

BEATRIZ HERRERA SÁNCHEZ

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



LA MEDIACIÓN: UNA SOLUCIÓN IGUALITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ANÁLISIS DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA.

Presentado por: Beatriz Herrera Sánchez.

Realizado bajo la dirección académica de: Prof. Dr. Fernando Martín Diz.

SALAMANCA. 2010.

“Cuando soñamos solos, solo es un sueño; pero, cuando soñamos juntos, el sueño se puede convertir en realidad”.

Cora Weiss.

“Tengo un sueño, un solo sueño, seguir soñando. Soñar con la libertad, soñar con la justicia, soñar con la igualdad y ojalá ya no tuviera necesidad de soñarlas”.

Martin Luther King.

“El futuro pertenece a quienes creen en la belleza de sus sueños”.

Eleanor Roosevelt.

***Para mi familia, para mi amor, para mis amigos,
por hacer que cada día me sienta orgullosa de formar parte de
vuestras vidas,
por animarme en los momentos más duros y sonreír conmigo
en los momentos felices.
Por ser como sois. Gracias.***

Siempre vuestra, Beatriz.

ÍNDICE

Abreviaturas	5
1.- Introducción	6
2.- ¿Qué es mediación?	10
2.1.- Ventajas y desventajas de la mediación	12
2.2.- Clases de mediación	14
2.2.1.- Mediación pública y privada	14
2.2.2.- Mediación judicial y extrajudicial	15
2.2.2.1.- Mediación como sistema de gestión de conflictos (mediación facilitadora) y mediación como sistema de resolución de conflictos (mediación evaluativa)	15
2.2.2.2.- Mediación como sistema de gestión de conflictos (mediación facilitadora): la mediación familiar como paradigma	16
3.- La mediación familiar como referencia	18
3.1.- El origen de la mediación en Europa	18
3.2.- El origen de la mediación en España. Leyes Autonómicas de Mediación Familiar	19
3.3. – Modelos de mediación familiar	30
4.- Individuos y ámbitos de aplicación de la mediación familiar	39
5.- Principios básicos de mediación	46
5.1. Voluntariedad	47
5.2. Imparcialidad	54
5.3. Neutralidad	56
5.4. Confidencialidad	57
5.5. Profesionalidad	61
5.6. Buena fé	64
6.- El rol del Mediador. Técnicas de mediación: elementos esenciales	66
6.1.- Técnicas de mediación	72
6.2.- Elementos esenciales de las técnicas de mediación	75
7.- La mediación como proceso	79
7.1.-Doce etapas del movimiento de mediador y situaciones críticas que deben ser afrontadas	80

7.2.- Etapas del proceso de mediación	83
8.- Intervención para el cambio	91
9.- Mediación y género	99
9.1.-Los estereotipos de género	100
9.1.1.- El lenguaje	100
9.1.2.- La publicidad	101
9.1.3.- El nuevo concepto de familia	101
10.- La mediación escolar	103
10.1.- Antecedentes y modelos	105
10.2.- El conflicto escolar	106
10.3.- ¿En qué consiste la mediación escolar?	108
10.4.- Modelos de mediación escolar y programas en ejecución	109
10.5.- Violencia y mediación	111
10.6.- Objetivos de la mediación escolar	113
10.7.- Ventajas e inconvenientes de la mediación escolar	115
10.8.- Cómo poner en marcha un servicio de mediación en un centro educativo	116
Conclusiones	120
Bibliografía	122

ABREVIATURAS

A.D.R. Alternative Dispute Resolution.

ATYME Atención y Mediación a la Familia.

B.O.E. Boletín Oficial España.

C.c. Código civil.

CREnet Conflict Resolution Education Network.

L.E.C. Ley Enjuiciamiento Criminal.

NAME National Association for Mediation in Education.

NIDR National Institute for Dispute Resolution.

1.- INTRODUCCIÓN.

En los albores del siglo XXI, en un mundo cambiante por momentos, necesitamos imaginar una nueva forma de entender la vida, necesitamos repensar nuestros modos de ser y nuestras relaciones, de manera que, paso a paso, podamos ir desprendiéndonos de aquella vieja forma de ser y de ver el mundo que ha impregnado de una cultura de conflicto los medios de comunicación, el trabajo, el deporte, las propias formas de jugar y divertirse, las relaciones en general.

Cuando decidí realizar mi TFM sobre mediación, fue sobre todo por dos causas: porque la mediación es una solución de conflictos igualitaria, en la que las dos partes de la mediación parten en igualdad de condiciones, y por ello se evita en todo momento la posible superioridad por una u otra causa de una de las dos partes; esto hace referencia a toda clase de igualdad, pero, sobre todo en la mediación familiar, a la igualdad de género, en la que hombres y mujeres parten de una situación común e igualitaria, en la que no es importante el hecho de ser hombre o mujer para conseguir más o menos beneficios, sino que lo que importa es llegar de manera consensuada y en todo momento con el beneplácito de las dos partes, a una solución lo más positiva posible y lo menos violenta para las partes.

La otra causa por la que decidí este tema fue basándome en mi futuro campo de trabajo: la educación.

Me parece que la mediación escolar es un aspecto a tener en cuenta en la sociedad de hoy en día, ya que desafortunadamente, por el ritmo de vida que llevamos, por la falta de valores (en ocasiones), hace que el grado de violencia y falta de respeto hacia los demás sea ínfimo.

Si desde la escuela (y por supuesto con la ayuda conjunta tanto de familia como todas aquellas personas que forman parte de su contexto vital), nos ocupamos de desarrollar en los niños, cuando aún están formando su personalidad, valores positivos como pueden ser el respeto, la solidaridad, la empatía y muchos otros será más fácil que

cuando sean personas adultas conserven todo aquello que aprendieron de una forma tanto práctica como teórica cuando eran “pequeños”.

Para llevar a cabo este proceso, se necesitan medios, pero sobre todo, se necesita que todo el sistema educativo se una a favor de la consecución de unos valores que harán una sociedad mejor, más igualitaria y feliz.

Puesto que el conflicto va a seguir existiendo, porque es algo inherente al ser humano, y que además nos hace ser autónomos, ya que cuando existen conflictos es por el hecho de que dos personas ven, comprenden, algo, de manera diferente, deberemos de encontrar la mejor forma de solucionar conflictos de manera pacífica; y estoy totalmente segura de que la mediación es el camino para llegar a ello.

El oficio de mediador es tan viejo como la misma humanidad; la mediación, hoy en día, es la denominación con la que identificamos a aquellas personas dedicadas a prestar ayuda en la búsqueda de solución o alivio a los conflictos originados por problemas de comunicación y entre personas enfrentadas o distanciadas, algo que ha sido realizado por personas con un carisma especial a lo largo de la historia.

Los medios de comunicación tienen un importante papel a la hora de transmitir información para que llegue a cualquier lugar del mundo, y ahora, podemos decir, que el término “mediación” lo han puesto de moda.

El problema es que no saben discernir entre el significado real de la palabra, y el que le han atribuido en muchas ocasiones, porque “suena bien”. Es por ello que las personas que se encargan de la mediación como manera igualitaria de solución de conflictos no se salgan del camino correcto y que utilicen el proceso con todo lo que de ello deriva.

La labor del mediador sobre todo es escuchar y facilitar la comunicación entre las partes, no buscar la solución; debe utilizar sus conocimientos sobre el tema para facilitar que las dos partes del conflicto puedan ponerse en el lugar de la otra, pero nunca obligará a tomar decisiones que las partes mediadas no quieran tomar, ni favorecerá a una más que a otra.

A lo largo del trabajo, he intentado plasmar de la mejor manera posible un recorrido sobre la mediación.

En el punto 2 del trabajo, titulado **¿Qué es mediación?**, he realizado una definición múltiple del término, con sus distintas características, posibilidades..., además de citar sus ventajas y desventajas (que también las tiene), además de nombrar las clases de mediación que hay; no son ninguna mejor que otra, sino que dependiendo de las características del proceso, se utilizarán unas u otras.

El punto 3, habla sobre **La mediación como referencia**: he realizado un recorrido histórico de la mediación basándome en las leyes que sobre ella hay, primeramente en Europa, para ir acotando en España, y posteriormente en cada Comunidad Autónoma. Además, he incluido en este punto los Tipos de mediación que se utilizan generalmente, siendo el personal mediador el que decide en todo momento debido a todo lo que rodea al proceso, cuál utilizar.

El punto 4, se refiere a los **Individuos y ámbitos de aplicación de la mediación**, que como se pueden ver son muchos, aunque no todos ellos conocidos.

El apartado 5, trata sobre los **Principios básicos** que todo mediador/a debe tener presentes a la hora de empezar un proceso de mediación, para que sea un proceso basado en la igualdad total de las partes.

Para el desarrollo de este punto, me he basado en las distintas leyes de mediación de las comunidades autónomas, ya que cada una tiene matices diferentes.

El apartado 6, está referido al **rol del mediador/a y a las técnicas de mediación**, basándome en características que debe tener una persona mediadora para poder ejercer adecuadamente su papel, además de las técnicas que puede utilizar para conseguir que el proceso tenga la solución más beneficiosa posible para las partes mediadas.

El punto 7 define **el proceso de mediación** como tal, desarrollando las etapas que lo conforman.

El punto 8, analiza una **intervención para el cambio**, basándome en el proceso de mediación, en quién media y quienes son mediados.

En el apartado 9, me basé en la unión de **mediación y género**, ya que este tándem es muy importante a la hora de un correcto desarrollo del proceso de mediación, ya que como he dicho anteriormente, van unidos totalmente, ya que no podría haber mediación sin tener en cuenta el género, para partir de una igualdad de condiciones que en ocasiones en la vida diaria no se tienen.

Y el último apartado, es el que he dedicado a mi especialidad, la educación; he realizado un análisis sobre la **mediación educativa**, su importancia, sus ventajas, sus objetivos, sus técnicas etc., para ver cuán necesaria es en nuestra vida diaria.

Para la realización del trabajo, he utilizado en la mayor parte del mismo, las fuentes escritas, como son los libros, artículos de revistas, artículos de Internet, etc.

Espero que el trabajo pueda expresar lo que he aprendido sobre la mediación, que ha sido mucho, y además de para mi aprendizaje teórico sobre el tema, me ha servido sobre todo para desarrollar ciertos aspectos en mí, con los cuales contaba, pero que nunca me había parado a examinarlos de esa manera.

Aunque ha sido un trabajo duro, estoy plenamente satisfecha del mismo, y deseo, que pueda ayudarme a lo largo de mi carrera profesional, ya que con la realización de este trabajo, y con la realización del máster en general tengo muy claras dos cosas: 1. Que la igualdad es algo que existe, pero que tenemos que trabajar duro para que todos seamos conscientes de ello en igual medida, desterrando prejuicios, formas de pensar, actuar y demás, y 2. Quiero ser mediadora.

2. ¿QUÉ ES MEDIACIÓN?

No es fácil encontrar una definición precisa de un término sin dejar algún aspecto, matiz o visión que se tiene de él fuera.

Lo que sí es evidente, es que para que haya mediación, es clave la intervención de una tercera parte, para poder resolver el conflicto, y tener en cuenta su necesario carácter imparcial.

Se puede decir que la mediación es un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de los conflictos, que sirve para que dos partes, del ámbito familiar o laboral (además de otros muchos ámbitos), que están inmersas en algún conflicto entre sí, 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 y equitativos.

Según Moore¹, la mediación es una ampliación del proceso de negociación, dándole una gran importancia al papel del personal mediador.

La mediación es una extensión y elaboración 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. Como en el caso de la negociación, la mediación deja el poder de decisión en manos de las personas en conflicto. La mediación es un proceso voluntario en cuanto los participantes deben estar dispuestos a aceptar la ayuda de un tercero.

En general, se inicia la mediación cuando las partes ya no creen que puedan resolver el conflicto por sí mismos, y cuando el único recurso parece implicar la ayuda de un tercero imparcial. Se podría considerar la mediación si no estuvieran las partes en condiciones de negociar por su propia cuenta un arreglo.

Para que haya una mediación, las partes deben comenzar a negociar, pero a la vez, sin negociación no puede haber mediación.

¹ C. Moore, *“El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos”*, Barcelona: Gránica, 1986.

La imparcialidad y la neutralidad son esenciales para el proceso de mediación.

Para Folberg y Taylor² 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 que aunque la mediación tienen muchos puntos en común con otras formas de intervención, se debe hacer hincapié en lo que no es mediación para poder diferenciarla mejor de esas otras fórmulas alternativas de resolución de conflictos:

- La mediación 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.
- La mediación no es un arbitraje, ya que si en el arbitraje es precisamente el árbitro el encargado de tomar las decisiones, en la mediación han de ser las partes interesadas las que lo hagan.
- La mediación no es negociación, en la que sólo intervienen las partes interesadas sin que intervenga una tercera persona.

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 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 acuerdo³.

La mediación se sustenta en supuestos que le dotan de especificidad dentro de los muchos marcos de resolución de conflictos, como son la confidencialidad, la neutralidad, la colaboración, la voluntariedad, la visión de futuro y muchos más, que podremos desarrollar más ampliamente en un capítulo posterior.

² H. J. Folberg y A. Taylor, *Mediation*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1984.

³ L. Munduate y F. J. Medina, *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid: Pirámide, 2005.

En todo proceso de mediación como hemos podido ver, el personal mediador tiene un papel esencial; para conseguir que el proceso pueda llevarse a cabo de la manera más eficaz, debe conseguir una serie de objetivos:

- Mejorar la comunicación entre las partes, o restablecerla.
- Mejorar las relaciones entre las partes, padres e hijos, abuelos, hermanos, consanguíneos, clientes, empresarios, comités sindicales, alumnos etc.
- Encontrar soluciones pactadas y adecuadas a cada situación concreta.
- Tener en cuenta las necesidades de cada miembro.
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión hacia la sociedad.
- Desarrollar un proyecto adecuado.

En definitiva, la mediación supone desarrollar un proceso seguro para las partes, en el que tengan oportunidad para establecer un diálogo que facilite la comprensión mutua y la búsqueda de una solución aceptable al problema.

2.1.- Ventajas y desventajas de la mediación⁴.

Se pueden destacar entre otras, las siguientes **ventajas** de la mediación⁵:

-Reduce la tensión emocional y el litigio en las relaciones familiares y de trabajo.

-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, etc.).

-Favorece vínculos y el ejercicio de las responsabilidades entre los progenitores y sus hijos en un clima de cooperación y respeto mutuo. Esto ocurre idénticamente en las relaciones laborales.

-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.

-Es más breve y más económica para las partes y favorece un clima de pacificación social general, ya que al reducir la tensión de las rupturas no se somatizan y la persona eleva

⁴ Para mayor información, véase: José Luis Manzanares Samaniego, *Mediación, reparación y conciliación en el Derecho Penal*, Granada: Comares, 2007, pp. 47-50.

⁵ J. Boada, *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, Barcelona: PPU, 2004.

su autoestima negociadora (es protagonista de sus propios acuerdos), lo que favorece un mejor clima laboral y social, y con ello se produce el denominado ahorro social del no enquistamiento del conflicto. Es sin duda más barata que la vía judicial.

-Facilita o restablece la comunicación entre las partes, favoreciendo la toma de decisiones.

-Es flexible, permite afrontar desde grandes a pequeños problemas.

-Atiende a las necesidades particulares de cada uno de los implicados sin olvidar las de los menores a su cargo, cuando las hay.

-Permite a los progenitores (al personal empleador y al personal trabajador, alumnado, etc.) tomar decisiones realistas y adecuadas en beneficio de sus hijos (personal laboral, compañeros/as...) y su equilibrado desarrollo.

-Permite mantener las relaciones en el seno de la empresa o de la familia, pues suele salvaguardar las relaciones interpersonales.

-Produce acuerdos creativos, se generan ideas innovadoras.

Aunque los *inconvenientes*⁶ con los que cuenta la mediación son menos, también los tiene:

-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 tribunal, todavía cuestan dinero y puede durar cualquier periodo de tiempo, desde unas pocas horas hasta unos pocos días.

- Se puede realizar 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.

⁶ <http://resources.lawinfo.com/es/Articulos/Mediacion/Federal/pros-y-contras-de-la-mediacion.html>

-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 ante el tribunal, y no pueda conseguirlo.

- Las mujeres suelen lograr peores acuerdos cuando concurren al sistema de mediación, que cuando solucionan sus conflictos en el sistema judicial formal. En materia de dinero, las cuotas que obtienen son menores.⁷

- La neutralidad de los mediadores. No se tiene claro cuál es el significado de ser neutro, ni cuáles son los alcances de esto dentro del proceso de mediación. Se pone en entredicho si la neutralidad es algo dado, o puede ser aprendida.

Siempre se debe tener presente, que la mediación es una técnica de excelentes resultados cuando los conflictos son de baja intensidad, y no siempre resulta exitosa en casos de conflictos grandes y problemas arraigados.

La intervención mediadora puede ser rechazada por las partes como un proceso inaceptable, especialmente cuando las partes muestran deseos de resolver por sí mismas las desavenencias; en muchas ocasiones, las partes avanzan por sí mismas en la resolución adecuada de sus problemas.

2.2.- Clases de mediación.

Respecto a las clases de mediación⁸, se pueden distinguir varios tipos, pero fundamentalmente existirán distintos tipos de mediación en función del ámbito en el que se desarrolla la misma.

2.2.1.- Mediación pública y mediación privada.

La mediación privada, se desarrolla por personas mediadoras que ofrecen sus servicios como profesionales libres, a cambio de una remuneración previamente pactada con el personal mediado. La remuneración del servicio de mediación es una de las cuestiones tratadas en todas las leyes de mediación familiar españolas.

⁷ Según investigaciones de Jannet Rijkín, pensadora feminista.

⁸ Marta Blanco Carrasco, *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos*, Madrid: Reus, 2009, p. 143.

La mediación pública, es realizada por el personal mediador que desarrolla su función dentro de un servicio de marco institucional y administrativo, prestando el servicio de mediación como integrante de un servicio social, y por lo tanto de carácter gratuito para las personas mediadas.

2.2.2.- Mediación judicial y extrajudicial.

La mediación extrajudicial, se puede definir como aquella que se desarrolla al margen del proceso, mientras que la mediación judicial, es aquella que, desarrollándose al margen del mismo se encuentra vinculada a él de alguna forma, generalmente mediante el acceso al servicio de mediación por remisión del juez.

La *Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*⁹, define la mediación en su artículo 3, y recoge la posibilidad de que quien juzga lleve a cabo la mediación, siendo éste un/a juez/jueza “que no sea responsable de ningún procedimiento judicial vinculado a dicho litigio”, y la excluye cuando se trate de “las gestiones para resolver el litigio que el órgano jurisdiccional o quien juzga para conocer de él realicen en el curso del proceso judicial referente a este litigio”.

Se trata de un supuesto que no se desarrolla en la práctica de la mediación en España.

2.2.2.1. Mediación como sistema de gestión de conflictos (mediación facilitadora) y mediación como sistema de resolución de conflictos (mediación evaluativa).

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, sino la gestión, la elaboración del conflicto por parte de los sujetos inmersos en él.

⁹ L 136/3 Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de mayo de 2008.

La función de mediación en el ámbito de la mediación familiar se concibe de una manera especial. A continuación haré un breve análisis de la misma.

2.2.2.2.- Mediación como sistema de gestión de conflictos (mediación facilitadora): la mediación familiar como paradigma.

El ámbito en el que más se ha incidido en la función del personal mediador como facilitador del conflicto es el de la Mediación Familiar.

Existen hasta el momento, once leyes autonómicas de mediación familiar (serán desarrolladas de manera específica en el siguiente punto); cada una de ellas, con sus especiales características y carencias, pero que sin duda han permitido que se hayan ido introduciendo inexorablemente en nuestro ordenamiento jurídico.

El objetivo de la mediación practicada en este ámbito, es la consecución de un acuerdo ante un conflicto que enfrenta a diferentes miembros de una familia, lo que permitirá, no solo evitar un posible pleito sobre dicha cuestión, sino fundamentalmente, que la relación familiar no se vea dañada de forma irreparable como consecuencia de una gestión inadecuada del mismo.

La persona mediadora tendrá en estos casos, como función principal, ayudar a los miembros de la pareja a alcanzar un acuerdo satisfactorio para regular todos aquellos aspectos de su nueva forma de vida familiar. Toda la legislación autonómica relativa a la mediación familiar, afirma que la función principal del personal mediador familiar es la de “facilitar la comunicación y la consecución de acuerdos y compromisos entre las partes” (art. 14 de la Ley de Mediación familiar de la Comunidad de Madrid), lo que supone que en ningún caso podrá adoptar por sí mismo la solución que considere más adecuada al conflicto, e incluso tampoco se reconoce la posibilidad de que el personal mediador ofrezca a las partes una propuesta de solución no vinculante para ellas.

Además de este tipo de mediación, destacan la mediación penal, laboral, escolar y comunitaria, entre otras.

En resumen, en determinados ámbitos de la mediación, como el familiar, el objetivo final de la mediación no es exclusivamente solucionar el problema, es decir, llegar al acuerdo, sino que el objetivo más importante será facilitar a las personas mediadas un espacio neutral, que permita la comunicación entre ellos.

Se considera que la mediación no ha fracasado si, a pesar de no conseguir el acuerdo, se ha permitido que cada miembro de la pareja (en mediación familiar), de la comunidad (mediación comunitaria), o de la comunidad de vecinos (mediación vecinal), etc. haya podido escuchar a la otra parte y conocer sus posiciones. De esta forma, la intervención del personal mediador no está basada en la consecución del acuerdo por lo que no se utilizarán medidas directivas o de presión para evitar que el conflicto se resuelva por otras vías.

Por ello se puede considerar que la mediación familiar es un sistema de resolución de conflictos; la resolución la llevarían a cabo las partes, que son quienes alcanzarán el acuerdo final y que es uno de los posibles resultados de la mediación, aunque no el único.

Independientemente de la calificación que se otorgue a la mediación, no se puede obviar que la verdadera aportación de la mediación, el plus que ésta añade frente a otras figuras del ordenamiento, es el *“ofrecimiento de un espacio neutral de negociación que facilite la comunicación así como la participación directa de las partes en la solución del conflicto”*.

