el hecho de que el personal mediador, o cualquier persona de su despacho, hayan actuado de manera distinta a la figura de la persona mediadora, para una de las partes”. Se deja al comedimiento del personal mediador el modo en que dichas circunstancias le afectan, permitiéndosele iniciar o continuar la mediación “si está seguro de ser capaz de llevar la mediación con total independencia y neutralidad a fin de garantizar una imparcialidad total, y que las partes lo consientan expresamente”.

La influencia de la persona mediadora es inevitable, por lo tanto la cuestión a resolver es determinar qué influencia resulta o no aceptable; deberemos por tanto confiar en la voluntad de las partes, entendido en sentido amplio: la neutralidad pasaría por atender a la persona y sentir de los sujetos que acuden a mediación, igual que a la voluntad de los mismos manifestada de mejor o peor manera, para de esta manera intentar conseguir que la neutralidad sea lo más legal posible.

1.7 El proceso de mediación.

La actuación profesional en la mediación debe poseer una estructura definida. Por ello, en el procedimiento de mediación se deben conocer de manera clara las características de las personas que intervienen en el mismo, así como sus etapas de desarrollo y las técnicas que lo hacen favorable; con el fin de que la actuación sea efectiva, adecuada y ajustada a las exigencias.

1.7.1 Intervenientes en la mediación. La figura de mediador/a.

En el procedimiento de mediación aparecen dos intervinientes principales: las partes en conflicto (dos o más participantes implicados) y un/a tercero/a profesional, neutral e imparcial, aceptado por las partes y habilitado para ayudarlas a superar sus conflictos y alcanzar un acuerdo voluntario. Este profesional es el *mediador/a*, que trabaja en el procedimiento de resolución de conflictos, colaborando con las partes en señalar los problemas e identificar las personas que se verán afectadas por los cambios, decisiones y resultados del procedimiento mediador.⁴⁷

Por tanto, este procedimiento requiere la intervención obligatoria e insustituible de una tercera parte distinta a las enfrentadas. Se trata de un profesional dotado de habilidades mediadoras y de enorme flexibilidad y creatividad negociadora. Estos profesionales elaboran una técnica multidisciplinar cuidada y provista de conocimientos de derecho, psicología, relaciones laborales o sociología entre otros. Profesionales que no sólo se demandan a nivel particular sino que, ya desde hace años, ejercen una tarea importantísima en multitud de Servicios Públicos, especialmente de tipo familiar y laboral.

Esta figura de mediador/a trabaja en la resolución de disputas latentes, ayuda a los participantes a identificar a las personas que se verían afectadas por el cambio (hijos/as, padres/madres, trabajadores/as...) o las que pueden repercutir, en relación con problemas futuros, decisiones y resultados del procedimiento mediador.

El personal mediador, en contraste con un juez, examinador o árbitro, no tiene poder legal para dictar una sentencia o decisión legal, o adjudicar una indemnización. Tampoco puede tomar postura por una de las partes, ni puede actuar como terapeuta o consejero. Por el contrario, la persona mediadora es un tercer neutral que permite que las partes puedan entablar conversaciones sobre sus problemas, facilitando un intercambio de ideas y mejorando la comunicación. Ambas partes deben confiar en la neutralidad del personal mediador, dependiendo la efectividad del mismo de la confianza de las partes.

⁴⁷ MOORE, CHISTOFER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Garnica, 1995.

De manera que el procedimiento de mediación implica la intervención de un tercero previamente aceptado por las partes, imparcial y neutro, carente de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptado relativo a los temas de discusión. La mediación deja el poder de decisión en manos de las partes o personas en conflicto y, como hemos visto con anterioridad, supone un que de entrada los participantes deben estar de acuerdo en aceptar la ayuda de un tercero.

Los mejores mediadores tienen buen sentido común, la habilidad de convencer y de facilitar la resolución de problemas. Una persona mediadora que es capaz de facilitar la resolución de problemas, debe mantenerse completamente neutral y no hacer recomendaciones que puedan revelar como él o ella se sienten con respecto a un conflicto. Por el contrario, la persona mediadora debe tratar de reconciliar puntos de vista opuestos buscando aquellos que se tengan en común.

Aunque los estilos de los mediadores varían muchísimo en una mediación, éste normalmente sigue un protocolo⁴⁸:

- a) Explica el procedimiento y desarrolla un ambiente que lleva a la negociación para lograr resolver los problemas.
- b) Otorga cada una de las partes la oportunidad de ofrecer su versión del caso, expresar sus emociones y sentir que tanto la persona mediadora como la otra parte los han oído.
- c) Permite la recopilación de toda la información disponible sobre los asuntos y los intereses de ambas partes, escuchando y haciendo preguntas en sesiones conjuntas o por separado.
- d) Ayuda a identificar asuntos y a encontrar puntos en común.

⁴⁸ SORIA, MIGUEL ÁNGEL; VILLAGRASA, CARLOS; ARMADANS, INMA: *Mediación familiar*, Barcelona: Bosch, 2008, p. 202.

Este mediador/a debe demostrar ser conocimientos y aptitudes en el ámbito de las de la intervención social, con habilidades para ayudar a los disputantes a superar sus diferencias, establecer prioridades sobre las opciones de resolución y considerar diferentes escenarios integradores de sus necesidades. Por ello debe poseer una serie de actitudes y conocimientos para su eficaz función en este proceso y estas serían⁴⁹:

- a) Capacidad de escucha activa, comprensión y paciencia.
- b) Capacidad de comunicador, de una buena o mala comunicación dependen cuestiones tan importantes como la motivación, el reconocimiento, la orientación, las confusiones y los malos entendidos. Por ello debe hacer especial hincapié en decir exactamente lo que quiere comunicar y generar con ello el impacto deseado.
- c) Capacidad de síntesis y de potenciación de las soluciones que aporten las partes en conflicto.
- d) Imparcialidad, a pesar del comportamiento de una u otra parte.
- e) Optimismo, capacidad de desarrollo del sentido del humor.
- f) Habilidad para transmitir serenidad.
- g) Sencillez en la expresión al exponer lo que es y pretende la mediación para que pueda ser comprendido con facilidad; y naturalidad en el trato con las partes ayuda enormemente a la empatía y la aceptación de los demás.
- h) Sensibilidad ante las emociones de las personas y, al mismo tiempo, capacidad para no dejarse influir por las expresiones del conflicto y los intereses de las partes de que se ponga de su lado o en contra de la otra.
- i) Confidencialidad, como hemos dicho con anterioridad.
- j) Ética. Capacidad de proponer actitudes éticas desde una visión pragmática. Además de ser ejemplo de honestidad consigo mismo.
- k) Capacidad de ver más allá de evidente, hay que saber interpretar las conversaciones y tener una cierta intuición e inteligencia para captar aquello que es relevante pero a simple vista pasa desapercibido.

⁴⁹ Véanse VINYAMATA CAMP, EDUARD, *Aprender mediación*, Barcelona: Paidós, 2007. p. 26 y DE DIEGO VALLEJO, RAÚL y GUILLÉN GESTOSO, CARLOS, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid: Pirámide, 2006. pp. 75-77

Por todo lo anterior podemos decir que podrá ser personal mediador aquella persona que, teniendo la formación profesional adecuada, use las técnicas de mediación como un orientador/a o conductor/a de un procedimiento que tiene como objetivo último el logro de un acuerdo entre las partes en conflicto. Será fundamental para el personal mediador, al inicio de su labor, preguntarse por qué las partes no pueden llegar a un acuerdo por sí mismas. Su tarea será identificar dicho obstáculo y ayudar a las partes a superarlo.

Algunas de las funciones de la persona mediadora, y por tanto también su actividad, estarán mediatizadas por el contexto donde realice su intervención, tanto a nivel social como según el conflicto en el que actúe.

A grandes rasgos podemos decir que la función más esencial del mediador/a consiste en ayudar, asistir y facilitar a las partes implicadas en un conflicto en relación con dos aspectos básicos: 1) en todo lo que se refiere al procedimiento mediante el cual las partes interactúan, se comunican, se relacionan y plantean alternativas o soluciones a sus problemas; para ello el mediador/a ha de procurar crear un entorno de confianza, en el que las partes se sientan seguras de que van a poder expresar sus opiniones libremente, ser escuchadas, ser respetadas y no ser forzadas o presionadas para aceptar propuestas con las que no estén de acuerdo; 2) en aquellos aspectos relacionados con los objetivos que persigue el procedimiento de mediación, ya se trate de alcanzar acuerdos, de mejorar la comunicación o las relaciones entre las partes, o de ambas cosas, que sería la meta más óptima.

De modo que de manera más específica, las funciones más importantes pueden resumirse en las siguientes⁵⁰:

- Reducir la tensión que puede existir por los enfrentamientos previos entre las partes.
- Facilitar la comunicación entre ellas.
- Propiciar y ayudar en la formulación de propuestas positivas y de acuerdos, como parte del procedimiento o como su culminación.

⁵⁰ VINYAMATA CAMP, EDUARD, *Aprender mediación*, Barcelona: Paidós, 2007. p. 26

- Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a presiones y conflictos.
- Generar confianza en las soluciones propuestas por las partes.
- Derivar los casos en los que la mediación resulte ineficaz o inadecuada a otros profesionales, o a otro tipo de formas de solución del conflicto que sean más apropiadas.

En cuanto al protagonismo que esencialmente ha de desempeñar la personal mediadora, que se desprende de las funciones que se acaban de mencionar, consiste en facilitar una discusión centrada en los intereses en conflicto, mediante técnicas relativas al proceso y la comunicación entre las partes, que permita desvelar las preocupaciones y problemas de las partes, e implicándolas en la búsqueda de soluciones y acuerdos.

1.7.2 Técnicas de mediación

Además de los conocimientos y la experiencia que todo mediador/a ha de poseer en relación con el campo específico en el que ejerce su función, se pueden identificar una serie de habilidades y de técnicas cuyo dominio ha de ser inexcusable, y que se pueden considerar transversales, es decir, independientes de las competencias específicas asociadas al campo de intervención, ya se trate de mediación familiar, comercial, escolar, penal, etc.

Entre las técnicas y habilidades más importantes que el personal mediador ha de manejar encontramos las siguientes⁵¹:

- *Escucha empática*, también se denomina habitualmente “parafrasear”; en esencia, implica por parte del mediador recoger la información expresada por las partes, ponerla en sus propias palabras y devolverla a los emisores, incluyendo tanto el contenido como las emociones expresadas.

⁵¹ ALCOVER DE LA HERA, CARLOS M^a. “La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial” en GONZALO QUIROGA, MARTA (directora/editora); BAZAGA FERNÁNDEZ, ISABEL... [et al.] (coordinadoras): *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*. Madrid: Dykinson, D.L. 2006

- *Reenmarcación de frases negativas*, se conoce también con los términos “reformulación” o “reencuadre”; consiste en una paráfrasis realizada por la persona mediadora sobre las opiniones expresadas por las partes en la que se eliminan los comentarios dañinos, desagradables o negativos (ataques personales, descalificaciones, insultos, mentiras, tergiversaciones, ataques al mediador, etc.). es muy importante el control de la ira, es decir, evitar que las emociones negativas dominen la conducta de las partes implicadas en el procedimiento de mediación.
- *Realizar preguntas*, es muy importante que la persona mediadora pregunte directamente a las partes para permitir a éstas expresar intereses, deseos, objetivos, etc., que en ocasiones los implicados no dicen abiertamente. Existen diferentes tipos de preguntas pero las más frecuentes pueden ser: 1) *de clarificación*, se refiere a la búsqueda de confirmación y de comprobación a través de preguntas significativas y relevantes a las partes sobre asuntos implicados en la discusión, pero tratando de evitar que las preguntas sean amenazadoras inquisitorias u opresivas. 2) *preguntas cerradas*, usadas para clarificar y comprobar, suelen tener un carácter dicotómico, es decir, sólo de respuesta “sí/no”, “de acuerdo/en desacuerdo”, etc. Hay que tener cuidado con su empleo, ya que cuando son inadecuadas pueden obstaculizar la comunicación. 3) *preguntas abiertas*, formuladas de manera que se permita la respuesta libre y matizada, se utilizan para buscar respuestas creativas y ampliar el espectro de la discusión. Suelen formularse mediante los términos “por qué”, “qué”, “dónde”, “quién”, “cómo” o “cuándo”.
- *Equilibrar el poder*, en situaciones donde el desequilibrio de poder entre las partes es muy elevado (y/o se percibe insalvable), hay que determinar la viabilidad de la mediación. Si ésta es factible, aunque existan desequilibrios de poder, tanto explícitos (por ejemplo, diferencias jerárquicas) como tácitos (por ejemplo, diferencias de género), la persona mediadora ha de procurar que la parte “más débil” se sienta segura y pueda expresar y manifestar sus opiniones, deseos, etc. de manera que en el procedimiento el poder esté equilibrado en la mayor medida posible.

- *Intercambio de roles*, consiste en la invitación del personal mediador a que se ponga en el lugar de la otra persona, con el objetivo de percibir la realidad desde su punto de vista y ver las posibles reacciones ante cualquier propuesta o alternativa. Requiere un esfuerzo de imaginación y compromiso de las partes que suele ser muy eficaz cuando se logra de manera eficaz.
- *Proyectar hacia el futuro*, se trata de que la persona mediadora sitúe a las partes en escenarios hipotéticos para comprobar posibles reacciones o consecuencias ante alternativas que se estén discutiendo y que pudieran llegar a ser reales. Se formulan por medio de frases condicionales: “que pasaría si...”
- *Gestionar la ira y las emociones fuertes*, en todo momento del proceso la persona mediadora ha de evitar la excesiva tensión, angustia, miedo o emociones fuertes sentidas por las partes. También ha de saber cuándo utilizar técnicas de “enfriamiento”, es decir, proponer descansos, recesos o sesiones por separado cuando las emociones negativas impidan la comunicación o la relación entre las partes. Además de ser importante que en todo momento este mediador o mediadora trate de controlar sus propias emociones y mantener la serenidad, a pesar de que la tensión en el procedimiento se incrementa.
- *Resolver los estancamientos con intervenciones*, cuando la mediación entra en un estancamiento, debido a bloqueos o a posturas inflexibles de las partes, el personal mediador ha de buscar salidas a la situación mediante cambios de temas, cambios de espacios físicos, invitación a participar a terceros o expertos, usos del humor, etc. Ahora bien, cuando propone alternativas o sugerencias, éstas deben ser neutrales y no manifestar inclinaciones o tomas de postura hacia la posición de ninguna parte.
- *Velar por la eficacia de los resultados de proceso*, este profesional ha de tener como prioridad velar por la calidad del acuerdo, tanto en lo que se refiere a las consecuencias que puede tener para las partes como los posibles efectos sobre terceros. Aunque el acuerdo suele ser el objetivo de la mediación, conviene que la persona mediadora no olvide, cuando sea posible y deseable, mejorar las relaciones entre las partes, de manera que sean capaces por sí mismas de resolver disputas futuras y de incrementar su percepción de poder para hacerlo. Así mismo, ha de perseguir el logro de la satisfacción y la confianza de las partes con el procedimiento de mediación. Por último, aunque no se alcance un acuerdo, estos dos últimos resultados deben perseguirse siempre, de manera que

las partes no abandonen la mediación con la sensación de que ha sido el procedimiento el que ha fracasado.

- *Intervenir de modo neutral con el contenido y asertivo con el procedimiento*, este tercero/a ha de mantener la mayor neutralidad con los temas en disputa, sin inclinarse hacia una u otra parte o hacia soluciones propias. Del mismo modo, debe ser asertivo/a (no agresivo/a) con el procedimiento de mediación, cumpliendo con las pautas, respeto entre las partes, posibilitando la comunicación y expresión de los intereses de las partes, etc.

Entre los elementos esenciales de estas técnicas y que configuran el marco contextual de la mediación, hemos de diferenciar tres aspectos⁵²:

El espacio físico

En una disciplina incipiente como la mediación, que por su corto trayecto en nuestro entorno aún no cuenta con un respaldo social e institucional suficientemente reconocido, es importante dotar de una mínima autoridad al encuadre que presida el ritual de devolver la competencia de resolver los propios conflictos a quienes estén envueltos en ellos.

Según Díez y Gachi⁵³, el espacio donde se ha de desarrollar el encuentro y posterior desarrollo del procedimiento se valida a sí mismo:

- Como espacio personal:
 - Ha de sostener la identidad de quien en él trabaja: es el escaparate donde traduce el trabajo del mediador.
 - Lugar donde los partes trabajan sobre su problemática.
- Como recurso para generar confianza:
 - Espacio de crecimiento personal.
 - Espacio en el que se legitima a cada interviniente como competente.
 - Lugar donde se construyen consensos acerca de reglas de interacción entre los participantes.

⁵² BOUCHÉ PERRIS, J.; HIDALGO MENA, F.: *Mediación familiar. Tomo III*, Madrid: Dykinson, 2010, p. 222 y ss.

⁵³ DÍEZ, F. y GACHI, T. *Herramientas para trabajar en mediación*, Barcelona: Paidós Mediación, 1999.

- El ambiente debe contribuir a la integración de todas las posturas.
- Como herramienta de trabajo:
 - Es el lugar donde el mediador despliega sus recursos profesionales.
 - Es un espacio neutral, cuyo propósito es explorar los recursos familiares.
 - Es un espacio contingente al problema que se aborda. Su finalidad es trabajar libre y voluntariamente sobre la problemática que les trae a mediar.
 - Es un espacio limitado en el tiempo, puesto que tiene por finalidad abordar una problemática concreta en un tiempo acordado.

Las partes

Son las personas que manejan una realidad en la que participan con intereses distintos, se manifiestan como contrarios, y están explícitamente situados en un conflicto. Aceptan que un tercero deconstruya la realidad objeto de conflicto conjuntamente con ellos, con la finalidad de contribuir a establecer nuevos esquemas de relación.

Las partes en mediación son los oponentes, siempre al menos dos; cada uno tiene visiones e intereses distintos en la resolución del conflicto y cada cual se ajusta a un juego que le sitúa en la trama con una perspectiva que le define como parte. Cada una aporta una construcción de la realidad contribuyendo con su perspectiva a la resolución del conflicto.

