



¿HABLAMOS DE MEDIACIÓN?

HAY OTRA FORMA DE RESOLVER LOS
CONFLICTOS

ÍNDICE

PRÓLOGO, por Miguel A. Moreno Ramos	3
I.- EN QUÉ CONSISTE LA MEDIACIÓN Y QUÉ SON LOS MEDIADORES DE CONFLICTOS, por Amparo Quintana García ...	4
II.-ALGUNOS ÁMBITOS EN LOS QUE SE UTILIZA LA MEDIACIÓN	9
○ MEDIACIÓN VECINAL, por Gema Murciano Álvarez	10
○ MEDIACIÓN FAMILIAR, por Amparo Quintana García	12
○ MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL, por Mari Luz Sánchez García-Arista	14
○ MEDIACIÓN EN HERENCIAS, por María del Mar Oriol López	16
○ MEDIACIÓN EN EMPRESAS FAMILIARES, por María del Mar Oriol López	18
○ MEDIACIÓN EN CONFLICTOS INMOBILIARIOS, por Karina Sotelo y Jorge Gómez Consuegra	20
○ MEDIACIÓN MERCANTIL, por Emilio Navas Paús	22
○ MEDIACIÓN PENAL, por Virginia Cifré y Beatriz Martín	24
○ MEDIACIÓN PENITENCIARIA, por Isabel Álvarez Martín ...	25
○ MEDIACIÓN EDUCATIVA, por María Fuertes Melcón	27
○ MEDIACIÓN DEPORTIVA, por Marisa Santana Delgado	29
○ MEDIACIÓN SANITARIA, por Amparo Quintana García	30
○ MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL, por Guadalupe Viola Nevado	32
○ MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA, por Juan Carlos Villalón Prieto	34

PRÓLOGO

Miguel Ángel Moreno Ramos

Abogado y Mediador
Presidente de PACTUM

¡Cuánto daríamos por vivir sin conflictos! Pero lo cierto es que el conflicto es consustancial a las relaciones humanas. Como cierto es también que aprendiendo a gestionar mejor las situaciones conflictivas, que tanto hacia el interior como hacia el exterior nos plantea nuestra existencia, obtenemos una fuente de desarrollo personal y social verdaderamente importante.

¿Qué estamos haciendo con nuestros conflictos? En ocasiones su gestión es tan inadecuada que los amplifican y expanden hasta rozar lo irracional. En otras, simplemente nos vemos inmersos en ellos y nos dejamos arrastrar como si de un torrente incontrolable se tratase. Control-descontrol, posiciones-intereses, responsabilidad en la auto-composición de las **soluciones** o encargar a terceros una **resolución**, son dualidades habitualmente trabajadas en la Gestión de Conflictos. Este ámbito, transversal al derecho, a la psicología, a la sociología, a la economía incluso (James Heckman, premio Nobel de Economía 2000, la encuadra entre una de las cinco habilidades no cognitivas imprescindibles para la capacitación y el éxito, tanto individual como en políticas de capital humano), no trata ni de convertir al individuo en intrínsecamente conflictivo ni tampoco en utilizar el conflicto como estrategia para la obtención de nuestros objetivos. Muy al contrario, se trata de aprehender (y la h no es errata) la existencia de diferentes modos de afrontarlos, de gestionarlos y de resolverlos, convirtiéndonos en personas más eficientes y posibilitando entornos de mayor confianza, corresponsabilidad y cooperación.

La edición de esta guía responde al deseo de acercar al ciudadano un modo alternativo de resolución de conflictos, con base no solo en legislación nacional sino también europea que impone su aplicación y se cuestiona la tendencia, ciertamente inconveniente, de judicializar casi cualquier controversia. Buscamos aproximar el concepto, las características, los beneficios y las especialidades de la MEDIACION a sus potenciales usuarios para que se conviertan en reales perceptores de sus consecuencias. Esta divulgación tan esforzada y valorable como altruista persigue un objetivo básico: una sociedad informada acerca de otros métodos de solución de conflictos será una sociedad más capacitada y responsable para conducirse a su sostenibilidad. El momento, en lo social, en lo político, en lo económico, en lo transformativo incluso que están suponiendo las nuevas tecnologías, no puede ser más idóneo.

Le invitamos no solo a su lectura, también a su ejercicio.

I.- EN QUÉ CONSISTE LA MEDIACIÓN Y QUÉ SON LOS MEDIADORES DE CONFLICTOS

Amparo Quintana García
Abogada y Mediadora

- La mediación es una **forma de gestionar y resolver los conflictos de manera pacífica**. Por medio de ella, un **mediador profesional**, esto es, cualificado, experto, neutral e imparcial ayudará a las partes a dialogar y a que solucionen sus problemas de manera consensuada, es decir, a través de acuerdos que tengan en cuenta las necesidades de todas las personas involucradas y, por lo tanto, no haya perdedores.
- Pueden acudir a mediación tanto personas físicas como jurídicas (empresas, asociaciones, fundaciones...), así como colectivos sin personalidad jurídica (comunidades de propietarios, por ejemplo).
- Se trata también de una **opción frente a los litigios judiciales**, siempre más largos y costosos, no solo en lo económico, sino también por el desgaste emocional que conllevan. Igualmente, al tratarse de acuerdos satisfactorios para todas las partes, se cumplen y se mantienen en el tiempo, a diferencia de lo que a veces ocurre en el sistema judicial, cuyas resoluciones no siempre se cumplen, lo que motiva recursos, incidencias y nuevas demandas, por lo que el conflicto puede llegar a eternizarse.
- Las **VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN** pueden resumirse de la siguiente manera:
 - Es VOLUNTARIA, pues las partes deciden si quieren iniciarla o no. Además, una vez comenzada, la mediación puede suspenderse por voluntad de las partes o de los mediadores, si se estima que no se están alcanzando los objetivos previstos.
 - Es FLEXIBLE, es decir, carece de normas rígidas y se acomoda a cada caso concreto.
 - Los datos aportados por las partes, tanto verbal como documentalmente, son siempre CONFIDENCIALES. No se utilizarán fuera de la mediación si no es con el consentimiento de todas las partes. Igualmente, los mediadores actúan bajo secreto profesional.