Por lo tanto, si bien el fin de la mediación es la eliminación o gestión de la controversia entre dos sujetos, lo que realmente ofrece el contrato de mediación es el *“sometimiento al proceso de mediación para tratar de encontrar la solución al conflicto”*.

Como afirma Leticia García Villaluenga¹⁰ “aunque el contrato de mediación tiene como origen el interés de las partes en resolver su conflicto, el objeto, que versaría sobre el modo en que han de actuar todas para poder conseguirlo, vendría determinado no solo por el hecho de poder iniciar el proceso de mediación, sino también por la forma en que dicho proceso se ha de llevar a cabo, contemplando por tanto los derechos obligaciones de las partes”.

¹⁰ Leticia García Villaluenga, *“Mediación en conflictos familiares”*, Madrid: Reus, 2006, p. 475.

3. LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO REFERENCIA.

Lo que hoy entendemos como mediación viene practicándose desde hace siglos en distintas partes del mundo, aunque con léxicos diferentes, entendiéndose por ello lo que se conoce como precursores de la mediación.

Si se analiza el porqué de esta labor desarrollada por estos antecesores, se puede entender que diversos tipos de instituciones éticas se fueron desarrollando para resolver las disputas y divergencias entre los miembros de sus credos, y de esta manera evitar la imposición de una autoridad externa a sus propias instituciones, manteniendo la fuerza representativa entre los suyos y originando, a su vez, mediaciones comunitarias que ayudaban a personas que procuraban un entendimiento recíproco para resolver sus conflictos.

De esta forma, obtenían una manera de resolver sus conflictos, que les permitía a su vez mantener sus tradiciones, valores étnicos, culturales, etc., sin quebrantar su independencia y sin tener que enfrentarse a autoridades externas evitando con ello, también a través del consenso con sus gentes, el conflicto.

3.1.- El origen de la mediación en Europa.

El desarrollo de la mediación en Europa, se puede decir que es de temprana evolución en cuanto a su aplicación como tal.

En 1973, Lisa Parkinson y Margarita Robinson crearon en Gran Bretaña los primeros Servicios de Mediación.

En 1974, en los Países Bajos, la mediación entre en vigor, existiendo dos modalidades distintas:

- La ejercida por el Departamento de Derecho de Familia y Juventud de la Universidad Erasmus de Rotterdam y una fundación privada en Groningen. Es una mediación global.
- La practicada por los trabajadores/as sociales, si ésta era uno de los servicios que prestaban en las agencias (si éstas contaban con capacidades para poder ofertarla). La mediación realizada se ocupaba únicamente de los acuerdos de los cónyuges en relación a los hijos.

A partir de los años 80, en Bélgica, distintos organismos tomaron un papel activo en cuanto a poner en marcha el Servicio de Mediación Familiar.

La Legislación Europea en relación a la mediación es la siguiente:

* ***Libro Verde de la Comisión sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho Civil y Mercantil***, presentado por la Comisión el 19 de abril de 2002.

* ***Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles***, publicada en el DOCE el 24 de mayo de 2008.¹¹

* Varias recomendaciones del Consejo de Europa: ***Recomendación número R (98) 1 del Consejo de Europa***, que recomienda a los estados miembros a instituir y promover la Mediación Familiar; ***Recomendación 98/257/CE*** sobre procedimientos extrajudiciales, en la que propugna la intervención de un sistema alternativo al judicial.

3.2.- El origen de la mediación en España. Leyes Autonómicas de Mediación Familiar.

La mediación, sistema no adversarial de gestión de conflictos, que necesariamente conlleva una forma cooperativa de entender las relaciones humanas, ha extendido sus efectos a numerosos ámbitos, si bien la familia y los conflictos que en ella se generan han sido, desde un primer momento, uno de los contextos en que la mediación ha puesto de manifiesto sus notables beneficios.

La inclusión de la mediación en el Código civil, por la *Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio*¹², es 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 las causas de nulidad, separación y divorcio*¹³, la que facilitó la entrada de la institución de la mediación en los Juzgados y en la sociedad.

Dicha norma traía su causa en la Constitución de 1978, que garantizaba la igualdad de todos los españoles ante la Ley, ex art. 14 CE, y recogía el mandato de regular las causas de

¹¹ Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de Mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

¹² B.O.E. nº 163, de 9 de julio de 2005.

¹³ B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1981.

separación y de disolución del matrimonio, así como los efectos que se habrían de derivar de ellas (art. 32.2 CE).¹⁴

La entrada en vigor de la *Ley 30/1981*, fue un punto de inflexión en España, a partir del cual fue posible arbitrar sistemas para abordar extrajudicialmente las crisis matrimoniales; de esta manera, se permitió a los cónyuges pactar los efectos de la nulidad, la separación o el divorcio en un convenio regulador, que habría de ser aprobado por quien juzga, salvo que fuera dañoso para los hijos o gravemente perjudicial para uno de los cónyuges (ex art. 90 C.c.).

Otro factor esencial para el desarrollo de la mediación familiar, fue la creación de los Juzgados de familia, por el *Real Decreto 1322/1981 de 3 de julio*, así como la de los equipos técnicos adscritos a dichos órganos, en noviembre de 1983.¹⁵

Una vez que la legislación y la Administración de justicia facilitaron la vía para que los cónyuges pudieran dirimir sus crisis matrimoniales, sirviéndose de nuevos mecanismos, comenzaron a ofrecerse servicios de mediación desde distintas instituciones; la confianza que este procedimiento incitaba, así como las razones a las que se ha aludido anteriormente, y el principio del “interés del menor”, recogido ampliamente en el Ordenamiento jurídico, y especialmente en la LO 1/96 de 15 de enero de protección jurídica del menor, han determinado que la mediación tenga un lento, pero progresivo reconocimiento y desarrollo.

Junto a los servicios privados de mediación se potenciaron desde sus comienzos los servicios públicos; la Administración del Estado, tomó conciencia de la importancia de ofertar dichos servicios en este ámbito, en cumplimiento del Art. 39.1 de la CE, tratando de aproximarlos en gran medida al personal ciudadano, en cumplimiento de los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y el Derecho, según lo dispuesto en el artículo 103.1 CE.

Estos principios, junto a la configuración de España como Estado de Autonomías, ha supuesto, por un lado, que las Comunidades Autónomas hayan asumido las competencias transferidas en materia de protección de familias y menores, ofreciendo, desde distintas Consejerías (principalmente Bienestar Social y Justicia), programas de mediación, así como el

¹⁴ Art. 32 CE: “1. El hombre y la mujer tienen derecho a contraer matrimonio con plena igualdad jurídica. 2. La Ley regulará las formas de matrimonio, la edad y capacidad para contraerlo, los derechos y deberes de los cónyuges, las causas de separación y disolución y sus efectos”.

¹⁵ Estos equipos adscritos estaban formados por psicólogos/as y trabajadores/as sociales.

marco de relación de esta institución, y por otro, que la Administración Local, principalmente los Ayuntamientos, ostenten importantes funciones en materia de bienestar social, por lo que se constituyen como un nuevo servicio de atención al personal ciudadano para la satisfacción de nuevas necesidades sociales.

La concepción de España tras la Constitución de 1978, como un Estado de Autonomías, ha determinado la transferencia de competencias de la Administración Central a las Comunidades Autónomas.

Entre las competencias transferidas se encuentran las relativas a la protección de la familia y de los menores, que se llevan a cabo a través de las Consejerías correspondientes, viniendo ligada a dicha protección la mediación familiar, lo que ha determinado que las Comunidades hayan dictado leyes en esta materia.

La Legislación Nacional sobre este tema es la siguiente:

* No existe una Ley de Mediación Familiar a nivel nacional. Pero si existe una iniciativa para su regulación mediante el Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles que ha presentado el Ministerio de Justicia el pasado mes de febrero de 2010 y cuya tramitación parlamentaria comenzará en breve.

* **Artículo 770 regla 7ª y artículo 777 apartado 2º de la Ley de Enjuiciamiento Civil**, en su redacción dada por la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.¹⁶

* **Disposición Final Tercera de la Ley 15/2005, de 8 de Julio**, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.¹⁷

Las Leyes autonómicas de Mediación Familiar existentes en España son las siguientes¹⁸:

- **Ley de Mediación de Valencia: Ley 7/2001, de 26 de noviembre.**
- **Ley de Mediación de Galicia: Ley 4/2001, de 31 de mayo.**
- **Ley de Mediación de Canarias: Ley 15/2003, de 8 de abril.**
- **Ley de Mediación de Castilla La Mancha: Ley 4/2005, de 24 de mayo.**

¹⁶ BOE de 9 de julio de 2005.

¹⁷ BOE de 9 de julio de 2005.

¹⁸ Para mayor información, véase: Inmaculada García Presas: *La mediación familiar. Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio*, Madrid: La Ley, 2009, pp. 55-112.

- **Ley de Mediación de Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril.**
- **Ley de Mediación de Islas Baleares: Ley 18/2006, de 22 de noviembre.**
- **Ley de Mediación de Madrid: Ley 1/2007, de 21 de febrero.**
- **Ley de Mediación de Asturias: Ley 3/2007, de 23 de marzo.**
- **Ley de Mediación de Euskadi: Ley 1/2008, de 8 de febrero.**
- **Ley de Mediación de Andalucía: Ley 1/2009, de 1 de febrero.**
- **Ley de Mediación de Cataluña: Ley 1/2009 de 22 de julio.**

En el Preámbulo de estas Leyes, encontramos referencias expresas a los antecedentes de su regulación: todas ellas coinciden en reseñar como precedente inmediato la Recomendación (98)1¹⁹, cuyos principios han sido ampliamente reconocidos en ellas, además de la *Ley 30/1981 de 7 de julio*, como “primer referente en España que faculta a las partes para pactar los efectos de su ruptura y establecer el convenio regulador de la separación o divorcio, sin derivar la solución hacia la vía arbitral o judicial”.

Lo más destacable de cada Ley en las distintas comunidades autónomas es expuesto a continuación:

- **Marco legal en Galicia: ha sido sancionado el 31 de mayo de 2001. Ley 4/2001.**

Ámbito objetivo: establece como finalidades de la Mediación Familiar, el asesoramiento, la orientación y la consecución de un acuerdo mutuo o aproximación de las partes en el conflicto.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador puede ser cualquier persona que reúna los requisitos de experiencia profesional y formación específica, que se establecerán por vía reglamentaria.

Organización: la Consejería competente en materia de familia realizará el seguimiento, control y evaluación de la aplicación de la Mediación Familiar.

Registro: la Consejería competente en materia de familia dispondrá del registro de personal mediador, en el que se inscribirá el personal que reúna los requisitos de experiencia y formación a determinar por vía reglamentaria.

¹⁹ La Recomendación 1/1998, del Consejo de Europa, insta a los Estados miembros a instituir y promover la mediación familiar y a regularla.

Naturaleza de los acuerdos: el acuerdo se trasladará en su caso, a la propuesta de mutuo acuerdo del convenio regulador de la separación o el divorcio. También podrá ser empleado para el mejor cumplimiento de sentencias en estas materias.

- **Marco legal en la Comunidad Valenciana: ha sido sancionada el 26 de noviembre de 2001. Ley 7/2001.**

Esta ley establece el marco inicial de la Mediación Familiar, es decir, que las otras ramas de la Mediación como pueden ser comercial, educativa, vecinal, etc., no están comprendidas dentro de la ley 7/2001.

Sigue existiendo un importante vacío legal en este sentido.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el profesional de la mediación familiar, salvo que por normativa legal se establezca la titulación específica que habilite para desempeñar tal actividad, deberá tener formación universitaria en las disciplinas de Derecho, Psicología o Trabajo Social, Educación Social o Graduado Social, sin perjuicio de que deba acreditar, para poder inscribirse en el Registro de Personas Mediadoras Familiares, el aprovechamiento de una formación universitaria específica de postgrado en los distintos niveles de experto, especialista o máster.

La oferta de cursos de formación de postgrado no es muy amplia en nuestro país.

Para ejercer como Mediador Familiar la ley establece dos posibilidades: se pueden hacer cursos anuales de experto/a y/o especialista (son cursos relativamente económicos, como una carga horaria cercana a las 60 horas), o se puede realizar un Máster de dos años en alguna Universidad (la carga horario suele superar las 150 horas).

Los cursos de formación son titulaciones propias de cada centro y/o Universidad, que a su vez cuenta con el reconocimiento y aval del Ministerio de Educación, lo que quiere decir que tiene valor en toda Europa, conforme al nuevo sistema de estudio de la Unión Europea.

Organización y registro: la Consejería competente en materia de familia, a través del Centro de Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana, dispondrá de un Registro de Mediación en el que se inscribirán quienes reúnan los requisitos establecidos en el artículo 7 de la presente Ley, y las entidades públicas y privadas autorizadas para la mediación.

De las entidades de mediación familiar: 1. Las entidades de mediación familiar se consideran incluidas dentro del campo de actuación de los servicios sociales especializados en el sector de familia, por ello se registrarán en cuanto al régimen de registro, autorización, inspección y

responsabilidad por lo dispuesto por las entidades de servicios sociales en los títulos IV y VII de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula en sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana. 2. Dichas entidades podrán realizar la mediación en centros autorizados para ello.

Registro: la Consejería competente en materia de familia creará el Registro de Mediadores Familiares.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos serán la base para redactar otros documentos como un convenio de separación, siempre que en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos, pudiendo ser presentados ante el Juez competente.

- **Marco Legal en Canarias: ha sido sancionada el 8 de abril de 2003. Ley 15/2003.**

Ámbito objetivo: establece el marco inicial a fin de informar, orientar, y asistir a los familiares en conflicto.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deberá tener formación universitaria en las carreras de Derecho, Psicología o Trabajo Social, y estar inscrito en sus respectivos colegios profesionales, así como el registro público de Mediadores Familiares de Canarias.

Si carece de titulación en Derecho deberá contar con el debido asesoramiento legal.

Organización: será competente la Consejería que tenga atribuciones de competencia en Justicia.

Registro: La Consejería competente en materia de mediación familiar (justicia) creará el Registro de Mediadores Familiares.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos serán la base para redactar otros documentos, siempre que en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos.

- **Marco Legal en Castilla La Mancha: ha sido sancionada el 24 de Mayo de 2005. Ley 4/2005.**

Ámbito Objetivo: establece el marco inicial a fin de informar, promover, orientar y asistir a las familias en conflicto.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deberá tener formación universitaria en las carreras de Derecho, Pedagogía, Psicología, Psicopedagogía o

Educación Social. Pudiendo estar o no inscrito en el registro público de personas y entidades mediadoras de Castilla La Mancha.

No abarca las mediaciones privadas, sean éstas hechas en centros o por personas que se dedican profesionalmente a esta actividad.

Organización: será competente la Consejería de Servicios Sociales a través del Servicio Social Especializado.

Registro: la Consejería competente en materia de mediación familiar creará el Registro de Personas y Entidades Mediadoras.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos serán la base para redactar otros documentos, siempre que en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos, pudiendo ser presentados ante el personal que juzga competente.

- **Marco Legal en Castilla y León: ha sido sancionada el 6 de abril. Ley 1/2006.**

Ámbito Objetivo: establece el marco inicial a fin de informar, promover, orientar y asistir a las familias en conflicto con expresa excepción de los casos de violencia y/o maltrato.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deberá tener formación universitaria en las carreras de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, en carreras de carácter social, educativo, jurídico, psicológico o sanitario, y estar inscrito en el Registro Público de Mediadores Familiares de Castilla y León.

Organización: será competente la autoridad que se determine.

Registro: La autoridad competente en materia de mediación familiar creará el Registro de Mediadores Familiares.

Naturaleza de los acuerdos: el acuerdo al que lleguen las partes puede ser presentado ante la autoridad judicial competente.

- **Marco Legal en las Islas Baleares: ha sido sancionada el 22 de Noviembre de 2006. Ley 18/2006.**

Ámbito objetivo: establece el marco inicial a fin de promover, administrar, y facilitar el acceso de la ciudadanía a la Mediación Familiar.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deberá tener formación universitaria en las carreras de Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía,

Trabajo Social o Educación Social y estar inscrito en el registro público de mediadores de las Islas Baleares.

Organización: será competente la Consejería que tenga atribuciones de competencia en materia de familia, y se crea bajo esa área el Servicio de Mediación Familiar.

Registro: la Consejería competente en materia de mediación familiar (Familia) creará el Registro de Personas Mediadoras y Centros de Mediación.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos serán la base para redactar otros documentos, siempre que en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez que se establezca conforme las leyes.

- **Marco Legal en Madrid: ha sido sancionada el 21 de Febrero de 2007. Ley 1/2007.**

Ámbito objetivo: establece el marco inicial a fin de prevenir o minimizar los conflictos intrafamiliares, evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso y además, de promover, administrar, y facilitar el acceso de la ciudadanía a la Mediación Familiar.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deberá tener además de la formación específica, un título universitario de grado superior o medio con validez en territorio español y estar inscrito en el registro de Mediadores de la Comunidad de Madrid.

Organización: será adecuada la Consejería que tenga atribuciones de competencia en Bienestar Social. Se crea bajo esa área el Centro de Mediación Familiar.

Se establece la Comisión Autonómica de Mediación Familiar que actuará como órgano asesor y de coordinación entre la Administración, los colegios profesionales y otras instituciones implicadas en mediación familiar.

Registro: La Consejería competente que se determine reglamentariamente creará el Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Madrid, que dependerá de la Dirección General competente en materia de familia.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos serán la base para redactar otros documentos, siempre que en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos pudiendo ser presentados a fin de obtener homologación judicial.

- **Marco Legal en el Principado de Asturias: ha sido sancionada en 23 de marzo de 2007. Ley 3/2007.**

Ámbito Objetivo: establece el marco inicial a fin de promover, administrar, y facilitar el acceso de la ciudadanía a la mediación familiar.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deberá tener información universitaria en las carreras de Derecho, Psicología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social y estar inscrito en el registro público de mediadores de Asturias.

Organización: será conveniente la Consejería que tenga atribuciones de competencia en Bienestar Social, y se crea bajo esa área el Centro de Mediación Familiar.

Registro: la Consejería competente en materia de mediación familiar (Bienestar Social) creará el Registro de Mediadores del Principado de Asturias.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos serán la base para redactar otros documentos, siempre que en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos; los acuerdos, al igual que las mediaciones, tienen que versar sobre cuestiones susceptibles de homologación judicial.

- **Marco Legal en el País Vasco: ha sido sancionada el 8 de febrero de 2008. Ley 1/2008.**

Ámbito objetivo: establece el criterio de mediación familiar integral, conforme la actuación sea coordinada con el resto de prestaciones del sistema de servicios y haya una protección social para la atención de conflictos familiares o grupo de convivencia.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador debe ser un profesional que acredite licenciatura en Derecho, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, o Diplomatura en Trabajo Social o Educación Social y que demuestre a su vez una preparación suficiente y continua en mediación familiar.

Registro: todos los colegios profesionales podrán tener registro de personas mediadoras, aunque todas aquellas que se inscriban en él, deberán previamente estar inscritas en el Registro de Personas Mediadoras del Gobierno Vasco.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos totales o parciales tienen carácter confidencial en los términos expresados en la ley y sin perjuicio de que para obtener su cumplimiento las partes puedan hacer valer el acta en los tribunales, administraciones u otras entidades.

- **Marco Legal en Andalucía: ha sido sancionado el 1 de febrero de 2009. Ley 1/2009.**

Ámbito objetivo: establece como criterio de mediación familiar, el procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos entre miembros de una familia o grupo de convivencia.

Perfil del Personal Mediador y Formación Profesional: el personal mediador deber ser un profesional que acredite licenciatura en Derecho, Psicología, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social y que demuestre a su vez una formación específica o experiencia en mediación familiar.

Organización: se establece la creación del registro de mediación familiar, de carácter administrativo, y adscrito a la consejería competente en materia de familias.

Registro: las personas mediadoras deberán inscribirse en el Registro de Mediación Familiar de Andalucía, sin perjuicio de poder hacerlo en los colegios profesionales, que dispondrán para ello de un registro auxiliar.

Naturaleza de los acuerdos: los acuerdos podrán ser totales o parciales y respetar las normas imperativas de la ley. Son de carácter vinculante, válidos y obligatorios para las partes, siempre y cuando en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos. En todos los casos debe tener prioridad el interés superior y el bienestar de los menores y personas dependientes.

- **Marco Legal en Cataluña: ha sido sancionada el 22 de julio de 2009. Ley 15/2009.**

Esta ley establece el marco inicial de la Mediación Familiar, además de la mediación en el ámbito privado, referido al derecho civil y mercantil.

Ámbito Objetivo: establece un criterio de mediación total o parcial, según afecte a todas o algunas de las materias que habitualmente se trabajan en la Mediación Familiar, además de aquella mediación relativa al derecho mercantil y civil.

Perfil del personal mediador y Formación Profesional: puede ejercer como mediador o mediadora la persona física que tiene un título universitario oficial y que acredite una formación y una capacitación específicas en mediación, debidamente actualizadas de acuerdo con los requisitos establecidos reglamentariamente. Esta persona debe estar colegiada en el colegio profesional correspondiente, o debe pertenecer a una asociación profesional del ámbito de la mediación, acreditada por el departamento competente en materia de derecho civil, o debe prestar servicios como personal mediador para la Administración.

Organización: Se desarrolla en el Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña, creado en 2001. Es un órgano adscrito al departamento competente en materia de derecho civil mediante el centro directivo que tiene atribuida su competencia.

Registro: Tanto el Centro de Mediación Familiar, como los Colegios Profesionales, gestionan el registro de personal mediador, siendo el registro del Centro el que reúne a todos los Colegios Profesionales.

Naturaleza de los Acuerdos: Los acuerdos deben referirse a materias de Derecho Privado, susceptibles de ser incorporados a procesos judiciales para su ratificación o aprobación, según sea el caso, por ante la autoridad competente.

Otras leyes que hay que tener en cuenta en relación a la mediación familiar son las siguientes:

- Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000 de 7 de enero.
- Ley de Enjuiciamiento Criminal, Real Decreto de 14 de septiembre de 1882.
- Todas aquellas que se han llevado a cabo en las Comunidades Autónomas que han regulado las parejas de hecho.