Desde el inicio del procedimiento de mediación, entran en juego no sólo la capacidad de describir e incorporar argumentos que permitan validar las propias posturas, sino que, con la presencia del tercer sujeto que interviene, la persona mediadora, ésta introduce la perspectiva del límite de la percepción de los participantes en el conflicto.

El personal mediador devuelve a las partes la conciencia de rigidez, de determinismo, de saturación, que debe ser abierta con nuevos parámetros en la percepción que cada una hace de la realidad propia y de la de los demás.

El conflicto

El conflicto es una característica que ha perseguido a la humanidad desde tiempos ancestrales; a través de él, se propicia el logro de una mayor unidad del grupo, así como mayor diferenciación de sus componentes. Se traduce en una manera de cultivar y delimitar los espacios individuales con relación a otros. Otra manera de entender el conflicto, sería el estado en el que se encuentran dos o más sujetos cuando están motivados para dar lugar a respuestas incompatibles en las posiciones que adoptan unos y otros.

El dilema como dimensión individual en un conflicto se traduce en la apuesta siempre llena de incertidumbre, que llevará a validar una estrategia frente otra u otras, ante una situación problemática. La confrontación, efecto público del conflicto, gira en torno a estrategias interpretativas de elementos básicos de la realidad del individuo. Con la resolución del conflicto, el individuo propone la revisión de su “estatus” y su “posición” en relación con el/los otro/s, en el que cuestiona por una parte, el cambio necesario en la relación, y por otra, la salida resultante a la misma.

La resolución de un dilema configura un nuevo esquema de relación, así como una nueva perspectiva propia y de otro con quien se ha resuelto una situación de incertidumbre. La forma como las personas proponen soluciones para resolver sus problemas, conflictos o diferencias, dan indicaciones de los sistemas que van a utilizar para ello.

La disputa, la conciliación, el litigio, la denuncia y otras muchas fórmulas son empleadas para manifestar el desacuerdo, la discrepancia o la controversia ante situaciones conflictivas. La ideología social, con las creencias colectivas por una parte, así como las posiciones de las que parten los distintos individuos por otra, configurará la manera de desarrollar el mapa del conflicto y los caminos que seguirá hasta acertar una solución. De cualquier manera, los valores sociales, los principios que rigen la organización social, así como la forma de abordar los conflictos, están en la base de la filosofía social.

1.7.3 Etapas de la mediación

A lo largo de este apartado vamos a llevar a cabo un análisis de cada una de las etapas de las que consta el procedimiento de mediación distinguiendo las siguientes fases, cada una de las cuales se subdivide en varias etapas o pasos. Para el desarrollo de las etapas del procedimiento de mediación nos basaremos en los pasos que expone Christopher Moore,⁵⁴ ya que hace una compilación exhaustiva y detallada de los aspectos a seguir en cada una de las etapas que estructura el paso; distingue entre dos periodos:

- Recogida de información y acogimiento de las partes, presentando una propuesta para seguir el proceso de mediación, que comprenden las cinco primeras etapas.
- Estructuración de los distintos significados atribuidos a las relaciones por cada una de las partes en conflicto, aproximación, elaboración y resolución final, que comprende las siete restantes.

ETAPAS DE PREMEDIACIÓN:

Etapa 1. Contactos iniciales con las partes en disputa:

- Realizar contactos con las partes.
- Promover la credibilidad.
- Promover el rapport.⁵⁵
- Educar a las partes acerca del proceso.
- Aumentar el compromiso con el procedimiento.

Etapa 2. Elegir una estrategia para orientar la mediación.

- Ayudar a las partes a evaluar distintos enfoques para la resolución de conflictos.
- Ayudar a las partes a seleccionar un método.
- Coordinar los métodos de las partes.
- Sintetizar uno, acorde con las expectativas de cada parte.

Etapa 3: Recopilar y analizar la información de antecedentes.

- Recopilar y analizar los datos pertinentes acerca de las personas, la dinámica y la sustancia del conflicto.

⁵⁴ MOORE, CHISTOFER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Garnica, 1995. p. 68

⁵⁵ Rapport: relación entre dos o más personas.

- Verificar la exactitud de los datos.
- Minimizar el efecto de los datos inexactos o que no pueden ser obtenidos.

Etapa 4: Idear un plan detallado de mediación.

- Identificar estrategias y movimientos consecuentes no contingentes que permitan que las partes avancen hacia el acuerdo.
- Identificar los movimientos que puedan responder a situaciones peculiares del conflicto en cuestión.

Etapa 5: Creación de confianza y cooperación.

- Preparar psicológicamente a los litigantes con el fin de que participen en las negociaciones acerca de las cuestiones fundamentales.
- Manejo de las emociones intensas.
- Controlar las percepciones y minimizar los efectos de los estereotipos.
- Crear el reconocimiento de la legitimidad de las partes y las cuestiones que plantean.
- Promover la confianza.
- Aclarar las comunicaciones.

EL TRABAJO CONJUNTAMENTE CON LAS PARTES:

Etapa 6: En las sesiones de mediación.

- Iniciar la negociación entre las partes.
- Establecer un tono positivo.
- Afirmar las reglas básicas y pautas de comportamiento.
- Delimitar las áreas temáticas y las cuestiones en discusión.
- Ayudar a las partes a explorar los compromisos, los aspectos destacados y la influencia.

Etapa 7: Definición de las cuestiones y elaboración de una agenda.

- Identificar las áreas temáticas de interés para las partes, de una forma amplia.
- Obtención de acuerdos en las cuestiones que serán tratadas.
- Determinación de las secuencias para el manejo de los temas.

Etapa 8: Revelación de los intereses ocultos de las partes.

- Identificación de los intereses sustantivos, de procedimiento y psicológicos de las partes.
- Actitud de cada una de las partes acerca de los intereses de las restantes partes.

Etapa 9: Crear alternativas.

- Promover entre las partes el conocimiento de la necesidad de alternativas.
- Atenuar el compromiso con las posiciones y alternativas exclusivas.
- Generar opciones que utilicen la negociación basándose en los intereses.

Etapa 10: Evaluación de las alternativas de acuerdo.

- Revisión de los intereses de las partes.
- Evaluación del modo en que los intereses pueden satisfacerse con las alternativas disponibles.
- Evaluación de los costos y los beneficios de la selección de alternativas.

Etapa 11: Negociación definitiva.

- Alcanzar los acuerdos desde la convergencia creciente, conseguida a través de la aproximación de posiciones, desde el desarrollo de la forma consensual, o a través de la afirmación de un medio cuyo procedimiento permite acceder a un acuerdo sustantivo, hasta conseguir acuerdos globales.

Etapa 12: Obtención de un acuerdo formal.

- Identificación de los pasos del procedimiento, para conferir carácter operativo al acuerdo.
- Establecimiento de una evaluación y un procedimiento de supervisión.
- Formalización del acuerdo y creación de un mecanismo de compromiso e imposición.

En cada etapa, se elaboran las estrategias propias de cada una de ellas en las cuales se tiene presente la finalidad que en cada momento se pretende. Las orientaciones señaladas, conformarán las hipótesis de trabajo en cada momento del proceso en beneficio de conseguir situar el conflicto en el ámbito que dé mejor respuesta a cada una de las etapas. La prosecución de cada una lleva a la siguiente, sirviendo ello de indicador del proceso.

En las cinco primeras etapas, bien por la recogida de datos de las entrevistas caucus⁵⁶, o por la proporcionada por las partes conjuntamente, el personal mediador debe elaborar un mapa del conflicto donde se refleje lo más ampliamente posible el universo de la problemática sobre el que diseñará la estrategia a seguir e invitará a las partes a consensuar el procedimiento. A medida que avanza la medición, se podrá observar

⁵⁶ Caucus: reunión privada realizada por la persona mediadora con cada parte de manera personal.

cómo se transforma el conflicto, acomodando nuevas percepciones. Este es el efecto del crecimiento personal, que se traduce en una o varias de las partes, expresando sentimientos que se experimentan a través de los cambios percibidos.

1.8 Ventajas e inconvenientes de la mediación

Habiendo establecido un marco teórico y conceptual sobre la mediación, debemos establecer las ventajas e inconvenientes la puesta en marcha del procedimiento de mediación como medida alternativa o complementaria de resolución de conflictos.

Entre sus ventajas podemos destacar las siguientes:

- Es más leve y más económica para las partes se percibe un ahorro económico notable respecto al proceso judicial.
- Favorece un clima de pacificación social general, ya que al reducir la tensión de las partes, el conflicto no se somatiza y la persona eleva su autoestima negociadora (es protagonista de sus propios acuerdos).
- Favorece un mejor clima social, laboral, familiar, escolar..., y con ello se produce el denominado ahorro social del no enquistamiento del conflicto.
- Menos desgaste psicológico, estrés y problemas emocionales debidos a la constante reproducción del conflicto y a su carácter agresivo.
- Es voluntaria (las partes pueden retirarse en cualquier momento, pueden no llegar a un acuerdo si creen que los tribunales pueden resolverlo mejor, pueden omitir información, sincerarse más, etc.)
- El carácter privado de las reuniones (sólo están presentes el mediador, las partes en conflicto y como mucho sus abogados en algunos casos) permite que todo lo que se trata y lo que se acuerda en el proceso sea confidencial.
- Facilita o restablece la comunicación entre las partes favoreciendo la toma de decisiones.
- Es flexible, permite afrontar desde grandes a pequeños problemas.
- Rapidez, sencillez, no existe pérdida del control del procedimiento, ya que no se produce ninguna delegación del protagonismo de las partes.
- Mejor comprensión del conflicto por parte de los usuarios frente al proceso judicial.

- Permite mantener las relaciones en el seno de las partes, pues suele salvaguardar las relaciones interpersonales.
- Favorece vínculos y el ejercicio de las responsabilidades entre las partes.
- En sí, la mediación trata de evitar que haya ganadores o perdedores, lo cual beneficia al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes. Si alguna de las partes se siente perdedora y considera que no es equitativo el acuerdo, este puede ser rechazado.
- El caso particular no puede sentar precedentes para otro caso. Solo tendrá este valor para las partes involucradas y para el mediador, para sus futuras intervenciones, en la medida en que produce un aprendizaje.
- La mayor ventaja individual que genera, es un considerable aumento de protagonismo de cada una de las partes, lo que por consecuencia aumenta la responsabilidad de las mismas.
- Fortalece la relación entre las partes debido a la confianza mutua depositada en el procedimiento en sí y en un tercero independiente, etc.
- Las decisiones son tomadas por las partes en conflicto y no por un tercero, lo que favorece un mayor nivel de cumplimiento de los compromisos acordados.
- Al ser más flexible utiliza capacidades alternativas que no está previstas dentro del sistema judicial formal.
- Integración de propuestas y soluciones que contemplan a la persona en toda su dimensión humana y no únicamente como objeto jurídico pasivo. Incorpora elementos psicológicos, de valores, filosóficos e, incluso, morales y éticos.
- Posibilita que se generen más opciones o soluciones al problema planteado en las que quizás, las partes no habían reparado.
- Produce acuerdos creativos, se generan ideas innovadoras.
- Los logros conseguidos en la mediación alientan a volverla a utilizar en otras ocasiones.

Pero en contraposición encontramos algunos inconvenientes, que aunque son menores también conviene manifestar, y valorar hacia el futuro como pueden aminorarse o eliminarse:

- El buen éxito de la mediación podría afectar negativamente al sistema de impartición de justicia, haciéndolo más obsoleto e inadecuado para las nuevas situaciones.
- Se critica también la pretendida neutralidad de los mediadores y, en general, su responsabilidad respecto de las partes y el acuerdo que se alcance.
- Pérdida de tiempo y dinero. Con frecuencia, las mediaciones son marcadas como eficientes, tanto económicamente como en tiempo. Sin embargo, ese procedimiento asume que ambas partes desean honestamente mediar la disputa. Si una parte (o ambas) no entran a la mediación con la intención de hacer concesiones y alcanzar un compromiso, entonces la mediación probablemente fallará. Aunque generalmente la mediación es menos costosa en dinero y tiempo que los casos que se llevan al proceso judicial, todavía cuestan dinero y puede durar un cierto periodo de tiempo, desde unas pocas horas hasta unos pocos días.
- Se puede alcanzar un mal acuerdo, si la persona mediadora no es competente en su trabajo. Los mediadores son profesionales entrenados, sin embargo, como ocurre con todos los expertos, su capacidad y sus tendencias personales difieren. Puede darse la posibilidad de contratar un mediador que ha estado en una disputa similar y que tenga una tendencia definida a favor de una de las partes.
- La información no se hará pública: aunque probablemente sea una ventaja para las personas mediadas en caso del derecho familiar, puede haber otras situaciones en las que una de las partes quiera que la información se haga pública, como ocurriría en un caso solucionando ante los órganos judiciales, y no pueda conseguirlo.
- Grupos de “feministas”, principalmente representados en las argumentaciones basadas en los estudios de Jannet Rijkkin, expresaban que la mujer era la parte más débil en un conflicto matrimonial y este método no ofrecía las suficientes garantías de equilibrio e igualdad para ella. Además sostiene que las mujeres logran *peores acuerdos* cuando concurren al sistema de mediación que cuando solucionan sus conflictos en el sistema judicial formal. Además en materia de dinero las cuotas que obtienen las mujeres son menores.⁵⁷

⁵⁷ GARCIA VILLALUENGA, LETICIA, “La mediación Familiar: una aproximación normativa”. *Portularia*, Universidad de Huelva, volumen VII, número 1-2, 2007. p. 7

- No tiene en cuenta la diferencia de poder que puede existir entre las partes por lo que podría inducir a la firma de acuerdos injustos para la parte más débil, algo que en principio no ocurriría en los tribunales. Como ocurre en las situaciones por ejemplo de ejercicio de violencia, la razón que argumenta Rijkman es que en los encuentros de mediación se mantiene la misma “pauta interaccional” que existía en la pareja, y por lo tanto, si lo que predominaba era el temor de las mujeres hacia sus maridos, este mismo temor se va a manifestar en la mediación⁵⁸. De manera que en situaciones de violencia de género es contraproducente, de ahí su prohibición expresa⁵⁹.
- La neutralidad de los mediadores. No se tiene claro cuál es el significado de ser neutro, ni cuáles son los alcances de esta circunstancia dentro del proceso de mediación. Se pone en entredicho si la neutralidad es algo dado, o puede ser aprendida.

Es por todo lo anterior, que se tienen que tener en cuenta todas las características, principios, cualidades, limitaciones, etc. que presenta la mediación en cada casuística concreta. Pero siempre teniendo presente la utilidad que esta técnica manifiesta en los resultados relativos a multitud de conflictos de diferente índole y ámbito.

⁵⁸ GARCIA VILLALUENGA, LETICIA, “La mediación Familiar: una aproximación normativa”. *Portularia*, Universidad de Huelva, volumen VII, número 1-2, 2007. p. 7

⁵⁹ Art. 44.5 de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, [Madrid] número 313 (28 de diciembre 2004) Pág. 42176

2. Capítulo 2: Mediación en el ámbito de la educación

El sentir popular de la sociedad es que la escuela es hoy más conflictiva que antes, sin entrar en valoraciones sobre la realidad o acierto de esta afirmación. Vivimos en una época en la que a nadie se le escapa que la resolución de conflictos de un modo pacífico es uno de los grandes retos de la sociedad actual, y es desde las instituciones educativas desde donde se reclama con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces para atender a una creciente diversidad de personalidades con diferentes intereses, deseos y necesidades que generan multitud de situaciones de divergencia interpersonal.⁶⁰ Por ello me parece de gran importancia establecer un acercamiento a una de las alternativas y experiencias existentes para mejorar el clima de relaciones en los centros escolares, como es la Mediación Escolar.

2.1 Mediación en el ámbito de la educación obligatoria

La Mediación Escolar supone la aplicación, en el ámbito de la escuela, de las técnicas de resolución de conflictos propias de la Mediación y anteriormente citadas en el capítulo anterior, eso sí, con las adaptaciones necesarias al contexto, conflicto y personas en las cuales se aplica.

De manera que como hemos visto, la mediación supondría un proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de una persona imparcial que procura que las partes se escuchen en un espacio de libertad, seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el conflicto⁶¹.

⁶⁰ TORREGO SEIJO, JUAN CARLOS (COORDINADOR); AGUADO ASENJO, JESÚS CARMELO... [et al.] *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas : manual para la formación de mediadores* Madrid, Narcea, D.L. 2000

⁶¹ BINABURO ITURBIDE, J.A. y MUÑOZ MAYA, BEATRIZ, *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*, Barcelona: Ceac, 2007. p. 143

La red de mediación en el centro se nutre de todas aquellas personas que desean formarse y comprometerse en la gestión constructiva de los conflictos cotidianos. Hay muchas maneras de experimentar el sentido de pertenencia al centro⁶², pero una de las más abiertas e igualitarias, hasta el momento, es la mediación.

La mediación escolar, supone una técnica que es utilizada para resolver los problemas que se presentan en la convivencia entre los chicos y chicas. En algunos centros también se usa para solventar las dificultades que surgen entre el profesorado, o entre éste y los padres y las madres.

De manera que puede ser mediadora cualquier persona del centro educativo: personas del equipo directivo, del claustro de profesores, alumnos, padres, madres o personal no docente, mediadores externos al centro... Este acercamiento entre los diferentes miembros de la comunidad educativa se produce con total naturalidad, porque aun tratándose de personas muy diversas se comparten intereses comunes y un proyecto de convivencia pacífica al que se quiere contribuir activamente.

Cuando surge un problema entre dos chicos/as, o dos miembros de la comunidad educativa, éstos pueden optar por solucionarlo utilizando el sistema de mediación o, de lo contrario, se aplican las normas establecidas en el centro. Si optan por la mediación habrá un compañero que ayude a que ambas partes dialoguen y encuentren una solución. De lo contrario, muchas veces, por temas casi triviales, se puede terminar incluso con un proceso judicial como forma de resolver el conflicto.

La persona que hace de mediador o mediadora, lo hace de manera voluntaria y antes recibe formación en temas como: el papel de los mediadores, la escucha activa, la empatía, la autoestima o el respeto y la tolerancia. Es la persona facilitadora del procedimiento educativo, por ello, debe ser una gran conocedora del procedimiento.

⁶² Isabel Fernández (2002), por ejemplo, ha introducido con gran acierto la figura del alumno ayudante y la tutoría entre compañeros y compañeras.