- Al ser las partes quienes establecen libremente sus pactos, los acuerdos son más DURADEROS en el tiempo.
 - La mediación es más RÁPIDA que otros métodos habituales de resolución de conflictos.
 - Los mediadores NO JUZGAN NI DECIDEN, pues son las partes quienes tienen la última palabra.
 - En mediación, TODOS SON ESCUCHADOS en igualdad de condiciones y prima el principio de la BUENA FE.
 - Siempre que sea necesario y si así lo desean, LAS PARTES PUEDEN ACUDIR A MEDIACIÓN ACOMPAÑADOS DE SUS ASESORES jurídicos, fiscales, técnicos, etc.
- Un alto porcentaje de las mediaciones terminan con **ACUERDO**, que se redactará recogiendo fielmente los pactos alcanzados por las partes, sin añadir nada que ellas no hayan decidido.
- El acuerdo debe ir firmado por las partes que han intervenido en la mediación.
 - El contenido del acuerdo alcanzado puede ser homologado ante los tribunales, obteniendo así el mismo valor que una sentencia. Esto se hace cuando la mediación deriva de un proceso judicial.
 - Asimismo, si las partes lo desean, pueden acudir al notario para elevar a escritura pública el acuerdo de mediación.
 - Cuando las partes no acuden ni al notario ni al juzgado, su acuerdo de mediación también les obliga, pues es un contrato suscrito por ellas.

<ul style="list-style-type: none"> - Elección del mediador. - Desistir del proceso de mediación. - Conocer el coste máximo de la mediación, con anterioridad a su comienzo. - Cualquier otro que se reconozca legal o reglamentariamente. 	DERECHOS DE LAS PARTES
DEBERES DE LAS PARTES	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir los acuerdos. - Actuar de buena fe. - No solicitar en sede judicial la declaración del mediador como testigo o perito de parte. - Satisfacer los honorarios del mediador. - Cualquier otro que se reconozca legal o reglamentariamente.

- A nivel estatal, en España está regulada por la **Ley 5/2012, de 6 de julio**, que se aplica a todos los conflictos civiles y mercantiles, tanto entre personas físicas como jurídicas. Esta norma incorpora al Derecho español al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008.
- Asimismo, debe destacarse que el mandato jurídico dimanante de las Recomendaciones 12/1986 y 1/998 del Consejo de Europa, instando a los Estados miembros a instituir, promover y regular la mediación familiar, así como el Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho Civil y Mercantil (Comisión de las CC.EE, abril 2002), dio sus frutos en la reforma del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil por Ley 15/2005, de 8 de julio.
- Igualmente, la mayoría de las **Comunidades Autónomas** cuentan con legislación propia en materia de mediación, si bien casi toda la regulación autonómica se refiere a mediación en conflictos familiares, excepto en Cataluña y Cantabria, donde se regula la mediación más ampliamente.

En la actualidad, las CC.AA. con leyes de mediación son Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Islas Baleares, Madrid y País Vasco.

Aparte de esta regulación legal generalista, también existen normas sectoriales que aluden a la mediación como vía adecuada de solución de conflictos. En este sentido, podemos señalar las situaciones de insolvencia o concursales, seguros de responsabilidad derivada de los

accidentes de tráfico, procesos penales o, en Cataluña, los conflictos en materia de consumo.



IMPORTANTE:

Una mediación puede iniciarse a solicitud de cualquiera de las partes involucradas en el conflicto, a quienes siempre se les ofrecerá una **SESIÓN INFORMATIVA**, en la que, entre otras cosas, se les explicará los principios y reglas de la mediación, su coste, su duración aproximada, el modo de trabajar de los mediadores y cualquier otra cuestión de interés para las partes.

**SI USTED NO CONOCE NINGÚN MEDIADOR
PROFESIONAL Y LE GUSTARÍA SOLUCIONAR SU
PROBLEMA
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN,
PUEDE ACUDIR A CUALQUIER CENTRO
O INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN,
ASÍ COMO CONSULTAR EL LISTADO DE MEDIADORES**

VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN RESPECTO AL UN PROCESO JUDICIAL

- El proceso de mediación es menos “formalista”, pues el mediador pacta con los participantes las reglas, mientras que el proceso judicial es más rígido, estando regulado por la ley.
- En mediación, las partes que intervienen le otorgan autoridad al mediador para dirigir el proceso, es decir, en cuanto a la tramitación. En un proceso judicial, el juez dispone del pleno ejercicio del poder, tanto a nivel formal (tramitación), como de contenido (decide, resuelve).
- El mediador va a facilitar la comunicación entre los interesados, mientras que el juez juzgará y decidirá coactivamente, imponiendo su resolución y obligando a las partes a cumplirla.
- El proceso de mediación es confidencial, secreto, íntimo y suelen estar presentes solo los interesados. La mayoría de los procedimientos judiciales son públicos y pueden tener conocimiento de ellos personas ajenas a los propios interesados.
- En un proceso de mediación, lo que se diga no tendrá reflejo en el proceso judicial futuro si se llegara a él (recordemos el secreto profesional del mediador y el carácter confidencial del proceso) En cambio, en un litigio, todo lo que se diga o manifieste puede ser utilizado en el mismo.