Como se puede observar, el avance en cuanto a mediación familiar se refiere, es evidente: más de la mitad de comunidades de nuestro país tiene una ley de mediación propia, y eso quiere decir que el proceso se lleva a cabo cada vez más, y que cumple con lo que de él se espera; además, es un proceso en ampliación, por lo tanto, cuando se vaya normalizando en nuestra sociedad, contará con más medios, y podrá desarrollarse de una manera más adecuada si cabe.

3.3. – Modelos de mediación familiar.

Hay diferentes modelos de mediación familiar; destacaré los más importantes y utilizados, no sólo en España, sino en otros países.

- **Modelo tradicional lineal (Harvard)**

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”.²⁰

El rol del personal mediador se centra en el control de la interacción: es un personal experto en la materia que guía el proceso, 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.
- 2.- Los intereses de cada parte: aquí hace referencia a los intereses concretos que han de negociarse en el proceso, obviando las posiciones de las partes.
- 3.- Plantear opciones: 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.
- 4.- Los criterios: aquí la persona mediadora ha de procurar que las partes alcancen un resultado que se fundamente en un criterio u objetivo concreto.

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

²⁰ Miguel Ángel Soria, “*Mediación familiar*”. Barcelona: Bosch, 2008, pp. 127-134.

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 del proceso.
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)*. Aquí 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 él mismo.

- **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 en el proceso.

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 proceso de mediación que han experimentado y que les ha permitido avanzar a nivel personal.

Se debe tener en consideración que, a diferencia de otros modelos mediadores, el modelo transformativo de 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.

Con la utilización de este modelo se pretende que en el proceso no sólo las situaciones cambien, sino que el aprendizaje se extienda a otros ámbitos, que se interiorice y que, como consecuencia, las personas implicadas en el proceso 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 proceso comprendan que el objetivo mediador es el de conciliar sus diferencias de manera permanente y que se mantengan así siempre.

- **Modelo circular narrativo (Cobb).**

Este modelo nace del paradigma sistémico; por eso destaca en él la comunicación. Es de carácter circular y 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 pre-reunión 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 proceso 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.

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 proceso 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 proceso 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.

- **Modelo de Folberg y Taylor.**

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

- *Primera fase.* (Introductoria). 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 proceso, y buscando una disposición positiva y el compromiso en la participación.
- *Segunda fase.* Se instaura el llamado “contrato de mediación”, que puede ser implícito o explícito (es como un compromiso previo).
- *Tercera 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.
- *Cuarta fase.* Se proponen opciones y se generan alternativas para la negociación y toma de decisiones.
- *Quinta fase.* Se negocia sobre los elementos materiales.
- *Sexta fase.* Se redacta un proyecto de acuerdos.
- *Séptima fase.* Se reenvía al Juzgado para su ratificación.

- **Modelo de Haynes (1993).**

Consta de nueva fases:

- *Primera 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.
- *Segunda 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.*
- *Tercera 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.
- *Cuarta 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.
- *Quinta 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 problemas, 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 depositan la responsabilidad en el otro.

- *Sexta 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 al respecto no comprometidas, 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.

- *Séptima 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 del 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 proceso quedará en tablas. Por eso el personal mediador gestiona el cambio de posiciones previas particulares a intereses concretos frente a la resolución del conflicto.
- *Octava 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.
- *Novena 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.

En conclusión: no hay modelos mejores que otros, sino que dependiendo de los factores que acompañan al proceso de mediación, los antecedentes de las personas mediadas y el contexto en general que lo conforman, se utilice un modelo u otro.

Será la persona mediadora por tanto, después de haber consultado todos los datos previos y estudiado la situación, la que decida qué modelo utilizar en cada proceso de mediación.

4. INDIVIDUOS Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.

Los individuos y los ámbitos de aplicación de la mediación se presentan íntimamente unidos, ya que según sea el contexto en que la mediación tenga aplicación, serán unos u otros los actores del proceso.

Es evidente que el tipo de mediación más conocido es el que se refiere al sector familia, pero pueden darse otros tipos de mediación que no sea ese, en otros sectores de la sociedad. Iremos desarrollándolos a continuación.

Los individuos que intervienen en la mediación familiar, son aquellos que dentro del sistema familiar entran en conflicto respecto de alguno de los ámbitos en que puede actuar la mediación, por ser la naturaleza de la disputa de derecho disponible; pero además hay una tercera persona, que es a la que denominamos mediador/a.

La figura del mediador/a, viene determinada por el importante reconocimiento que de ella realizan las leyes, que llegan a definir la propia institución de la mediación a través de su actuación.

La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de Mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, da un concepto del personal mediador basado principalmente en su actuación como responsable del proceso y en la imparcialidad de su intervención. Sin embargo, deja un amplio margen respecto de quién haya de ser el tercero, cuál haya de ser su formación de origen y cuál su modo de acceso a la mediación²¹, incluso se refiere a la posibilidad de que lo sea un Juez/Jueza del que no dependa el asunto en cuestión.

²¹ La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y al Consejo, sobre determinados aspectos de la mediación en materias civiles y comerciales, señala en su art. 3.b): “mediador”: todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación.

La reforma llevada a cabo en el Código Civil, por la *Ley 15/2005 de 8 de julio*, introduce, a su vez también, la figura de la persona mediadora, refiriéndose expresamente al carácter imparcial y neutral de su actuación.

También se dan continuas referencias del papel del personal mediador en la legislación sobre el tema de las Comunidades Autónomas.

En cuanto a los ámbitos propios de la mediación familiar, es importante la influencia que tiene en ellos la Recomendación (98) 1, al igual que en el desarrollo posterior de las leyes de mediación que se viene haciendo hasta el momento.

Un aspecto importante a destacar es el espectro que la Recomendación contempla respecto a cuáles serían los contextos idóneos para la implementación de la institución mediadora: apuesta por una mediación global, amplia, que posibilite la aplicación de este proceso a todos aquellos conflictos que se den entre los miembros de una misma familia, ya sean consanguíneos o afines, extendiéndolo a las personas que tengan o hayan tenido relaciones familiares, dependiendo de cómo conceptúan éstas la legislación de cada Estado, y la libertad de los países para determinar el campo de aplicación de la mediación.

Esto es muy importante a la hora de llevarlo a cabo, ya que no es igual mediar en una familia con unos ingresos altos, que una que no los tiene, así como en familias más o menos numerosas, de un origen u otro etc.

Es importante destacar que esta Recomendación no restringe en ningún momento la mediación a uno de los contextos en los que ha tenido mayor labor y desarrollo, como es el de las separaciones y divorcios, porque de esta manera, abre las posibilidades y los campos de actuación a otros sectores que atiendan a la finalidad esencial del instrumento utilizado.

No obstante, este criterio no es el que se ha adoptado en todos los países de la Unión Europea, aunque hay que decir, que muchos aún no han legislado al respecto y se prevé que en un futuro sigan las indicaciones.

En España, a raíz de la *Ley 15/2005, de 8 de julio, que modifica el C.c. y la L.E.C., en materia de separación y divorcio*, serían sujetos en el proceso de mediación, las partes que acuden a la separación o al divorcio para “solucionar las vicisitudes de su vida en común” y que estén incurso en un proceso judicial; por tanto, el ámbito de actuación de la mediación será el

relativo a aquellas cuestiones objeto de litigio, y especialmente el contenido de la propuesta del convenio regulador.²²

Respecto a las leyes de las Comunidades Autónomas, hay que destacar que siguen la Recomendación (98) 1 también en esta cuestión, aunque el tratamiento de sujetos y ámbitos no es homogéneo en ellas.

La cultura de la mediación se expande progresivamente en nuevos ámbitos sociales. La democracia, como ideología y como soporte social, ha dado nuevas formas de componer las relaciones, las cuales comportan nuevos paradigmas en la resolución de conflictos, en otros campos aparte del de la familia.

Teniendo en cuenta las características propias de la mediación, esta técnica de solución de conflictos resulta especialmente indicada, por tanto, en aquellos casos en los que existan elementos emocionales destacados y de relación interpersonal en ámbitos como los destacados a continuación (además del ámbito familiar que estamos viendo durante todo el proceso):²³

- 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”, 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 penal: es un proceso alternativo al sistema judicial planteado en un plano de igualdad entre las partes en conflicto y la persona mediadora, sin jerarquías establecidas, y con la participación activa de la resolución de los conflictos de los propios implicados.
- Entre personas que mantienen o han mantenido vínculos de amistad.

²² La nueva redacción dada al apartado 2 del artículo 777 de la LEC, por la Ley de 15/2005 de 8 de julio, señala: “Al escrito por el que se promueva el procedimiento deberá acompañarse la certificación de la inscripción del matrimonio y, en su caso, la de la inscripción de nacimiento de los hijos en el Registro Civil, así como la propuesta de convenio regulador conforme a lo establecido en la legislación civil y el documento o documentos en que el cónyuge o cónyuges funden su derecho, incluyendo, en su caso, el acuerdo final, alcanzando en el procedimiento de mediación familiar. Si algún hecho relevante no pudiera ser probado mediante documentos, en el mismo escrito se propondrá la prueba de que los cónyuges quieran valerse para acreditarlo”.

²³ Sergio Fernández Riquelme, *Teoría y Práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*, Murcia, 2009, pp. 67-69.

- En algunos casos, con exclusión de aquellos en que pueda existir violencia, en el ámbito escolar. Proceso destinado a resolver los conflictos dentro del ámbito educativo, buscando estrategias de resolución que involucren a profesores, directores y alumnos. Entre la asociación de padres y madres, la dirección del centro, el claustro de personal docente y el alumnado, existiendo dos tipos de mediación: “mediación entre iguales” (las personas mediadoras son los propios alumnos) y “mediación con la intervención de adultos” (intervención de personal mediador profesional, externo o contratado por el centro, o internos, padres y profesores que conocen el método de la mediación).
- Mediación judicial: proceso alternativo o complementario a la vía judicial abierta por un conflicto de diverso tipo, dividido en dos modalidades: 1.- Mediación intrajudicial, cuando se desenvuelve dentro del ámbito de la sustanciación de un litigio ante los tribunales (en fase de mediadas provisiones, de ejecución de sentencia o de tramitación del proceso declarativo), suspendiendo el curso del auto mientras la mediación tiene lugar. 2.- Mediación extrajudicial, cuando el proceso tiene lugar fuera del ámbito judicial y sin interferencia alguna en el mismo, ya sea anterior a la interposición de la demanda o con posterioridad a la misma.
- Mediación comunitaria: modalidad dirigida a aquellas personas o colectivos que tienen problemas de índole diverso con su comunidad vecinal o con el poder municipal. En esta área poseen una importancia clave las estrategias de prevención (conflictos latentes o que se prevé que se pueden producir), desarrolladas a través de focos comunitarios centrados en el desarrollo de actividades de concienciación y convivencias, así como en la implantación de servicios de orientación y formación destinados a prevenir las causas de ciertos conflictos surgidos en el seno de la comunidad (temas interculturales, de convivencia, de conflictos vecinales), fomentando las “buenas prácticas” en las relaciones cotidianas y el sentimiento de “comunidad” en el seno de la misma.
- Mediación en el ámbito de la salud: conjunto de técnicas aplicadas a la mediación y negociación de los conflictos que pudiesen generarse de la relación entre el paciente y el sistema de salud.
- Mediación laboral: modelo de resolución de conflictos 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.

- En conflictos entre miembros o grupos de miembros de comunidades religiosas, de asociaciones y organizaciones no gubernamentales, partidos políticos, sindicatos, organizaciones profesionales o movimientos filosóficos.
- Mediación en el ámbito del consumo: en aquellos casos en los que el arbitraje o la conciliación sean insuficientes, en conflictos entre usuarios, consumidores y ciudadanos y empresas de servicios, suministradoras o administraciones públicas. El proceso de mediación en las relaciones entre consumidor 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*).
- En procesos de institucionalización (o desinstitucionalización) sobre todo para personas incapacitadas.

La mediación, como otras actuaciones que tienen un papel importante en el sector social de la población, debe ir adecuándose a las necesidades de la sociedad, que continuamente va avanzando en procesos de cambio.

Por este motivo, es importante que la mediación se preocupe de estos posibles cambios, ya que normalmente las personas que forman parte de este proceso, son más susceptibles que el resto, ya que en un primer momento no se encuentran en igualdad de condiciones. Debemos por tanto destacar también:

- Mediación internacional. Hoy en día los procesos migratorios son una realidad que afecta a las familias de forma especial: la búsqueda de recursos y vías de subsistencia en unos casos, o por motivos de desarrollo personal en otros, trabajo, formación, o cualquier otro, ha producido como efecto la separación de parejas de padres con responsabilidades hacia los hijos. Este tipo de mediación por tanto es una vía en desarrollo aún, para agilizar y promover nuevos sistemas de abordaje de conflictos familiares o de otro tipo que pudiesen surgir.
- En los procesos de emancipación, la mediación también tiene un importante papel que cumplir; en este aspecto, debería trabajar sobre situaciones donde se han acomodado, de forma conflictiva, la relación de los miembros de diferente generación, o donde ha variado el estatus de algún miembro, o las funciones para el desempeño del rol. La mediación debe pretender en estos casos abrir nuevas vías donde las relaciones encuentren un marco adecuado al proceso de crecimiento y maduración, que lleve a satisfacer las expectativas de autonomía.

Son conflictos característicos de este ámbito, entre otros, la dificultad de acceso a actuaciones de auto-cuidado, dificultades en el logro de expectativas socio-económicas, incapacidad de asumir procesos de auto-organización social, y en general, todas aquellas dificultades que llevan a mantener un vínculo de dependencia innecesario entre progenitores e hijas e hijos, o entre marido y mujer.

- En el cuidado de los mayores: discapacitados o incapacitados. En estos casos, la mediación atiende aquellos conflictos que, surgidos de la falta de autonomía en los progenitores, el cuidado de los mismos, supone crear una red de apoyo entre los descendientes y otras instituciones sociales de apoyo. Hay relaciones paterno-filiales en las que el cuidado de los ascendientes ha llevado a prestar mayor dedicación de unos descendientes con relación a otros, lo que ha supuesto un conflicto de relación entre hermanos/as por descompensación en los compromisos que deben ser atendidos con los demás, por pérdida de interés, por desvinculaciones históricas, etc. La mediación propone en estos casos la evaluación de los efectos en los distintos miembros o en las distintas opciones posibles, desde una elaboración interna. Estas acciones se traducen en funciones tutelares parciales o totales, según el caso.
- Como consecuencia de la percepción relacional, surgen descompensaciones relativas a las relaciones fraternales. Son propios de este ámbito, los conflictos surgidos entre hermanos/as a raíz de la adjudicación de las herencias de sus progenitores. La distribución de la herencia percibida suele reflejar la posición que ha ejercitado cada miembro de la familia en relación a los demás, y sobre todo define las afinidades entre descendientes y ascendientes, o a la posición que uno de los padres ha tenido en relación al otro (aquello que el mito familiar se ha encargado de hacer partícipe a toda la familia). La herencia, administrada en el círculo familiar adecuadamente, facilita el mantenimiento de situaciones de prestigio dentro de la familia, y de ésta al mundo exterior; la mediación intenta lograr que esto sea posible, y puede ayudar a construir puentes que acerquen las perspectivas confrontadas, si la herencia es objeto de conflicto entre hermanos/as.

Como se ha podido comprobar, la mediación abarca muchos campos en los que normalmente no se tiene en cuenta, y por ello no se utiliza.

Por tanto, debe ser un proceso que se debe normalizar y hacer público a toda la sociedad, ya que se evitarían muchos problemas personales, además de muchos litigios en los que tiene que entrar a formar parte de ellos la Justicia, lo que hace que se colapsen a menudo los juzgados.

Si la mediación fuera conocida en mayor medida, probablemente muchas personas hicieran uso de ella, ya que sería en la mayoría de los casos más barata que un proceso judicial, y además, las relaciones personales no quedarían tan perjudicadas como si las partes implicadas en el litigio, fueran a juicio.

Mi campo de trabajo es la educación, y creo que la mediación educativa es muy importante dentro del estilo de sociedad que hoy vivimos, por ello, uno de los puntos desarrollados dentro de este trabajo fin de máster estará dedicado a este punto de una manera más amplia.

5. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN

La esencia de la figura de la mediación familiar viene dada por los principios sobre los que se ha construido. Antes de que la Recomendación (98) 1 los recogiese, ya habían sido plasmados en Códigos deontológicos de asociaciones de personas mediadoras de Estados Unidos o Canadá, teniendo reflejo posteriormente en las normas, códigos de conducta y la praxis, también en países europeos como Gran Bretaña, Francia y muchos otros.

Los principios son el eje en torno al cuál gira la institución de la mediación y así se manifiesta tanto a lo largo del proceso en que se desarrolla como en los contratos que las partes suscriben. Es decir, las leyes y la práctica de la institución podrán ampliar los ámbitos y los sujetos legitimados para solicitar la mediación, pero los principios se mantienen como estructura inalterable sobre la que construir procesos y acuerdos.

Si se concibe la mediación familiar como una institución jurídica, al contener un conjunto de normas referentes a las relaciones jurídicas familiares, se puede afirmar que los principios son los elementos que determinan necesariamente el modo en que ésta se configura.

La Recomendación (98) 1, contempla los principios que han de regir la mediación: *imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y falta de toma de decisiones*, señalando que “en principio la mediación no debería ser obligatoria”.

También el *Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*²⁴ señala que se constatan en la práctica por las autoridades públicas algunos principios comunes a todos los procedimientos, aunque los Estados miembros insisten especialmente en que tales principios se presenten en forma de garantías mínimas de aquéllos. Así, las partes en conflicto son libres o no a las ADR²⁵, lo que afecta directamente al principio de voluntariedad, rigiéndose también el proceso por la imparcialidad y la equidad del tercero encargado del mismo, que ha de respetar el principio esencial de confidencialidad.

²⁴ Presentado el 19 de abril de 2002 por la Comisión de las Comunidades Europeas a solicitud del Consejo, pág. 6. Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre dicho Libro Verde (2003/C85/02), de 8 de abril de 2003.

²⁵ Alternativas de Resolución de Disputas. También conocido como sistemas alternativos de resolución de conflictos.

El reconocimiento de dichos principios generales²⁶ determina la importancia de llevar a cabo un Código deontológico a nivel europeo que los contenga. En este sentido desde la Unión Europea se ha propuesto un proyecto de Código europeo de conducta para mediadores, sobre el cual haremos alusión en breve.

Así se pone de manifiesto en el *Libro Verde*, al considerar que dichos códigos ocupan un lugar privilegiado en el funcionamiento y calidad de los ADR²⁷, “ya que las normas de procedimiento que recogen tienen por objeto garantizar la imparcialidad de los terceros, definir con precisión el papel exacto de éstos durante el procedimiento, determinar los plazos dentro de los cuales hay que alcanzar una solución y servir de marco para la celebración de los acuerdos”.

Por este motivo, se hace necesario el análisis descriptivo de las características que presentan los referidos principios y el modo en que se han implementado en las Leyes Autonómicas españolas.

Se verán más detalladamente los más destacados, aunque todos tengan importancia en el desarrollo adecuado del proceso, tales como *la flexibilidad del proceso, el carácter personal del mismo*, ya que estos son principios que van intrínsecos en todo el trabajo desarrollado en el transcurso de la mediación.

5.1. Voluntariedad.

Iniciar el análisis de los principios de la mediación familiar por la voluntariedad es definir claramente el perfil de esta institución, ya que entraña su más íntima esencia; sin embargo, no es una cuestión pacífica.

La *Recomendación nº R (98) 1*, el *Libro Verde*, y otros instrumentos internacionales, recogen este principio fundamental desarrollándolo en su articulado.

²⁶ Para mayor información, consultar: Luis F. Gordillo Santana: *La justicia restaurativa y la mediación penal*, Madrid: Iustel, 2008, pp. 220-227.

²⁷ Véase Rosa Pérez Martell, *Mediación civil y mercantil en la administración de justicia*, Valencia: Tirant Lo Blanch, 2008 pp. 87-149.

Entre dichos instrumentos, se debe hacer especial referencia al borrador de *Código de Conducta Europeo para los Mediadores de 6 de abril de 2004*²⁸, que 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.).

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 perceptiva, 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 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 previa Propuesta de Directiva, parece ceñirse más al desarrollo del proceso 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.²⁹

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 impone 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.

²⁸ 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.

²⁹ Artículo 3 de la Propuesta Directiva.

En cuanto a la normativa española en mediación familiar, hay que tener en cuenta que dentro del capítulo II, relativo a las características de esta institución, la *Ley 15/2009 de 22 de julio de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña*, recoge los principios por los que se ha de regir esta institución, refiriéndose a la voluntariedad en primer lugar; por tal entiende la libertad de las partes de acogerse o no a la mediación y también de desistir en cualquier momento del proceso. Este principio hay que conciliarlo con la potestad que el Código de Familia de Cataluña,³⁰ en el art. 79.2, atribuye al Juez de derivar a las partes a mediación, en el caso que considere que pueden llegar a un acuerdo sobre los efectos comunes derivados de la nulidad, divorcio o separación, suspendiéndose el proceso judicial a tal fin.

Asimismo, la voluntariedad se extiende a la figura del personal mediador, que puede dar por finalizado el proceso si aprecia falta de colaboración de las partes, que no se respetan las condiciones establecidas o que el proceso se ha vuelto inútil para la finalidad perseguida, teniendo en cuenta las cuestiones sometidas a la mediación.

En este caso, la persona mediadora ha de comunicarlo al servicio de mediación del Colegio profesional correspondiente, desde el que, en un mes, se ratificará la finalización, pudiéndose solicitar al Centro de Mediación Familiar una nueva designación.

En el mismo sentido que la norma anterior, la *Ley 4/2004, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar en Galicia*, opta por un modelo voluntarista.

La mediación se inicia “a petición de ambos cónyuges o de común acuerdo de la pareja, o a instancia de una de las partes con la aceptación posterior de la otra, bien actúen a iniciativa propia o bien a propuesta de la autoridad judicial” (art. 12.1 de la misma ley). Por tanto, también el órgano judicial puede proponer a las partes resolver sus conflictos de forma no adversarial. En todo caso, hay que tener en cuenta que el principio de voluntariedad impone que se respete la autonomía de la voluntad de las partes, “... en la medida en que son las partes en conflicto quienes tienen que demandar, por libre iniciativa de las mismas la actuación de una persona mediadora...”.