Los mediadores necesitan tener claro que no se trata de un juicio en el que hay que buscar a un culpable, sino que su papel consiste en posibilitar que los implicados encuentren una solución al problema que tienen. Suponiendo la tercera parte imparcial del procedimiento que sirve de ayuda a las partes que gestionan su conflicto, estando éste sin implicación en el conflicto y sin perjudicarle la resolución a la que lleguen las partes.

Cuando dos personas optan por la mediación se sigue un proceso en el que cada uno de los afectados explica el problema según lo vive y lo hace de manera respetuosa. Una vez expuesto los mediadores pueden hacerles preguntas para aclarar algún aspecto y, finalmente, les dirán qué están dispuestos a hacer para resolver el problema en cuestión. El acuerdo al que lleguen se plasmará por escrito en un documento preparado para tal fin; se firmará por los afectados y contará con el visto bueno de los mediadores.

Podemos decir que la mediación llevada a cabo en el ámbito educativo supone prevenir la violencia escolar en los centros educativos potenciando el aprendizaje de una herramienta orientada a la resolución constructiva de conflictos. A través de la enseñanza e interiorización de estrategias y habilidades necesarias para una eficaz y enriquecedora resolución los conflictos que se presenten en la realidad educativa. Con todo ello, se pretende el fomento y consecución de un clima socioafectivo entre las personas que participen en actividades de mediación y de formación para la misma, de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal, trasladable a su vez a la comunidad educativa en su totalidad.

Desde el punto de vista pedagógico la mediación supone un eje transversal del proceso educativo, tanto en el plano profesional como en el teórico. Aparece inserta en el sistema de aprendizaje a través de estrategias de resolución de conflictos psicoeducativos en el aula entre profesores/as y alumnos/as, de mejora de los sistemas de enseñanza e integración académica, y de control y mejora de las relaciones internas de los centros educativos.

2.1.1 Antecedentes y origen de la mediación escolar

En los últimos años el estudio de los conflictos en la escuela ha sido una cuestión prioritaria. Este hecho ha generado diversas formas de tratamiento de esos conflictos, con resultados ampliamente efectivos.

La mediación como método de resolución de conflictos ha sido utilizada en el ámbito escolar con resultados alentadores en países como Francia, EEUU, Argentina y Colombia. La conducción pacífica de conflictos se puede aprender, no la obtenemos de forma innata, y el marco educativo es un espacio para cambiar conductas habituales de confrontación que se asumen desde distintos ámbitos sociales, como por ejemplo los medios de comunicación, en los que se exaltan los conflictos destructivos.

Precisamente el desarrollo de la comunicación, entre otros factores, puede favorecer en un futuro el aumento de los conflictos a los que nos veamos expuestos. Por ello, es indispensable que se de un aprendizaje para conducirlos, además de desempeñar un papel activo en el ámbito educativo. Asimismo, es necesario que se introduzcan materias y talleres relativos a la resolución pacífica de conflictos.

En un primer momento, los programas de mediación en el marco de la escuela, tienen sus orígenes fuera del campo de la educación.

En los años setenta, la administración del presidente de los Estados Unidos Jimmy Carter, impulsó la creación de los primeros centros de justicia vecinal; el objetivo de estos centros, denominados “programas de mediación comunitaria”, era ofrecer una alternativa a los ciudadanos con el fin de poder dirimir sus litigios sin tener que acudir a los juzgados. Ante el éxito conseguido, se extendieron con rapidez por todos los estados y, posteriormente, por todo el mundo.

La mediación en el ámbito educativo nace en EEUU y tiene varias raíces históricas. En la década de los sesenta, varios grupos religiosos y diferentes movimientos por la paz vieron la necesidad de enseñar a niños, niñas y jóvenes habilidades para la resolución de conflictos de forma no violenta. El profesorado comenzó a incorporar la resolución de

conflictos en sus clases. La mayoría de estos esfuerzos eran aislados y no estaban incorporados en el sistema educativo.

En la misma época nace el movimiento de paz y justicia que adopta una visión del conflicto más amplia y se preocupa de asuntos como la paz mundial y la violencia comunitaria. También en la esfera de la psicología educativa académica nace el concepto de aprendizaje cooperativo⁶³ en el aula. Estas experiencias cooperativas fomentarán un mayor logro académico y social.

En la década de los ochenta comienzan a coordinarse los esfuerzos y en 1981 se funda Educators for Social Responsibility (Educadores para la Responsabilidad Social), formada por padres y educadores que buscaban vías para que la educación ayudara a prevenir la guerra nuclear.

En los mismos años, se empiezan a crear centros comunitarios para responder a la necesidad de configurar un sistema judicial más accesible. Estos centros formaban a miembros de la comunidad para mediar en disputas interpersonales o comunitarias. Muchos de estos mediadores concluyeron que era necesario también formar a niños, niñas y adultos en estas habilidades. De manera que intentaron aplicar sus técnicas en la escuela para enseñar a los estudiantes a mediar los conflictos de sus compañeros.

Esta transferencia de la comunidad a la escuela se realizó partiendo de dos premisas: el *conflicto* es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal, por parte de los estudiantes, y dado que los conflictos son inevitables, el aprendizaje de las habilidades para resolver estos conflictos es tan esencial para el éxito a largo plazo de los jóvenes, como puede serlo el aprendizaje de cualquier otra materia.

⁶³ El *aprendizaje cooperativo* es un enfoque de enseñanza en el cual se procura utilizar al máximo actividades en las cuales es necesaria la ayuda entre estudiantes, ya sea en pares o grupos pequeños, dentro de un contexto enseñanza-aprendizaje. El aprendizaje cooperativo se basa en que cada estudiante intenta mejorar su aprendizaje y resultados, pero también los de sus compañeros.

Finalmente, la resolución de conflictos en el ámbito escolar, y concretamente la mediación, vio reconocida su importancia con la fundación en 1984 del *NAME* (*National Association for Mediation in Education*), cuando un grupo de educadores y mediadores comunitarios decidieron compartir sus experiencias con los programas de resolución de conflictos escolares: antes de la creación de esta asociación, había seis programas de resolución de conflictos en la escuela en todos los EEUU, pasando su número, en el año 2003, a más de 200 programas.

En el año 1995, NAME se fusionó con el NIDR (National Institute for Dispute Resolution) y se convirtió en el CREnet (Conflict Resolution Education Network) que vino a redefinir los objetivos de la anterior organización, más allá de la mediación escolar, interpretando de una forma más amplia la resolución de conflictos escolares.

Se ha constatado en numerosos estudios que al poner en marcha estos programas que el número de conflictos y el tiempo dedicado a resolverlos en el aula disminuye; que se reduce la intervención de un adulto, que es sustituida por alumnos/as mediadores o por las mismas partes en conflicto; que aumentan las actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos y la capacidad de resolverlos pacíficamente; que mejoran las habilidades comunicativas; y que se reduce en gran medida e número de expulsiones del centro escolar.

Posteriormente, la corriente de resolución de conflictos se fue extendiendo por todo el mundo, destacando las experiencias de Ulster, Nueva Zelanda, Canadá, Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina⁶⁴...

En nuestro país⁶⁵, se comienza a utilizar alrededor del año 1993, siendo los precursores el País Vasco y Cataluña. En Madrid, empezó un año más tarde; su puesta en marcha significó un avance importante, ya que a él se incorporaron un grupo importante de centros dentro de un proyecto institucional más amplio, que pretendía no solo aportar formación sobre el tema de la mediación, sino también iniciar un proyecto de innovación educativa en dichos centros.

⁶⁴ ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, RAMÓN. *La mediación escolar en España. Historia y proceso*, Ponencia realizada en el I Congreso Internacional de Mediación, celebrado en las Palmas de Gran Canaria, en marzo de 2003.

⁶⁵ TORREGO, JUAN CARLOS. *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Madrid: Narcea, 2007, p. 14

Esto significó elaborar un cuidadoso proceso de creación de condiciones y de mantenimiento de las mismas, selección de centros con interés inicial sobre el tema, formación de coordinadores y de miembros del equipo de mediación, información a la comunidad educativa sobre la relevancia del tema, atención a los aspectos organizativos que implica la puesta en marcha de un proyecto de estas características, etc.

Todo ello se hizo con la finalidad de que el proyecto fuera percibido como una ayuda real para el conjunto de la comunidad educativa y que pudiera desarrollarse todo el potencial educativo que posee.

También destacar las experiencias realizadas en Canarias. Además de la gran oferta de formación que sobre mediación escolar se ofrece desde las universidades y los centros de formación independientes.

En conjunto, podríamos decir que la mediación escolar es una realidad que se manifiesta en la filosofía educativa actual a través de programas para la educación en valores y de convivencia en la escuela. Proceso acorde con el cambio del paradigma social, en donde el alumno debe empezar a tomar el control de su vida.

2.1.2 El conflicto en el ámbito escolar

Concebir el conflicto como un hecho negativo implica renunciar a una estrategia con gran potencial en el ámbito de la educación. Por otra parte, identificar el conflicto con los problemas de indisciplina que se dan en los centros docentes es incurrir en una asociación errónea e injusta. Si superamos estas ideas largamente arraigadas, estaremos dando el primer paso para implantar un plan de convivencia con el que añadir la prevención y la cohesión social al tradicional régimen de sanciones.

Por ello, debemos ser conscientes de que el conflicto escolar ha existido siempre en nuestra sociedad desde el inicio de esta institución. Por lo tanto, no resulta en modo alguno exagerado afirmar que necesitamos el conflicto para progresar. Es necesario que aparezcan desacuerdos y diversidad de opiniones para que el diálogo pueda orientarse de verdad en una dirección constructiva. Ya que como señala Alzate Sáez de Heredia el conflicto “Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, ayuda a

establecer las identidades tanto personales como grupales. Asimismo, en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás”⁶⁶. Por ello, se pueden derivar de éste valores positivos en la medida que se gestione y resuelva de modo satisfactorio para las partes.

De ahí que los conflictos no siempre sean acontecimientos indeseables, ni necesariamente destructivos, sino también una fuente de oportunidad al desarrollo personal, a la mejora de la convivencia y a la optimización institucional.

En los centros escolares, como no podía ser de otra forma, se dan numerosas situaciones conflictivas entre las personas y grupos de personas que en ellos conviven durante alguna parte de su tiempo. A su vez, la escuela se encuentra impregnada de la estructura social que le rodea, siendo especialmente sensible a los cambios que experimentan otros entornos de socialización de los que participan sus miembros, las familias y grupos domésticos, los barrios, y otros más lejanos como diversas instituciones públicas, políticas sociales y educativas, medios de comunicación.

Debemos ser conscientes de la transformación de la sociedad, de una sociedad cerrada, autoritaria, tradicional y agrícola se ha pasado a una sociedad más abierta, más libre, más democrática y sobre todo una sociedad industrial. Ésta última se caracteriza no por la producción meramente nacional, sino por las grandes empresas multinacionales que dictan las reglas del mercado.

En esta realidad la familia ha sufrido una profunda transformación y ha evolucionado desde una familia patriarcal, a familias reducidas de tipo nuclear o monoparental. Además en multitud de ocasiones, una familia cada vez más desestructurada, los hijos/as no tienen la atención afectiva y primaria que necesitan en una fase evolutiva importante, ya que ambos padres trabajan y en ocasiones los abuelos asumen un papel de protagonistas del crecimiento emocional-cognitivo de los hijos.

⁶⁶ ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, RAMÓN, *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, Bilbao: Universidad del País Vasco, 1998, p.16

Esta transformación de la sociedad, como es de esperar, se ve reflejada en la escuela. Aunque hemos llegado a un bienestar económico superior al del pasado, tal vez hemos sufrido carencias de tipo emocional. La sociedad de consumo nos ha hecho mucho más competitivos, y eso ha supuesto un mayor desgaste emocional. Vivimos compitiendo en todos los campos, laboral, escolar, etc. Es decir protagonizamos una lucha por la consecución de una comodidad y un estatus.

También se han experimentado cambios en la didáctica de la forma de enseñar, se ha pasado de una metodología tradicional más autoritaria a otra metodología moderna con los últimos avances de la ciencia psicopedagógica; metodologías educativas conductistas, cooperativas, grupos reducidos en clase... aunque también debemos ser conscientes y plantearnos si los continuos cambios ministeriales con sus respectivas reformas, en lo referente a la educación obligatoria, pueden afectar a la desorientación del cuerpo de docentes.

Con todo ello, en la actualidad la escuela asume el papel educativo sustitutivo de la familia, aunque no teniendo todos los medios e instrumentos adecuados. Aún así, la misión de la escuela no es reproducir la sociedad del momento, individualista, competitiva y superficial, sino poner a disposición de los chicos y chicas las herramientas necesarias para transformarla. Promoviendo una formación integral de todas las personas que entiende que la calidad y la excelencia no provienen de la mera acumulación de saberes, sino de la búsqueda incesante de sentido a nuestra trayectoria humana.

De manera que en todo este panorama, la Catedrática de Psicología de la Educación y Directora de los Programas de la Educación para la tolerancia y prevención de la violencia María José Díez Aguado opina “que la violencia entre escolares no ha aumentado, pero existe una mayor sensibilidad hacia el tema y se condena de una forma más manifiesta”. Esta opinión es compartida por el Catedrático de Psicología de la Universidad de Deusto, Javier Elzo para quien “la violencia juvenil no es ahora mayor que en épocas anteriores, sino que existe más sensibilidad ante los hechos violentos”.⁶⁷

⁶⁷ Véase la opinión sobre multitud de cuestiones sobre la violencia en: <http://cyberpediatria.com/violenciaescolar/viol5.pdf>

A su vez especialistas como Ovejero, Beltrán, Martínez – Otero, etc. reconocen la pluricausalidad del fenómeno y destacan una combinación de factores internos y externos al ámbito escolar entre los que señalamos los siguientes⁶⁸:

- *Aumento de la escolarización en la enseñanza.* Siendo un logro de la mayoría de los países la extensión de la escolaridad obligatoria conlleva a un número mayor de alumnos insatisfechos, desmotivados e indisciplinados.
- *Incremento del alumnado por aula y por escuela.* Relacionado con el factor anterior, se produce un aumento progresivo de la matrícula en las escuelas, no comportándose de igual forma el aumento de instalaciones y la infraestructura necesaria. Se observan aulas en las que el ambiente físico influye negativamente en el ambiente psicológico por el hacinamiento en las aulas, falta de espacios para actividades de receso, y deportivas, etc.
- Los maestros perciben una *disminución gradual de su autoridad frente a los alumnos* y mantienen relaciones tradicionales de superior – subordinado con la aplicación de controles rígidos sobre la conducta de sus alumnos.
- *Menor disposición al acatamiento de ciertas normas, límites y reglas* provocando situación de indisciplina por parte de los alumnos.
- *Normalización de la violencia en el entorno* los estudiantes “filtran” dicha violencia estructural presente en el conjunto de nuestra sociedad que cada vez más presenta modelos violentos que los estudiantes ven y aprenden en su propia familia y en su más inmediato entorno sociocomunitario. La violencia está omnipresente en los medios de comunicación social a la que los alumnos están expuestos durante muchas horas diarias
- *Impartir una educación meramente académica* es el hecho de que los centros educativos se han mantenido casi siempre al margen de las dimensiones no académicas de la educación (desarrollo moral, integración social, etc.), al haber olvidado los procesos interpersonales implícitos en la convivencia diaria, se encuentran ahora con graves dificultades para articular una respuesta educativa ante el comportamiento antisocial o, simplemente, los problemas de convivencia en general.

⁶⁸ IBARRA MUSTELIER, LOURDES. *Los conflictos escolares: un problema de todos. Psicología online central* http://www.psicologia-nline.com/articulos/2007/conflictos_escolares.shtml (30-06-2011)

Pero como dice la especialista M^a Carmen Boqué, las explicaciones que generalmente se buscan a las conductas inapropiadas que se detectan dentro de una escuela, suelen ir desde razones médicas (hiperactividad), hasta las culturales (inmigración), pasando por las sociológicas (pobreza, desestructuración familiar) o psicológicas (trastornos diversos). El hecho de colgarle una etiqueta a los problemas no debería tranquilizar a la escuela y mucho menos eximirla de plantear soluciones educativas, porque éste es su verdadero campo de acción.⁶⁹

La realidad es que los centros educativos concentran una franja de población en una edad crítica, en lo que respecta a la formación de identidades y marcos de pertenencia. Alumnos y alumnas son personas en evolución constante que han de cuestionarse a sí mismas y a los demás, mientras procuran superar la gran cantidad de tareas que les acercan a la edad adulta. Además de que los conflictos del entorno siempre entran en el centro y en el aula. Las escuelas no son, ni han de ser, fortalezas aisladas de la realidad de la cual forman parte.

El centro escolar es un marco en el que las relaciones personales pueden llegar a ser emocional y afectivamente muy complejas. Sus efectos se plasman, a su vez, en:

- a) conflictos de relación entre el alumnado, y entre éstos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia...)
- b) conflictos de rendimiento (pasividad, apatía, parasitismo)
- c) conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad...)
- d) conflictos de identidad (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos o el mobiliario).

En cualquier caso se debe creer que existen soluciones y a su vez, estar convencidos de que es la educación la baza más importante para erradicar los comportamientos violentos. Partimos de la hipótesis de que la violencia se aprende y la educación debe ser un elemento compensador y factor indispensable para erradicar las relaciones violentas.

⁶⁹ BOQUÉ TORREMORELL, M^a CARMEN, *La comunidad educativa y la red de mediación en el centro: Más allá de la resolución de conflictos* <http://blog.educastur.es/semiariossc/2007/06/07/la-comunidad-educativa-y-la-red-de-mediacion-en-el-centro/> (30-06-2011)

De aquí la importancia de educar para la convivencia dando por sentado que el espacio relacional será más rico cuanto más diverso y, consiguientemente, más conflictivo. No se trata, por tanto, de huir de los conflictos ni de eliminarlos por la fuerza, más bien al contrario, precisamos de estrategias constructivas para afrontarlos que nos permitan sacarles provecho y la mediación es una de ellas.

Así en las tres últimas décadas han proliferado en el ámbito educativo diferentes proyectos para procurar resolver los conflictos de índole personal en los colegios con un doble objetivo: sensibilizar y formar a la comunidad educativa en formas pacíficas de afrontar las disputas; y contribuir a la mejora del clima escolar. Muchos de estos programas se basan en la mediación como método alternativo para resolver las disputas.