- La actitud que el mediador procura que tengan las partes es de colaboración para encontrar una solución que satisfaga a todos los participantes, mientras que en un proceso judicial no se pretende dicha colaboración.
- El proceso de mediación es voluntario, a nadie se le puede obligar a comenzarlo o seguirlo. En cambio, en un procedimiento judicial cualquier desistimiento del mismo o la negativa a someterse a él entraña consecuencias que se imponen legalmente.
- En un proceso judicial, la presencia del abogado es permanente y por lo general ineludible. Las partes hablan a través de sus letrados. En el proceso de mediación, son los propios interesados quienes hablan por sí mismos y el abogado, cuando interviene, adopta un papel de asesor.
- En el proceso de mediación se pone de manifiesto que ambas partes pueden ganar con los acuerdos que alcancen, mientras que en el proceso judicial se utiliza una estrategia “bélica” en la que una de las partes gana y la otra pierde (cuando no las dos).

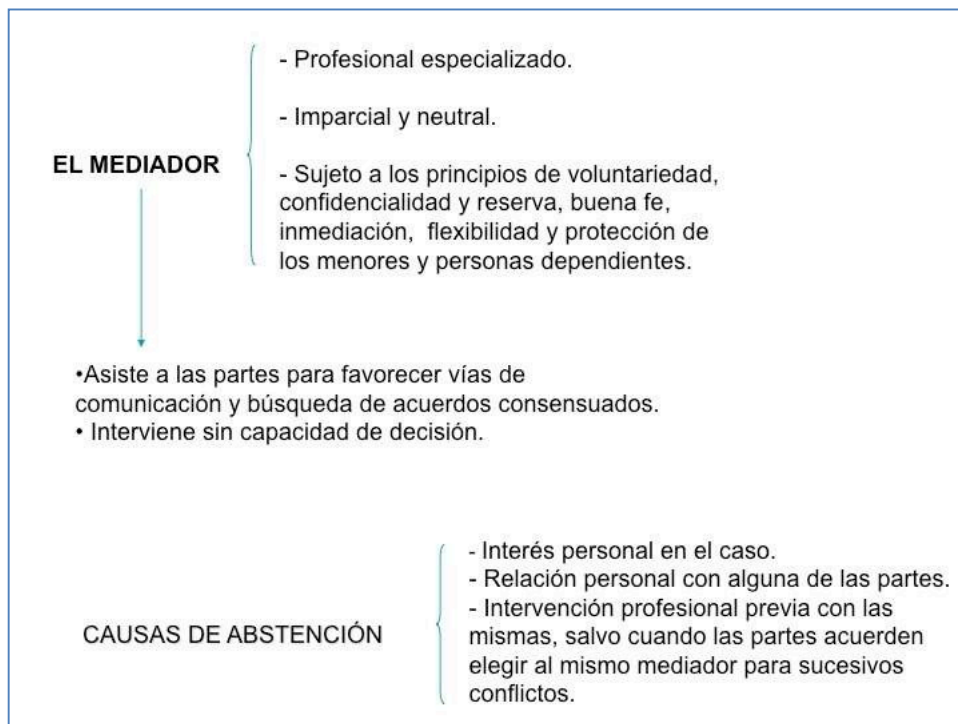
LOS MEDIADORES

- **LOS MEDIADORES DE CONFLICTOS** son profesionales que cuentan con la formación requerida legalmente para poder intervenir en procesos de mediación. Ayudan a dos o más partes a solventar su conflicto. Para ello y a tenor del art. 13 de la ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles (de 6 de julio de 2012):
 - **Facilitan el diálogo** entre las partes y para ello utilizan técnicas facilitadoras de la comunicación.
 - Hacen todo lo posible para que las partes **acerquen sus posturas** y, en este sentido, ayudan a redefinir los límites del conflicto, presentan nuevas perspectivas y equilibran el poder de las partes.
 - **Velan** porque las partes dispongan de la información y el asesoramiento necesarios que les pueda facilitar la toma de decisiones. Pero esto último no lo hacen ellos, sino los asesores que libremente elijan los mediados,
 - Los mediadores **no son árbitros ni jueces**, no asesoran ni imponen soluciones.

La función social de los mediadores conlleva un alto grado de responsabilidad, que no solo se sustenta en una sólida formación metodológica, sino en una actitud honesta.



- Los mediadores están obligados a suscribir una **póliza de seguro** que cubra las posibles responsabilidades civiles en que pudieran incurrir.
- Asimismo, existe un **Registro de Mediadores** del Ministerio de Justicia, así como diversos registros autonómicos en algunas CC.AA.