Asimismo se extiende dicha autonomía a la elección por las partes, del personal mediador, de entre los inscritos en el Registro de Mediadores, salvo que no se efectúe la designación por ambos solicitantes y tenga que ser la Consejería competente quien proceda a designarle. La voluntariedad, que ha de mantenerse durante todo el proceso, afecta de

³⁰ Ley 8/1998 de 15 de julio, del Código de Familia

continuo a la designación de la persona mediadora, ya que la Ley permite que las partes en cualquier momento del mismo, puedan manifestar su desacuerdo con la persona mediadora por ellas designada de común acuerdo, rechazando su intervención. En este supuesto podrán convenir la designación de una nueva persona mediadora o, en otro caso, aceptarán a la persona designada por la Consejería competente.

Por su parte, la *Ley 7/2001 de 26 de noviembre reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana*, ya contempla en el Preámbulo el principio de la voluntariedad vinculándolo a la autonomía y a la libre capacidad de las personas para decidir su futuro.

La apuesta rotunda de esta Ley por el referido principio, queda de manifiesto en el art. 4 al señalar que “la mediación familiar está basada en el principio de voluntariedad, según el cuál las partes son libres de acogerse a la mediación, de desistir en cualquier momento y de alcanzar los acuerdos, conforme a derecho, que estimen oportunos”. Por tanto, el acceso al proceso, la permanencia y el resultado del mismo, están vinculados íntimamente a la voluntariedad de las partes. De ahí la importancia de que en la reunión inicial les quede claro a los actores este carácter, y se haga constar dicha voluntariedad en el acta inicial.

Esta ley también recoge este principio en relación con el personal mediador, en una primera etapa y a lo largo del proceso: se le permite renunciar a iniciar la mediación, argumentando por escrito, de forma razonada, las causas determinantes de dicha decisión y, posteriormente, puede también dar por acabada la mediación en el momento que aprecie la falta de voluntad en alguna de las partes, que existe una incapacidad manifiesta para llegar a un acuerdo, o que la continuidad de la mediación no es eficaz.

La *Ley 15/2003, de 8 de abril de mediación familiar de Canarias*, contempla la voluntariedad en su art. 4, entre los principios informadores de la mediación familiar que ha de presidir todas las actuaciones derivadas de ese proceso. Es clara la opción de esta comunidad por establecer la mediación como “un sistema voluntario”, definiendo esta figura como procedimiento extrajudicial que tiene dicho carácter.

En cuanto a la voluntariedad de las partes, hay que señalar que la Ley se refiere a este principio junto al de rogación “en el sentido de que el procedimiento sólo podrá iniciarse a instancia de todas las partes en conflicto, pudiendo éstas apartarse o desistir en cualquier fase del procedimiento ya iniciado”. Sin embargo, limita esta facultad al hecho de “que no hubieran suscrito acuerdo alguno sobre los conflictos objeto de la mediación”. En este sentido hay que

tener en cuenta que los acuerdos suscritos en el proceso de mediación tendrán la validez de los contratos, siempre que en ellos se den los elementos necesarios para constituirlos, por lo que en este supuesto, nada impide a las partes que desistan en el proceso, en cualquier fase que se encuentre (si ambas partes o una de ellas no desea continuar, la mediación no sería eficaz) y proceda a darse al acuerdo obtenido voluntariamente la eficacia que deseen y que en derecho corresponda.

El principio de voluntariedad se pone también de manifiesto al señalar la ley los deberes del personal mediador familiar, ya que ha de “propiciar que las partes tomen sus propias decisiones disponiendo de la información y asesoramiento suficientes para que desarrollen los acuerdos de una manera libre, voluntaria y exenta de coacciones”³¹.

Sin embargo, no se tiene presente la voluntad de la persona mediadora de iniciar o desistir, como otras leyes, salvo la tipificación como infracción muy grave del abandono de sus funciones mediadoras sin causa justificada, si esto comporta un grave perjuicio para los menores u otras personas “vulnerables” implicadas en el proceso (ex art. 17.b).

En referencia a la *Ley de mediación familiar de Castilla La Mancha*³², ésta sanciona ampliamente este principio, por un lado, reconociéndolo como máxima en el art. 8.1 y después desarrollándolo en el art. 8.2, vinculándolo, así, a la absoluta libertad de las partes para iniciar el proceso de mediación y para desistir de él, así como para llegar a acuerdos, con la única limitación que impongan las normas imperativas en la materia objeto de negociación. En el mismo sentido, y vinculándolo tanto a las partes en conflicto como al personal mediador en relación a su participación, incluyendo también permanencia en el proceso de mediación, se expresa la *Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*³³ en su art. 4.

La *Ley 18/2006, de 22 de noviembre de mediación familiar de la Comunidad Autónoma Islas Baleares* contempla este principio refiriéndolo al hecho de que la mediación no puede imponerse y que las partes pueden desistir del proceso en cualquier momento, siempre que se efectúe desde la buena fe, respecto de las personas mediadas, y cuando exista causa justificada y ésta se comunique por escrito a la otra parte, en el caso del personal mediador³⁴.

³¹ Art. 8 de la Ley 15/2003.

³² Ley 4/2005, de 24 de mayo.

³³ Ley 1/2006 de 6 de abril.

³⁴ Art. 24 de la Ley 18/2006.

La *voluntariedad* podemos valorarla teniendo en cuenta distintos factores combinables, por un lado, las *distintas fases del proceso en que ha de ser reconocida*, y por otra, los *sujetos que tienen derecho a ella*.

En cuanto a la primera, se debe tener en cuenta el modo en que se inicia la mediación para valorarla: se ha distinguido por ello la “mediación voluntaria” de la “mediación preceptiva”, dependiendo de que el recurso a ese procedimiento para resolver el conflicto responda a la iniciativa espontánea, principalmente de los cónyuges o parejas, o venga indicado por el órgano judicial, ya sea antes de iniciar el procedimiento judicial de separación o divorcio o en cualquier momento de la tramitación del mismo en el que crea que existe la posibilidad de acuerdo.

La mediación preceptiva, en este sentido, tiene un amplio reconocimiento en la legislación de distintos países, y comprobándose con ello que no es un factor determinante para el resultado de la mediación, recibiendo una importante acogida por parte de la población, posible destinataria del recurso.

El proceso de mediación debe necesariamente basarse en la *buena fe*, y se sostiene principalmente porque hay voluntad de las partes de intervenir y trabajar seriamente para tratar de resolver el conflicto que las mantiene enfrentadas y lograr un acuerdo viable. Por eso hay que tener en cuenta que en el desarrollo del proceso de mediación pueden sobrevenir circunstancias que modifiquen la situación o el interés de las partes, debiendo predicarse la voluntariedad respecto de ellas, a lo largo de todo el tiempo, pudiendo abandonar la mediación, si ésta ya no responde a su interés.

El hecho que sea el personal mediador el que guíe y organice el proceso, o la necesaria suscripción del acuerdo en que las partes que desean someterse a mediación asumen unas reglas, no disminuye en modo alguno la autonomía de la voluntad de las partes, sino que sirve de garantía para el buen funcionamiento de la mediación.

Este principio ha de acompañar a las partes hasta la conclusión de la mediación, puesto que ha de extenderse necesariamente a la adopción o no de los acuerdos, afectando esencialmente a todos con su contenido. Ésta es, precisamente, la diferencia fundamental con

los procesos heterocompositivos³⁵, en los que la solución es impuesta por un tercero investido de poder para ello.

Por este motivo se entiende que la libre decisión de las partes a la que se encuentra sometido el acuerdo de mediación, es la manifestación amplia del principio de voluntariedad, que ha de regir para toda la institución mediadora y sus efectos.

Si bien en las fases a las que hemos hecho mención (comienzo del proceso, negociaciones a lo largo del proceso y toma de decisiones), se ha de reconocer la voluntariedad a las partes, en su inicio, puede venir “condicionada” a propuesta de un órgano judicial, o por sumisión previa de los actores en una cláusula exclusiva de este proceso, pero, en cualquier caso, no podrá comunicarse esta situación a etapas posteriores del proceso.

En cuanto al personal mediador, hay que señalar que el hecho de que alguna ley le atribuya expresamente la potestad de no iniciar el proceso en ciertos supuestos (art. 8 de la Ley de la Comunidad Valenciana³⁶), no es poco importante, ya que puede ocurrir que la persona mediadora tenga la convicción, por las circunstancias que concurran en el caso, de que el proceso no será efectivo y, por tanto, su intervención y la puesta en marcha del proceso resultarían inútiles, pudiendo dar lugar a que se desvirtúe su esencia, cuestión que puede evitarse con la referida denuncia del personal mediador.

En el desarrollo del proceso, está claro que la voluntariedad del personal mediador ha de valorarse como esencial para su buena marcha, permitiéndosele dar por terminada la mediación, en el momento en el que aprecie la falta de colaboración necesaria de alguna de las partes para continuarla, o cuando valore que no se dan las circunstancias idóneas para proseguir atendiendo a la finalidad y principios de la mediación.

Debe quedar claro en todo momento, que la mediación no debe considerarse como algo impuesto, como una obligación a cumplir, pudiendo llegar a sentirla como una pesada losa, sino que es una opción que está ahí, y que puede considerarse en un principio para solucionar las posibles desavenencias surgidas de un conflicto.

De esta manera, el proceso podrá llevarse a cabo adecuadamente; si no fuera así, probablemente el asunto no llegaría a un final adecuado.

³⁵ Se pueden destacar dos tipos de procesos: los *autocompositivos* y los *heterocompositivos*; en los primeros, son las partes las que toman la decisión, y en los otros, es una tercera persona la que toma la decisión. Podríamos decir por tanto que la mediación es un proceso *autocompositivo*.

³⁶ Ley 7/2001 de 26 de noviembre.

5.2. Imparcialidad.

Otro de los principios que rigen la mediación es la imparcialidad, siendo una exigencia que necesariamente se ha de pedir al personal mediador.

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: el *Borrador de 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).

La *Ley de Mediación Familiar de Cataluña*³⁷, entiende la imparcialidad como la no imposición de solución por el personal mediador, y que éste no tome parte.

La *Ley de Mediación Familiar de Galicia*³⁸, vincula ésta al respeto, a los puntos de vista de las partes y a que se preserve la igualdad de éstas en la negociación.

La *Ley de Mediación Familiar de Canarias*³⁹, contempla la imparcialidad como principio informador de la mediación, pero en relación con la actuación del personal mediador, en el sentido de que ha de garantizar el respeto de los puntos de vista de las partes, preservando su igualdad en la negociación.

La *Ley de Mediación Familiar de Castilla La Mancha*⁴⁰ reconoce el principio en su art. 8, y lo vincula a la necesidad de que la persona mediadora respete las posiciones de las partes y preserve su igualdad y equilibrio en la negociación, señalándolo como deber expreso del

³⁷ Ley 1/2009 de 22 de julio.

³⁸ Ley 4/2001 de 31 de mayo.

³⁹ Ley 15/2003 de 8 de abril.

⁴⁰ Ley 4/2005 de 24 de mayo.

mediador, imponiéndole la obligación de abstenerse de intervenir cuando valore que dicho principio puede vulnerarse.

En cuanto a la *Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*⁴¹, recoge la imparcialidad de la persona mediadora entre los principios informadores, sin definirla, y entre las obligaciones que ésta ha de asumir. Se trata, en fin, de preservar la igualdad de las partes en la negociación.

Es fundamental que los sujetos que asisten a una mediación tengan la percepción de que el personal mediador considera legítimas las opciones que plantean, que sus distintos intereses son respetados, sin preferir a una parte sobre la otra; que son entendidos en sus planteamientos, 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.

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.

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.

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.

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 leyes de las Comunidades; 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.

⁴¹ Ley 1/2006 de 6 de abril.

Para que esto no suceda, 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”⁴².

La prueba final de que este principio se está cumpliendo es que ambas partes se sientan respetadas y acogidas por el personal mediador en sus intereses y le acepten, renovadamente, como facilitador de su proceso de resolución del conflicto.

5.3. Neutralidad.

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

El *Proyecto de 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 ésta 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”.

Distinguir la neutralidad de la imparcialidad, si bien puede realizarse desde la teoría con mayor o menor acierto, se complica en la práctica.

Estos dos principios están unidos tácita o expresamente en las distintas normas que se han dictado en España: en la *Ley de Mediación Familiar de Canarias*⁴³, se habla de la

⁴² C. Moore, *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Buenos Aires: Granica, 1998, p. 46.

⁴³ Ley 15/2003 de 8 de abril.

neutralidad en el art. 4.5, al regular los principios informadores de la mediación, vinculándolo también a la obligación de evitar que se vulneren los derechos o intereses superiores, principalmente relativos a los menores.

Por su parte, la *Ley Valenciana*⁴⁴, alude a la neutralidad en su Preámbulo, como característica de la mediación, no desarrollándolo posteriormente en los principios que han de regir esta institución, sino en los deberes de las personas mediadoras.

En la *Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*⁴⁵, también se contempla en el art. 4.5, como principio que informa la medición, vinculándolo al personal mediador, en relación con el art. 10-1 relativo a sus deberes en el proceso.

El respeto a las partes, que se extiende al de sus creencias, valores y circunstancias, es el que ha de guiar la actuación de la persona mediadora durante todo el proceso, y por supuesto, también en el resultado final del mismo, ya que el personal mediador no debe intentar influir en el contenido de las decisiones que adopten las personas mediadas.

El personal mediador ha de estar atento del mismo modo a los propios valores de la institución mediadora, que son los restantes principios por los que se rige: *autonomía e igualdad de las partes, confidencialidad e interés superior de los menores*.

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 al ser (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.

5.4. Confidencialidad.

La confidencialidad u obligación de mantener la reserva sobre el desarrollo y contenido del proceso 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 muchas normas nacionales.

⁴⁴ Ley 7/2001 de 26 de noviembre.

⁴⁵ Ley 1/2006 de 6 de abril.

La *Recomendación nº R (98) 1* del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación familiar, contempla expresamente la confidencialidad como uno de los principios que ha de regir la mediación, si bien condicionado a que las partes o la legislación nacional no dispensen de dicha obligación. En el mismo sentido, el *Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*, también considera este principio como uno de los que obtienen el mayor referendo de los distintos Estados, tal como se puede ver en el Sumario de respuestas al Libro Verde.

Entre las garantías mínimas de procedimiento, la Comisión consideró esencial hacer hincapié en el respeto de la obligación de confidencialidad, entendiendo que este principio es especialmente valorado por las partes que acuden a la mediación, al entenderse como “la condición obligatoria e indispensable para el buen funcionamiento de las ADR, ya que contribuye a garantizar la franqueza de las partes y la sinceridad de las comunicaciones durante el procedimiento”.

El modo de que estos elementos, necesarios en la mediación para que las partes puedan manifestar sus intereses y llegar a acuerdos no se vean “traicionados”, es someter a las partes, y al personal mediador, a la reserva de actuaciones.

También, el Borrador del *Código de Conducta Europeo para los Mediadores*, se hace eco de este principio, imponiendo a la persona mediadora el respeto de la confidencialidad “sobre el conjunto de las informaciones derivadas de la mediación, máxime cuando la mediación esté teniendo o haya tenido lugar”, salvo imperativo legal o motivos de orden público. Tienen a su vez la obligación de no comunicar la información que una de las partes le hubiera facilitado, salvo que ésta lo consienta o lo establezca la Ley.

La importancia de que las partes puedan abordar su conflicto en un espacio seguro, con libertad para expresarse abierta y francamente, tiene su reflejo en la normativa española.

La *Ley 4/2001 de Mediación Familiar de Galicia*, se hace eco de la confidencialidad, que afecta tanto a la persona mediadora como a las personas mediadas, al considerarlo como uno de los principios que han de presidir las actuaciones derivadas del procedimiento de mediación, en el art. 8 de dicha ley, aunque refiere algunas excepciones, siendo muy grave por parte de la persona mediadora saltarse este precepto a menos que exista peligro para la integridad física o psíquica de alguna de las personas implicadas en la mediación.

Las excepciones con las que cuenta son, por ejemplo, la vinculada a “la conexión que tiene la mediación con los procedimientos judiciales que traten de los temas sometidos al

proceso mediador”, ya que, a tenor de la ley, el personal mediador ha de prestar la información sobre el proceso de mediación en curso que le requiera el/la Juez/a y el Ministerio Fiscal en el ejercicio de sus funciones.

La importancia de la confidencialidad se pone también de manifiesto en la *Ley 7/2001 de Mediación Familiar de Valencia*, contemplándola principalmente, como una obligación del personal mediador. Así, entre los deberes de éste se encuentra el mantener la reserva respecto de los hechos que conozca durante el proceso de mediación; sólo en el supuesto de que la revelación sea compatible con la legislación vigente relativa al secreto profesional⁴⁶, o si las partes lo autorizan expresamente, podrá levantar el mandato de confidencialidad. El incumplimiento de dicho principio por la persona mediadora se considera infracción.

Contempla la ley una obligación específica de confidencialidad para el personal mediador en los supuestos de búsqueda de orígenes biológicos, señalando que “la persona mediadora no podrá facilitar los datos identificativos a quien instó la mediación en tanto no disponga de la autorización expresa de la otra parte para que se realice el encuentro”. Sin embargo, generalmente, al encuentro del adoptado y su familia biológica se accede tras el conocimiento previo de los datos relativos al origen por quien promueve la mediación, que son facilitados al personal mediador para llevar a cabo la misma, por lo que la obligación de confidencialidad tiene en ese sentido escaso cumplimiento.

La obligación de confidencialidad alcanza también a las personas que propuestas por el personal mediador y aceptadas por las personas mediadas, intervengan en el proceso como “consultoras”.

Respecto a las personas mediadas, la obligación de reserva se contempla en relación con la firma del acta inicial. Sin embargo, no parece quedar muy claro si esta obligación ha de asumirse necesariamente por ellas o si sólo se hará constar la confidencialidad en el caso en que así lo acuerden.

Las excepciones al principio de confidencialidad, como hemos podido comprobar anteriormente en otras leyes, vienen vinculadas a la posibilidad de revelar la información que no tenga carácter personal con fines de formación o de investigación, o cuando la información obtenida “comporte una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona o de un conocimiento de un posible hecho delictivo”. En este caso, no sólo atiende la

⁴⁶ La norma pretende que cada profesional se rija en este aspecto por el Código deontológico de su respectivo colegio.

revelación a motivos preventivos, sino también a los de facilitar que se persiga y sancione por la Administración de justicia los hechos cometidos que pudieran constituir infracciones delictivas.

En cuanto a la *Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*⁴⁷, hay que señalar que realiza una declaración genérica sobre este principio, aludiendo a la confidencialidad y al secreto profesional respecto de los datos que se conozcan en el proceso de mediación (art. 4.4). Se concibe así este principio como un derecho de las partes dentro del marco normativo vigente (art. 6, f), sin embargo no se recoge expresamente como deber de las mismas, visto el art. 7.

La obligación, por tanto, está en el personal mediador, al que se le impone el deber de garantizar confidencialidad y secreto, según lo dispuesto por las leyes. Así, aquella información relativa a datos no personalizados y que se utilice para formación, investigación o estadística, no estaría protegida por la confidencialidad, al igual que tampoco lo estaría la que afecta a “una amenaza para la vida o integridad física o psíquica de una persona”.

Respecto de ésta, se le impone a la persona mediadora la obligación de informar a las autoridades competentes (art. 10.13-14).

Por tanto, y como hemos podido ver a lo largo de todo el punto, el principio de confidencialidad no tiene carácter absoluto, derivándose sus limitaciones en unos casos de la voluntad de las partes, que “permiten” levantar el secreto, y en otras de la ley o normas deontológicas, que “exigen” una determinada conducta de revelación de datos o información procedente del proceso.

Este contenido tiene dos opciones diferentes de entenderlo: una, en la cual el respeto debe extenderse hasta sus últimas consecuencias, no debiendo en ningún caso, vulnerar la confianza depositada por las partes en el proceso y en la persona del mediador, y otra que puede considerarse que “los derechos humanos están por encima de la ética y por lo tanto las situaciones que anulen un derecho fundamental deberán siempre ser reveladas en un proceso de mediación, sobre todo si afectan a terceras personas”.

El personal mediador podrá ampararse en el secreto profesional, en caso de que fuera llamado a testificar, siempre que no oculte datos que pudieran implicar hechos delictivos o

⁴⁷ Ley 1/2006 de 6 de abril.

que afecten directamente al interés del menor⁴⁸, haciendo del principio de confidencialidad el eje de su intervención durante el proceso de mediación y aun después de concluir el mismo.

La confidencialidad será uno de los principios sobre los que se basará la futura *Ley de Mediación nacional*, según ordena la Disposición Final tercera de la *Ley 15/2005, de 8 de julio*, que modifica el C.c. y la LEC en materia de separación y divorcio.

5.5. Profesionalidad.

En cuanto a la normativa española, actualmente en vigor, hay que reseñar que el tratamiento de la profesionalización del personal mediador y su formación tienen carácter heterogéneo en las distintas leyes dictadas en la materia.

La *Ley 1/2009 de 22 de julio de Mediación Familiar de Cataluña*, pretende "... institucionalizar, potenciar y extender a toda Cataluña la mediación familiar...". Para ello crea el Centro de Mediación Familiar que queda configurado como un órgano administrativo, sin personalidad jurídica propia que depende institucionalmente de la Administración Pública.

Dicho Centro "asume la responsabilidad de fomentar y organizar el servicio público de esta actividad, sin el propósito de abarcar la mediación que se pueda producir al margen de su intervención...", por lo que no quedaría sujeta a dicha ley la actividad privada de mediación familiar en Cataluña, con excepción de lo establecido en el Capítulo V (régimen sancionador, código deontológico...) en relación con la persona mediadora.