Debemos ser conscientes de que detectar para prevenir sería una de las soluciones más factibles y realistas de la violencia escolar. Sería importante que los docentes se aproximaran con una adecuada formación a la mediación que les dotara de las habilidades para transmitir y desarrollar una eficaz resolución de los conflictos escolares.

2.1.3 Legislación sobre mediación escolar

Es necesario hacer un acercamiento a la legislación existente en este tema. Por ello, debemos decir que legislación específica en el ámbito de la mediación es apenas inexistente.

En España, destacar la Comunidad Autónoma de Castilla y León con la promulgación de una *Orden*⁷⁰ en el año 2005 y la Comunidad de Canarias⁷¹ en el año 2001 y una *Resolución*⁷², en el 2002.

⁷⁰ ORDEN EDU/52/2005 de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León. *B.O.C. y L.* – N.º 20 (31 de enero de 2005)

⁷¹ Orden de 11 de junio de 2001, por la que se regula el procedimiento conciliado para la resolución de conflictos de convivencia, previsto en el Decreto 292/1995, de 3 de octubre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. *BOC* N.º 78 (25 de junio 2001) pp. 8046-8208

⁷² Resolución de 13 de mayo de 2002, por la que se convocan dos cursos denominados «Convivencia y gestión de conflictos en el ámbito educativo: la mediación como propuesta alternativa», dirigidos al profesorado de la Comunidad Autónoma de Canarias, con destino en los centros docentes públicos de las islas de Gran Canaria y Tenerife. *BOC* N.º 71 (31 de mayo de 2002) pp. 8511-8515

Aunque debemos a su vez ser conscientes de que el interés por la convivencia en los centros docentes ha trascendido desde la comunidad educativa hasta plantear su tratamiento en instituciones como el Senado o el Defensor del Pueblo, que han elaborado diversos documentos sobre el tema destacando, de entre ellos, el Informe sobre Violencia Escolar elaborado por el Defensor del Pueblo en colaboración con UNICEF, y llevado a cabo, a raíz de la petición de la Comisión Mixta Congreso-Senado del Parlamento español a la Oficina del Defensor.

Así mismo, por iniciativa del Consejo de Europa, jóvenes de diferentes países europeos han elaborado los *Estatutos Europeos para los Centros Educativos Democráticos sin Violencia*, basados en los valores y principios fundamentales compartidos por todos los europeos, en concreto aquellos valores y principios incluidos en la *Convención del Consejo de Europa para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales*. En ellos, se recomienda que “los centros educativos de toda Europa consideren estos Estatutos como modelo fundamental para promover la consecución de una educación democrática sin violencia”. Además establece que “en un centro educativo democrático, los conflictos son resueltos en estrecha colaboración con todos los miembros de la comunidad educativa, de una manera constructiva y sin violencia. Todo centro educativo debe tener personal y alumnos preparados para prevenir y solventar los conflictos a través de actuaciones de mediación y consenso”.

Destacar en el panorama nacional que aunque no hay una alusión expresa en la normativa reguladora de la medición escolar, si se establece en la *Ley Orgánica de Educación, de 2006*, la necesidad de que los profesores instruyan a los alumnos/as en todas las etapas educativas en prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos, y en lo que respecta a la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, establece en su artículo 1 (Letra ñ), “la formación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos y no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”, de manera que se plantea una prevención de la violencia de género a través de esta formación.

Cabe destacar a su vez que en Argentina, nación más avanzada en esta temática, si se han promulgado algunas leyes⁷³ en esta materia.

El conocimiento de toda esta normativa es interesante y necesario, ya que ofrece pautas prácticas que pueden servirnos de orientación en nuestros centros, en el caso de intentar iniciar el proceso de Mediación Escolar.

2.1.4 Objetivos de la mediación escolar

Como sabemos los conflictos presentes en la institución escolar pueden ser muy variados, y de características muy diversas. De manera que como planteamos anteriormente, ante los mismos surge la mediación escolar como sistema alternativo de resolución de conflictos a través de una intervención no forzada de una tercera persona imparcial, que ayuda a los miembros de la comunidad educativa (padres, madres, alumnos/as, profesores/as...) a resolver sus conflictos o transformarlos por si mismos.

De tal manera que en la base de la mayoría de programas para la mejora de la convivencia, gestión de conflictos, educación por la paz, competencia social, inteligencia emocional, ayuda entre compañeros y muchos otros, se contempla la mediación. Ello se debe a que la mediación aglutina actitudes, conocimientos y habilidades que permiten poner en práctica, de forma perceptible para todo el mundo, los principios de convivencia pacífica.

Por ello, los principales objetivos de los programas de mediación escolar podemos decir que se centran en los siguientes aspectos:

1. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
2. Abordar los aspectos negativos y destructivos del conflicto, y transformarlos al eliminar la violencia que generalmente producen.
3. Convertir las soluciones conflictivas que se viven diariamente en la clase en oportunidades de aprendizaje

⁷³ LEY N° 4711. CREACIÓN DEL PLAN PROVINCIAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR. Provincia del Chaco, Argentina; y LEY CREACIÓN DEL PROGRAMA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN ESCOLAR. Misiones, Argentina.

4. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
5. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
6. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
7. Desarrollar el “currículo oculto” del proceso educativo, donde se contemplan principios, actitudes, valores y normas para realizar con los alumnos/as en el propio aula.
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.
9. Promover más relaciones horizontales entre los miembros de la comunidad escolar: padres y madres, alumnado, profesorado y personal no docente.
10. Facilitar a maestros/as y profesores/as unos contenidos que sirvan para trabajar el apartado de actitudes, valores y normas.
11. Mejorar las relaciones entre discentes y docentes.
12. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
13. Promover el respeto y celebración de la diversidad de personas que integran la comunidad educativa.
14. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
15. Fomentar la expresión de la participación y activación ciudadana e incitar a ella.

En definitiva la creación y mantenimiento de un entorno educativo en donde todas y cada una de las personas que lo conforman se sientan física y psicológicamente libres de amenazas y peligros, y donde puedan encontrar oportunidades para trabajar y aprender con los demás colaborando en el progreso de todos.

2.1.5 Modelos y programas de mediación escolar

A partir de los anteriormente citados objetivos se asentaría la mediación escolar, que puede desplegarse a través de distintos modelos de intervención. Se pueden distinguir, básicamente, dos grandes modelos: la mediación externa y la mediación interna:

- **Mediación externa** al centro de enseñanza: se produce cuando una persona ajena al centro escolar y entrenada en Mediación y Resolución de Conflictos, ayuda a las partes a trabajar sus diferencias, pudiendo llegar a un acuerdo o no.

La estrategia funciona así: una vez identificado el conflicto, generalmente de trascendencia institucional, la dirección del centro educativo convoca a los expertos; de tratarse de un centro de gestión privada, éste podrá optar por contratar los servicios de cualquier centro de mediación de la misma naturaleza. El mediador o equipo pertinente se acercará al centro, interiorizará a fondo del conflicto e intentará arribar a un acuerdo con las partes. Finalizado este trámite, que puede durar horas, días o meses, y más allá de haber llegado o no a un acuerdo, los/as especialistas externos se retirarán de la institución, elaborando el informe de rutina con detalle de sus actuaciones, cuidando de no violar el deber de confidencialidad. Esta alternativa presenta como *ventaja*, a los efectos de la neutralidad e imparcialidad, el no conocer previamente la institución, ni a las personas mediadas; esto mismo, sin embargo, también podría considerarse como un *inconveniente*.

- **La mediación interna** o dentro del centro, en cambio, opera cuando actores de la comunidad educativa (alumnos, profesores, autoridades...) entrenados en mediación y resolución de conflictos, ayudan a que personas de la institución escolar, que voluntariamente lo deseen, puedan trabajar para resolver las diferencias que los alejan. Dentro de este tipo de mediación, se pueden destacar cuatro programas:

- *Mediación en el aula*. Consiste en educar, desde el mismo aula, en valores pacíficos como justicia, tolerancia, respeto, solidaridad etc. y enseñar técnicas de gestión de conflictos, ya que los mismos forman parte de nuestra vida cotidiana y también de la escolar. Estos programas pueden ser llevados a cabo por el propio docente.

- *Mediación entre pares o dimensión horizontal.* También llamada “mediación paritaria o entre iguales”.
- *Mediación con un mediador adulto o de dimensión vertical.* El adulto pertenece a la institución, pudiendo ser o no docente. Se llama “vertical” porque la persona mediadora que interviene pertenece a un nivel distinto (generalmente superior) en el organigrama institucional. Es de suma utilidad para trabajar los conflictos de los más pequeños. En todo caso, el adulto/docente deberá “despojarse” transitoriamente de esa condición para poder desempeñar con éxito este otro nuevo y, por supuesto, comunicárselo claramente a las partes. De no ocurrir esto, es muy probable que las personas mediadas confundan al mediador con alguien que goza de cierta autoridad en la escuela, que no corresponde con la del conductor de este proceso.
- *Mediación global, integral, cruzada o “mix”.* Es el modelo más completo, ya que estaría en condición de participar en él cualquier persona de la comunidad educativa, como alumnos, familiares, docentes, no docentes, directivos... Esto no quiere decir que sea fácil de llevar a cabo, ya que se tendrá que estar muy atento a cada caso en particular.

Con respecto a los modelos tradicionales de mediación, anteriormente desarrollados en el primer capítulo, sabemos que no tienen porqué considerarse incompatibles sino complementarios, ya que todos consiguen eficaces resultados. Concretamente en la práctica de la mediación educativa, aspectos de todos los modelos tienen cabida ya que las herramientas teóricas son de gran ayuda al suponen una importante referencia, que debe ser enriquecida con su puesta en práctica.

Personalmente me decantaría por la implantación del *modelo transformativo*, ya que supone ir más a allá del acuerdo propiamente dicho, sino que, en realidad, lo que pretende es desarrollar el potencial de cambio individual de cada una de las personas sujetas a mediación, al hacer posible que éstas puedan descubrir por sí mismas sus habilidades. Lo que busca es fomentar el crecimiento personal en las relaciones humanas y promover la revalorización y el reconocimiento de cada una de las partes. Se busca la revalorización con respecto a sus propios recursos y con respecto a las

decisiones utilizando metas, alternativas, habilidades, etc. de cada uno de ellos. Se trataría de progresar y ser más flexibles y sensibles a la situación del otro.

De tal manera que a través del procedimiento de mediación educativa se conseguiría que las partes aprendan de tal modo que puedan trasladar sus experiencias a situaciones diferentes de su vida, disponiendo así de más capacidad y mejor disposición para relacionarse con los demás de un modo menos defensivo, más empático, tolerante e igualitario. Es decir, supone un cambio social más humanizador. Logrando de esta manera una transformación a nivel individual íntimo y personal.

Por ello es el modelo idóneo para la mediación educativa, porque se conciben los conflictos o problemas no como amenazas, sino como verdaderas oportunidades para que las partes puedan crecer, desarrollarse como individuos, transformarse moralmente y progresar.

Mediante la utilización de este modelo en educación se pretende no sólo que las situaciones en el entorno educativo cambien, sino que el aprendizaje se extienda a otros ámbitos de desarrollo personal y social, que se interiorice como actitud y comportamiento a lo largo de su vida.

2.1.6 Violencia y mediación⁷⁴

Educar para la paz y la convivencia supone educar para detectar la violencia en las acciones de los demás y en las propias, y tratar de erradicar estas conductas violentas.

Aunque es difícil definir la violencia, una que a mi parece muy adecuada para esta situación que estamos tratando es la acuñada por Vinyamata⁷⁵ «violencia es todo aquello que pueda representar o significar perjuicio, producir por efecto o defecto un mal a otro, a uno mismo o al entorno; ya sea realizado o llevado a cabo de manera consciente o inconscientemente (...) Para perjudicar a otro ya sabemos que no es necesario actuar, en

⁷⁴ BINABURO ITURBIDE, J.A. y MUÑOZ MAYA, BEATRIZ, *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*, Barcelona: Ceac, 2007. pp. 144 -146

⁷⁵ VINYAMATA, EDUARD, *Conflictología*, Barcelona: Ariel, 2001. p 17

ocasiones se consiguen iguales o superiores resultados dejando de actuar, ocultando información, negando el auxilio o la solidaridad, mintiendo, huyendo o adoptando una actitud pasiva”.

Educar para la paz y la convivencia no es educar para erradicar el conflicto. Es imposible erradicarlo, el conflicto es un fenómeno universal, inherente al ser humano y no ha de ser visto como algo negativo. Gracias a los conflictos las sociedades progresan y se consiguen mejoras para los seres humanos; lo que sí es negativo es la violencia con la que se afrontan los conflictos. Educar para la paz y la convivencia es educar para la gestión alternativa del conflicto, es educar para desarrollar las habilidades necesarias que permitan tratar los conflictos de forma no violenta.

Es de vital importancia analizar y diagnosticar cuál es la situación de convivencia en los centros escolares y su entorno para proponer el tratamiento adecuado y eficaz. Del correcto diagnóstico dependerá el éxito de las soluciones planteadas.

Siguiendo a Galtung, uno de los más importantes autores e investigadores en el campo de la paz a escala mundial, se pueden diagnosticar los conflictos analizando la presencia o ausencia de tres tipos de violencia que establece de la siguiente manera⁷⁶:

- *Violencia directa.* Es aquella que se refiere a la agresión física o verbal, al daño físico o psicológico. Es directa porque es consecuencia de la acción visible de un autor sobre un receptor. En los centros escolares nos encontramos con violencia directa en múltiples formas, tales como interrupción, problemas de disciplina, violación de las normas de convivencia, maltrato entre iguales, vandalismo y daños materiales, violencia física, acoso sexual... Esta violencia directa necesita ser tratada mediante programas de mediación.
- *Violencia estructural.* Es el tipo de violencia que ejercen las estructuras en un sistema en conflicto, como el entorno físico, las condiciones de vida, los ordenamientos jurídicos, los sistemas políticos y económicos. Fomenta y permite la violencia directa. En los centros escolares también se produce violencia estructural. Aunque los sistemas educativos contemplan medidas y

⁷⁶GALTUNG, J. *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*, Bilbao: Gernika Gogoratuz, 1998.

estructuras para democratizar los centros, sigue existiendo una desigualdad de poder entre alumnado, personal no docente, profesorado en general, equipo directivo y administración, por falta de funcionamiento efectivo y real de todos los órganos democráticos de gestión de los centros. Esta desigualdad de poder genera una estructura jerárquica que supone una gran paradoja, ya que es imposible educar para la democracia sin educar en democracia y estructuras democráticas. Esta violencia estructural, exige programas de resolución de la misma.

- *Violencia cultural.* Está constituida por el conjunto de valores, creencias, ideologías y enseñanzas que promueven y justifican la violencia estructural y la violencia directa, como por ejemplo, el contenido xenófobo de un libro de texto, o la educación homofóbica de unos padres para con sus hijos. La violencia que se da en los centros de enseñanza está sustentada en una cultura que valora y justifica la opresión, el dominio el más fuerte y violento, el maltrato, el machismo, etc. Son múltiples las acciones y expresiones del lenguaje cotidiano que justifican esta violencia: “quien golpea primero, golpea dos veces”... En esta violencia cultural es socializado el alumnado fuera de las aulas; pero no se puede olvidar que los patrones de comportamiento asimilados a partir de otros agentes educativos se reproducen en la escuela; este tipo de violencia, exige programas de reconciliación.

Es importante y necesario tratar los tres tipos de violencia, y no sólo la directa, para alcanzar una paz positiva. La paz negativa podría definirse como la ausencia de violencia directa, pero aún sin existir violencia física directa puede existir violencia estructural y violencia cultural, que son el magma de donde surgirá la violencia directa. No se puede decir que se haya conseguido la paz cuando existe ausencia de violencia directa, por tanto. Por ello, se debe conseguir la paz positiva, que es la ausencia de las tres violencias, y el desarrollo personal y social.

Esto supone que los programas de mediación, para que no sean insuficientes y fracasen, deben ir acompañados de programas más globales o integrales de convivencia. Que traten los tres tipos de violencia para tratar de convertir a la escuela en el motor de cambio de una sociedad que educa en la insolidaridad, la competencia y la agresividad,

hacia una sociedad que promueve los valores de la solidaridad, el diálogo, etc. es decir, que pretenden una construcción de la ciudadanía crítica, responsable y solidaria.

2.1.7 Ventajas e inconvenientes de la mediación escolar

La mediación presenta una serie de *ventajas*, sobre todo cuando los casos a mediar no son muy graves, y pueden ser las personas mediadoras compañeros de clase:

- Se crea un ambiente más agradable y productivo en el centro.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Se reduce la intervención de los adultos que es sustituida por los alumnos/as mediadores/as
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Desarrolla la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye al desarrollo de la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades de comunicación. Los discentes aprenden que, de forma pacífica y mediante el diálogo, se pueden resolver los problemas.
- Contribuye a mejorar las relaciones orientándolas hacia un acercamiento entre las partes.
- Favorece la autorregulación personal a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Se reduce en gran medida el número de sanciones y expulsiones.
- Se trabajan valores como la participación, el respeto, la comunicación.
- Los/as chicos/as pueden reflexionar sobre su conducta, observar sus emociones y las de los otros.
- Contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y sumisión entre ellos/as, tan perjudiciales en todas las etapas de la vida.

No es todo positivo, sino que hay ciertos *inconvenientes* para la aplicación de la misma, como es en casos de agresiones graves, ya que en ocasiones no resulta suficiente; el personal docente deberá implicarse activamente, y si como hemos repetido varias veces está formado en el tema, su actuación será más efectiva. E incluso en el caso de que el episodio dé lugar a un delito o falta, la responsabilidad ha de ser vertida, entonces, de forma obligatoria ante los órganos judiciales.

En ocasiones su utilización puede no ser la más adecuada, ya que en el proceso de mediación deben partir las dos partes de una situación igualitaria, y en caso de violencia grave, no sería así. En estos determinados y específicos casos las personas mediadoras, después de analizar la situación, deberán ser las que decidan si el procedimiento puede llevarse a cabo, primando ante todo la integridad de las partes.