II.- ALGUNOS DE LOS ÁMBITOS EN LOS QUE SE UTILIZA LA MEDIACIÓN

Son muchas las áreas donde se pueden desarrollar los conflictos. En este sentido, siempre que haya relaciones humanas, es probable que surjan

dificultades y desencuentros. A continuación se exponen algunos de los campos de actuación de los mediadores, pero no se trata de una lista cerrada, sino únicamente orientadora:

* **MEDIACIÓN VECINAL**

Gema Murciano Álvarez
Abogada y Mediadora

Una Comunidad de Propietarios puede ser el escenario perfecto para una película de miedo, tiene una capacidad inmensa de generar todo tipo de conflictos, desde los clásicos ruidos del vecino de arriba **cambiando muebles a las tres de la mañana**, la **mascota que aúlla** a la hora de la siesta o cuando nos duele la cabeza, o la **música del vecino** de al lado cuando ya estás en la cama. Y sin contar los problemas que generan las obras no consentidas, los humos, olores o falta de limpieza de algunos residentes que puede propiciar la visita de nuevos “inquilinos”, los jardines, o los retrasos en el pago de derramas, incumplimiento de pago de cuotas, o el uso indebido o particular de espacios comunes.



La reacción habitual suele ser hablar con la persona que origina el problema, bien, nosotros mismos o a través de las personas comprometidas en la resolución de los conflictos de la vecindad: el Presidente de la Comunidad, el Administrador de Fincas u otro vecino. Pero no siempre puede encontrarse una solución, lo que aumenta la sensación de enfado e impotencia. Si la situación perdura en el tiempo, además de este malestar, se le une cierto estrés que se manifiesta en intentar no querer estar en casa, estar más susceptibles, más irascibilidad y otras modificaciones de comportamiento, que pueden afectar al resto de miembros de la familia con los que convivimos .

Ante este panorama la tendencia suele ser acudir a la vía judicial para lograr el cese de la conducta que tanto nos incomoda, pero obtener una sentencia no siempre finiquita el problema. El vecino de arriba siempre estará arriba y hará ruidos aunque no los haga a propósito, el dueño de la mascota, no dejará de tener a esa mascota, y el vecino que pone la música no le podremos condenar al silencio perpetuo. Incluso se puede reaccionar a la inversa, y ser más descarado en manifestar su presencia, el litigio suele aumentar la confrontación entre las partes, convirtiendo la convivencia en un infierno.

¿Situación sin salida?

La mediación como **método legal** ofrece un sistema de solución de conflictos diferente a la conocida vía judicial, altamente eficiente, permite un ahorro de tiempo y dinero respecto de la clásica vía judicial, y que

contribuye a la eficacia de los acuerdos entre las partes y a una mejora de sus relaciones en el futuro.

La base del éxito está en que no cierra otras vías de solución de conflictos y que las partes acuden **voluntariamente** y dialogan con la ayuda del mediador que va dirigiendo el proceso para que puedan **encontrar una solución** que satisfaga a ambas partes, de este modo se evita la confrontación que fomenta la vía judicial, y además **mantienen el control del proceso**, ya que no es un tercero, que sin conocerles, y sin conocer la raíz del problema, el que decide por ellos

Dado que las personas involucradas son protagonistas y no van a ser juzgadas, pueden desahogarse y **poner los puntos sobre las "ies"**, dejando claros los límites del conflicto, hasta dónde quieren hablar y qué no. Al poder disponer de toda la información proporcionada por las partes, es más fácil encontrar una solución que acabe beneficiando a los vecinos involucrados directamente.

Entre las ventajas más destacables está la de encontrar **soluciones sin costes judiciales**, absolutamente **personalizadas**, ahorro de tiempo, (**en dos o tres sesiones**), mejorar la convivencia, la comunicación y en entendimiento, **se soluciona el problema** puntual, y dado que se han mejorando otras habilidades tiene un **efecto preventivo y perdurable en el tiempo**.

Si tienes un problema de convivencia con tus vecinos, y te preguntas si puedes ir a mediación, plantéate estas preguntas:

- ¿Es importante para ti obtener una solución rápida?
- ¿Es importante para ti obtener una solución duradera?
- ¿Vais a continuar siendo vecinos?
- ¿Existe algún hecho que crees que no sería suficientemente discutido durante un juicio?
- ¿Tienes suficientes evidencias para apoyar tus pretensiones ante un juicio?
- ¿Buscas alguna disculpa?
- ¿Dispones de medios económicos suficientes como para afrontar los gastos derivados del juicio (abogado, procurador, peritos, informes..)?
- ¿Dispones de un diagnóstico claro sobre tipo de procedimiento, tiempo empleado, dinero invertido, posibilidades...?

Cada pregunta que se responde con "Si", aconseja que la mediación sería preferible.

Cada pregunta que se responde con “No”, indica que el litigio es más apropiado.

Un número significativo de “síes” sugiere, por tanto, tratar de resolver el caso a través de un proceso de mediación.

* **MEDIACIÓN FAMILIAR**

Amparo Quintana García
Abogada y Mediadora

Cuando se habla de mediación familiar, nos referimos a la intervención en aquellos **conflictos suscitados entre personas unidas por lazos de familiaridad o parentesco**. Debe tenerse en cuenta que la institución familiar ha cambiado mucho y se encuentra en permanente evolución. Formas de relación hace un siglo impensables, se encuentran hoy asumidas y normalizadas. Ya no se habla de “la familia” como término unívoco, sino de “las familias”, como concepto que integra un listado abierto de uniones y vínculos.

A todo esto hay que añadir, además, el fenómeno de las parejas mixtas, también llamadas binacionales, que se encuentra en un momento de crecimiento como consecuencia del contexto globalizador que facilita la movilidad de las personas y, por tanto, amplía las oportunidades de relacionarse con personas de otros países, lo que, de surgir un conflicto, este siempre tendrá unas características especiales, a menudo además incrementadas por factores interculturales.