Destaca en esta ley un principio que queda patente a lo largo de todo su articulado, como es el reconocimiento que en ella se hace a los Colegios profesionales de importantes funciones en el ámbito de la mediación familiar. Dichos Colegios, a los que la ley se refiere, son los de abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as y asistentes/as sociales, educadores/as, pedagogos/as, tal como se contempla en el *art. 2 del Decreto 139/2002 de 14 de mayo, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley 1/2005, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña*. Los profesionales a los que les "está reservado" el ejercicio de la mediación, son las personas que pertenecen a dichos colegios, con ciertos requisitos, como que las personas mediadoras tengan una formación específica impartida por los colegios profesionales o por los centros docentes universitarios, debidamente homologada, por lo que dicha labor de programación y ejecución de las actividades formativas en mediación no es una

⁴⁸ Como señala la R (98) 1.

competencia exclusiva de los colegios, lo que, afortunadamente, impide que se ejerza un control absoluto sobre la formación.

Esta formación específica consiste, fundamentalmente, en la realización de ciertos cursos, a los que se les exige una duración mínima de 200 horas con la asistencia al menos al 80% del curso; el contenido del programa,⁴⁹ se desarrolla a lo largo de tres bloques diferentes:

- Jurídico-económico.
- Psicológico-social.
- Principios generales de la mediación.

La *Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*⁵⁰, impone como requisitos necesarios para ejercer la mediación regulada en ella lo siguientes: tener la condición de titulado/a universitario/a en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social o en cualquier otra licenciatura o diplomatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario; estar en posesión de las licencias o autorizaciones pertinentes para el ejercicio de la actividad profesional; acreditar la formación en mediación familiar en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, por un mínimo de trescientas horas impartidas, organizadas o tuteladas por Instituciones Universitarias o Colegios Profesionales, y estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Castilla y León (art. 8).

Esta ley amplía claramente el abanico de títulos de origen de los/as profesionales que pueden acceder a ser mediadores/as, y establece un número importante de horas de formación en mediación para la capacitación de aquéllos/as.

También destaca la referencia a los equipos de personas mediadoras, facilitando su constitución “con el fin de fomentar la colaboración interdisciplinar entre los profesionales, sin perjuicio de la necesaria actuación individual de éstos en cada procedimiento concreto de la mediación”, por ello se exige que, al menos tres de sus integrantes, tengan titulaciones distintas, lo cual podrá redundar en el enriquecimiento del proceso de mediación.

Es un factor a tener en cuenta, aunque tampoco debería ser imprescindible, ya que aunque es verdad, que la interdisciplinariedad aumenta las perspectivas, y formas de ver las

⁴⁹ Contenido del programa aprobado por la *Orden 237/2002, de 3 de julio del titular del Departamento de Justicia*.

⁵⁰ Ley 1/2006 de 6 de abril.

cosas, personas de una misma titulación podrían llegar a las mismas conclusiones por experiencias vividas, pensamientos determinados sobre un tema...

Se puede considerar y afirmar que la mediación, más que un conjunto de técnicas, es una forma de entender las relaciones humanas, lo que trae por tanto aparejada una cultura de paz que también impregna a la familia. Por este y otros motivos, resulta muy difícil determinar a ciencia cierta cuál ha de ser el perfil de los/as profesionales que la han de llevar a cabo en tal contexto; sin embargo, a pesar del poder que las leyes atribuyen a los colegios, y que justificaría la idea de que se trata de una especialidad de las diferentes profesiones, cada vez se plantea de un modo más relevante la conveniencia de una formación específica en mediación familiar que ofrezca mayores garantías para el idóneo desarrollo de las función del personal mediador, vinculando tal formación a la profesionalización de las personas mediadoras.

En cualquier caso, como dice Bolaños Cartujo⁵¹, la “construcción de un modelo teórico de cambio que permita al mediador incorporar, no solamente una serie de técnicas inconexas, sino una imprescindible estructura teórica que las haga coherentes”, debería ser el elemento común a cualquier programa de formación en mediación familiar.

En relación a la formación de origen del personal mediador, no debería haber a mi entender ninguna traba respecto a la formación anterior del futuro personal mediador, ya que para ello tienen que formarse todas las personas con un curso especial basado en el tema.

Algo positivo y a destacar acerca de los Colegios profesionales, es que están contribuyendo a facilitar el desarrollo de la implantación de la mediación familiar, ya que están asumiendo importantes funciones, sobre todo de formación de sus colegiados y de control de su actividad en la sede; no obstante, esto no puede ir en detrimento de una futura profesionalización.

En cuanto a la profesionalización de la mediación, se debe tener en cuenta el código deontológico. Hay que tenerlo muy presente y no se debe dejar de lado, por lo que se deben cumplir estrictamente todos los principios que los conforman por parte de las personas mediadoras, y no basarlo únicamente en el código de cada colegio, hasta tener formalizado un código general definitivo.

⁵¹ Ignacio Bolaños Cartujo, *Las teorías del cambio en la formación del mediador familiar*. Jornadas sobre mediación familiar organizadas por la UNAF, 2000.

En el proceso formativo que conlleva a la profesionalización de los equipos mediadores entendemos que las Universidades tienen un papel dominante, por un lado, ofreciendo asignaturas de introducción a la mediación, troncales o de libre configuración en los grados, para de esta manera dar a conocer la materia a los profesionales de dichas disciplinas, y por otro, en la capacitación específica en mediación a través de los postgrados: los centros de educación superior deben asumir su responsabilidad en la enseñanza sobre el conflicto y los métodos de resolución de los mismos (mediación), abarcando también la formación de personas cualificadas para que puedan ser los que apliquen sus conocimientos en el proceso formativo.

Esto no quiere decir que la Administración central y autonómica no tenga ninguna función dentro del proceso: debe establecer el marco en que pueda desarrollarse la mediación y acreditar al personal mediador una vez haya sido formado.

En todo este proceso, no se trata simplemente de formar personas para que puedan ofrecer el servicio de la mediación a la sociedad, sino que estas personas sean competentes en su trabajo, y realicen de forma adecuada aquello que se les pide, estando comprometidos con su trabajo y su papel dentro de la sociedad, para de esta forma conseguir una sociedad más pacífica y humana, en la que el conflicto no sea algo tan evidente y que esté tan presente en cualquier sector de la sociedad.

5.6. Buena fe.⁵²

El personal mediador debe partir del presupuesto de que las partes en conflicto actúan con sinceridad, honradez y rectitud. Se les presume la *buena fe* y es la misma persona mediadora, la que deberá poner mucha atención para observar los comportamientos y la existencia de las necesidades e intereses ocultos en alguna de las partes, y que en algún momento podrían llegar a desvirtuar la buena fe y la confianza que se tiene en una persona o procedimiento.

Por tanto, el personal mediador deberá evitar, en la medida de sus posibilidades, la presencia de prejuicios en relación con los usuarios que acudan a su servicio.

Así, en la *Ley de la Comunidad Autónoma de Andalucía 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, Capítulo II, Art.*

⁵² Referido a conceptos jurídicos de “buena fe”. *Artículo 7.1 del Código Civil*, y todo su desarrollo jurisprudencial, y el abuso de derecho o su ejercicio antisocial.

11, podemos ver que: *“La actuación de la persona mediadora y de las partes en conflicto se ajustará a las exigencias de buena fe. Las partes se comprometerán a colaborar con la persona mediadora durante el desarrollo del proceso y al cumplimiento de los acuerdos que finalmente se adopten, si en ellos concurren los requisitos necesarios para la validez de los contratos”*

También es muy importante en todo momento tener en cuenta el interés por la personas menores de edad y por las personas dependientes, ya que cuentan con unas condiciones de partida que las hace más vulnerables en este tipo de procesos.

Por ello, las actuaciones de la mediación familiar, se fundamentarán siempre en la protección de los derechos de las personas menores de edad y de las personas en situación de dependencia.

Las personas mediadoras deben ser individuos ejemplares y que transmitan que cumplen aquello que enseñan, pues de esta manera los logros que se consigan serán mayores para toda la sociedad en general, puesto que la sociedad, somos todos.

6. EL ROL DEL MEDIADOR. TÉCNICAS DE MEDIACIÓN: ELEMENTOS ESENCIALES.

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 el lado de una de las partes, ni puede actuar como terapeuta o consejero, aunque el proceso de mediación puede ser terapéutico.

Por el contrario, la persona mediadora es una tercera parte neutral que permite que las otras 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.

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 este protocolo⁵³:

- a) Explica el proceso y desarrolla un ambiente que lleva a la negociación para lograr resolver los problemas.
- b) Le da a 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.

⁵³ Miguel Ángel Soria: *Mediación familiar*, Barcelona: Bosch, 2008, p. 202.

- e) Fomenta que las partes lleven a cabo sesiones para desarrollar ideas y crear opciones.
- f) Ayuda a las partes a evaluar y reducir el número de opciones, incluyendo que las partes tomen decisiones racionales entre llegar a un acuerdo o iniciar una demanda.
- g) Ayuda, si se le solicita, a desarrollar un memorando de comprensión sobre los puntos más importantes en común (los acuerdos finales, generalmente serán manejados por los abogados/as en casos complejos).

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 proceso 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 rol, estarán mediatizadas por el contexto donde realice su intervención, tanto a nivel social como según el conflicto en el que actúe. Así, en las distintas leyes de mediación de las Comunidades Autónomas, hemos podido verlas desarrolladas adecuadamente.

Como hemos podido observar, las distintas leyes sobre mediación de las distintas comunidades exponen explícitamente, en mayor o menor medida, la figura del personal mediador, como garante de los principios en los cuales se basa la mediación como proceso. Para conseguir todo ello, el personal mediador debe reunir toda una serie de cualidades personales⁵⁴ que se pueden resumir en:

- Capacidad para establecer empatía.
- Interés sincero por los problemas de las personas con las que trabaja.
- Estar abierto/a a maneras de pensar y evitar los prejuicios e ideas preconcebidas.
- Saber escuchar, manteniendo el contacto ocular con las personas que están en mediación.
- Tener paciencia.

⁵⁴ Miguel Ángel Soria: *Mediación familiar*, Barcelona: Bosch, 2008, p. 208.

- Ser ejemplo de honestidad consigo mismo y saber reconocer cuándo se está dejando llevar por sus propios valores y principios.

De igual manera, en las diversas leyes se hace manifiesta la cualificación profesional que debe tener la figura del personal mediador, destacando los/as profesionales de la Psicología, el Derecho y el Trabajo Social como aquellos/as que mejor pueden ejercer este rol, especialmente en el ámbito de los conflictos derivados de las separaciones y los divorcios.

Otro rol importante del personal mediador⁵⁵ es el de formador/a. En este sentido, enseña a las partes a emparejarse en los distintos niveles donde pueden haber desequilibrios: autonomía, derechos, responsabilidades...

La persona mediadora no debe ser nunca defensora de alguna de las partes, ni siquiera de los menores, en los casos de separación matrimonial. En todo caso es un gestor del conflicto, movilizándolo a las partes hacia la cooperación y la unidad, evitando rescatar las diferencias y poniendo el énfasis en el futuro y en los puntos de acuerdo existentes entre las partes. Es por ello por lo que una parte fundamental del trabajo y del rol de la persona mediadora consiste en la planificación de las sesiones y los temas a trabajar.

El personal mediador es quien controla el proceso, y no las partes. Así, es quien propone cuándo se finalizan las sesiones, cuándo es necesario pausarlas y retomarlas, así como los plazos que se van a ir dando para poner en marcha los acuerdos a los que se hayan llegado; también decide cómo se distribuirá el espacio físico, desde el mobiliario presente hasta las posiciones que se van a adoptar.

No es sólo quien ayuda a negociar los acuerdos, sino que también es el/la profesional que muestra cómo negociar, resolviendo los conflictos a través de un buen manejo del proceso de comunicación, ayudando a sus clientes a reconocer los sentimientos y las trabas que les impiden llegar a acuerdos. Desde este punto de vista, trata de evitar que las personas queden atrapadas por sus emociones y que éstas se conviertan en una fuente de distorsión para el proceso de mediación.

En el discurso de apertura y de presentación del personal mediador se deben incluir una serie de puntos básicos⁵⁶:

⁵⁵ Véase Alcover de la Hera, Carlos María, *“La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial”*, Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar, directora, Marta Gonzalo Quiroga, Madrid, 2006, pp. 113-128.

- Bienvenida.
- Objetivos de la mediación.
- El carácter voluntario de la mediación.
- Enfatizar el poder de las partes para llegar a acuerdos depositando en ellas la responsabilidad.
- Imparcialidad de la figura del personal mediador. La persona mediadora es responsable del proceso y quien decide si éste se da por terminado en caso de que no tenga éxito, o si alguna de las partes no parece estar actuando de buena fe, o si hay amenazas de violencia física.
- El carácter confidencial de la mediación.
- Si el personal mediador descubre durante la mediación evidencias de actividades delictivas, la mediación terminará inmediatamente y se informará a las autoridades correspondientes.
- Otros puntos de interés pueden ser:
 - Si las partes en conflicto cuentan con el apoyo de sus abogados/as, es aconsejable que el personal mediador establezca por anticipado el papel que desempeñarán.
 - Si se trata de una mediación en la que intervienen varias partes, o en la que existe un consorcio de partes en cada postura, la persona mediadora debe saber que puede haber divisiones de opinión dentro de cada consorcio, lo que supone una situación difícil para la misma. La mejor solución es prever esas posibilidades, decidir por anticipado qué medidas adoptar en estos casos, y comunicarlas a las partes, ya sea en privado o en la sesión inicial. Como último recurso, el personal mediador puede retirarse de la mediación.

La persona mediadora y la comunicación van unidos durante todo el proceso, ya que ésta es la encargada de que las dos partes estén en todo momento informadas de cualquier cambio que pueda producirse en el asunto.

En este proceso de comunicación, tiene un papel muy importante la *persuasión*. Resulta en ocasiones un término negativo, ya que en ocasiones se define como “manipulación”, y eso es totalmente contrario a la mediación, aunque sí se debe ser consciente de dicho fenómeno, puesto que en muchas ocasiones el trabajo de mediador/a tendrá que ver con cambiar actitudes en algunas de las partes que acuden a mediación y, por

⁵⁶ Miguel Ángel Soria: *Mediación familiar*, Barcelona: Bosch, 2008, p. 210.

tanto, se deberá utilizar la persuasión como mecanismo de influencia, pero dejando bien claro que no es manipulación, sino guiar a las personas hacia una solución justa para las partes.

Por tanto, se puede decir que el proceso de persuasión⁵⁷ consiste en la *utilización deliberada de la comunicación para cambiar, formar o reforzar las actitudes de las personas, siendo estas últimas representaciones mentales que resumen lo que opinamos de las cosas, personas, grupos, acciones o ideas.*

Debido a que las actitudes juegan un papel importante en la forma de comportarse, un cambio en ellas debería dar lugar a un cambio en nuestro comportamiento, que es lo que, en última instancia, se pretende con la persuasión; pero éste no es un proceso sencillo, ya que las personas no se comportan siempre de acuerdo con sus actitudes, ya que en muchas ocasiones hacen cosas con las que no están de acuerdo presionados por los otros.

Podemos destacar varios elementos claves en el proceso persuasivo, como son:

- La fuente o emisor. En el caso de la mediación, la persona emisora sería el/la mediador/a, siendo los receptores del mensaje las partes en conflicto.
- El mensaje. Destacando aspectos como el tipo de mensaje (racional o emotivo, unilateral o bilateral), la organización del mensaje, en relación a la utilización de conclusiones explícitas o implícitas...
- La persona receptora. En este elemento se tendrá en cuenta el grado de implicación de la persona receptora, y la discrepancia entre la posición defendida en el mensaje y la posición de la persona receptora, ya que por norma general, las personas tendemos a prestar mayor atención a aquellos mensajes que son congruentes con nuestras propias creencias y actitudes, evitando exponernos a mensajes que vayan en contra.

Si el personal mediador quiere utilizar la persuasión para conseguir ciertas condiciones debe tener en cuenta que:

- Se requiere menos esfuerzo para las estrategias identificativas que las argumentativas, que están cargadas de más razones. Las primeras son más fáciles de desplegar, pero producen efectos menos duraderos.
- Cuanto más cualificada y racional sea la persona interlocutora, más argumentativa y eficaz debe ser la conducta persuasiva de la persona mediadora.

⁵⁷ Miguel Ángel Soria, *Mediación familiar*, Barcelona: Bosch, 2008, p. 211.

- Los mensajes más convincentes son los que conectan directamente con el sistema de creencias de la persona interlocutora.
- Utilizar la demostración ayuda mucho a que se produzca el efecto de imitación: los ejemplos son más motivadores y se asimilan mejor que los mensajes teóricos.
- Si se aportan experiencias personales o ajenas que casen bien con la línea argumentativa el poder de persuasión será mayor.
- Si se crea un clima de confianza para que las otras personas manifiesten sus dudas y dificultades, se contribuirá a persuadir con mayor facilidad. Cuanto mayor sea la distancia, aumenta el riesgo de que se simulen los cambios y la persuasión resulte ineficaz.

La comunicación persuasiva, por tanto, se caracteriza por la intención manifiesta de la fuente, orientada claramente a producir algo en el receptor, en los destinatarios, y modificar su conducta en algún sentido. Hay siempre un mensaje, una transmisión de información, que se caracteriza en la comunicación persuasiva respecto de otras clases de comunicación porque está cargada de significado, y que contiene también elementos sociológicos, ya que implica controlar, coaccionar y presionar.

La convicción de un mensaje y su grado de intensidad se crea especialmente (aunque no es la única manera) por medio de recursos retóricos, lógicos y argumentativos que operan sobre las representaciones previas de los receptores, y que pueden modificarlas total o parcialmente, o bien reforzarlas, según la intención del persuasor.

La *sugestión*, dentro de la persuasión, es un hecho de base psicológica. Es efectiva cuando el persuasor tiene capacidad de crear la impresión de que las propuestas incluidas en el mensaje (argumentos, juicios, valoraciones) concuerdan con las ideas y creencias de quienes reciben los mensajes persuasivos.

Todos los procedimientos persuasivos van orientados básicamente a disminuir las resistencias psicológicas de los receptores expuestos a la comunicación persuasiva, al mismo tiempo que a verificar la correcta transmisión del mensaje y, sobre todo, se concentran en captar la atención.

6.1. Técnicas de mediación.⁵⁸

Hay algunas técnicas básicas que suelen ser empleadas en el contexto de la mediación familiar. A continuación, iremos viendo las más importantes.

- *La interrogación.*

El personal mediador debe manejar muy bien todos los aspectos de las preguntas interrogativas. Preguntar es la base de su diálogo, ya que, cuando se pregunta, se tiene “poder” para restringir los temas sobre los cuales se puede hablar en la mediación. Es sumamente importante la forma en cómo se hacen las preguntas y cómo se utiliza el apoyo de los movimientos corporales. De igual forma, las preguntas nos deben servir para captar diferencias en las respuestas que proporcionan las partes. Los puntos sobre los cuales se deben centrar las preguntas son:

- La conceptualización de la disputa.
- La comprensión de las historias de las partes.
- La idea de la persona mediadora sobre la relación de las partes.
- La importancia dada al protagonismo de las partes.
- La meta de lograr acuerdos duraderos.

Para poder hacer preguntas efectivas es necesario prestar mucha atención a las contestaciones de las partes, adaptándolas a su lenguaje. Dentro de las preguntas que pueden hacerse se pueden distinguir entre:

- a) *Preguntas informativas*, las cuales pueden servir para examinar cuánta información tienen las partes con respecto a la otra, respecto a la mediación.
- b) *Preguntas desestabilizantes*: habitualmente las partes en conflicto tienen una visión rígida de las causas del problema, basadas en sus respectivas posiciones. Este tipo de preguntas tienen como objetivo cambiar ideas y modelos que las partes tienen sobre su disputa y, por tanto, las preguntas válidas son aquellas que generan nuevas respuestas.

Hay otro tipo diferente de preguntas también interesantes a la hora de recoger información como pueden ser⁵⁹:

⁵⁸ Miguel Ángel Soria, *Mediación familiar*, Barcelona: Bosch, p. 218 y ss.

⁵⁹ C. González Capitel, *Manual de mediación*, Barcelona: Atelier, 2001.

- *Preguntas abiertas*, las cuales se suelen usar al principio del proceso de la mediación.
- *Preguntas para obtener información*, que se suelen emplear después de las respectivas exposiciones de las partes.
- *Preguntas para saber más sobre los intereses*, fundamentales en la fase de intercambio de información.
- *Preguntas para obtener una solución*, las cuales se utilizan para construir acuerdos.
- *Preguntas para obtener opciones alternativas*, que se emplean tanto en el intercambio de información como en los acuerdos.
- *Preguntas para verificar el acuerdo*, utilizadas tanto en la fase de construcción de acuerdos como en la propia escritura de los mismos.

- *La afirmación.*

En multitud de ocasiones, el papel del mediador será el de hacer afirmaciones con relación a la información que se ha ido recopilando en el transcurso de la mediación. Para ello pueden utilizarse las siguientes técnicas o estrategias:

- *La reformulación*, que consiste en hacer una formulación alternativa a algo que ya se ha dicho con anterioridad. La nueva formulación no es ni más correcta ni verdadera que la que traen las partes, pero sí posibilita continuar el diálogo. Para que sea efectiva, debemos dar a la situación o propuesta un sentido o significado nuevo que venga proporcionado por el contexto y que permita un contexto alternativo más conveniente al que traen las partes, estando muy pendientes de la reacción que las partes tienen ante la nueva propuesta.
 - *La connotación positiva*, entendida como una reformulación centrada en resaltar las características y/o cualidades positivas de algo. Dentro de las connotaciones positivas se incluirían tanto la legitimación como la connotación positiva de las posiciones de las partes.
 - *La recontextualización*, que nos sirve para encuadrar el problema en otro marco o contexto distinto. Así, podemos incluir lo dicho por una de las partes en un contexto más amplio, o minimizar un problema.
- *Otras técnicas útiles.*

Son las siguientes:

LA MEDIACIÓN: UNA SOLUCIÓN IGUALITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Dirigir activamente las entrevistas: crear el clima adecuado, asumir el control de los tiempos, dar ritmo, facilitar las interacciones, interrumpir discursos poco adecuados, organizar el espacio físico, etc.
- Escuchar activamente: demostrar empatía, parafrasear, mantener el contacto ocular.
- Relacionar positivamente: aceptar a la persona y mostrarle respeto, distinguiendo entre su comportamiento y su forma de ser.
- Descargar: identificar comportamientos no deseables o verbalizar los comportamientos destructivos.
- Prescribir tareas.
- Observar los comportamientos no verbales.
- Facilitar información: cuando las personas ignoren algo, facilitar los recursos.
- Confrontar: conseguir que se enfrenten a los desajustes entre lo que se dice y lo que se hace.
- Utilizar metáforas: persuadir indirectamente mediante anécdotas o analogías.
- Clarificar y resumir: clasificar los términos que las partes han expresado, verificar que se han comprendido los distintos mensajes emitidos por las partes.