Por ello la mediación tiene sus límites. En general, se aconseja a cada centro que mantenga sus propias estrategias de gestión de conflictos hasta que no vaya ganando confianza en la mediación y le pueda ceder cada vez más y más terreno. Hay dos criterios que parecen obvios a la hora de desaconsejar una mediación: aquellos conflictos, como ya hemos señalado, que constituyan un delito o falta, y las problemáticas que, en verdad, requieren un tratamiento terapéutico. Perfilando un poco más estos límites, es justo reconocer que cuando un conflicto se repite reiteradamente, quizás se necesite una intervención más generalizada que lleve al establecimiento de una norma aplicable a todo el mundo.

Además hay que reconocer que todavía no existen estudios exhaustivos, en nuestro país, que evidencien los resultados de la mediación escolar de manera realmente palpable. Por el momento, el único dato cuantitativo a constatar se refiere a la progresión geométrica con que los programas de mediación se extienden en los centros de infantil, primaria y secundaria, lo mismo de titularidad pública que privada. Si a este resultado añadimos la permanencia del servicio de mediación a lo largo de los años, a pesar de los cambios en el profesorado inicialmente formado como mediador y de la necesaria renovación del alumnado tras su previsible salida del centro, seguramente podremos aventurar conclusiones positivas.

Por un lado, las herramientas que proporciona la mediación escolar contribuyen a fijar competencias básicas para la convivencia pacífica dentro y fuera del centro. Por el otro, la mediación abre un camino de renovación posible para cada comunidad educativa, siempre respetuoso con las buenas prácticas y el conjunto de personas que pasan por la escuela.

Personalmente considero sobre el apoyo de las ideas y razones que he venido exponiendo anteriormente, que la mediación es un recurso muy favorable dentro del sistema educativo, ya que fomenta valores positivos, en consonancia con el proyecto educativo. Por lo que su incorporación paulatina en los centros sería muy beneficiosa y enriquecedora para toda la comunidad educativa.

2.2 Mediación en el ámbito de los estudios superiores

Llegados a este punto, debemos ser conscientes de que las referencias sobre experiencias mediadoras en el ámbito de la educación son muchas, pero básicamente en su totalidad se restringen al desarrollo en el ámbito de la educación obligatoria.

Por ello, se deberían potenciar las experiencias existentes en intervenciones en mediación para la resolución de conflictos en contextos universitarios y de educación superior. Ya que se trata de una comunidad educativa que se caracteriza por la complejidad y la multitud de relaciones entre los numerosos miembros que la componen, y en ocasiones, a la impersonalidad en el trato entre estos integrantes; de manera que estas características la convierten en un ámbito en el que se desarrollan multitud de conflictos que podrían ser tratados, a mi juicio desde la mediación con notables beneficios para todos los componentes de la misma, además de para la efectividad del funcionamiento de la institución en general.

Debemos por tanto mencionar la aportación que realiza el autor Carlos María Alcover de la Hera⁷⁷ ya que desarrolla la posibilidad de que la mediación en este ámbito a través

⁷⁷ ALCOVER DE LA HERA, CARLOS M^a. “Alternativas de mediación en contextos universitarios: una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través de la figura del defensor universitario” en GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, NICOLÁS (director); SANZ

de la figura del Defensor Universitario. Debemos a su vez, hacer alusión al panorama presente en la Universidad de Salamanca que dispone de un *Reglamento del Defensor del Universitario de la Universidad de Salamanca*, dónde se especifica que dispone de la función de mediación.

La figura del Defensor Universitario se presenta en el nivel de la educación superior como “una persona independiente y neutral a la que los estudiantes, personal docente y/o el personal de administración y servicios pueden acudir de manera informal y confidencial para ayudarle con sus quejas sobre la universidad y su comunidad universitaria. El defensor universitario tiene como objetivo académico resolver los problemas de manera informal, por ejemplo a través de la mediación. Otra tarea importante para el defensor universitario es identificar los problemas estructurales o de abusos dentro de la universidad. En su caso, él o ella pueden hacer recomendaciones a las autoridades responsables y a las personas con el fin de evitar problemas o mejorar la situación existente. El defensor universitario es funcionalmente independiente de la organización y de la estructura de gestión, y tiene acceso a cualquier persona en la organización; no pueden actuar como defensores de las personas o de un grupo especial de ellas, sino abogar por la equidad y la justicia dentro de la organización”.⁷⁸

Basándonos en lo establecido en *La Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades* que refleja que “Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía” y según *Los Estatutos de la Universidad de Salamanca* desarrollan el anterior precepto legal en sus artículos 176 y 177, que definen al Defensor del

HERMIDA, ÁGATA M^a; ORTIZ PRADILLO, JUAN CARLOS (coordinadores): *Mediación: un método de conflictos: estudio interdisciplinar*. Majadahonda (Madrid) : Colex, 2010 pp. 267-288

⁷⁸ Para la European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) red informal creada en 2003 por la UE para ombudsperson académicos o cualquier persona interesada en este tipo de funciones (http://www.english.uva.nl/enohe/enohe_network.cfm)

Universitario como “*el órgano encargado de velar por el respeto de los derechos y las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria*”.

De manera que se le otorga a esta figura de Defensor Universitario un papel con dos importantes implicaciones dentro de esta institución, actuar en pro de la garantía de la posición no sólo del alumnado, sino de todos los miembros de la comunidad universitaria como instrumento oficializado de resolución no jurisdiccional de conflictos; y además actuar con el objetivo de mejorar la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

A grandes rasgos a defensor universitario se le atribuyen los siguientes objetivos: 1) la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, 2) la contribución al proceso de garantía de la calidad y el énfasis en la dimensión humana de dicho proceso, 3) la actuación en mediaciones o conciliaciones cuando sea requerido para ello por las partes implicadas, con objeto de solucionar los desacuerdos y enfrentamientos surgidos entre las mismas⁷⁹

Debemos ser conscientes de que los contextos universitarios se caracterizan por una elevada complejidad, que tiene su origen tanto en la gran diversidad de actividades y funciones encomendadas, como en las características y las relaciones de los diferentes colectivos o sectores que la componen. Las comunidades universitarias se componen básicamente de tres sectores: estudiantes, Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal de Administración y Servicios (PAS), sin olvidar las relaciones que estos establecen con el exterior. Internamente, la interdependencia existente entre los miembros de los tres sectores de la comunidad universitaria trae consigo una permanente interacción entre ellos. Es decir, una realidad muy compleja caracterizada por su apertura y por el continuo y elevado número de interacciones y relaciones, la existencia de diferencias o conflictos de intereses, disfunciones e incluso errores, que deben ser entendidos como un componente inevitable como potencialmente positivo y funcional.

⁷⁹ Art. 10.8 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Salamanca.

De esta manera los defensores universitarios habrían encontrado la utilidad de la mediación como herramienta para afrontar y tratar de resolver los múltiples conflictos entre los miembros de la comunidad universitaria.

Es por ello que las características de la mediación la convierten en una de las herramientas más útiles en su trabajo cotidiano, ya que la ausencia de poder ejecutivo propia de su figura le otorga fundamentalmente un papel de facilitador en la búsqueda de soluciones por las partes implicadas, sirviendo de ayuda a las partes a reunir y compartir más información de manera que les permita superar sus malentendidos o sus diferencias.⁸⁰ Así todos los miembros de la Comunidad Universitaria involucrados en un conflicto sobre un tema universitario, con otros miembros o con la Administración universitaria, podrán acudir al Defensor del Universitario, estando de acuerdo en ello todas las partes, solicitando su mediación a efectos de solucionar el problema.⁸¹

De esta manera el Defensor del Universitario intentará durante el procedimiento de mediación la avenencia de las partes, moderando el debate, concediendo cuantas intervenciones considere pertinentes, solicitando las necesarias aclaraciones y realizando propuestas de acercamiento de posturas. Garantizará, en todo caso, el derecho de audiencia de los personados, así como el principio de igualdad y contradicción, sin que se produzca indefensión.⁸²

Por todo esto, podemos decir que la mediación como estrategia para resolver conflictos en ámbitos universitarios y llevada a cabo por la figura del Defensor Universitario puede incrementar su eficacia, incrementando los beneficios y las ventajas demostrados por la medición sobre los procesos de confrontación y adversariales; pretendiendo proveer las bases para que las partes implicadas se sientan protagonistas tanto del proceso seguido como de los resultados obtenidos, aumentando asimismo su nivel de participación en los procesos de toma de decisiones.

⁸⁰ Art. 3 del Reglamento del Defensor universitario de la Universidad de Salamanca que establece 1. El Defensor del Universitario carece de facultades ejecutivas. Sus actuaciones no tienen la consideración de actos administrativos y, consecuentemente, no serán susceptibles de recurso administrativo alguno. 2. Concluidas sus actuaciones, y como resultado de las mismas, el Defensor del Universitario podrá elaborar un Informe o formular una Recomendación, no vinculante, que remitirá a las partes interesadas o, en su caso, al Rector. 3. No obstante lo anterior, en los procedimientos de mediación, el Informe y/o Recomendación del Defensor del Universitario tendrá carácter vinculante cuando las partes implicadas así lo hayan convenido previamente o hayan solicitado su arbitraje.

⁸¹ Art. 35 del Reglamento del Defensor universitario de la Universidad de Salamanca

⁸² Art. 37.3 del Reglamento del Defensor universitario de la Universidad de Salamanca

La medición en los contextos universitarios y de educación superior supone un procedimiento viable y valioso para resolver conflictos, se pueda ya que tanto preserva la libertad y autonomía académicas, como permite a los miembros de la comunidad universitaria implicarse en procesos constructivos y de desarrollo de la institución.

Con ello no queremos decir que la medición suponga la panacea, como tampoco lo supone en otros ámbitos, sino que tras un pormenorizado análisis del tipo de conflicto, características de las partes implicadas, equilibrio de poder entre ellas y conocimiento de la historia o pasado del conflicto; tomar una decisión acerca de su eficacia y efectividad.

Es importante, a su vez, que la figura del defensor universitario o del mediador en este ámbito debe poseer una formación adecuada y contar con un repertorio de características y habilidades específicas (conocer las particularidades del contexto universitario, las relaciones habituales que se establecen en él, características de las partes, el problema en cuestión...) que garanticen su idoneidad.

Es decir, se debe fomentar una cultura de mediación en este ámbito de los estudios superiores, que potencie unos valores y creencias que permitan a las partes responsabilizarse y contar con capacidad para afrontar y resolver sus conflictos, desacuerdos y problemas. Puede resultar un mecanismo sumamente eficaz para incrementar los niveles de convivencia, de respeto y de armonía en los contextos universitarios, al tiempo que se aprovechan las potenciales oportunidades que pueden suponer los conflictos para el cambio, el progreso y la mejora institucionales.

En ámbitos como el universitario, caracterizado por una gran diversidad (de intereses, valores, experiencias, objetivos, expectativas, oportunidades, etc.) y donde las relaciones suelen contar con un tiempo más o menos prolongado; puede resultar muy útil transmitir y enseñar a sus miembros las indudables ventajas de la mediación que les aporta capacidad y responsabilidad para afrontar y resolver sus problemas de manera igualitaria y eficaz.

3. Capítulo 3: Mediación, género e igualdad

Llegados a este punto es importante profundizar de una manera conjunta sobre los conceptos de mediación, igualdad y género, para de esta manera contextualizar debidamente el procedimiento de mediación en el ámbito que nos compete en este Máster en particular.

La búsqueda de la igualdad es una meta del estado moderno. Desde siempre han existido desigualdades inherentes al ser humano, se discriminaba a ciertos colectivos por razón de su sexo, por sus creencias religiosas, por su color de piel, por su estatus social..., había multitud de formas de discriminación que hacía que las personas fueran diferentes.

Esto comenzó a cambiar con la Revolución Francesa. Se fijó la igualdad como un objetivo a conseguir para vivir en una sociedad más pacífica, que más tarde se fue haciendo extensible tanto en derechos como en igualdad efectiva plasmada en legislaciones tanto a nivel mundial como nacional.

Lo cierto es que la sociedad actual en la que vivimos ha evolucionado bastante hacia la igualdad, pero hoy día siguen existiendo discriminaciones, quizá no tan evidentes como antes pero si tan importantes. Se sigue discriminando a la mujer en muchos ámbitos de la vida social, sigue sin haber una libertad plena, sigue importando el estatus social de las personas.

Concretamente la igualdad entre mujeres y hombres es una de las demandas principales de nuestra sociedad. Puede definirse como: el principio que concede idénticos derechos a todos los seres humanos, con independencia de su raza, sexo, religión, condición social, ideología o circunstancia personal.

El concepto de igualdad se completa con el concepto de diferencia. Ser diferentes, no implica no poseer los mismos derechos, significa, por el contrario, reconocer esta diversidad y disfrutar de los mismos derechos y libertades.

De manera que como oposición al término igualdad encontramos la discriminación. Ésta última supone separar, diferenciar con la intención de que una de las partes se beneficie más que la otra.⁸³ Por ello, cabe destacar el ínfimo valor que tienen los derechos si no se puede hacer efectivo su ejercicio en la realidad y en la práctica las oportunidades y los condicionantes para ejercerlos son menos favorables para unas personas que para otras. De tal manera que el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres viene a garantizar en la práctica social el derecho a la igualdad.

La igualdad de derechos entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. Así mismo supone un principio fundamental de la Unión Europea, ya que desde la entrada en vigor del Tratado de Amsterdam, el 1 de mayo de 1999, la igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre unas y otros son un objetivo que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión Europea y de sus miembros.

Concretamente en nuestro país debemos destacar el reconocimiento en la Constitución de 1978 de la igualdad formal ante la ley recogida en su artículo 14 “los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”, además de la igualdad material en su artículo 9.2 “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones necesarias para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

De igual modo destacar el desarrollo legislativo desarrollado por nuestro país en materia de igualdad para lograr erradicar la discriminación, al igual que la situación de dominio y sumisión que sufren multitud de mujeres por el simple hecho de serlo. Hablamos de la *Ley Orgánica 39/1999*, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida

⁸³ En la LO 3/2007 aparece recogido tanto la consideración de discriminación directa e indirecta por razón de sexo en su artículo 6.

familiar y laboral de las personas trabajadoras; *la Ley Orgánica 30/2003*, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno; además de sin duda las más efectivas, *la Ley Orgánica 1/2004*, de 28 de marzo, de *Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, que supone la atención y protección integral a las víctimas de violencia de género; y *la Ley Orgánica 3/2007*, de 22 de marzo, para la *igualdad efectiva de mujeres y hombres*, que supone una ley marco de referencia legislativa para la garantía y reconocimiento del principio de Igualdad efectiva y real. Además del proyecto de *Ley de Igualdad de Trato y No discriminación*, que establece principios de actuación de los poderes públicos y prevé medidas destinadas a prevenir, eliminar y corregir toda forma de discriminación.

Todo este entramado legislativo es de vital importancia puesto que, en nuestra sociedad las relaciones entre géneros siguen estando marcadas por el desequilibrio y la supremacía de lo masculino a lo femenino, de manera que esto se traduce en una realidad en la que las mujeres no disponen de las mismas oportunidades que los hombres.

Los dos únicos modelos de género, masculino y femenino, en nuestra cultura se presentan como antagónicos. Aquello que es definido como masculino, es considerado no femenino o incluso antifemenino, y aquello que es definido como femenino, es considerado contrario a lo masculino. Las características de la feminidad y la masculinidad se presentan como dos exclusivas maneras de ser en la vida. Además esta dicotomía no sólo se presenta como antagónica y “complementaria”, sino también como desigual. Existe una jerarquía cultural de valores que concede una situación superior al género masculino frente al femenino.

Los rasgos y características definitorios de “lo masculino” son apreciados socialmente como más importantes que los femeninos, y lo mismo ocurre con las funciones y papeles sociales que cada género desarrolla.

Las construcciones culturales que nuestra sociedad ha creado sobre las diferencias sexuales han provocado una situación injusta entre las personas, al valorar como superior a un grupo sexual sobre otro.

El conjunto de pautas que el género impone a hombre y mujer restringe a ambos la capacidad de elegir libremente, porque empuja a actuar conforme a la deseabilidad social, y no en función de sus genuinos intereses. No obstante, a la hora de configurar sus identidades individuales, la desigual valoración de los conjuntos masculinos y femeninos, perjudica fundamentalmente a las mujeres, a quienes la sociedad confiere un papel secundario frente al hegemónico o dominante de los varones.

Para que mujeres y hombres podamos desarrollarnos como personas libres e independientes, debemos compartir obligaciones y derechos. Las desigualdades entre mujeres y hombres no resultan beneficiosas para nadie, ya que dificultan el desarrollo de las cualidades de las personas y, por tanto, mantienen una situación injusta y frenan el desarrollo de nuestra sociedad.

Llegados a este punto y como apuntábamos anteriormente a lo largo de la investigación, lo que no va a cambiar es que se sigan produciendo conflictos entre las personas, porque estos conflictos también son una forma de evolución de las sociedades. Hay que cambiar la forma de resolverlos, por ello la técnica de la mediación, se hace imprescindible en el momento actual en el que vivimos.

Por ello, hay que fomentar la mediación, ya que como hemos visto es una técnica alternativa la resolución de conflictos que sirve en diferentes y diversos ámbitos. Para llegar a ella hemos observado que las partes tienen que tener como base la igualdad, sino no, no es posible acudir a la mediación como forma de resolución de conflictos, ninguna de las partes, ha de sentirse en posición de superioridad respecto de la otra. Y como nos encontramos en una sociedad con una marcada tradición patriarcal debemos plantearnos la posibilidad de que a través de la igualdad se pueden resolver los conflictos de forma pacífica y disminuyendo e incluso erradicando la situación de superioridad o dominio que puedan existir por transferencia y plasmación de lo socialmente aprendido.

Al establecer un acercamiento al procedimiento de mediación no debemos olvidar el concepto género, ya que vivimos en una sociedad en la que los roles y los patrones de comportamiento de acuerdo al género están tremendamente instaurados. Roles creados por una cultura que realiza una socialización de género a través de sus propias instituciones socializadoras (familia, escuela, medios de comunicación...). Esas instituciones favorecen en los individuos la interiorización de los roles o funciones asignadas a cada sexo. Esta interiorización es vivida por la mayoría de los miembros de la sociedad no como una imposición sino como características propias de la personalidad diferenciada, según sean mujeres u hombres. En función de los roles, los hombres desarrollan un tipo de personalidad adecuada a responsabilidades más activas, por su parte, las mujeres desarrollan características que les serán útiles para atender responsabilidades más pasivas dentro de nuestra sociedad.