El campo de actuación es muy diverso y amplio, pudiendo enumerarse, a título de ejemplo, los siguientes:

- Casos de ruptura de pareja, separación matrimonial o divorcio, donde las partes mediadas no solo afrontan la situación de crisis, sino que pactan sobre todas las cuestiones derivadas de la misma, como el destino de la vivienda familiar, la custodia de los hijos menores, responsabilidad parental, distribución de los gastos comunes, liquidación de gananciales, pensiones, etc.
- Conflictos intrafamiliares de convivencia, cualquiera que sea su causa y tanto entre adultos como intergeneracionales (progenitores-hijos adolescentes).
- División de patrimonios comunes y /o administración de los mismos.
- Conflictos derivados de situaciones de dependencia o incapacitación.

- Tutelas.
- Conflictos surgidos entre familias acogedoras, los acogidos y la familia biológica.
- Conflictos entre la familia adoptante, los adoptados y la familia biológica, en la búsqueda de orígenes del adoptado y para facilitar el posible encuentro o relaciones posteriores.
- Conflictos surgidos en relación con las personas que tengan menores a cargo (guardadores de hecho), en los conflictos que surjan con respecto a los menores o para prevenir o simplificar un litigio judicial en el ámbito del derecho de familia.
- Sustracción parental de menores.

Asimismo, también se abordan los conflictos relativos a empresas familiares y herencias, campos estos que, por sus especiales características (a veces el conflicto afecta también a personas que no son de la misma familia), merecen una explicación aparte en las siguientes páginas.

¿Cuáles son las razones para acudir a mediación familiar? Siendo la familia un ámbito en el que las relaciones son muy importantes y tienden a perpetuarse en el tiempo, resulta primordial que, a pesar del conflicto, dichas relaciones no se deterioren ni sean motivo de destrucción de la familia, lo que sería aun más negativo si el conflicto afecta colateralmente a hijos menores.

Tal y como recoge la Recomendación número R-98-1, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998, se aconseja dirimir las controversias familiares a través de la mediación para:

- Promover el consenso.
- Reducir el conflicto.
- Minimizar las consecuencias perjudiciales de la ruptura familiar.
- Fomentar la continuidad de las relaciones entre los miembros familiares.
- Reducir los costes económicos y sociales de las separaciones.

Hay que tener también en cuenta que cada familia se articula por parámetros y patrones particulares, establecidos por sus propios integrantes. Aplicar a sus conflictos soluciones tipo o estereotipadas no siempre resuelve la raíz de los mismos. Pensemos, por ejemplo, en un desacuerdo entre los padres de una niña como consecuencia de que cada uno quiere que acuda a un colegio diferente. ¿Tiene sentido que sea un tercero –el juez- quien resuelva sobre esta cuestión? ¿En qué situación queda su hija, en medio de dos progenitores que no han cedido nada?

Igualmente, en los conflictos familiares se da un alto componente emocional, pues la decepción o la pérdida de confianza, que puede estar presente en la mayoría de las disputas, se acentúan cuando estas surgen dentro de la familia, originando muchas veces sentimientos de frustración, odio, rechazo e incluso temor. Los mediadores ayudan a las partes a reconocer y exponer sus emociones, con el fin de que se sientan legitimados y revalorizados, lo que favorece la solución del conflicto.

* **MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL**

Mari Luz Sánchez García-Arista

Dra. en Psicología, Pedagoga y Mediadora

➤ **¿A qué llamamos Mediación Intergeneracional?**

La Mediación Intergeneracional atiende los conflictos que surgen entre padres - hijos durante dos momentos críticos en la evolución de la convivencia familiar: la adolescencia y la vejez invalidante. Es por tanto, una Mediación Familiar con determinadas especificidades, que necesita una intervención mediadora que las contemple.

En general, se llama Mediación Intergeneracional Descendiente, cuando los conflictos afloran a partir de la necesidad del cuidado de los progenitores por parte de los hijos, entendiéndose por Ascendiente la que aborda conflictos surgidos a partir de los cambios que implica la adolescencia.

La Familia es un sistema formado por un *conjunto de interacciones, organizado de manera estable y estrecha en función de necesidades básicas, con una historia y un código propios que le otorgan singularidad; un sistema cuya cualidad emergente excede la suma de las individualidades que la constituyen* Sluzki, (2008).

En la actualidad, si analizamos la familia, el primer rasgo que destaca es la *complejidad de relaciones familiares* que se alejan de la familia nuclear convencional como marco de referencia. La *convivencia de tradición y diversidad en los modelos familiares* (parejas no casadas, sin hijos, matrimonios homosexuales, familias monoparentales, etc.), provoca continuos *reajustes* en los sistemas familiares y en la sociedad, De cara a estudiar la familia desde el estilo de afrontamiento de conflictos que puedan aparecer en su seno, conviene centrarse en el *criterio de convivencia, más que de parentesco*, como núcleo de identidad más relevante.

Analizando cuáles son los elementos generadores de su dinámica interna, es decir de la convivencia, obtenemos las claves sobre las que organizar la intervención mediadora:

- ✓ ROLES
- ✓ VÍNCULOS AFECTIVOS
- ✓ REGLAS O NORMAS COMUNES
- ✓ ESTILOS COMUNICATIVOS Y RELACIONALES
- ✓ “CULTURA FAMILIAR”
- ✓ HISTORIA COMPARTIDA

Estos elementos se alteran en situaciones de crisis familiar, produciendo cambios y generando conflictos nuevos (frecuentes con hijos adolescentes) o producidos por el estallido de conflictos latentes (más, en vejez invalidante de los progenitores).

MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL DESCENDIENTE

La vejez y la muerte originan transiciones que implican la necesidad de reorganización del sistema familiar, con un intercambio de roles en la relación paterno-filial que frecuentemente genera conflictos que conllevan una gran activación emocional negativa y un afloramiento de cuestiones no abordadas en el pasado y que han alimentado las diversas versiones de la narrativa sobre la historia familiar.

El riesgo de daño emocional y ruptura de relaciones es significativo. La idoneidad de una intervención profesional mediadora eficaz es manifiesta. El proceso de Mediación contendrá sesiones con atención individual, de los distintos subsistemas (pareja, paterno-filial, fraternal...) y del grupo familiar total.

El cuidado de progenitores dependientes por parte de los hijos implica un intercambio de roles que genera dificultades en dos sentidos:

- vertical: padre-hijo
- horizontal: entre hermanos cuidadores

Será importante detectar afinidades y rechazos en el sistema familiar al objeto de dar con las claves de la dinámica interna para potenciar la reorganización de roles desde la responsabilidad compartida y la renovación de la narrativa familiar reformulada e inclusiva.

MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL ASCENDIENTE

La adolescencia es sin duda una de las crisis más importantes de la vida por lo significativo de los cambios que conlleva y el proceso de

construcción de la propia identidad que implica. Como consecuencia, afloran tensiones nuevas que hacen tambalear el desempeño de los roles paterno-filiales vigentes durante la infancia, haciéndose necesaria una renovación de actitudes, estilos relacionales y comunicativos que posibiliten la transición de niñez a juventud, sin daño emocional ni ruptura. Es una tarea cuyo éxito está muy relacionado con los estilos de crianza, los vínculos afectivos y la cultura familiar comunicativa y relacional.

Con frecuencia, padres y madres se sienten desbordados, no encontrando la forma de dar respuesta adecuada a los problemas que presentan sus hijos adolescentes. La comunicación se tensa y/o se rompe, desestabilizando todo el sistema familiar.

La intervención mediadora profesional es un buen recurso para abordar esta problemática. La persona mediadora, debidamente formada, puede ayudar a restablecer la comunicación inteligente entre progenitores y adolescentes, que posibilite el camino hacia acuerdos y compromisos. Los roles, las emociones y la narrativa sobre la historia familiar, son las claves para desarrollar este trabajo.

➤ **¿Dónde encontrar el recurso de la Mediación Intergeneracional?**

En los Servicios de Mediación Familiar municipales y/o autonómicos y en algunos centros privados de Mediación Familiar.

La Mediación Intergeneracional puede ayudar a mantener la salud y la permanencia de las relaciones familiares afectadas por situaciones de cambios críticos en el sistema familiar: la vejez invalidante y la adolescencia.

* **MEDIACIÓN EN HERENCIAS**

María del Mar Oriol López
Abogada y Mediadora

En la historia familiar una de las situaciones donde más tensiones y problemas surgen es cuando se afronta una sucesión o el reparto de una herencia.

Es importante destacar que esto se da en fase de duelo, donde suele haber mucho dolor, donde controlar y gestionar las emociones resulta muy complicado.

Si no se realiza la sucesión o reparto de la herencia de forma positiva, se pueden dañar y deteriorar las relaciones entre familiares. Relaciones que se presumen y desean estables, duraderas y proyectadas hacia el futuro.

La gestión de estos problemas en los tribunales no beneficia en absoluto ni cuida los lazos familiares, al contrario, los arruinará, a lo que hay que sumar una gran inversión en tiempo y dinero, añadiendo el desgaste de energía física y emocional que supone un proceso judicial.

Si estás inmerso en una sucesión o reparto de una herencia, puede que te encuentres en alguna de estas situaciones:

- Reparto de una herencia donde el testamento no define claramente la disposición de los bienes.
- Disconformidad con el testamento.
- Impugnación del testamento.
- Problemas con el progenitor vivo.
- Problemas o diferencias con los hermanos; se ha mejorado en testamento a alguno de ellos.
- Hay otras personas llamadas a la herencia.
- Problemas con los segundos cónyuges o hermanos solo de padre o madre.
- Inventario de los bienes, problemas al hacerlo.
- Cualquier otro conflicto que surja por razón de la sucesión.

Cuándo acudir a mediación:

- Si no te ves con energía o fuerzas para afrontar la gestión de una herencia.
- Si no hay buena comunicación con tus familiares, o simplemente no hay comunicación.
- Si te parece importante mantener la armonía familiar, pensando en el futuro.
- Si acudir a los tribunales no te parece la mejor opción.

✓ **A través de la mediación, es posible realizar y vivir este momento de forma serena, en un clima de cooperación.**

✓ **En Mediación encontrarás un espacio de diálogo y escucha en el que se facilitará el entendimiento y la gestión de tus problemas de forma eficaz y positiva.**

➤ Con carácter preventivo, si estás pensando en hacer testamento, y piensas que tus herederos quizás no se entiendan, existe la posibilidad de incluir una cláusula de mediación en los testamentos, que sentará las bases de una posible negociación positiva y constructiva para evitar que los tuyos lleguen a los tribunales, aunque siempre quedará esta opción si no se llega a un acuerdo.

* **MEDIACIÓN EN EMPRESAS FAMILIARES**

María del Mar Oriol López
Abogada y Mediadora

En España existen gran cantidad de empresas familiares. Empresas concebidas como proyecto de vida de varias generaciones.

En este modelo empresarial, con su protagonista la familia empresaria, conviven dos tipos de relaciones; las relaciones laborales, que se basan en el trabajo y la producción, y las relaciones familiares, basadas en la afectividad entre sus miembros.