El personal mediador tiene que tener algunas orientaciones sobre el comportamiento que debe tener ante cada situación, así como estrategias a tener en cuenta en las distintas fases del proceso de mediación y ante determinadas circunstancias:

+ En general, la persona mediadora debe mantener una actitud de calma, paciencia y sentido del humor. Su escucha debe ser permanentemente activa, empática y pragmática. A la hora de realizar intervenciones, éstas deben ser puntuales, frecuentes y directas. Debe saber utilizar la crítica constructiva con habilidad y apelar a la figura de una tercera persona (juez/a) con la habilidad necesaria para que no sea tomada como una amenaza.

+ Frente a la indiferencia de los interlocutores, la persona mediadora debe evitar las distracciones, y confrontar su posición ejerciendo de figura de autoridad, basándose en la experiencia propia y en las investigaciones.

+ Cuando existan bloqueos en las negociaciones, se debe implicar a las partes; ayudar y sugerir, apelar a los condicionantes reales de la vida cotidiana, identificar las posibles contradicciones en las propuestas que se realizan o invertir los roles.

+ Cuando exista agresividad, el personal mediador tratará de absorber la ira, procurando transformar las acusaciones que se hagan, calmando y apaciguando a las partes a través de un cambio de contenidos; recordará las reglas de la mediación y evitará debates que puedan incrementar la ira.

+ Para estimular el comportamiento constructivo de las personas en mediación, puede felicitar, legitimar, personalizar, normalizar, ayudar a explorar los propios recursos, clarificar las necesidades, proporcionar información, orientar los comportamientos hacia tareas precisas y evitar las paradas largas y la toma de posiciones.

6.2. Elementos esenciales de las técnicas de mediación⁶⁰

La mediación, como se ha podido ver en puntos anteriores, es un procedimiento que cursa de una determinada manera que la hace diferente de otros sistemas de resolución de conflictos, pero comparte con ellos distintas fórmulas que son inherentes al conflicto, generando no obstante, un procedimiento distinto.

Los elementos diferenciales lo son en tanto que se estructuran de otra manera, es decir, generan una forma de organizar la solución de conflictos, con una epistemología diferente, con una manera de posicionarse propia, característica del mediar.

Entre los elementos esenciales que configuran el marco contextual de la mediación, hemos de diferenciar tres aspectos:

- ***El aspecto físico.***

En una disciplina incipiente como la mediación, que por su corto trayecto funciona 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 Gachi⁶¹, el espacio donde se ha de desarrollar el encuentro y posterior desarrollo del proceso se valida a sí mismo:

⁶⁰ J. Henri Bouché Peris y Francisco Hidalgo Mena, *Mediación familiar. Tomo III*, Madrid: Dykinson, 2010, p. 222 y ss.

⁶¹ F. Díez y T. Gachi, *Herramientas para trabajar en mediación*, Barcelona: Paidós Mediación, 1999.

- a) 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 actores trabajan sobre su problemática.
- b) Como recurso para generar confianza:
 - Espacio de crecimiento personal.
 - Espacio en el que se legitima a cada actor como competente.
 - Lugar donde se construyen consensos acerca de reglas de interacción entre los participantes.
 - El ambiente debe contribuir a la integración de todas las posturas.
- c) 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 proceso 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 “rol” 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.

Así, por ejemplo, las reclamaciones a un fabricante o un taller por la reparación de una avería tienen el trato que corresponde a un tipo de resolución de conflictos dentro del marco

de nuestra sociedad en el contexto mercantil; las reclamaciones laborales tienen otro que se enmarca dentro del estatuto de los trabajadores. Los conflictos por separación matrimonial se pueden dar en distintos contextos, como son el contexto legal y/o familiar; los conflictos surgidos en el hogar por el cambio de estatus entre ascendientes, o entre éstos y los descendientes mayores se dan en el ámbito interno familiar (contexto).

Hemos podido ir viendo las diferentes técnicas, estrategias, que se pueden utilizar en el proceso de mediación; al ser un proceso en el que los actores principales son personas con diferentes necesidades que solucionar, no es un proceso riguroso, sino que son posibles pasos a seguir en un proceso de mediación. La persona mediadora debe tener la suficiente formación, profesionalización e independencia como para utilizar en cada proceso los cauces más favorecedores en ese momento.

7. LA MEDIACIÓN COMO PROCESO.

Tanto si la mediación (en materia de familia) se inicia al margen de cualquier proceso judicial, como si se desarrolla en el seno de un procedimiento en curso, es un proceso o sucesión ordenada de actos dirigidos a la consecución de un acuerdo en cuestiones, tanto de parentalidad como patrimoniales, o ambas; este proceso por lo tanto consta de una serie de fases o etapas que se deben conocer.

Como ya hemos dicho en anteriores ocasiones, la *finalidad directa* de la mediación en cuanto proceso, es la consecución de un acuerdo, total o parcial, entre las partes implicadas en el conflicto familiar de pareja, que resuelva el conflicto de intereses subyacente a las personas que han venido a mediación, sin perjuicio de que, indirectamente o de forma colateral, la mediación produzca otras consecuencias beneficiosas para las partes, tales como la mejora de las relaciones entre ellas, el diálogo y la comunicación, la recuperación de la confianza, e incluso pueda ser un aprendizaje para el futuro a la hora de enfrentarse a conflictos similares de forma autónoma.

A continuación, sistematizaremos el análisis de cada una de las etapas de las que consta el proceso de mediación distinguiendo las siguientes fases, cada una de las cuales se subdivide en varias etapas o pasos⁶²:

1. Premediación o preliminares del proceso.
2. Reunión inicial informativa y de asentamiento de bases y reglas del proceso.
3. Definición de las cuestiones a tratar y elaboración de la agenda.
4. Generación y exploración de opciones con base en intereses comunes.
5. Evaluación de las opciones.
6. Negociaciones del acuerdo.
7. Formalización del acuerdo (convenio regulador o pacto contractual).
8. Supervisión y seguimiento del acuerdo.

⁶² Raquel Luquin Bergareche *Teoría y práctica de la mediación familiar intrajudicial y extrajudicial en España*, Navarra: Thomson, 2007, pp. 124.

Aunque no debe ser riguroso su seguimiento, sí que se deben seguir ciertos pasos para que el proceso de mediación sea adecuado y correcto. Teniendo en cuenta que las circunstancias personales de cada proceso harán que se actúe de una u otra manera a continuación puede verse unas fases que pueden consultarse cuando se estime oportuno.

Habida cuenta que la información siempre la tienen los integrantes del proceso de mediación, conviene que el manejo del procedimiento sea discursivo, y facilite a la persona mediadora entrar en el conflicto e instalarse en él, para construir la realidad con otros formatos, otros argumentos que enriquezcan la complejidad de la problemática a resolver y descubrir nuevas perspectivas o crear nuevas interpretaciones.

Para el desarrollo de las etapas del proceso de mediación nos basaremos en los pasos que expone Christopher Moore⁶³, 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.

7.1.-Doce etapas del movimiento de mediador y situaciones críticas que deben ser afrontadas⁶⁴

ETAPAS DE PREMEDIACIÓN.

Etapa 1. Contactos iniciales con las partes en disputa:

- Realizar contactos con las partes.
- Promover la credibilidad.
- Promover el rapport.⁶⁵

⁶³ Christopher Moore, *El proceso de mediación*, Buenos Aires: Granica, 1995.

⁶⁴ C. Moore *El proceso de mediación*, Buenos Aires: Granica, 1995. Página 68.

⁶⁵ Rapport: relación entre dos o más personas.

- 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.
- 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.

LA MEDIACIÓN: UNA SOLUCIÓN IGUALITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 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 caucus⁶⁶, 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 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.

Es importante señalar que cada una de las “etapas” o fases del proceso de mediación no tienen por qué coincidir exactamente con las sesiones de mediación o encuentros que tienen lugar entre la persona mediadora y las personas mediadas pudiendo, en su caso, una fase del proceso requerir una o dos sesiones, o por el contrario, varios objetivos correspondientes a dos fases diferentes del proceso realizarse, si ello es posible, en una sesión conjunta.

7.2.- Etapas del proceso de mediación⁶⁷

1. *Premediación o preliminares del proceso.*

(Esta primera etapa del proceso de mediación desarrollado por Raquel Luquin Bergareche, equivale a las cinco primeras etapas enumeradas por Christopher Moore del punto anterior).

⁶⁶ Entrevista caucus: reunión privada realizada por la persona mediadora con cada parte de manera personal.

⁶⁷ Raquel Luquin Bergareche, *Teoría y práctica e la medición familiar intrajudicial y extrajudicial en España*, Navarra: Aranzadi, 2007, pp. 127 y ss.

Las partes acuden al mediador o mediadora:

- Porque tienen un conflicto judicial abierto en cualquiera de sus fases (iniciada la demanda, antes de señalamiento de la vista, después de la misma y antes de dictarse sentencia o incluso en fase de ejecución de ésta, ya en un proceso de separación o divorcio como en una modificación de medidas, o incluso en las medidas previas o provisionales) y han decidido resolverlo por sí mismos, bien de propia iniciativa, o lo que es más frecuente, por derivación de la autoridad judicial hacia este sistema por estimar que el caso es susceptible de acuerdo.
- O bien porque tienen un conflicto acerca de lo que serían los efectos de su separación o divorcio, no se ponen de acuerdo sobre los mismos por sus propios medios (negociación) pero no desean tampoco que sea un tercero, el juez, quien decida por ellos, por lo que recurren a la ayuda de la persona mediadora profesional que les ayude a conseguir este resultado.

Las personas pueden acudir al personal mediador bien por conocer personalmente las ventajas de esta metodología de resolución de conflictos y los efectos que está logrando, o por recomendación o derivación de alguna otra persona que haya pasado por esta experiencia o por algún otro profesional.

Las fuentes más importantes de las derivaciones a mediación son:

- El/la juez/a de familia o las personas integrantes del personal psicosocial de los juzgados o auxiliares de los mismos.
- Particulares que hayan pasado anteriormente por un proceso de mediación y recomienden sus ventajas a otros.
- Terapeutas de las parejas o familiares, o bien personal dedicado a la psicología, psiquiatría etc. que tengan como pacientes a personas que sufran procesos de trauma emocional o duelo a causa de su ruptura de pareja.
- Personal de la abogacía que defiendan los intereses de su cliente en determinados procesos de separación y divorcio susceptibles de ser mediados y sean capaces de reconocer, más allá de intereses corporativos y económicos, que un acuerdo negociado sobre los efectos de la ruptura entre su cliente y la contrapartes va a ser más beneficioso para ambas partes que entrar en la contienda judicial.

En este primer contacto, se deberá de cuidar especialmente el evitar entrar a tratar o discutir acerca de cualquier tema específico, por lo que el encargado del mismo deberá especificar que los temas se tratarán con ambos miembros de la pareja conjuntamente y al mismo tiempo, explicando adecuadamente pero de forma breve y concisa la estrategia “yo gano-tú ganas” que es propia de la mediación.

2. Reunión inicial informativa y de asentamiento de bases y reglas del proceso.

En la generalidad de los casos, la primera reunión con el personal mediador tendrá lugar con ambas partes conjuntamente, salvo que determinadas circunstancias, como un nivel de enquistamiento del conflicto elevado o la petición expresa de las mismas personas involucradas, aconsejen, a juicio del personal mediador, la celebración de una reunión individual (o más de una si fuera necesario) con cada miembro de la pareja, sesión que se conoce como “caucus”.

La conveniencia de que la primera sesión tenga lugar reuniendo conjuntamente a ambos miembros de la pareja con el personal mediador, se explica por el carácter esencialmente informativo de la misma, ello en un doble sentido:

- Información de la persona mediadora a las personas mediadas acerca de la metodología misma de la mediación frente a otras formas de resolución o gestión de conflictos, y en particular, su naturaleza y objeto, que no será la adopción de la decisión de separarse o divorciarse frente a la reconciliación, sino la de la regulación por la pareja de los mismo efectos y consecuencias de todo orden (o bien sólo los patrimoniales o los de parentalidad) derivados de la decisión, adoptada ya, de romper el vínculo de la pareja, paso a paso y basándose en los intereses y necesidades comunes de ambos, y sobre todo en los de los hijos menores de edad, cuando los haya en común. Es necesario informar en todo momento del carácter de confidencialidad del proceso, de modo que se garantice, que todo lo vertido a lo largo de las sesiones de mediación no será en ningún caso utilizado en un futuro proceso judicial sobre los mismos hechos como prueba testifical o pericial, si no que se mantendrá el secreto profesional estricto, salvo las excepciones de facilitación de datos estadísticos a la administración (anónimos) y cuando pueda estar en peligro la integridad de alguna persona.
- La primera sesión, que no debería exceder de una hora, u hora y media de duración, se dirigirá igualmente a la primera toma de contacto del personal mediador con las personas mediadas, y con el problema que traen a mediación.

- En tercer lugar, la primera sesión debería servir para el establecimiento de las “reglas del juego” o conjunto de principios y normas que estarán presentes a lo largo de todo el proceso de mediación, y que constituyen deberes para las tres partes implicadas en el mismo, cuyo incumplimiento puede constituir una causa de abandono, desistimiento o terminación del proceso.

3. Definición de las cuestiones a tratar y elaboración de la agenda.

La identificación y definición de los temas que se traen a mediación suelen realizarse en la segunda sesión, si bien en la primera sesión informativa se puede haber realizado ya un esbozo de la problemática a tratar.

A fin de que las personas concreten la información referente al conflicto, algunos autores entienden que son beneficiosas las reuniones privadas celebradas por la persona mediadora con cada una de las partes por separado (caucus), pues generan un clima de mayor confianza, lo cual es indudable, y previenen en cuanto al fenómeno conocido como “colonización de narrativas”⁶⁸, que consiste en que la persona que habla en primer lugar establezca los temas principales y secundarios sobre los que se versará la mediación, de manera que el primer relato contado suele ser una “acusación”, y cuando le toca el turno al otro participante, éste se limita a negar, justificar o aceptar lo narrado por la primera persona, peor al quedar colonizado por la primera narrativa, por lo que es difícil que cuente o narre otra cosa diferente.

Este fenómeno no sólo le ocurre a las personas mediadas, sino también a la persona mediadora, ya que corre el riesgo de quedar como “cautivo” o “colonizado” por esa primera narración.

Esto se evita celebrando reuniones individuales con cada miembro de la pareja, pero en cambio, el proceso se retrasa temporalmente más de lo conveniente en algunos casos, pudiendo generar cierto sentimiento de ansiedad y desconfianza en la persona que tiene que retirarse de la sala.

Para el personal mediador, este sistema de “caucus” tiene el grave inconveniente de no permitir asistir a la visualización de los movimientos interaccionales de las partes y las diferentes acciones y retroacciones de las personas que establecen el proceso de comunicación y a las que la persona mediadora debe estar muy atenta, al contener importantes elementos para lograr el acuerdo.

⁶⁸ Término acuñado por Sara Cobb.

Como cada pareja y cada problema es un mundo, la persona mediadora deberá enfrentarse al mismo según su saber y entender en cuanto a las peculiaridades de cada caso.

En este momento inicial es fundamental crear un clima de confianza y de colaboración entre las partes.

La actitud del personal mediador en todo el proceso, y especialmente en estas primeras sesiones, debe ser de “escucha activa empática”, intentando siempre ponerse en el lugar de las personas mediadas y estando muy atento a las interacciones que se produzcan entre las partes, al lenguaje verbal y no verbal, y a los hechos o acontecimientos implícitos o insinuados en la narrativa, que pueden proporcionar las claves para la desestabilización de la misma y construcción, en su momento, de una historia alternativa que sea aceptada por ambas partes.

4. *Generación y exploración de opciones con base en intereses comunes.*

Se deben tener claros los diferentes significados de ciertas palabras, que en ocasiones se utilizan de forma indistinta para describir un problema, y que realmente quieren decir cosas diferentes. Las palabras que tienen que quedarnos claras en este punto son:

- *Posiciones.* Son las posturas que inicialmente adopta cada una de las partes en una negociación y que aparentemente aparecen como inmodificables o inalterables, pero que son susceptibles de reconversión en opciones mutuamente satisfactorias para ambas, siendo ésta la función de la persona mediadora.
- *Intereses.* Son el conjunto de necesidades, preferencias, preocupaciones, deseos y aspiraciones propias, que las partes implicadas en una negociación quieren satisfacer a través de la misma.
- *Valores.* Son aquellos principios o normas religiosas, ideológicas, o éticas que tienen transcendencia para las partes, y que rigen sus respectivas conductas o comportamientos. Los conflictos sobre cuestiones de principios o valores, son mediables, pero mucho más difíciles de resolver que los conflictos sobre intereses, cuestiones específicas o temas concretos.
- *Alternativas.* Son aquellas propuestas introducidas o elaboradas en el proceso de mediación que buscan la satisfacción de los intereses de una de las partes de la misma.
- *Opciones.* Propuestas que persiguen obtener la satisfacción de las necesidades de ambas partes de la negociación, constituyendo la base propicia para la negociación colaborativa.

La persona mediadora en todo momento debe utilizar adecuadamente todos estos términos para poder conseguir los resultados que busca, y además ayudará a que las personas mediadas en todo momento sepan a qué se atienen en cada momento del proceso de mediación.

Sin duda, el papel del/a mediador/a debe orientarse al empleo de estrategias que equilibren la relación de poder entre las partes, asegurándose en todo caso de que cada persona tenga en la negociación el mismo nivel de información precisa que la otra, aunque eso sí, siempre evitando decir a sus clientes lo que deben hacer y cómo articular sus propuestas y concesiones, pues son ellas, en última instancia las partes del proceso de negociación, un asunto que sólo es controlado por el personal mediador, quien no asume la función de defensor de ninguna de las posturas enfrentadas.

Cuanto más objetivo sea el trabajo de la persona mediadora, mayores resultados igualitarios se darán en el proceso de mediación.

5. Evaluación o “retrabajo” de las opciones.

En las sucesivas sesiones, la persona mediadora deberá realizar un trabajo fundamental para el éxito del proceso de mediación: ayudar a los participantes a reflexionar sobre las opciones que han sido presentadas por las partes, o elaboradas a través de la técnica “tormenta de ideas”.

La labor del profesional de la mediación en este momento, es de esencial importancia, en cuanto debe ser capaz de transformar en la mentalidad de las personas implicadas, el problema de que cada una de las opciones de solución del mismo no son autoría de uno u otro participante, sino que son propuestas a considerar como base en la consecución del acuerdo en cuanto satisfacen los intereses y necesidades de ambos, y son útiles por tanto en ese sentido y no en otro.

6. Negociación del acuerdo.

El acuerdo, en mediación, no se elabora en un momento determinado del proceso, en base a cierto material que pudiera haberse obtenido y recopilado con anterioridad, sino que a lo largo de todo el proceso los/as mediadores/as van realizando síntesis de lo que hasta el momento se ha dicho y que las partes han aceptado de común acuerdo válido, para ir realizando pequeños acuerdos, o acuerdos temporales sobre temas o cuestiones puntuales que van anotando en el informe de mediación.

Las mediaciones familiares son generalmente “multiproblemáticas”, “multitemáticas”, contienen diversos temas de distinta índole, bien patrimonial, bien de tipo personal y de relaciones paterno filiales post-divorcio, que darán en ocasiones lugar a acuerdos temporales que deberán ser objeto de prueba o chequeo de su eficacia, mientras que en otros casos engendrarán acuerdos que se podrían definir como “de ejecución o cumplimiento simultáneo” o “definitivos” y “semi-definitivos”.

La negociación es un proceso, dilatado en el tiempo, que consiste en un cambio de ideas, de ofertas y contra-ofertas que aproximan las posiciones inicialmente enfrentadas y distantes de los miembros de la pareja, en la búsqueda de un acuerdo que sea aceptable para ambos.

Para ello, hay que trabajar y elaborar suficientemente cada propuesta u opción hasta convertirla en verdadera base del acuerdo.

7. *Formalización del acuerdo o traducción jurídica y operativa de los pactos alcanzados.*

Una vez alcanzados acuerdos parciales sobre una serie de puntos importantes, y cuando, a juicio del profesional que dirige el proceso de mediación, sea el momento de recapitular estos acuerdos parciales y convertirlos en un acuerdo global, el personal mediador realizará esta labor de reelaboración de cara a la redacción por escrito de un documento que contenga el acuerdo que se ha alcanzado en mediación.

El acuerdo se plasmará por escrito, se enviará en su caso a un/a abogado/a para que sea traducido en términos jurídicos, se leerá a las partes y se firmará por las mismas y por la persona mediadora, a quien se le entregará copia del mismo, y se elevará a la autoridad judicial para que sea ratificado por el/la juez/a como “convenio regulador” o “mutuo acuerdo”.

8. *Supervisión y seguimiento del acuerdo.*

El acuerdo, deberá ser objeto de supervisión por el equipo de mediación en los meses e incluso años sucesivos, si bien esta fase genera algunos problemas, derivados sobre todo de la necesidad de contar con la intervención voluntaria de los participantes para realizar este seguimiento una vez ha terminado el proceso.

Como hemos podido ver a lo largo de la actuación en mediación, es un proceso que se desarrolla en varios fragmentos, y que para pasar de una parte a otra, siempre tienen que estar de acuerdo las dos partes de las personas mediadas, al igual que la persona mediadora,

que es la que tiene que dar el visto bueno para que el proceso siga adelante, ya que ve que pueden llegar a un convenio en el que las dos partes estén de acuerdo.

No siempre los compromisos son fáciles de conseguir, puesto que todas las personas necesitamos tiempo de reacción y asimilación, pero probablemente si el personal mediador realiza el trabajo adecuadamente, puede ayudar a que las partes de la mediación puedan ver los beneficios futuros que tendrán sus acuerdos: tanto para posibles descendientes, como para ellos mismos.