Por ello debe operarse desde estas instituciones socializadoras a favor de la eliminación de los obstáculos y las barreras que se encuentran las mujeres. Es decir, es importante potenciar y favorecer en el medio educativo herramientas que permitan y generen la visibilidad de ambos sexos. En definitiva que la mediación debe ser potenciada y tenida en cuenta en una sociedad en la que tanto mujeres como hombres somos producto de una compleja trama construida básicamente por la cultura llamada género, que condiciona nuestra forma de pensar, de negociar, de tomar decisiones, de efectuar elecciones..., comenzando por equilibrar el sistema de poderes en la sociedad en general.

Por ello, en su esencia misma, la mediación contribuye a la igualdad en tratamiento de las personas, y por tanto, a la igualdad entre hombres y mujeres, además de la prevención y erradicación de la discriminación de la mujer.

Para finalizar debemos tener en cuenta que para llevar a cabo la mediación en cualquier campo, y por lo tanto en el educativo también al cual hemos dedicado una atención especial, es bueno tener en cuenta las siguientes variantes, evitando así caer en el error de posibles discriminaciones y la consecuente inefectividad del proceso de mediación. De manera que las variantes a tener en cuenta para evitar desigualdades de género son las siguientes:

Los estereotipos de género.

Tener una imagen estereotipada de las personas mediadas que intervienen en el proceso de mediación pone en peligro la profesionalidad de la persona mediadora, haciendo muy probable que se atribuya a cada parte, al chico en su papel de dominio activo y a la chica en el de dominada o pasiva, expectativas, valores, aprobaciones y actitudes que se esperan de uno y de otro en función del género.

Por este motivo es importante diferenciar entre aprendizajes formales, aquellos que se aprenden en la escuela y los aprendizajes informales, aquellos que aprendemos sin darnos cuenta. Como consecuencia, todas las personas tenemos, siendo conscientes de ello o no, prejuicios. Por ello hemos de identificarlos y desactivarlos, así como pensar que no existen dos personas iguales en el mundo. No se debería colocar ninguna etiqueta a nadie ni a ningún grupo, y mucho menos cuando sean negativas.

El lenguaje.

La lengua es una construcción cultural a través de la cuál se transmite el conocimiento de unas generaciones a otras y se representa en el mundo en que vivimos. La lengua es, por tanto, una herramienta que nos enseña a pensar de un determinado modo y que nos sirve como vehículo para relacionarnos según las reglas establecidas por la sociedad.

El lenguaje representa la forma de sentir, pensar y actuar de una sociedad. De este modo, varios siglos de androcentrismo han moldeado las lenguas para satisfacer tales necesidades. El lenguaje sexista es el producto de una visión unilateral del mundo, de una cultura elaborada por un grupo socialmente dominante impuesta al grupo subalterno.

El uso sexista del lenguaje hace que las mujeres permanezcan “invisibles” en profesiones, colectividades, etc. es decir, en la vida diaria en general. Detrás de cada palabra hay una historia, una ideología, una intención, un sentido, una razón. Por tanto, el lenguaje no es neutro sino que plasma la relación de los sexos en la sociedad y la posición de la mujer en dicha relación.

De manera que llamamos lenguaje sexista a todas aquellas expresiones del lenguaje y la comunicación humana que invisibilizan a las mujeres, las subordinan o incluso, las humillan o estereotipan. De tal modo que hay que erradicar el sexismo lingüístico apostando por una transformación del lenguaje que a su vez sirva para cambiar la realidad en vez de adoptar la realidad al lenguaje.

Resulta evidente que el lenguaje que utilizamos en mediación, como en otras profesiones, no está libre de estereotipos. Por esta razón, es fundamental tomar conciencia de este hecho en todos sus detalles y modificar el uso que se hace de la lengua, pero siempre sin pervertirla hasta el punto de hacerla anti-comunicativa, que es precisamente lo que no tiene que ser la lengua. De manera que se debe utilizar el lenguaje igualitario, es decir, que incluya tanto al género masculino como femenino, favorece a la hora de dirigirse a la pareja que se está tratando en mediación, ya que refuerza la imparcialidad, además de realizar una función educativa ante las personas que nos están escuchando.

La publicidad.

Los medios de comunicación juegan un papel decisivo, ya que su influencia en la opinión que se crea la persona mediadora contribuye a forjar comportamientos a la hora de trabajar con otras personas.

Los medios de comunicación difunden en muchas ocasiones, estereotipos sociales. La ciudadanía en general, se debe concienciar de que las mujeres también pertenecen a la sociedad, que tienen mucho que decir, mucho que aportar y que no se debe explotar su recurrida pero infundada sumisión o inferioridad.

Por ello es importante detectar los estereotipos existentes en la publicidad y en los medios de comunicación, para que las personas mediadores sean unos correctos agentes de la realidad y a su vez esta igualdad se vea reflejada en las partes mediadas.

La nueva situación de la mujer en la sociedad.

Las familias tradicionales en las que el padre aporta los recursos económicos y la madre dedica su tiempo a cuidar a los hijos o personas dependientes han dejado de ser mayoritarias en nuestra sociedad. Actualmente, se imponen los núcleos familiares en que ambos cónyuges participan del trabajo remunerado. Las relaciones sentimentales en las que los chicos son los que deben dar el primer paso han dejado de ser la norma. Las posibilidades educativas, profesionales, sociales, etc., de autorrealización, son iguales para las mujeres que para los hombres, o al menos así deberían ser.

Las personas mediadoras, deben conocer cuáles son las necesidades de cada miembro, aumentando de este modo su empatía respecto a las personas mediadas, que a su vez hará que se sientan mucho más tranquilas en el proceso. Para favorecer el proceso de mediación, conocer los sentimientos, necesidades, deseos y aspiraciones de cada una de las partes facilitará el trabajo del personal mediador. No se puede realizar adecuadamente el proceso de mediación si no existe respeto, primero hacia la propia persona, y después hacia los demás.

Todos estos aspectos, acompañados de la empatía de la persona mediadora, harán que la mediación no sea una fuente de desigualdad en sí misma, sino que sirva para favorecer la integridad de la persona sea cual sea su sexo.

Aspectos que a primera vista pueden resultar lógicos, evidentes, no lo son tanto si se miran con una perspectiva de género, que afortunadamente cada vez es más utilizada por la sociedad, pero aún queda mucho camino por recorrer.

3.1 Propuesta de mediación como procedimiento de prevención de conductas violentas en jóvenes en relación al género.

Llegados a este punto vamos a concebir la mediación como proceso que promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes. Es decir, se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan adecuadamente. Desde el marco de la mediación se pretende desarrollar un procedimiento que garantice la seguridad y equidad en la participación de las partes, de modo que les proporcione una nueva oportunidad para resolver los problemas que dificultan el logro del acuerdo.⁸⁴

Como punto de partida debemos ser conscientes de que el conflicto, como hemos dicho con anterioridad, lo vamos a comprender como una posibilidad de aprendizaje, educar en la paz, la no violencia y la convivencia plena de todos/as en igualdad no es educar para la erradicación del conflicto. Hemos de tomarlo como la oportunidad para que los individuos sean mejores y repercuta a su vez en una sociedad que mediante este progreso se convierte en más democrática y justa para todos/as.

No debemos olvidar la consideración de Galtung⁸⁵ de que la violencia no sólo se reduce a una violencia directa reflejada a través de las agresiones física y verbal, sino que también existe una violencia cultural, que no es apreciable en muchos casos y que en otros no se le otorga la importante relevancia y connotación que posee. Me refiero a la constituida por el conjunto de valores, creencias, ideologías y enseñanzas que promueven y justifican la expresión de la violencia. Esta violencia que está presente en los centros educativos está enraizada en una cultura que tolera y justifica la opresión, el dominio del más fuerte, el maltrato, el machismo, etc.

⁸⁴ MUNDUATE, L; MEDINA, F. J. *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid: Pirámide, 2005

⁸⁵ GALTUNG, J. *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*, Bilbao: Gernika Gogoratz, 1998.

De esta manera debemos ser conscientes de que los adolescentes y las adolescentes están sometidos continuamente a un conjunto de mensajes en defensa de la violencia. El curriculum no analiza críticamente las guerras y sus consecuencias o las agresiones, en general, y sus efectos sociales y personales. Una primera consecuencia es la valoración de la violencia como forma correcta de conseguir cosas o de hacer justicia. La segunda es la ausencia de una conciencia de cuando estamos ejercitando la violencia. El caso más evidente, por tanto, es el incremento del uso del lenguaje agresivo, grosero, discriminatorio y sexista que se está convirtiendo en un rasgo cultural de la adolescencia.⁸⁶

El aprendizaje de la violencia al igual que otros valores y normas de comportamiento es el resultado de la interacción entre las personas y el medio ambiente. Los y las adolescentes constituyen sus nociones, sus sistemas de representación a través de las interacciones sociales, los mensajes implícitos que reciben de los medios de comunicación y la cultura tanto explícita como implícita de las instituciones educativas.

Las ideologías constituyen el conjunto de creencias que fundamentan nuestra actuación. De tal manera que estas ideologías condicionan nuestros actos y se pueden ver reforzadas por el grupo de iguales y la sociedad.

De manera que, los conflictos que se desarrollan en el contexto del centro escolar, derivados de la convivencia de los menores, deben tratarse en multitud de ocasiones como focos latentes discriminaciones y camufladas desigualdades de poder. Actuaciones y comportamientos enraizados y heredados de una socialización del individuo en la diferencia binaria de sexos, que por parte de los agentes se encuentra muy estereotipada en relación al género. De manera que encontramos incluso en la actualidad mandatos de masculinidad y feminidad aun muy arraigados en la educación que les transmitimos a las niñas y niños.

⁸⁶ BARRAGÁN, FERNANDO (Coordinador); DE LA CRUZ, JUAN MANUEL; DOBLAS, JOSÉ JUAN; PADRÓN, M^a DEL MAR; NAVARRO, ANA; ÁLVAREZ, FRANCISCO, *Violencia de Género y Curriculum. Un programa para la mejora de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos*. Aljibe, 2001

De manea clara se le transmite al niño que debe desviarse de lo considerado como femenino, ya que esta profundamente desvalorizado, y huir de las conductas clasificadas socialmente como homosexuales; debe mostrarse fuerte, dominante, represivo, etc.; mostrando su autoridad con respecto a las mujeres y los menores; además de la evitación de mostrar sus sentimientos. De este patrón de masculinidad deriva el sexismo al producirse una desvalorización de la mujer y de los atributos y funciones considerados femeninos y desde luego es un factor de riesgo crucial para la violencia de género, ya que considera la violencia un rasgo natural de la masculinidad, y la justifica y legitima como un mecanismo de control para mantener el dominio masculino.

En cambio los mandatos de feminidad implican creencias autolimitadoras: hay que agradar a todos, sacrificar objetivos personales y dejar de lado las propias necesidades para atender a las de otros, es decir, postergar la propia vida. Desde estos planteamientos resulta difícil negarse y establecer límites ante comportamientos abusivos. Además deben ser una superwoman y desempeñar el doble rol. Esto supone mucho estrés, ansiedades e inseguridades ya que los varones en general no han asumido de la misma forma las responsabilidades domésticas y de cuidado necesarias para conseguir un cierto equilibrio familiar. Para el hombre no hay presión social o moral en ese sentido, es más, son comportamientos desprestigiados desde los planteamientos tradicionales de la masculinidad.

Los roles estereotipados tradicionales de género provocan intensas interdependencias afectivas en las relaciones de pareja. El varón necesita a la mujer para poder reafirmar su masculinidad, dominándola y ejerciendo autoridad sobre ella, la mujer necesita al hombre para sentirse “protegida” y reafirmar su feminidad con los roles de cuidadora abnegada. Cada uno necesita del otro para reafirmarse y sentirse completo/a. Por otra parte, dan pie al varón para exigir determinados comportamientos de sumisión de la mujer y a la mujer para soportar estas exigencias. La violencia de género es la expresión máxima de este intento de control masculino.

Por todo ello podríamos señalar que la violencia contra las mujeres es muestra de la relación de desigualdad entre hombres y mujeres. Los significados que tradicionalmente se han dado a lo masculino y a lo femenino han hecho que muchos hombres se hayan sentido superiores a las mujeres, utilizando la violencia como modo de hacerse valer y de imponer sus opiniones como las únicas válidas; al mismo tiempo que las mujeres hayan sido víctimas de estas acciones al habernos enseñado desde pequeñas que nuestras opiniones o nuestro quehacer diario no tiene valor. No obstante, vivimos en una sociedad plural, donde existen otras formas de entender los valores masculinos y femeninos, donde hay un respeto a la libertad de cada cual, y donde la violencia, sea de la índole que sea no tiene cabida alguna.

Además unimos a todo lo anterior la existencia de una serie de mitos, como es el caso del mito de la media naranja, el del príncipe azul y el del amor romántico, que representan creencias sociales distorsionadas, que influyen negativamente en las relaciones de pareja, y pueden, de alguna forma, apoyar y sostener la violencia de género.

Por tanto, podemos decir que los principales factores de riesgo para desencadenar en el ejercicio de la violencia como respuesta a la resolución de los conflictos que se presentan en la vida diaria y por tanto también en una futura violencia de género, son:

- Una estructura familiar autoritaria y verticalista.
- Un aprendizaje de los roles de género estereotipados.
- Unos modelos de resolución violenta de conflictos en la familia de origen.
- Una ausencia de modelos sociales que actúen como reforzadores negativos de la violencia.
- La interiorización de unas pautas culturales legitimadoras de la violencia
- Unas respuestas institucionales y comunitarias inadecuadas para los casos identificados.

De manera que es imprescindible desarrollar una prevención para que estos factores sean erradicados o por lo menos disminuyan en gran parte su determinismo para el futuro ejercicio de la violencia. De manera que podemos agrupar los esfuerzos preventivos en tres categorías:

1. La PREVENCIÓN PRIMARIA: es una tentativa de reducir las tasas de violencia contra la mujer, atacando a las causas identificadas de la misma, antes de que esta llegue a producirse.

El objetivo es reducir la probabilidad de aparición del problema. Los esfuerzos, por tanto, se dirigen tanto a transformar el entorno de riesgo como a reforzar la habilidad para afrontarlo.

La intervención social en prevención primaria comprende:

- Educación para la no-violencia dirigida a las nuevas generaciones.
- Modelo educativo no sexista, para reflexionar sobre los estereotipos culturales relativos al género.
- Métodos no violentos para la resolución de conflictos interpersonales.
- Entrenamiento de los futuros padres y madres en: métodos disciplinarios no violentos, como un modo de propiciar a las nuevas generaciones modelos alternativos de ejercicio de poder intrafamiliar; educación en igualdad de derechos y oportunidades; cuestionar la educación que hemos recibido; educación sexual; educación sobre el reparto de tareas domésticas y cuidado de las personas integrantes de la familia; etc.

Los medios de comunicación han de ofrecer modelos positivos y evitar imágenes violentas. Al no corresponderse esto con la realidad deben formarse alumnos/as y alumnas que tengan juicio crítico y madurez para no tolerar ciertas situaciones de violencia y con ello no instaurarlas como pautas de su propio comportamiento diario.

2. La PREVENCIÓN SECUNDARIA: es un intento de reducir el número de casos existentes de violencia contra la mujer. Los esfuerzos se dirigen a asegurar una identificación precoz del problema y una intervención rápida y eficaz.

La intervención social en prevención secundaria supone:

- Identificar los factores de riesgo a partir de la investigación del problema de violencia de género.

- Elaborar estrategias de intervención dirigidas a la población más vulnerable, proporcionando recursos para la identificación temprana del problema.
- Proporcionar apoyo social eficiente y accesible.
- Reconversión de los recursos profesionales y los agentes comunitarios (educadores, policías, trabajadores sociales, profesionales de la salud, agentes judiciales...) que atienden este tipo de problemáticas, para que comprendan adecuadamente el problema e instrumenten respuestas no victimizadoras.
- La capacitación permanente sobre el problema de la violencia de género.
- Facilitar la detección precoz del problema en sus fases iniciales por parte de las instituciones comunitarias (escuela, hospital, policía, instituciones recreativas...) para su reconducción lo antes posible.

3. La PREVENCIÓN TERCIARIA: tiene como objetivo reducir los efectos o las secuelas del problema, tratando de evitar que este vuelva a suceder. Los esfuerzos preventivos se dirigen a proveer programas de recuperación y rehabilitación para quienes han sido afectados por el problema.

La intervención social en prevención terciaria consiste en asegurar los recursos asistenciales para una adecuada respuesta médica, psicológica, social y legal a la población afectada por el problema. Además, esta intervención incluye medidas de protección a las víctimas y programas especializados en la atención a las víctimas y agresores.

El papel de la escuela, junto con el de las familias, es fundamental. Los centros educativos son un espacio muy adecuado para la reflexión individual y colectiva sobre este problema, las causas que lo producen y las consecuencias que acarrea. Pero, lo que es más importante en la escuela, es que al alumnado se le transmitan valores, normas y actitudes que favorezcan los comportamientos de respeto a los demás, el respeto a la igualdad y la dignidad de las mujeres y la convivencia, sin que tengan cabida las actitudes agresivas ni la violencia⁸⁷.

⁸⁷ SANZ RODRÍGUEZ, MARIOLA; GRARCÍA ESTEBAN, JUAN; BENITO AMADOR, M^a TERESA. *Materiales para prevenir la violencia contra las mujeres desde el marco educativo. Unidad didáctica para Educación Secundaria*. CPR Centro de Profesores y Recursos, Molina de Segura. Nausícaã Edición Electrónica, S.L. 2005. p. 7

De esta manera coincidiendo con los resultados obtenidos por el Eurobarómetro de 1999 realizado en la UE sobre la violencia contra la mujer, cuyo resultado aludía a que “educar a la juventud en el respeto mutuo”, podría ayudar a combatir esta problemática. Planteo la necesidad de llevar a cabo una eficaz prevención educativa, tanto primaria como secundaria en los casos que sea posible, de la violencia de género. Esto supondría una transformación social, y esta requiere a su vez una transformación educativa a todos los niveles: familia, centros escolares y medios de comunicación, agentes que, de alguna manera siguen reproduciendo un modelo de sociedad no igualitaria. Se necesita una educación que pueda romper con referencias y principios culturales existentes, que logre la deconstrucción de lo instaurado desde posiciones patriarcales, capaz de establecer nuevos valores, referencias y conductas en las relaciones y en los conflictos interpersonales.