Pero en ocasiones, a pesar de lo beneficioso que resulta compartir empresa y trabajar con la familia, se pueden generar multitud de desavenencias.

Si estas desavenencias no son gestionadas a tiempo y de forma correcta, acabarán provocando conflictos que repercutirán en la empresa y en la familia, pudiendo deteriorar o destruir ambas.

Si formas parte de una empresa familiar puedes sentirte identificado con la variedad de situaciones conflictivas que se pueden dar en la misma:

- Problemas entre padres e hijos; falta de comunicación; desconfianza de la capacidad del hijo; padre que se entromete demasiado; se obliga a los hijos a trabajar en la empresa familiar; el hijo descalifica al padre...
- Problemas entre hermanos; competencias; no se aceptan subordinaciones entre ellos.
- Intromisión de las parejas o cónyuges. Problemas por separaciones o divorcios.
- Se teme o no se ha planificado la sucesión o relevo generacional.
- Inexistencia de Protocolo Familiar (documento escrito que recoge de forma clara y sencilla los valores y la relación entre familiares y sus políticas con respecto a la empresa).
- Falta de acuerdo en temas económicos; problemas de los accionistas (diferencias entre los que trabajan y los que no trabajan en la compañía, accionistas que no pertenecen a la familia...); se remunera en exceso a ciertos miembros de la familia; no hay

acuerdo en cuanto al plan de negocio; diferencias de opinión en cuanto a qué hacer con los dividendos, se reparten o se invierten...

- Cargos asumidos por familiares que se piensa que no son competentes; problemas derivados de las decisiones a la hora de contratar personal o servicios para la empresa.
- Los miembros de la familia se desmotivan; poca remuneración, poca posibilidad de formación, poca libertad a la hora de trabajar.
- Tensiones entre miembros ajenos y miembros de la familia; privilegios para los miembros de la familia, dificultad de acceder a cargos de dirección de los ajenos a la familia, contratación de familiares sin preparación...
- La empresa no prospera; no invierte en tecnología reciente, ha perdido la reputación, se estanca en su zona geográfica, no se expande, las personas de cargos claves no se actualizan.

Estas son solo algunas de las variadas situaciones que se pueden dar.

Cuándo acudir a Mediación:

- Cuando en tu empresa familiar habéis intentado llegar a acuerdos y no habéis podido.
- Cuando la intensidad del conflicto es tal, que no podéis sentaros a hablar entre vosotros.
- Cuando existen diferentes intereses y hay que negociar entre varias partes.
- Cuando las decisiones a adoptar son relevantes para la marcha de la empresa y el futuro de la familia, y se necesita llegar a un consenso.

Gracias a la Mediación, estos y otros muchos problemas que se dan en la empresa familiar, pueden ser gestionados de forma satisfactoria en un clima de cooperación y entendimiento.

- ✓ La Mediación cuida las relaciones familiares.
- ✓ Facilita la comunicación y la gestión de las emociones.
- ✓ Cuida la confidencialidad, muy importante en todos los entornos y especialmente en el empresarial.
- ✓ Ayuda a prevenir y gestionar conflictos futuros.
- ✓ Ahorra tiempo. Se reducen costes económicos y emocionales.
- ✓ Es voluntaria.
- ✓ Se evita acudir a los tribunales ya que en casi todos los casos la familia no se plantea o no desea acudir a los tribunales.

* **MEDIACIÓN EN CONFLICTOS INMOBILIARIOS**

Karina Sotelo y Jorge Gómez Consuegra
Abogados y Mediadores

En las páginas precedentes ha podido descubrir en qué consiste la mediación configurada como sistema alternativo -y no excluyente- del judicial: en una modalidad de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas son los protagonistas principales del proceso de negociación, con la asistencia y ayuda de un tercero imparcial denominado “mediador”.

Y si hablamos de mediación en el ámbito inmobiliario, nos referimos al proceso de resolución de todas aquellas disputas y conflictos cuyo objeto o entorno esencial es la propiedad, el uso, la compra o la convivencia dentro o en relación a una vivienda, local comercial, finca o comunidad de propietarios, y que puedan venir derivados tanto de situaciones de hecho como contractuales.

En los últimos diez años nuestra sociedad ha presenciado o protagonizado situaciones conflictivas (y en algunos casos, dramáticas) en relación al uso y propiedad de la vivienda, las que, con la aplicación de leyes obsoletas ha dado como resultado el triste fenómeno de los desahucios con efectos colaterales de exclusión social, ocupaciones ilegales y degradación de la convivencia en barrios y comunidades.

Algunas administraciones locales, organizaciones profesionales y colectivos diversos han percibido la eficacia de la mediación en la resolución de este tipo de conflictos y como resultado de ello se han creado servicios especializados de mediación hipotecaria, pero que sólo es una pequeña parte de los conflictos inmobiliarios que pueden ser sometidos a esta forma de resolución.

Partiendo del incontestable hecho de lo prolongadas y costosas, tanto en el aspecto económico como emocional, que resultan las resoluciones judiciales también en este tipo de conflictos, podemos constatar un sinnúmero de situaciones en las que usted o alguien de su entorno cercano puede encontrarse y en los que la mediación inmobiliaria puede ser una herramienta eficaz, rápida y económica para ayudarle.

Así, por ejemplo:

- ¿Se ha sentido defraudado en la compra su vivienda?. ¿Los plazos de entrega, o las calidades contratadas no se han

respetado?. ¿Una vez comenzó a usarla encontró desperfectos ocultos?