Si el acuerdo al que llegan las personas mediadas se realiza de la manera más adecuada para ello, probablemente la duración en el tiempo del mismo, será mayor que cuando no se hace con una confianza plena, tanto en el otro sujeto, como en la persona mediadora.

Por eso, es tan importante que el personal mediador realice su trabajo adecuadamente, ya que es mejor llegar a acuerdos más pequeños pero duraderos, que de gran volumen y que se diluyan en un tiempo breve.

8. INTERVERCIÓN PARA EL CAMBIO.

Ya entrado el siglo XX, después de dos guerras mundiales que perjudicaron en gran manera a muchas personas, se tuvo la necesidad por parte de los hombres de crear organizaciones internacionales que ayudaran a la humanidad a abordar la resolución de conflictos por otras vías que no fuese la violencia y lucha no pacífica de ideas.

La fuerza pasó a ser un instrumento de disuasión más que de agresión, la declaración de intenciones se tradujo en un sistema de regulación de las relaciones; con ello surgió el foro de las Naciones Unidas, como institución donde se abordaran soluciones a las diferencias y el ajuste de las relaciones entre los pueblos.

Muchas de las decisiones que se aplican en lugares concretos, se toman a mucha distancia por las organizaciones sociales que no han conocido la situación donde se aplicaron tales decisiones. Los procesos de intervención, se traducen en acciones concretas, operan cambios que se pueden percibir en muy distintos contextos y que producen situaciones diferentes en el medio donde habitan personas que son afectadas por ello.

La familia participa de esta realidad porque está afectada de los flujos cambiantes que acontecen a su alrededor. La organización social de la que forma parte requiere de ella una permanente adaptación a tenor de los procesos de cambio que emanan en su entorno. La familia es producida por la sociedad, inculcándole las claves culturales para la convivencia y el desarrollo social de sus miembros, siendo así que los efectos de las políticas sociales afectan a las familias como organización básica de la sociedad y a sus miembros como ciudadanos.

El cambio es efecto de un proceso, facilitado por la dinámica de todos los agentes y actores que participan en el medio, donde se observa este proceso de cambio.

Cada actor, con sus características personales, es centro en el medio donde interacciona, es un referente del cambio, aporta a éste una perspectiva que va modificando y modificándose con la de otros actores a medida que cristaliza una nueva forma de percibirse en el medio. Los grupos modifican las actitudes de sus miembros a partir de la

interdependencia que se crea entre ellos, afectando tanto a las ideas específicas como a los sentimientos.

La idea de intervención en el cambio, significa tomar parte en un asunto, y sitúa a la sociedad ante la necesidad de jerarquizar determinadas formas de proceder en el marco de la interacción social.

Intervenir, desde el punto de vista social, supone el reconocimiento de la autoridad social que subyace en el interventor que actúa para interceptar procesos de cambio que concurren en individuos, los cuales, por sus circunstancias particulares, o como integrantes de un colectivo, requieren de acciones externas que modulen el proceso de cambio, en aras a un fin mejor en la interacción social. El interventor es siempre un tercero cuya vinculación al proceso le hace ser conductor del mismo.

Cualquier asunto social presenta múltiples manifestaciones, susceptibles de abordar desde procedimientos y perspectivas diferentes. La cuestión estriba en saber qué cambio se espera conseguir con la intervención de uno o varios agentes sociales.

A lo largo de este punto iremos viendo los pasos a seguir y las actuaciones a realizar dentro de una intervención para el cambio y la mediación familiar, esperando llegar a conclusiones certeras y reales para conseguir lo que se espera en situaciones determinadas.

Aunque distintos autores han definido la mediación de maneras diferentes, no queda ninguna duda de que la mediación tiene un espacio propio y singular, dentro de los sistemas de regulación de ayuda, más allá de disciplinas que pretendan acompañarla en algunos casos, o acompañarse de ella para complementar el encuadre al que se le adscribe dentro del ámbito de referencia de diferentes profesionales. Por lo inespecífico de los sistemas de relación de ayuda respecto de disciplinas profesionales, la mediación tiene entidad por sí misma.

Cualquier demanda, en cualquier disciplina, tiene como finalidad producir cambios en la situación que plantea un demandante. Lo que es preceptivo ahora, es definir la intervención desde el marco de la mediación, singularizándola y/o distinguiéndola dentro de otras disciplinas, o como nueva disciplina.

En el campo de la mediación, se debe intentar conseguir la construcción de un lenguaje que diferencie esta nueva disciplina de aquellas en las que se viene apoyando, hasta crear un cuerpo propio.⁶⁹

Intervención para el cambio, desde la mediación, supone el *reconocimiento social de la competencia personal*, para enfrentar la solución de los problemas relacionales que tenemos en nuestro entorno: el ciudadano emplea los recursos de la comunidad para atender sus necesidades, a la vez que las instituciones se sirven de la organización social para mantener y desarrollar sus funciones. Reconocer la competencia del individuo en la resolución de sus conflictos en un supuesto básico en el cometido que nos proponemos.

El conflicto no está en la persona, sino en las relaciones que realiza, y la finalidad o interés que persigue en la misma, por lo que, el concurso del/os otro/s es reconocido como competente/s y necesario/s. En cualquier caso, si este supuesto no está en el punto de partida, es necesario elaborarlo, puesto que es un prerrequisito para mediar.

Otro supuesto básico es la identificación del personal mediador: tercero, imparcial y neutral, sobre quien recae la responsabilidad del proceso del mediar. El lenguaje de la mediación emerge a partir del concurso de este tercero, quien identifica el marco y lo delimita estructuralmente, es decir, institucionaliza por una parte la función de la mediación reconociendo y habilitando la competencia personal y social de los actores en conflicto, y por otra, su figura, conduciendo a través del proceso, la habilitación de espacios donde se haga posible el desarrollo privado de la resolución, para lo cuál guardará el secreto de cuanto fuese abordado en el desarrollo del mismo, afirmando así el carácter confidencial, que generará la confianza de los interlocutores.

Es obvio, que “no puede haber mediación sin mediador”.

En mediación, hacerse cargo de la situación no es fruto de un “consenso impuesto” como puede ocurrir en la conciliación, ni extensión del derecho estatutario, ni de la concesión que el otro pueda hacerme, sino de la toma de conciencia personal. La

⁶⁹ Para el desarrollo de esta intervención para el cambio de la mediación, me he basado en las conclusiones del *Congreso Internacional de Mediación Familiar de Valencia en el año 1999*.

mediación facilitará el espacio donde construir la interdependencia positiva, lo que remite a:⁷⁰

- Positivar las relaciones.
- Los esfuerzos para el logro.
- La adaptación psicológica y la competencia social.

Los actores en el conflicto son plenamente potenciarios en la consecución y desarrollo del mismo, y por ello:

- *Positivar las relaciones*, se traduce en reconocer privadamente la interdependencia: “tú y yo podemos hacer”. La mejora de la autonomía redonda en el aumento de la cooperación y e la capacidad de respuesta.
- *El esfuerzo para el logro*, no es otra cosa que descubrir la equifinalidad del compartir, o lo que es igual: más allá de las propias posibilidades, la solución a los eventos y conflictos que se nos abren en la vida, parten de la capacidad de construcción conjunta de los implicados que se ven y reconocen afectados. Todos, en mayor o menor medida, rinden una determinada utilidad en torno al esfuerzo compartido, en el abordaje directo o indirecto de la situación.
- *La adaptación psicológica y la competencia social*, se erigen en una manera de manejar la realidad relacional, afirmando la competencia personal y el compromiso con el otro. Se establece así el sentido de la recursividad de las acciones; se integra la dualidad del “tú y yo” o de lo “tuyo y lo mío”.

Lo más interesante que cabe esperar de la cultura de la mediación, es la capacidad del consolidar al individuo en el grupo. La toma de conciencia del “sí mismo” relacional dispone en un “yo” extenso, trascendente, que incorpora las consecuencias de la toma de decisiones a un acto de voluntad que transforma y proyecta al individuo en la toma de conciencia como actor de la propia vida.

⁷⁰ Trinidad Bernal Samper, *La Mediación. Una solución de los conflictos de ruptura de pareja*, Madrid: Colex, 2008, pp. 137-140.

Conceptos como ser responsables, adquirir compromisos o ser consecuente, adquiere un sentido pleno en el individuo, lo reconoce y confirma como persona, dignificándolo frente al otro.

Si las personas mediadas son capaces de cumplir estos objetivos, el proceso de mediación será mucho más fácil de llevar a cabo, y de que tenga un “final feliz”.

Pero en este proceso, también es muy importante, como hemos dicho anteriormente, la persona mediadora: la mediación parte de la inclusión de un dinamizador/interventor en la realidad de los afectados por el conflicto, llamado tercero, imparcial y neutral.

Que tenga que ser imparcial y neutral, no quiere decir que no tenga que actuar adecuadamente, ya que de otra manera el proceso de mediación no serviría para nada.

Si nos referimos al personal mediador como “lo tercero”, éste representa lo de dentro y lo de fuera del conflicto, lo privado y lo público.

El tercero es el actor social que, designado y reconocido por la comunidad, tiene la finalidad de intervenir institucionalmente, con funciones sociales y reconocimiento político para ello.

La relación del tercero con sus intervenidos, entendida como *relación de ayuda*, está basada en la distancia y en la diferencia sobre los intereses simétricos que identifican a los iguales.

La persona mediadora, como tercera cualificada socialmente, neutral e imparcial respecto de los intereses de los mediados, cualifica a los actores del conflicto como iguales, competentes y con intereses simétricos.

Si esto es bien explicado por la persona mediadora y bien entendido por las personas mediadas, se habrá dado un paso importante en el proceso, ya que cada cuál sabrá a la perfección cuál es su papel a desarrollar y nunca podrá decir que otra de las personas implicadas en el proceso actuó de manera ilícita en el asunto.

Aún hoy, existe un debate sobre si *la mediación*, por las características que la definen, *tiene más sentido dentro o fuera de las instituciones* (judiciales o sociales), *quién puede ejercer como mediador*, y *qué es lo que se media*.

En relación a la primera cuestión, *dónde tiene más sentido la mediación*: cada vez, como se puede ver en la actualidad, es más frecuente la implantación de servicios de mediación patrocinados por instituciones diversas: ministerios, comunidades, ayuntamientos, etc., que con fórmulas distintas, están propiciando la extensión de la mediación en nuestro país.

Unos la realizan con personal propio, formándolos en mediación y creando el servicio dentro de la institución, como ocurre en algunos ayuntamientos grandes o en los propios juzgados, mientras que otros contratan el servicio con asociaciones que tengan experiencia en el asunto.

La creación de servicios de mediación patrocinados por diferentes instituciones, así como el surgimiento de servicios privados de mediación, está propiciando la extensión de la mediación mediante fórmulas distintas.

Las características propias de la mediación (informalidad, voluntariedad, confidencialidad, autodeterminación), sugieren que un lugar adecuado para situar estos servicios de mediación estaría en una situación intermedia entre: formal-informal, público-privado, benéfico-no benéfico, obteniendo lo positivo de cada una de estas parejas de opuestos y beneficiándose de una fórmula mixta donde la atención personalizada y de calidad está unida a la gratitud o bajo costo del servicio.

La independencia de la institución favorece la rapidez, evitando la burocratización, la imparcialidad del mediador, la confidencialidad del proceso, la informalidad, para que la creatividad fluya y las partes se impliquen en el proceso.

En relación a *quién media*, es algo que está estrechamente ligado a la institucionalización; el tema de la acreditación no es fácil, ya que por un lado se necesita proporcionar formación suficiente para ejercer como mediador y por otro, ajustar el plan formativo a las características de la mediación, ya que no puede ser similar a otras materias en las que se iguala el número de horas y la idoneidad para el ejercicio profesional.

La formación del mediador es importante porque está directamente relacionada con la credibilidad que se necesita para que las partes confíen en él, y en el proceso y acepten participar. La credibilidad depende, por un lado, de la competencia del mediador, de su preparación profesional y persona y, también, de su conducta equitativa con las partes, no

expresando preferencia por una u otra, mostrándose imparcial en el proceso interactivo. Mantener la credibilidad en el mediador y en el proceso, corrige una de las grandes dificultades que se dan en mediación, la desconfianza habitual que existe entre las partes del conflicto.

De momento no existe una formación de base en mediación, profesionales distintos pueden optar a tener una acreditación como mediadores tras recibir una formación específica en mediación, aunque afortunadamente se va perfilando la posibilidad de una especialidad propia en mediación, lo que daría lugar a la creación de un colegio único de mediadores.

Tampoco se cuenta con un criterio unánime de formación, ni se comparte el modelo pedagógico a utilizar.

La duración depende de la comunidad de que se trate, esperando que la ley de mediación estatal consiga aunar criterios y evitar que dependa de la zona geográfica de residencia del mediador.

La característica principal para trabajar en mediación, es la modificación del papel de los actores que intervienen en el proceso. Las personas mediadoras no defienden ni evalúan, no tienen el rol de expertos asesores. Las partes, cuyo papel tradicional se limita a dejarse llevar, tanto por los profesionales como por su situación emocional, adquieren un rol principal, tomando parte activa en todo el proceso, gestionando sus emociones y eligiendo sus acuerdos.

El cambio que experimenta el profesional mediador, al ser las partes protagonistas, es uno de los mayores retos para las personas mediadoras, y cuanto mayor es la experiencia del profesional, mayor es la dificultad para ejercer su nuevo papel.

En relación a la pregunta *qué se media*, lo más importante del proceso es conseguir que la calidad de vida de las familias, aunque cada uno de ellos tenga objetivos específicos y metodología diferentes que conviene tener en cuenta, sea lo mejor posible después de un proceso de ruptura.

El trabajo realizado en todos los agentes, lugares etc. en el que se desarrolla el proceso de mediación, es igual de importante, ya que todos están relacionados entre sí, y que

uno se realice adecuadamente o no, implicará para que se consigan los objetivos propuestos o se quede sin solución.

Como hemos podido ver a lo largo de esta parte, los ámbitos de actuación de la mediación son muy diferentes, y pueden ampliarse cada vez más si cabe, siempre que haya una formación institucional sobre el tema, para que el desarrollo del proceso siga unos pasos legales que no hagan caer el asunto en algo ilegal.

Por tanto, para asegurarnos el adecuado desarrollo del procedimiento, se debe conseguir que todos los que forman parte del mismo, (tengan un papel más o menos decisivo), cuenten con una formación, un asesoramiento sobre el proceso, y así, las consecuciones que se consigan serán más adecuadas.

Probablemente este hecho, de aquí a pocos años, será un asunto normalizado, y se llevará a cabo como partes de cualquier proceso que cuente con personas que tengan desavenencias de algún tipo; si esto es así, se habrá dado un paso muy importante en el desarrollo de las sociedades, ya que conseguir que dos personas que tienen intereses comunes pero totalmente diferentes lleguen a un acuerdo legal amistosamente, es algo que hoy por hoy se concibe como algo casi imposible.

Sigamos adelante con ello, y podremos ver que no es tan difícil, si se hace bien, se realiza para conseguir lo que de ello se pide.

9. MEDIACIÓN Y GÉNERO.

Respecto a la mediación familiar, hay que tener muy en cuenta por parte de la persona mediadora el “género”, así como “la igualdad de oportunidades”.

Por este motivo y para evitar ciertas discriminaciones por parte de estas personas, se deberían incluir conocimientos sobre temas de género e igualdad de oportunidades en la formación de los/as mediadores/as, para contribuir de este modo a mejorar la calidad de los acuerdos, sobre todo en la mediación familiar, en la que la mujer, en la mayoría de las ocasiones, ocupa una posición más baja en relación a su status.

El divorcio es un conflicto multicausal,⁷¹ que requiere de un proceso de Mediación con características particulares tanto en las técnicas a emplear como en la preparación del personal mediador. Tanto las mujeres como los varones, somos producto de una compleja trama construida básicamente por la cultura y la psicología llamada género, que como tal, condiciona nuestra forma de pensar, de negociar, de tomar decisiones, de efectuar elecciones y de mediar.

En estas situaciones, se debe comenzar por equilibrar el poder en la pareja, para construir un acuerdo saludable tanto para ellos como para sus descendientes, por lo que se podría empezar, como punto de partida, para recoger información sobre el proceso, por trabajar con una pareja mediador-mediadora (varón y mujer); de esta manera se mejorarían los procesos empáticos, y en ciertos aspectos, las personas mediadas también se verían reflejados desde el género.

A la hora de evaluar, podrían ver claramente si han tenido una igualdad de oportunidades en sus pretensiones o no; es una manera de demostrar a las personas mediadas, de que se intentará por todos los medios de tratarlos como personas iguales, sin que tenga ninguna relevancia su sexo (así como tampoco debe tenerla su raza, religión...).

⁷¹ Gorvein Rubinstein, Nilda Susana, *“Género e igualdad de oportunidades: aspectos claves a tener en cuenta en mediación para el divorcio”*, La mediación. Una visión plural. Diversos campos de aplicación, compilador, Fermín Romero Navarro, Canarias, 2005, p. 439.

Para la mediación en cualquier campo, es bueno tener en cuenta las siguientes variantes, para no caer en el error de realizar inadecuadamente el proceso de mediación, puesto que de él depende el futuro de las personas que han decidido llevarlo a cabo.

Las variantes a tener en cuenta para evitar desigualdades de género son las siguientes⁷²:

9.1.-Los estereotipos de género.

Tener una imagen estereotipada de la pareja que se va a tratar en mediación pone en peligro la profesionalidad de la persona mediadora, haciendo muy probable que se atribuya a cada parte, al hombre en su papel de esposo y a la mujer en el de esposa, 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; al fin y al cabo, las etiquetas son para los productos y no para las personas.

9.1.1.El lenguaje.

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 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.

⁷² López Maqueda, Miriam, *“El proceso de mediación familiar”*, Estudios sobre mediación: la Ley de Mediación Familiar de Castilla y León, coord. Nuria Belloso Martín, Valladolid, 2006, pp. 194-196.

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.

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.

9.1.2.- La publicidad.

Detectar los estereotipos existentes en la publicidad y en los medios de comunicación servirán para que las personas mediadores sean unos correctos agentes de la realidad.

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 las familias.

9.1.3.- El nuevo concepto de familia.

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 personas mediadoras, deben conocer cuáles son las nuevas 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 las familias facilitará el trabajo del personal mediador sin dejar de tener en cuenta el porqué de tales cambios.

No se puede realizar adecuadamente el proceso de mediación si no existe respeto, primero hacia la propia persona, y después hacia los demás.

La falta de respeto, que consiste en no ser visto o en no ser tenido en cuenta como un auténtico y verdadero ser humano lleva a unos y otros a tratarse de forma desigual.

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.

Cuando esta igualdad esté normalizada dentro de la sociedad, y ya no se hable de ella como algo que hay que conseguir, en ese momento, será cuando lo hayamos conseguido.

Hasta entonces, tendremos que seguir luchando.

10. LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

Hasta hace unas décadas, los centros educativos eran considerados exclusivamente como instituciones delegadas para formar y difundir cultura, confirmando las responsabilidades educativas sociales más comprometidas; hoy en día, la gran mayoría de las tensiones que emergen de nuestra sociedad, cada vez más plural, se cristalizan en esta institución, lo que está contribuyendo a que haya que redefinir su perfil.

La educación es una parte muy importante dentro de la formación integral de las personas, y desde ella se puede promover una cultura de la prevención, dirigida a formar conductas responsables de ciudadanía activa, capaces de difundir la cultura del encuentro, del respeto, de la aceptación, de la solidaridad...

La educación por sí misma, no es suficiente para prevenir la violencia en los centros escolares, ya sean públicos o privados; por ello se hace imprescindible una educación que contemple la prevención y la autodisciplina, para que el alumnado y el equipo directivo puedan responsabilizarse adecuadamente, dotando a este último, además, todos los instrumentos educativos que le permitan afrontar el conflicto y la violencia de una forma activa y no pasiva, constructiva y no destructiva.

Un aspecto que no está jugando a favor del personal educador, es el continuo cambio por parte de los distintos gobiernos en materia de la didáctica psicopedagógica, lo que hace difícil que el cuerpo docente disponga de instrumentos normativos eficaces para combatir con estos conflictos.

Unos modelos estables de enseñanza les darían la posibilidad, tanto a los docentes como a los discentes, de formarse adecuadamente, así como de aplicar un modelo integrativo⁷³ de gestión de conflictos, de forma descentralizada, es decir, según el específico entorno escolar, ya que no es igual trabajar en colegios que se encuentren en el centro de una capital, como en barrios conflictivos, en zonas rurales...

⁷³Torrego, Juan Carlos y Cruz Pérez Pérez (2001): "*Estrategias para la solución de conflictos*", Revista Española de Pedagogía 218, p.26-28.

Subraya los valores de una sana disciplina, participativa y democrática, y se basa en la aceptación de los derechos/deberes de las personas y de la cultura propia de la gestión de conflictos, especialmente de la mediación escolar.

Para que unas técnicas de mediación escolar sean eficaces, por ejemplo, en un contexto multicultural, resulta imprescindible tener presente la homogeneidad y la heterogeneidad de todo el entorno social: instituciones, familias de origen, país de origen, grupos, interacción entre iguales, diversidad multicultural...

Las técnicas utilizadas deberán contemplar todo aquello que influye en la escuela y considerar, asimismo, que algunos de los métodos educativos y didácticos a veces resultan ineficaces porque muchas de las teorías aplicadas tienen su eficacia en el contexto donde se experimentaron y no en un entorno más complejo, donde las variables resultan ser diferentes y limitadas a los específicos entornos.

Para evitar que se den situaciones de violencia y conflicto dentro del entorno escolar, que luego pueden ir más allá (familia, amigos...), el personal docente debe ser formado adecuadamente para conseguir llegar a un acuerdo en el que las partes sean conscientes del perjuicio que pueden hacer con su actitud.