Debemos ser conscientes de que desde la infancia se nos transmite un modelo estereotipado de comportamiento de acuerdo al rol de género. Es por ello que desde los agentes de socialización de la familia y la escuela se deben trasladar modelos no estereotipados de referencia a los y las menores para favorecer la identificación de niños y niñas con características positivas independientemente de su sexo. En definitiva, trabajar en la construcción de nuevas masculinidades y feminidades y nuevas relaciones entre los sexos, que no impliquen dominación o subordinación, ni supongan un terreno abonado para el abuso de poder y la violencia.

De manera que desde la educación se debe promover habilidades de autocontrol, empatía, comprensión, respeto, tolerancia... así de esta manera es mucho más probable que de adultos sepan comportarse y actuar adecuadamente en cualquier momento o circunstancia de su vida, sin el uso ni el abuso del dominio, la fuerza, en definitiva de la violencia.

Por tanto, promover la importancia del papel de la educación en la formación integral de las personas, y desde la que se puede y por tanto se debe, promover una cultura de prevención, dirigida a formar conductas responsables de ciudadanía activa, capaces de difundir la cultura del encuentro, del respeto, la aceptación, la solidaridad, et. En definitiva de la equidad efectiva entre todas y todos.

Así como se encuentra reflejado en la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, establece en su artículo 1 (Letras n y ñ, respectivamente), como principios de calidad del sistema educativo “la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales, de la igualdad entre hombres y mujeres y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia” y “la formación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos y no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”; y en su artículo 2, que el alumno tiene el derecho básico “a que se respeten su integridad y dignidad personales y a la protección contra toda agresión física o moral” y que tiene el deber de “respetar la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros (de la comunidad educativa y respetar las normas de organización, convivencia y disciplina del centro educativo”.⁸⁸

Además en la *Ley Orgánica*⁸⁹ 3/2007 en su artículo 23, establece que “el sistema educativo incluirá entre sus fines la educación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, el sistema educativo incluirá, dentro de sus principios de calidad, la eliminación de los obstáculos que dificultan la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y el fomento de la igualdad plena entre unas y otros.” Y en su artículo 24.1 “Las Administraciones educativas garantizarán un igual derecho a la educación de mujeres y hombres a través de la integración activa, en los objetivos y en las actuaciones educativas, del principio de igualdad de trato, evitando que, por comportamientos sexistas o por los estereotipos sociales asociados, se produzcan desigualdades entre mujeres y hombres.”

⁸⁸ Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, [Madrid] número 313 (28 de diciembre 2004)

⁸⁹ Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres. *Boletín Oficial del Estado*, [Madrid] número 71 (Viernes, 23 marzo 2007) pp. 12611-12645

La *Ley orgánica 10/2002, de 23 de diciembre de Calidad de Educación*, formula en su título preliminar, los principios básicos de la calidad del sistema educativo, destacando entre ellos: “La capacidad de transmitir valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad social, la coherencia y mejora de las sociedades, y la igualdad de derechos entre los sexos, que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación, así como la práctica de la solidaridad, mediante el impulso a la participación cívica de los alumnos y alumnas en actividades de voluntariado” y añade “la capacidad de actuar como elemento compensador de las desigualdades personales y sociales”.

En este sentido la *LOCE* insta a que desde la escuela, si queremos formar personas integrales según sus propias cualidades, aptitudes y capacidades para lograr la construcción de un mundo común y no enfrentado, debemos plantear el objetivo de “conseguir un desarrollo de nuestras alumnas y alumnos basado en el respeto, comprensión y no agresión, estableciendo unas relaciones humanas de intercambio de personalidades seguras e independientes”.

Por su parte la *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*, establece en su preámbulo que “Las sociedades actuales conceden gran importancia a la educación que reciben sus jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo. La educación es el medio más adecuado para construir su personalidad, desarrollar al máximo sus capacidades, conformar su propia identidad personal y configurar su comprensión de la realidad, integrando la dimensión cognoscitiva, la afectiva y la axiológica. Para la sociedad, la educación es el medio de transmitir y, al mismo tiempo, de renovar la cultura y el acervo de conocimientos y valores que la sustentan, de extraer las máximas posibilidades de sus fuentes de riqueza, de fomentar la convivencia democrática y el respeto a las diferencias individuales, de promover la solidaridad y evitar la discriminación, con el objetivo fundamental de lograr la necesaria cohesión social. Además, la educación es el medio más adecuado para garantizar el ejercicio de la ciudadanía democrática, responsable, libre y crítica, que resulta indispensable para la constitución de sociedades avanzadas, dinámicas y justas. Por ese motivo, una buena educación es la mayor riqueza y el principal recurso de un país y de sus ciudadanos.”

De esta manera, y como he podido comprobar accediendo a la documentación oficial de varios centros, en multitud de ellos existe un Plan de Convivencia⁹⁰ en base a los diferentes decretos propios de las Comunidades Autónomas por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la mejora de la convivencia en los centros, señalando como objetivo principal, en la mayoría de los casos, concienciar y sensibilizar a la comunidad educativa y a los agentes sociales sobre la importancia de una adecuada convivencia escolar y sobre los procedimientos para mejorarla. Además de prevenir las situaciones de conflicto, facilitando un buen clima de centro.

Con respecto a los Planes de Convivencia en los centros decir que cuentan con una introducción sobre su fundamento legal de creación y lo que se pretende con el mismo; un diagnóstico del centro en cuestión aludiendo a las características, las actuaciones, situación en el centro para poner en marcha este plan, diagnóstico y evaluación de esta situación que da partida a la implementación de este plan, etc.; los objetivos del plan; las normas de convivencia del centro; la explicación de la Comisión de Convivencia; aludir a los conflictos presentes en el centro; la formación de la comunidad educativa para el desarrollo del plan; el papel de cada miembro de la comunidad educativa en este plan: alumnos, padres, profesores, PAS, etc.; la coordinación existente entre los mismos; la orientación que existe en el centro; la gestión del plan; además de hacer un apartado centrado en la prevención de la violencia en el centro; y para terminar la difusión y la evaluación de este plan.

En este apartado referente a la prevención de la violencia se deben desarrollar en el centro diversos planes y proyectos encaminados a mejorar y prevenir las actitudes de violencia sexista y racista principalmente. Estos proyectos deben aludir a la igualdad entre todos y por tanto entre mujeres y hombres por supuesto, a la cultura de paz en los centros, a la coeducación, etc. a través de diferentes actuaciones a nivel general en los centros en el respeto a las diferencias individuales; en la educación para que el alumnado adquiera competencias básicas de tipo emocional, afectivas y éticas; haciendo visible los casos de violencia sexista; celebrando días internacionales y nacionales sobre

⁹⁰ Véase el portal virtual <http://jcpinto.es.en.eresmas.com/index13b.html> sobre el Plan de Convivencia en los centros que ofrece multitud de información y enlaces de interés tanto a nivel nacional como de las CCAA sobre: referencias y recursos; el papel del educador social en la convivencia escolar; la legislación en educación referente a esta cuestión y a los derechos y deberes de los alumnos, además de las normas de convivencia; la elaboración del Plan de Convivencia; diferentes dinámicas de grupo; el papel de la mediación en la escuela; la acción tutorial; y la educación para la ciudadanía.

derechos humanos, contra la violencia de género, de la paz, etc.; desarrollando programas de habilidades sociales y resolución de conflictos. Además hay actuaciones concretas como por ejemplo el servicio de mediación educativa.

Y es que como hemos percibido la concepción actual de la educación no es suficiente para prevenir la violencia en los centros escolares. Se hace imprescindible una educación integral que contemple la prevención de conductas violentas en los jóvenes y la autodisciplina que se genere en los mismos que desde el panorama de implantación y desarrollo de la mediación puede darse. De manera que en el sistema educativo se deben promover iniciativas que susciten y desarrollen esa igualdad efectiva desde los centros escolares, es aquí donde se fundamenta la implantación de la mediación como herramienta que soluciona los conflictos de manera pacífica e igualitaria.

De manera que desde este trabajo planteo la posibilidad de concebir la mediación escolar como desafío a la violencia⁹¹. Comenzando por ser conscientes de que la actual concepción de la educación exige conjugar formación humana y académica. No obstante, mientras que la adquisición de conocimientos instrumentales resulta cada día más asequible dadas la cantidad, la calidad y la diversidad de recursos a nuestro alcance, la formación humana se percibe en un segundo término. El desequilibrio originado entre los dos componentes de la educación amenaza con desequilibrar la balanza. De manera que no será en la línea de los medios materiales o virtuales donde buscaremos las vías de progreso, sino en el potencial de crecimiento humano de cada persona, que constituye un recurso muy valioso para toda la comunidad.

En esta conjunción entre clima de convivencia pacífica y formación humana es donde adquieren sentido los programas de mediación escolar. Por un lado, la acción mediadora incide sobre la violencia como factor que perturba claramente el éxito de la institución educativa; por otro lado, acepta y canaliza los conflictos como oportunidades de cambio e innovación institucional. Además, la mediación permite abordar la necesidad de traducir en acciones prácticas los valores éticos, contribuyendo al crecimiento personal y al compromiso de los diferentes actores en la cohesión en la comunidad educativa.

⁹¹ BOQUÉ, M^a CARMEN. “Mediación escolar: un desafío a la violencia”. En AGUIRRE, AMAIA; IGNASI ALMIRALL, JOSEP; ALZATE, RAMÓN; BOQUÉ, M^a CARMEN; CÁRDENAS, JUAN JOSÉ [et al] *Mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Laboratorio educativo GRAO, 2005 pp. 37-47

Podemos decir que la acción pedagógica de la mediación en el ámbito educativo es de carácter polivalente y se vertebra en torno a los siguientes ejes:

- Formación para la convivencia.
- Prevención de la violencia.
- Intervención frente al conflicto.
- Reparación y conciliación.

La mediación como formación para la convivencia:

La regulación de la convivencia en los centros educativos se vehicula mediante normativas prescriptivas externas y documentos que explicitan el reglamento interno. Las mencionadas normativas han ido evolucionando desde la aplicación de medidas sancionadoras tradicionales hasta la recomendación de acciones correctoras. Con todo, este planteamiento normativo resulta reduccionista, ya que, en la mayoría de los casos, presupone que el alumnado sabe cómo comportarse en el interior del centro y atribuye a una minoría la conflictividad existente.

Desde el punto de algunos autores⁹² podemos afirmar que los programas de mediación escolar no toman como único referente los conflictos entre las expectativas del individuo y las de la institución, sino que permiten canalizar todas aquellas que, reguladas o no, suponen un conflicto para las personas que las experimentan. La mediación no burocratiza las relaciones humanas, sino que promueve el intercambio creativo y la corresponsabilización.

La formación para la convivencia requiere una acción sistémica contemplada explícitamente en el despliegue curricular y dirigida al conjunto del alumnado. Existe una variedad de programas que persiguen esta finalidad, pero la mediación escolar aporta la ventaja de una metodología que combina habilidades y actitudes surgidas de las propias vivencias y arraigadas en la realidad más inmediata.

⁹² BOQUÉ TORREMORELL, M^a CARMEN. *Guía de Mediación Escolar. Programa Comprensivo de Actividades, etapas primaria y secundaria*. Octaedro, 2002

Carmen Boqué⁹³ establece que gran número de autores apuestan por una aproximación comprensiva que pretende formar al máximo el desarrollo de las potencialidades de cada persona a través de los objetivos siguientes:

- Reconocer los conflictos como parte natural de la vida y como fuente de aprendizaje.
- Adquirir capacidades dialógicas para comunicarse abiertamente y afectivamente.
- Saber conocer y expresar las propias emociones y sentimientos, fomentando la revalorización de uno mismo y de los demás.
- Desarrollar actividades de pensamiento reflexivo, creativo y crítico como herramientas de anticipación, solución y opción personal frente al conflicto.
- Participar activamente y con responsabilidad en la construcción de la cultura del diálogo, la no-violencia activa y de la paz transformando el propio contexto.
- Contribuir al desarrollo de un entorno equitativo, pacífico y cohesionado.
- Incorporar la mediación como proceso de encuentro interpersonal para la elaboración de los propios conflictos y la búsqueda de vías constructivas de consenso.

Es, sin duda, en este primer nivel formativo donde la mediación escolar constituye un verdadero revulsivo contra la violencia. Aprender a vivir y a convivir en el seno del centro enseña a relacionarse constructivamente en las esferas de la vida social que sobrepasan los límites de la escuela. Las personas educadas en la no-violencia como práctica cotidiana pasan a enriquecer el tejido social próximo con estilos relacionales participativos, asertivos y empáticos al mismo tiempo.

La medición escolar como prevención de la violencia.

El control excesivo sobre el alumnado crea un clima tenso y de desconfianza que entra en contradicción con las finalidades de la educación y que, a menudo, produce el efecto contrario: endurecimiento de los actos vandálicos y violentos. Por otro lado, para poderse formar resulta imprescindible sentirse seguro en el aula y en el centro. Esto significa no sufrir ninguna violencia, ya sea directa (física, verbal, psicológica...), estructural (normas injustas) o cultural (discriminaciones por razón de etnia, género, religión...). A menudo, las alumnas y los alumnos que son victimizadas o que viven una

⁹³ BOQUÉ TORREMORELL, M^a CARMEN. *Guía de Mediación Escolar. Programa Comprensivo de Actividades, etapas primaria y secundaria*. Octaedro, 2002

situación conflictiva no disponen de casi ningún recurso para superarla y pueden pasar perfectamente desapercibidos.

Por otro lado, aquellos que muestran dificultades de autocontrol y reactividad frente a cualquier conflicto agradecen, igualmente, la posibilidad de explorar y elaborar propias vivencias.

La mediación desde la óptica de la prevención, conforma una instancia de escucha que respeta la intimidad de las personas, contempla sus puntos de vista y sus sentimientos, impulsa la toma de conciencia y permite detener la escalada del conflicto y reconducirlo. A nivel informal, es decir, prescindiendo de la presencia de un servicio de mediación en el centro, las personas con conocimientos mediadores invitan a las que están inmersas en un conflicto a tratarlo por la vía del diálogo. Según Ury “cada uno de nosotros puede abrir puertas y dar acceso a recursos que permitirán a otros ayudarse a sí mismos”. Queda claro de esta manera que no se trata de preparar a personas apaciguadas, dóciles, pasivas y obedientes, sino pacíficas, autodisciplinadas, con espíritu crítico, participativas y dispuestas a luchar en pro de la erradicación de cualquier tipología de violencia.

La mediación como intervención frente al conflicto.

Cuando estalla el conflicto podemos optar por ignorarlo, evitando intervenir en él, o sancionándolo, deteniéndolo por la vía del poder. Pero debemos ser conscientes que difícilmente alguna de estas actuaciones contribuirá a mejorar la situación, especialmente si en la base del conflicto subsiste una mala relación personal.

La mediación abre una vía paralela de regulación de los conflictos que enfatiza la posibilidad de decidir por uno mismo cómo se quiere encarar el conflicto y qué compromisos se aceptan con vistas a la transformación futura de la situación. El hecho de formar parte en un proceso de mediación evita rumores, deshace malentendidos, promueve la comunicación cara a cara y genera aprendizajes encaminados a superar el temor al conflicto y a aumentar la confianza en las capacidades para protagonizar la propia vida. Este fortalecimiento humano revierte indirectamente en el trabajo académico, que se ve favorecido por un progresivo reconocimiento y revalorización de las personas que armoniza el contexto de enseñanza-aprendizaje.

Aunque debemos ser conscientes a su vez, que la mediación no será la única vía de intervención, ya que determinadas opiniones y conductas tienen que ser tenidas en cuenta a través de las normativas y el reglamento, porque la mediación escolar supone libertad para expresar pero no libertinaje, autoritarismo...

La mediación como reparación y reconciliación.

En el caso de que, a pesar de las actuaciones del centro, se infrinja una norma o se atente contra la convivencia, se procede a la aplicación de la sanción correspondiente. Esto no supone que la persona infractora comprenda el alcance de su acción. En realidad, se ha convertido en responsable pasiva del daño causado. Un encuentro paralelo a posteriori facilita la responsabilización proactiva de los propios actos, entendida como reflexión, reparación y reconciliación dirigida a la reconstrucción de los vínculos deteriorados o de los desperfectos ocasionados.

La posibilidad de repensar y rehacer evita la segregación permanente de las personas que no dominan las herramientas del diálogo, del consenso y de la paz y contempla el hecho de que la educación tendría que alcanzar a quienes quedan fuera del alcance e incluir a los excluidos. De esta manera, la mediación sería entendida como eje aglutinador de personas decididas a progresar.

Es necesaria una reflexión que trate de ir más allá de la teoría explícita sobre la mediación educativa, al considerarla como procedimiento de resolución de conflictos de manera igualitaria; y contemplarla como posible herramienta desde la que conseguir que los chicos que presentan conductas dominantes y sexistas en el ámbito educativo hacia las chicas, desechen el “rol de maltratador” y no potencien más la espiral de violencia en un futuro.

Siendo por ello que contribuye de manera clara a la concienciación de los menores de la igualdad entre mujeres y hombres, y a la implantación de patrones de comportamiento y conductuales basados en la tolerancia y aceptación del otro, independientemente de su sexo. Erradicando así las prácticas y comportamientos en menores varones que puedan contribuir al ejercicio de la violencia, dominio y sumisión de las mujeres.

Hoy, más que nunca, los centros educativos tienen las condiciones necesarias para que se produzcan estos cambios de mentalidad y actitud que repercute en acciones positivas que favorezcan la igualdad entre sexos. Un trabajo adecuado en coeducación supone abrir la escuela al mundo y a la experiencia de las mujeres. Coeducar es llevar al aula, como contenidos relevantes, la vida cotidiana y las relaciones personales, e introducir la educación sexual y afectiva, así como la educación para la convivencia, con el único fin de conseguir una elevada autoestima, desarrollando a través de la medición la capacidad para analizar los sentimientos y conflictos para poder resolverlos, en definitiva sensibilizar a la comunidad educativa para propiciar un cambio de actitudes, comportamientos y contenidos encaminados a erradicar el sexismo en la sociedad, y por tanto la violencia de género.