Por este motivo, porque mi campo es el educativo, y en definitiva, porque me gusta la opción, he decidido que seguiré mi formación dentro del contexto de la mediación: pienso que si empezamos a solucionar adecuadamente conflictos que pueden darse en una época tan importante para la formación integral de las personas como es la niñez/ adolescencia, probablemente en un futuro, cuando estas personas lleguen a una madurez tengan interiorizado el respeto a los demás; si se lograra que el proceso abarcara a todos los ámbitos sociales, creo (porque aún no se tienen datos reales de la situación) que nuestra sociedad sería menos violenta, y que el respeto hacia la libertad, la tolerancia, sería algo tan común que no tendríamos que hablar constantemente de conseguirla.

Espero que dentro de unos años este pensamiento personal (aunque no por ello único) sea una realidad.

Todo dependerá de la participación activa de todos los que formamos parte de la sociedad, sea cuál sea nuestra raza, ideología, religión, sexo...

10.1.- Antecedentes y modelos⁷⁴.

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.

En la década de los ochenta, algunos de estos programas de mediación comunitaria, 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.

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 Estados Unidos, 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.

⁷⁴ Beatriz Rabasa Sanchís, *La conflictividad en los centros docentes y la mediación escolar*, Madrid: Grupo Editorial Universitario, 2005, pp. 37-38.

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, Argentina⁷⁵...

En nuestro país⁷⁶, 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. 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.

En 1997, se imparte el primer curso de formación de profesorado para divulgar los beneficios de estas técnicas y en 1998 comienza el "programa piloto" de la Comunidad de Madrid, dirigido a diez institutos, con el objetivo de formar mediadores de centro para la solución autónoma de los problemas tanto del aula como del centro.

10.2.- El conflicto escolar.

El conflicto escolar siempre ha existido desde que la escuela existe (ya hemos visto anteriormente que el conflicto en general existe desde que existe la sociedad); la sociedad ha evolucionado de una sociedad nacional y cerrada, a una sociedad más abierta, global y multicultural. Se ha convertido básicamente en una sociedad industrial, donde el motor

⁷⁵ Ramón Alzate Sáez de Heredia, *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.

⁷⁶ Juan Carlos Torrego, *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Madrid: Narcea, 2007, p. 14

económico ya no se funda en una economía basada únicamente en el producto nacional, sino que está ajustada en grandes empresas multinacionales, que dictan las reglas del mercado.

La familia, influida por este tipo de cambio económico ha sufrido también una profunda transformación y ha experimentado una clara evolución: de una familia numerosa de tipo nuclear (padres e hijos), a nuevos modelos de familias como las monoparentales.

Esta transformación de la sociedad acaba proyectándose, como algo lógico, en la escuela.⁷⁷

La sociedad de consumo nos ha hecho mas competitivos en todos los campos: laboral, escolar, etc.; esto, unido a una concepción de familia cada vez más desestructurada, es lo que hace que la escuela acabe asumiendo el papel “educacional” sustitutivo de la familia.

Las instituciones también fallan a la hora de detectar la violencia dentro del contexto escolar, y los docentes no la detectan a tiempo o la pasan por alto, lo que hace que el conflicto no pare y vaya a más.

Detectar para prevenir sería una de las soluciones más factibles y realistas en relación a la violencia escolar; por ello sería muy positivo que los docentes se aproximaran con una adecuada formación a la mediación, y no necesariamente como mediadores escolares profesionales, sino como mediadores de ayuda y soporte a otros operadores que forman parte de la sociedad.

Existen dos grandes formas de conflicto: el tácito y el reconocido:

- *El conflicto tácito*, es aquella diferencia entre personas, grupos o visiones que no ha sido expresada aún de forma pública. Generalmente se entiende como el motivo o problema que origina el conflicto reconocido.
- *El conflicto reconocido* es la forma de expresión del conflicto tácito, que no era más que una diferencia de opiniones o visiones no resuelta. El conflicto reconocido puede ser pacífico o violento, siendo más común este último.

⁷⁷ Todo aquello que afecta a un sistema, formado por microsistemas, afectará a estos últimos, ya que si el todo se modifica, las partes, de una u otra manera, también son modificadas. Esto es lo que implica el cambio.

10.3.- ¿En qué consiste la mediación escolar?

La mediación escolar es una técnica que se utiliza para resolver los problemas que se presentan en la convivencia entre los chicos y las chicas; en algunos casos, también se usa para solventar las dificultades que pueden llegar a surgir entre el profesorado, o entre éste y los padres y las madres.

Cuando surge un problema entre dos chicos 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. Esta es una posibilidad para conflictos leves; cuando los conflictos son más graves, o dependiendo de la temática del mismo, las personas mediadoras podrán ser padres o madres de alumnos/as del centro, para que todas las personas que forman parte del contexto educativo puedan tener un papel activo dentro de la comunidad educativa.

Si el personal docente tiene una adecuada formación en mediación, puede ser importante en este proceso, y sobre en casos graves de indisciplina y violencia educativa, que desafortunadamente ahora está tan próxima en los centros educativos.

Quien hace de mediador, lo hace de manera voluntaria y antes recibe formación en temas como: el papel de las personas mediadoras, la escucha activa, la empatía, la autoestima o el respeto y la tolerancia.

Las personas mediadoras en todo momento tienen que 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.

Cuando dos chicos/as 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, el personal mediador puede hacerles preguntas para aclarar algún aspecto y finalmente, le dirán qué están dispuestos a hacer para resolver el problema en cuestión. El acuerdo al que lleguen se escribirá en una hoja, que será firmada por los afectados y contará con el visto bueno de las personas mediadoras.

Personalmente, creo que aunque es muy positiva la actuación de todos los actores del contexto escolar en el correcto desarrollo del proceso, la mediación no es un juego, y por lo

tanto, y sobre todo para los casos más graves, debería ser obligatorio que hubiera personal docente experto en mediación escolar, para evitar posibles consecuencias de riesgo fuera del centro escolar, ya que no sólo debe conseguirse un adecuado funcionamiento del centro, y una buena relación en el contexto escolar, sino fuera de él, puesto que los discentes en ocasiones es donde practican la violencia, fuera del centro escolar: con la mediación, debe perseguirse que cualquier problema se pueda solucionar en el centro educativo, para que así no afecte al resto de la sociedad.

Se debe tener en cuenta que la mediación persigue la resolución de un conflicto, en el que las personas que forman parte de él deben partir de una posición igualitaria entre ellas, para evitar trato de favor entre unos u otros, y eso es difícil de llevar a cabo por personas no formadas en este proceso, ya que no son conscientes en muchos casos de la posible manipulación de una u otra parte a la hora de exponer los motivos de conflicto y todo lo que conlleva.

Este tipo de conflictos entre discentes no hay que tomárselos como simples “riñas entre niños”, porque es cierto que en muchos casos es así, pero en otros muchos, la integridad física y psíquica de una de las partes corre cierto peligro.

Por ello, veo necesaria la obligatoriedad de la figura del personal mediador en los centros escolares para evitar ciertas conductas que en el futuro pueden dañar a cualquier miembro o cualquier bien material de la sociedad.

Si desde la educación se les enseña a las personas habilidades de autocontrol, empatía, comprensión, respeto, tolerancia... será más fácil que cuando sean adultos sepan comportarse y actuar adecuadamente en cualquier momento o situación.

10.4.- Modelos de mediación escolar y programas en ejecución.⁷⁸

Se pueden distinguir, básicamente, dos grandes modelos: la mediación externa y la mediación interna:

- **Mediación externa** a la escuela: ocurre cuando una persona ajena a la misma y entrenada en Mediación y Resolución de Conflictos, ayuda a las partes a trabajar sus diferencias, pudiendo llegar a un acuerdo o no.

⁷⁸ Desarrollados por Rubén Veiga, Primer Doctor en Mediación y Mediación Educativa en Latinoamérica.

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, se interiorizará a fondo del conflicto e intentará arribar a un acuerdo con las partes que lo afrontan. Finalizo 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 derecho de la 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 de la escuela, en cambio, opera cuando actores de la comunidad educativa (alumnos, profesores, autoridades...) entrenadas 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 mismo 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 ese rol 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 legitimada 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.

10.5.- Violencia y mediación.

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 Vinyamata⁷⁹ *“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 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 la gestión alternativa del conflicto, es educar para desarrollar las habilidades necesarias que permitan tratar los conflictos de forma no violenta.

Según Galtung⁸⁰, un investigador 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 manera:

⁷⁹ Eduard Vinyamata, *Aprender mediación*, Barcelona: Paidós, 2003, p. 11.

⁸⁰ J. Galtung, *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*, Bilbao: Gernika Gogoratuz, 1998.

- *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 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 aun 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, deben ir acompañados de programas más globales o integrales de convivencia, ya que si no, no tendrán la efectividad que de ellos se podría esperar: los tres tipos de violencia van unidos, y deben tratarse en conjunto, para evitar fallos que supondrían pasos atrás en la consecución del objetivo final, que es la solución del conflicto.

10.6.- Objetivos de la mediación escolar⁸¹.

En 1986, Hill Honig⁸², afirmó que *“enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales”*.

La experiencia ha llevado a afirmar que enseñar a los discentes a abordar los conflictos constructivamente, contribuye a un mejor aprendizaje.

Los **objetivos** de la mediación escolar, podemos decir que son:

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
- Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
- Mejorar las relaciones entre discentes y docentes.

⁸¹ Silvia lungman, *La mediación escolar*, Buenos Aires: Lugar Editorial, 1996, pp. 5-29.

⁸² Superintendente de Educación Pública en Estados Unidos.

LA MEDIACIÓN: UNA SOLUCIÓN IGUALITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

Los programas de aprendizaje de **técnicas** de mediación, están contruidos en base a las siguientes etapas:

- Sensibilización y difusión respecto al proyecto.
- Reuniones con los discentes.
- Entrenamiento para los/as alumnos/as.
- Instalación de un centro de mediación escolar.
- Monitoreo⁸³ y evaluación de la experiencia.

La forma tradicional de actuar frente al conflicto, es la de la sanción disciplinaria; pero no siempre el castigo, supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización.

Recurriendo a sistemas de mediación, las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido y esta situación las predispone favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera. Sin embargo, debe considerarse que no todos los conflictos pueden resolverse a través de la mediación.

Ciertas normas institucionales, administrativas, o las mismas políticas educativas deben estar fuera del ámbito de negociación.

Existen básicamente cinco **estrategias** frente a las situaciones conflictivas:

⁸³ Podemos definir "monitoreo" como "observación del curso de uno o más parámetros para detectar eventuales anomalías".

- La *retirada*: supone una renuncia a los objetivos y a la relación.
- La *fuerza*: asegurar el objetivo, olvidando la relación.
- La *afabilidad*: priorizar la relación renunciando al objetivo.
- El *compromiso*: conservar parte de los objetivos para mantener la relación.
- La *negociación integradora*: buscar el acuerdo que contemple los objetivos de ambas partes, propiciando una excelente relación.

La mediación, busca la negociación integradora, basándose en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva.

10.7.- 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:

- Los discentes aprenden que, de forma pacífica y mediante el diálogo, se pueden resolver los problemas.
- 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, 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.

Aunque en ocasiones pueda su utilización no ser adecuada, ya que el proceso de mediación deben partir las dos partes de una situación igualitaria, y en caso de violencia grave, no debería ser así; las personas mediadoras en todo caso, después de analizar la situación, deberán ser las que decidan si el proceso puede llevarse a cabo, primando ante todo la integridad de las partes.

A pesar de estos inconvenientes, considero 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, a mi entender, más beneficiosa que perjudicial.

10.8.- Cómo poner en marcha un servicio de mediación en un centro educativo.⁸⁴

Los programas de mediación en centros escolares, sirven para tratar los casos de violencia física y verbal, daños morales o físicos causados a cualquier persona de la comunidad escolar, o a los materiales que componen el centro. Estos programas intentan tratar la violencia directa, la violencia visible.

Este tipo de violencia es solamente la punta del iceberg, que existen otros dos tipos de violencia, no tan visibles pero que sustentan a la violencia directa, que habrían de ser tenidos en cuenta y tratados.

-Pasos a seguir.

La puesta en marcha de programas de mediación, debe ser apoyada por un amplio colectivo de centros escolares, ya que si no es así, es casi imposible que funcionen con éxito.

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 individual.

Para llevar a cabo programas de mediación en centros escolares según Gernika Gogoratuz⁸⁵ 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.

⁸⁴ J. A. Binaburo Iturbide y Beatriz Muñoz Maya: *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*, Barcelona: Ceac educación, 2007, pp. 155 y ss.

⁸⁵ 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.

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.
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 cooperativas 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.

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 individuales, 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 proceso 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.

Si conseguimos que esto sea así, habremos dado “un pequeño paso para el hombre, pero un gran salto para la humanidad”⁸⁶.

⁸⁶ Frase acuñada por Neil Armstrong, primer hombre que pisó la Luna, en el año 1969.

CONCLUSIONES

1. La Mediación es una solución de conflictos igualitaria, cuyo objetivo principal es la búsqueda de soluciones entre dos personas que se encuentran en una posición de igualdad. Ninguna de las partes puede imponer a la otra la solución que crea mejor, sino que son las dos partes las que deciden por igual.
2. Si la mediación es concebida como una solución igualitaria de conflictos y es un proceso normalizado en nuestra sociedad, será un importante apoyo para llegar a conseguir la igualdad real y total.
3. Es conveniente y urgente que se apruebe una ley de mediación de ámbito estatal para poder unificar criterios y dar carácter de ley a una profesión que no debiera nacer ni desarrollarse al amparo, o como derivación complementaria de otras, dada su especificidad.
4. El conflicto es un fenómeno universal inherente al ser humano, por lo que no tiene que ser visto como algo negativo, sino que se deben buscar soluciones reales y justas al mismo.
5. La mediación debe dar cabida a cualquier profesional, sea cual sea su campo de formación, siempre que tenga una formación previa en mediación, y cuente con aspectos personales y sociales para poder llegar a ser un buen mediador.
6. Sea cual sea nuestra formación de origen, no podemos utilizar nuestros conocimientos en la materia a la hora de actuar como mediadores: si estamos mediando, somos mediadores, y no somos abogados, trabajadores sociales...
7. Es de vital importancia que el mediador comprenda que debe cumplir con los principios de la mediación, evitando en cualquier grado que aspectos ajenos a la misma puedan hacer que se decante en beneficiar de una u otra manera a una u otra parte.

8. La mediación es un proceso por el cuál se intenta de una manera civilizada que personas en conflicto consigan solucionar sus intereses de la manera más civilizada posible, y menos hiriente.
9. La mediación debería formar parte de nuestra sociedad para resolver la mayor parte de conflictos posibles, para de esta manera evitar juicios eternos que son más costosos y además debes acatar lo que una tercera persona (juez/a) crea oportuno.
10. La educación puede considerarse como uno de los pilares básicos para conseguir el entendimiento después de que se haya dado un conflicto. Por este motivo, la mediación escolar, si se lleva a cabo correctamente, y por personal formado adecuadamente para ello será vital en la sociedad en la que vivimos.
11. La mediación debería ser considerada como una asignatura dentro del currículum de Primaria y Secundaria; además, es tan multidisciplinar que podría tener un grado para su estudio y especialización.
12. La sociedad debe desarrollar estrategias válidas y efectivas para contar con las habilidades necesarias que permitan solucionar los conflictos de forma no violencia. La educación es un campo perfecto para el desarrollo de estas estrategias.

BIBLIOGRAFÍA.

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*. I Congreso Internacional de Mediación, Gran Canaria, 2003.

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, RAMÓN, *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*, Madrid: Tecnos, D.L., 2007.

BARONA VILAR, SILVIA, *Solución extrajudicial de conflictos "Alternative dispute resolution" (ADR) y Derecho Procesal*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 1998.

BARONA VILAR, S., *Mediación penal como pieza del sistema de tutela en el siglo XXI. Un paseo más hacia la resocialización y la justicia restaurativa*, Revista de Derecho Penal, núm. 26, 2009, pp. 11-53.

BELLOSO MARTÍN, NURIA, (Coord.), *Estudios sobre mediación: La Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*, Valladolid: Junta de Castilla y León, 2006.

BERNAL SAMPER, TRINIDAD, *La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de la pareja*, Madrid: Colex, 2008.

BERNAL SAMPER, TRINIDAD (Dirección), *¿Conoces la mediación? La guía que enseña a separarse y a seguir siendo padre y madre*, Madrid: Asociación Atención y Mediación a la Familia en el Proceso de Cambio (ATYME), 2009.

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.

BOADA, J., *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, Barcelona: PPU, 2004.

BOLAÑOS CARTUJO, IGNACIO, *Las teorías del cambio en la formación del mediador familiar*. Jornadas sobre mediación familiar organizadas por la UNAF, 2000.

BOQUÉ TORREMORELL, M.C., *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*, Barcelona: Ceac, 2005.

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.

DE DIEGO VALLEJO, RAÚL y GUILLÉN GESTOSO, CARLOS, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid: Pirámide, 2006.

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

ESCOBAR PÉREZ, CRISTINA, SÁNCHEZ MAJADAS, GASPAR y ANDRÉS LÓPEZ, TEODORO, *Trabajo social, familia y mediación: necesidades sociales en la infancia y derechos de los niños*, Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2006.

ESQUINAS VALVERDE, PATRICIA, *Mediación entre víctima y agresor en la violencia de género*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2008.

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

FOLBERG, H.J. y TAYLOR, A, *Mediación*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1984.

FRIEDMAN, L.M., *El sistema jurídico: una perspectiva de ciencias sociales*, New York, 1975.

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

GARCÍA-LONGORIA SERRANO, M.P., y SÁNCHEZ URIOS, A., *La mediación como forma de respuesta a los conflictos familiares*, Portularia: Revista de Trabajo Social núm. 4, 2004, pp. 261-268.

GARCÍA PRESAS, I., *La mediación familiar. Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio*, Madrid: La Ley, 2009.

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.

GIMENO SENDRA, JOSÉ VICENTE, *Fundamentos del Derecho Procesal*, Madrid: Civitas, 1981.

GONZÁLEZ CAPITEL, C., *Manual de la mediación*, Barcelona: Atelier, 2001.

GONZALO QUIROGA, MARTA (Dir.), *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Madrid: Dykinson, 2006.

GORDILLO SANTANA, LUIS F., *La justicia restaurativa y la mediación penal*, Madrid: Iustel, 2007.

GROVER DUFFY, K., W. GROSCH, JAMES, OLCZAK, PAUL, *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*, Barcelona: Paidós, 1991.

HINOJOSA SEGOVIA, RAFAEL (Coord.), *Sistemas de solución extrajudicial de conflictos*, Madrid: Ramón Areces, 2006.

IUNGMAN, SILVIA, *La mediación escolar*, Buenos Aires: Lugar Editorial, 1996.

KOLB, D., *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*, Buenos Aires: Paidós, 1996.

LUQUIN BERGARECHE, RAQUEL, *Acerca de la necesidad de una Ley estatal de Mediación Familiar en España*, Sentencias de TSJ y AP y otros Tribunales, Ed. Westlaw, núm. 3, 2006.

LUQUIN BERGARECHE, RAQUEL, *Teoría y práctica de la mediación familiar intrajudicial y extrajudicial en España*, Navarra: Thomson, 2007.

MANZANARES SAMANIEGO, J.L., *Mediación, reparación y conciliación en el Derecho Penal*, Granada: Comares, 2008.

MARTÍN DIZ, FERNANDO, *Mediación en materia de violencia de género: análisis y argumentos*, Tutela jurisdiccional frente a la violencia de género, Dir. Montserrat 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.

MELERO MARTÍN, J., *Conflictividad y violencia en los centros escolares*, Madrid: Siglo XXI de España Editores, 1993.

MOORE, C., *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Barcelona: Gránica 1986.

MUNDUATE JACA, LOURDES y MEDINA DÍAZ, F.J., *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid: Pirámide, 2006.

PARKINSON, LISA, *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*, Barcelona: Gedisa, 2005.

PÉREZ MARTELL, R., *Mediación civil y mercantil en la administración de justicia*, Valencia: Tirant Lo Blanch, 2008.

PRATS ALBENTOSA, L., *Mediación familiar y proceso*, Iuris, núm. 129, 2008, pp. 18-20.

RABASA SANCHÍS, BEATRIZ, *La conflictividad en los centros docentes y la mediación escolar*, Madrid: Grupo Editorial Universitario, 2005.

RIOS MARTÍN, J.C., PASCUAL RODRÍGUEZ, E., BIBIANO GUILLÉN, A., *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Madrid: Colex, 2006.

ROMERO NAVARRO, FERMIN (Compilador), *La mediación. Una visión plural. Diversos ámbitos de aplicación*, Canarias: Gobierno de Canarias, 2005.

ROZENBLUM DE HOROWITZ, SARA, *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*, Barcelona: Graó, 2007.

SAN MARTÍN, J.A., *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto*, Madrid: CCS, 2003.

SANCHEZ PÉREZ, JOSÉ (Coordinador), *Aproximación interdisciplinar al conflicto y a la negociación*. Cádiz: Universidad, Servicio de Publicaciones, 2005.

SIX, J.F., *Dinámica de la mediación*, Barcelona: Paidós, 1997.

SORIA, M.A., VILLAGRASA, C., ARMADANS, INMA, (Coordinadores), *Mediación familiar. Conflictos: técnicas, métodos y recursos*, Barcelona: Bosch, 2008.

SUARES, M., *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Buenos Aires: Paidós, 1996.

TOHARIA, JOSÉ JUAN, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2001.

TORREGO, J.C. y PÉREZ PÉREZ, CRUZ, “Estrategias para la solución de conflictos”, *Revista Española de Pedagogía* Nº 218, pp. 26-28.

TORREGO, J.C. (Coord.), *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*, Madrid: Narcea, 2007.

TOUZARD, HUBERT, *La mediación y la solución de los conflictos*, Barcelona: Herder, 1981.

URANGA, M., *Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar*, Barcelona: Graó, 1998.

VARGAS, MACARENA, *Mediación familiar y género: informe elaborado para el Servicio Nacional de la Mujer y la Fundación*, Santiago de Chile: Universidad Diego Portales, Facultad de Derecho, 2008.

VINYAMATA CAMP, EDUARD, *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*, Barcelona: Ariel, 1999.

VINYAMATA CAMP, EDUARD, *Resolución de conflictos, recursos y tratamiento*, Barcelona: Ariel, 2002.

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

YUS RAMOS, R., *Temas transversales. Hacia una nueva escuela*, Barcelona: Graó, 1998.