De manera que podemos establecer a continuación los pasos a seguir para la puesta en marcha de programas de mediación, debemos tener en cuenta para ello que tiene que ser apoyada por un amplio colectivo de centros escolares, ya que si no es así, es casi imposible que funcionen con éxito y repercute de forma tangible en la sociedad en general. Esto es algo que en otros tipos de mediación no se da, ya que se trabaja de forma más individualizada que en los procesos educativos, que son más generales, aunque por supuesto se trabaje cada caso de forma singular y particular.

Para llevar a cabo programas de mediación en centros escolares según Gernika Gogoratuz⁹⁴ debemos seguir las siguientes indicaciones:

1. Una vez que el centro ha mostrado interés por desarrollar un programa, se concierta una cita con la dirección.
2. Se informa a la dirección del sentido y los pasos del programa y si se percibe una actitud positiva y de apoyo se organiza una charla para todo el claustro.
3. Se ofrece una charla informativa y se entrega un documento explicativo a todo el claustro. También se pasará una hoja que recoja la reacción del profesorado.
4. Si de esa hoja se concluye que el apoyo del claustro es mayoritario, se eleva la propuesta al Consejo Escolar.

⁹⁴ Centro de Investigación por la Paz creado en el año 1987 por el Parlamento Vasco, para investigar, formar y divulgar redes de trabajo para que Gernika sea un factor mundial en la Paz.

5. Si el Consejo Escolar acepta la propuesta, se informa del programa en todas las aulas, se pide que se apunten las personas voluntarias y que se vote a quienes gozarían de la confianza del grupo para esta tarea. Para esta presentación conviene utilizar un vídeo, o una dramatización que sirva de ejemplo de lo que se pretende explicar.
6. Posteriormente se reúne a todo el alumnado seleccionado de este modo y se le amplía la información de tal modo que sólo las personas que voluntariamente acepten participar en el programa lo hagan.
7. Se decide quién puede coordinar el programa en el centro. Conviene que sea la persona encargada de orientación, por su accesibilidad. En todo caso debe ser una persona realmente interesada en el proyecto. Si fuera un miembro del profesorado ayudaría mucho que el centro le asignara unas horas de dedicación semanales para la tarea de coordinación y de organización de actividades.
8. Se organiza una sesión introductoria para todo el claustro y se presentan los materiales a utilizar. Es importante que todo el profesorado tenga una idea clara del enfoque y las técnicas que se utilizan. Esto previene de miedos y prejuicios causados por el desconocimiento. Conviene utilizar un vídeo sobre una sesión de mediación.
9. Se organiza una formación intensiva para las personas interesadas tanto del profesorado como del alumnado. La formación se imparte en horario a convenir por las personas participantes y los responsables de la formación.
10. Los materiales que a continuación se ofrecen son los documentos en los que se puede basar esta formación. Estos materiales están pensados para ser aplicados en el aula por el profesorado previamente formado.
11. Una vez terminada la formación, es necesario dar a conocer al resto de la comunidad escolar qué es la mediación y el servicio de mediación del centro. Por ello, la última actividad de la formación será la elaboración de un folleto para explicar qué es la mediación a las personas del centro que no han participado en la formación.

No se deben crear falsas expectativas, y pensar que por trabajar en la resolución de conflictos los problemas de convivencia van a desaparecer, ya que son intrínsecos al ser humano; lo que sí se podrá conseguir con estos programas, es afrontarlos desde la confianza de que podemos solucionarlos de forma pacífica y consensuada. Se pueden destacar aspectos positivos de estos programas una vez instaurados como son:

- Creación de un entorno pacífico en el que poder educar.
- Fomento de una actitud dialogante del alumnado, profesorado y personal no docente.
- Fomento de actitudes activas, cooperativas, igualitarias, tolerantes, etc. en la comunidad escolar.
- Reducción de la violencia en los conflictos y aumento de la capacidad de resolución no violenta de los conflictos.
- Ayuda a reconocer las necesidades de las otras personas, desarrollando la empatía.
- Reducción del número de sanciones y expulsiones.
- Disminución de la intervención de las distintas autoridades del centro en los conflictos entre el alumnado, por el desarrollo de las capacidades de resolución personales aprendidas.
- La interiorización de la responsabilidad en el conflicto y en la resolución del mismo.
- Prevención de posibles espirales de violencia, en especial la violencia de género.

No siempre se conseguirán los objetivos que se buscan, ya que cada caso es diferente y no se puede en ningún momento en generalizar, pero lo que sí es verdad es que el uso de la mediación no perjudica a nadie, y si puede beneficiar y mucho tanto a las personas como individuos, como a la sociedad en general. Si se empieza a normalizar dentro de la sociedad, y sobre todo desde el sector educativo, que llega casi al 100% de la población, será mucho más fácil de conseguir que sea un procedimiento utilizado por la mayoría de las personas que tengan, les surjan o creen conflictos por uno u otro motivo.

Espero y confío que la mediación en un futuro cercano sea instaurada como el arma eficaz de resolución de conflictos de una manera igualitaria, en la que las dos partes tienen los mismos derechos y deberes.

4. Conclusiones

- PRIMERA: Tradicionalmente se ha considerado la vía jurisdiccional como la única posible para dar respuesta a las disputas (modelos autoritarios de Estado). Actualmente se está dando paso a otros más democráticos (los ADR) que apuestan por una mayor participación en la toma de decisiones de las personas directamente afectadas por la controversia, entre los que podemos destacar la mediación.
- SEGUNDA: La mediación supone el desarrollo de un procedimiento de resolución negociada y consensuada del conflicto entre las partes enfrentadas en conflicto (individuos, familia, colectivos, etc.) bajo la actuación de un mediador como tercera persona neutral, promotor de una solución eficaz, satisfactoria y constructiva.
- TERCERA: La mediación debería formar parte de nuestra sociedad para resolver la mayor parte de conflictos posibles por los múltiples beneficios contrastados en su aplicación en numerosos campos. El único terreno vedado a la mediación han de ser los derechos indispensables.
- CUARTA: Puesto que la mediación es concebida como una solución igualitaria de conflictos, siendo un procedimiento normalizado en nuestra sociedad, supone un importante apoyo para alcanzar la ansiada igualdad real y efectiva.
- QUINTA: Se debe fomentar una cultura de mediación, es decir, unos valores y creencias que permitan a las partes responsabilizarse y contar con capacidad para afrontar y resolver sus conflictos, desacuerdos y problemas, puede resultar un mecanismo sumamente eficaz para incrementar los niveles de convivencia, de respeto y de armonía en las sociedades actuales caracterizadas por una elevada, y deseable, diversidad de los miembros que la componen.
- SEXTA: Enfatizar en la importancia de regular legislativamente los ámbitos de aplicación de la mediación, en especial el aquí desarrollado de la mediación escolar; además de la figura profesional del mediador. Ya que esto supondría el reconocimiento de una práctica implementada con notables beneficios contrastados en la práctica diaria de multitud de ámbitos.
- SÉPTIMA: Se deben potenciar las iniciativas de implantación de la mediación educativa en los Estudios Superiores y plantear su relevancia en casos de discriminaciones o desequilibrios en función del género.

- OCTAVA: Vivimos en una sociedad de marcada tradición patriarcal, que socializa de acuerdo al género. De ahí la importancia de implantar la mediación como sistema de solución de conflictos que a través de la igualdad resuelve los problemas y controversias de forma pacífica y disminuyendo, e incluso erradicando, la situación de superioridad o dominio que puedan existir por transferencia y plasmación de lo socialmente aprendido.
- NOVENA: Destacar los importantes beneficios que supone la implementación de la mediación educativa en los programas de convivencia de los centros, como herramienta de prevención de desigualdades, y por supuesto en relación al género.

5. Bibliografía

- AGUIRRE, AMAIA; IGNASI ALMIRALL, JOSEP; ALZATE, RAMÓN; BOQUÉ, M^a CARMEN; CÁRDENAS, JUAN JOSÉ [et al] *Mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Laboratorio educativo GRAO, 2005
- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, RAMÓN, *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, Bilbao: Universidad del País Vasco, 1998.
- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, RAMÓN. *La mediación escolar en España. Historia y proceso*, Ponencia realizada en el I Congreso Internacional de Mediación, celebrado en las Palmas de Gran Canaria, en marzo de 2003.
- BARRAGÁN MEDERO, FERNANDO; ALEGRE DE LA ROSA, OLGA M^a. *Cultura de paz y género*. Aljibe, Málaga, 2006
- BARRAGÁN MEDERO, FERNANDO (Coordinador); CRUZ, MANUEL DE LA... [et al.] *Violencia de género y curriculum: un programa para la mejora de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos* Archidona : Aljibe, 2001
- BINABURO ITURBIDE, J.A. y MUÑOZ MAYA, BEATRIZ, *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*, Barcelona: Ceac, 2007.
- BLANCO CARRASCO, MARTA, *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos*, Madrid: Reus, 2009.
- BLANCO CARRASCO, MARTA, *Mediación y consumo*, Instituto Nacional de Consumo, 2005
- BOQUÉ TORREMORELL, M^a CARMEN. *Guía de Mediación Escolar. Programa Comprensivo de Actividades, etapas primaria y secundaria*. Octaedro, 2002
- BOQUÉ TORREMORELL, M^a CARMEN. “Prevención de conflictos y mediación escolar”. IDEA- La Mancha, 2007
- BOQUÉ TORREMORELL, M^a CARMEN, *La comunidad educativa y la red de mediación en el centro: Más allá de la resolución de conflictos* <http://blog.educastur.es/semiariossc/2007/06/07/la-comunidad-educativa-y-la-red-de-mediacion-en-el-centro/> (30-06-2011)
- BOUCHÉ PERIS, J.H. y HIDALGO MENA, FRANCISCO (Directores), *Mediación familiar. Tomo III*, Madrid: Dykinson, 2010.
- BRANDONI, F. (Comp.), *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*, Barcelona: Paidós, 1999.

- CASAMAYOR, G. (Comp.), *Cómo dar respuesta a los conflictos*, Barcelona: Graó, 1998.
- *Comunicaciones al Congreso “Conflictos Escolares y Convivencia en los Centros Educativos”*. JUNTA DE EXTREMADURA Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología Secretaría General de Educación - Dirección General de Ordenación, Renovación y Centros. Mérida, 12 y 19 de Mayo de 2001
- DE DIEGO VALLEJO, RAÚL y GUILLÉN GESTOSO, CARLOS, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid: Pirámide, 2006
- DÍAZ AGUADO JALÓN M^a JOSÉ; MARTÍNEZ ARIAS, ROSARIO. *La construcción de la igualdad y la prevención de la violencia contra la mujer desde la educación secundaria*. Madrid : Instituto de la Mujer, 2001
- DÍAZ AGUADO JALÓN M^a JOSÉ. *Prevenir la violencia contra las mujeres construyendo igualdad*. Madrid : Instituto de la Mujer, 2002
- DÍEZ, F. y GACHI, T. *Herramientas para trabajar en mediación*, Barcelona: Paidós Mediación, 1999
- Directiva del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre los aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, *Diario Oficial de la Unión Europea*, [Estrasburgo], (24 de mayo de 2008), L 136/3-8
- DOMINGO DE LA FUENTE, VIRGINIA, “Justicia restaurativa y violencia doméstica: posibilidad, error o acierto...” ponencia presentada en el Congreso Internacional sobre Justicia Restaurativa. Burgos 4 y 5 de marzo 2010.
- ESSOMBRA, MIGUEL ÁNGEL (coordinador); *Coeducación y prevención temprana de la violencia de género* Madrid : Secretaría General Técnica, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2007
- FERNÁNDEZ J. DE CISNEROS, I., MEDINA, F.J., DORADO, M.A., *Características personales de los negociadores*, 2006
- FERNANDEZ RIQUELME, SERGIO, *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*, Murcia: Editum, 2009
- FOLNERG, H.J. y TAYLOR, A., *Mediation*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1984
- GALEOTE MUÑOZ, M^a PILAR: “la mediación” en: HINOJOSA SEGOVIA, RAFAEL, *Sistemas de solución extrajudicial de conflictos*, Madrid: Ramón Areces, 2006

- GARCIA VILLALUENGA, LETICIA, “La mediación Familiar: una aproximación normativa”. *Portulatia*, Universidad de Huelva, volumen VII, número 1-2, 2007.
- GARCIA VILLALUENGA, LETICIA, “La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles.” *Revista General de Legislación y Jurisprudencia. III ÉPOCA*, (2010, Nº 4 OCTUBRE-DICIEMBRE). ED. REUS. Pp. 717-756.
- GARCIA VILLALUENGA, LETICIA, *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia*, Madrid: Reus, 2006.
- GARCÍA VILLALUENGA, LETICIA, *Situación de la mediación familiar en España: detección de necesidades, desafíos pendientes*, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.
- GIRARD, KATHRYN; KOCH, SUSAN; *Resolución de conflictos en las escuelas: manual para educadores* [traducción, Gabriel Zadunaisky] Barcelona : Granica, cop. 1997
- GÓMEZ BUENO, CARMUCA... [et al.]. *Identidades de género y feminización del éxito académico*. Madrid : Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica, 2001
- GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, NICOLÁS (director); SANZ HERMIDA, ÁGATA M^a; ORTIZ PRADILLO, JUAN CARLOS (coordinadores): *Mediación: un método de ? conflictos : estudio interdisciplinar*. Majadahonda (Madrid) : Colex, 2010
- GONZALO QUIROGA, MARTA (directora/editora); BAZAGA FERNÁNDEZ, ISABEL... [et al.] (coordinadoras): *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*. Madrid: Dykinson, D.L. 2006
- HINOJOSA SEGOVIA, RAFAEL (Coord.), *Sistemas de solución extrajudicial de conflictos*, Madrid: Ramón Areces, 2006
- IBARRA MUSTELIER, LOURDES. *Los conflictos escolares: un problema de todos. Psicología online central.* http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/conflictos_escolares.shtml (30-06-2011)
- Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, [Madrid] numero 313 (28 de diciembre 2004)
- Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres. *Boletín Oficial del Estado*, [Madrid] numero 71 (Viernes, 23 marzo2007)

- LUQUIN BERGARECHE, RAQUEL, *Teoría y práctica de la mediación familiar intrajudicial y extrajudicial en España*, Navarra: Thomson, 2007.
- MARTÍN DIZ, FERNANDO, *Mediación en materia de violencia de género: análisis y argumentos*, Tutela jurisdiccional frente a la violencia de género, Dir: Monstserrat de Hoyos Sancho, Valladolid, 2009
- MARTÍN DIZ, FERNANDO, *La mediación: sistema complementario de administración de justicia*, Madrid: Consejo general del Poder Judicial, Centro de Documentación Judicial, 2010
- MOORE, CHISTOFER, *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, Garnica, 1995.
- MUNDUATE, L. y MEDINA, F.J., *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid: Pirámide, 2005
- MUNÉ, MARÍA; MAC-CRAGH, PILAR, *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona : Graó, 2006
- OLALDE, ALBERTO, “Justicia Restaurativa y mediación en el ámbito penal”. Apuntes Master de mediación familiar y social de la Universidad de Murcia. 2006
- PASCUAL RODRÍGUEZ, ESTHER. *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y sufrimiento humano*. Ed. Colex. 2008.
- PÉREZ SERRANO, GLORIA; PÉREZ DE GUZMÁN PUYA, M^a VICTORIA. *Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea 2011
- PINTOS CUBO, JULIO CÉSAR. La Web de Infancia y Familia. 25/07/2003. < <http://jcpinto.es.en.eresmas.com/index.html>> (6/07/2011)
- PUIG ROVIRA, JOSEP M^a. “Conflictos escolares: una oportunidad” *Cuadernos de Pedagogía*, nº 257, Abril, 1997 pp. 58-65
- RABASA SANCHÍS, BEATRIZ, *La conflictividad en los centros docentes y la mediación escolar*, Madrid: Grupo Editorial Universitario, 2005.
- RÍOS MARTÍN, J.C., MARTÍNEZ ESCAMILLA, M., SEGOVIA BERNABÉ, J.L., GALLEGO DÍAZ, M., CABRERA, P., JUMÉNEZ ARBELO, M., *Justicia Restaurativa y Mediación Penal. Análisis De Una Experiencia (2005-2008)*
- ROMERO NAVARRO, FERMIN (Compilador), *La mediación. Una visión plural. Diversos ámbitos de aplicación*, Canarias: Gobierno de Canarias, 2005.

- SAÉZ RODRÍGUEZ, CONCEPCIÓN: *La mediación familiar : la mediación penal y penitenciaria : el Estatuto del Mediador : un programa para su regulación*, 1a. ed. [Madrid] : Centro de Estudios Jurídicos ; Cizur Menor (Navarra) : Thomson-Aranzadi, 2008
- SANZ RODRÍGUEZ, MARIOLA; GRARCÍA ESTEBAN, JUAN; BENITO AMADOR, M^a TERESA. *Materiales para prevenir la violencia contra las mujeres desde el marco educativo. Unidad didáctica para Educación Secundaria*. CPR Centro de Profesores y Recursos, Molina de Segura. Nausícaä Edición Electrónica, S.L. 2005
- SIX, JEAN-FRANÇOIS, *Les temps des Médiateurs*, Seuil, 1990, reeditado en 2001.
- SOLETO MUÑOZ, HELENA; OTERO PARGA, MILAGROS, *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos, 2007
- SORIA, MIGUEL ÁNGEL; VILLAGRASA, CARLOS; ARMADANS, INMA: *Mediación familiar*. Barcelona: Bosch, 2008
- TORREGO, JUAN CARLOS. *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Madrid: Narcea, 2007
- TORREGO SEIJO, JUAN CARLOS (COORDINADOR); AGUADO ASENJO, JESÚS CARMELO... [et al.] *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas : manual para la formación de mediadores* Madrid, Narcea, D.L. 2000
- VINYAMATA CAMP, EDUARD, *Aprender mediación*, Barcelona: Paidós, 2007.
- VISALLI, UGO OTTAVIO. “Aspectos psicosociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (bullying) en centros educativos”. Trabajo de Investigación. Universidad de Burgos, Facultad de Derecho, 2005
- VILLUENDAS, M^a DOLORES; GORDO, ÁNGEL J. *Relaciones de género en psicología y educación*. Madrid : Comunidad de Madrid, Dirección General de Promoción Educativa, 2003