- ¿Tiene problemas actuales o inminentes en relación a las condiciones o al pago de su hipoteca?.
- ¿Tiene problemas con su casero o con su inquilino, tales como el pago o actualización de la renta, obras que deben realizarse o se han realizado y quién debe pagarlas, interpretación de las cláusulas del contrato, asunción de las derramas de la comunidad de propietarios, pago de impuestos municipales, finalización del contrato, propuestas de subrogación?
- ¿Está utilizando de forma gratuita una vivienda y teme ser expulsado de ella por el propietario? ¿Ha permitido el uso y disfrute de un inmueble a un amigo o pariente y quiere regularizar la situación?.
- ¿Utiliza un domicilio conyugal que pertenece a otros parientes y no hay ningún contrato de por medio?
- ¿Problemas con los propietarios de fincas vecinas en relación a servidumbres, delimitación de las lindes, usos y aprovechamientos o expectativas de recalificación urbanística?
- ¿Su comunidad de propietarios tiene conflictos tales como el uso y mantenimiento de las zonas o elementos comunes, pago de las cuotas de la comunidad, distribución del presupuesto, obras con las que no está de acuerdo o, por el contrario, que considera imprescindibles para el mantenimiento del edificio? ¿Existen rencillas severas entre sus vecinos por temas de convivencia?

Como ha podido comprobar, en relación a la vivienda (que no olvidemos se trata de un derecho fundamental reconocido constitucionalmente), surgen en el día a día multitud de disputas cuya resolución puede resultar más problemática incluso que la controversia misma.

Tenga en cuenta, además, que resolverlas a través de un proceso de mediación no supone la merma o renuncia a sus legítimos derechos y que el acuerdo al que llegue además de ajustarse a la ley puede gozar de todas las garantías legales por medio de escritura ante notario u homologación judicial.



Si busca una solución rápida y satisfactoria y no simplemente una sentencia, piense en lograrla con la ayuda de un mediador. Tiene mucho por ganar. Infórmese y compruébelo Usted mismo.

* **MEDIACIÓN MERCANTIL**

Emilio Navas Paús
Abogado y Mediador

➤ **Hacia fuera:**

La empresa debe estar en continuo movimiento en el ámbito mercantil.

Comparte espacio con otras empresas.

Se relaciona, tiene acciones y reacciones en el mundo mercantil.

La mediación es un ámbito en el que se le permite hablar y ser escuchada, en el que puede –si la otra parte acepta- escuchar y además resolver cualquier conflicto salvaguardando la relación.

Es por eso que las grandes empresas internacionales optan por iniciar cualquier procedimiento de resolución de conflicto con mediación.

La mediación es flexible, y un tercero imparcial, el mediador, escucha y luego hace la gestión de conexión con la parte en conflicto para, eventualmente, y sólo si ve una “zopa” (zona de posible acuerdo) adecuada, procurar una reunión conjunta.

Como se trata de un proceso voluntario, rápido y confidencial, cualquiera de las partes puede dejar la mesa de conversaciones sin perjuicio para sus intereses.

Las partes en mediación son, en todo momento, dueñas del proceso y de sus acuerdos.

Por tratarse de un proceso legalmente reglado, su interposición con un mediador profesional recogido en el listado del Ministerio de Justicia garantiza la “congelación” de los plazos de prescripción para demandar. Al tiempo que, si se llega aún acuerdo, éstos son vinculantes con la autoridad de cosa juzgada y ejecutables ante los juzgados en los términos de la ley 5/2012 de mediación civil y mercantil.

➤ **Hacia dentro:**

Cada empresa es un mundo.

Dentro del entramado de personas y funciones de una empresa hay caminos formales o protocolos, y otro tipo de cauces no formales pero por medio de los cuales se resuelven o salvan las diferencias entre los trabajadores o sectores de la empresa.

Los profesionales de la mediación, junto con profesionales de la psicología laboral y del derecho, cuentan con los recursos suficientes para hacer un diagnóstico no sólo de cómo “debieran ser” los protocolos de la empresa frente a sus conflictos internos, sino de “cómo son en la realidad” esos caminos y, por lo tanto, cómo se pueden reestructurar en beneficio de todos.

La mediación permite dar herramientas útiles al personal que en su día a día afronta ese tipo de conflictos y además permite contar con un equipo externo, pero involucrado con la problemática de cada empresa, para la consulta de los temas que suelen resolverse mal con los recursos internos y que a la larga ocasionan más dolores de cabeza y pérdidas en dinero y en clientes de los que podría imaginarse.

¿Cuándo y para qué buscar un mediador?

Como se viene diciendo en estas páginas, la mediación mercantil es voluntaria y confidencial. Permite escuchar y ser escuchado. En ella se alcanzan acuerdos ejecutables judicialmente con valor de cosa juzgada.

En mediación “el dueño del balón” sigue siendo la empresa, no se delega en nadie la decisión ni abogados, procuradores, jueces, ni peritos, la decisión es siempre del que deberá asumir los daños o recibir las recompensas.

Son las empresas y los empresarios los que se quedan sentados a la mesa de la mediación y deciden cuándo cómo o hasta dónde llevar sus acuerdos.

La mediación se sitúa un poco más allá de la negociación de toda la vida, pero todavía antes de que se judicialice la controversia con las consecuencias negativas que esto tiene en tiempo, dinero, ruptura de la relación, etc.

Es la empresa, cada empresario, cada profesional, cada cliente quien manda y dispone. Quien se hace responsable de sus decisiones y de su futuro.

Venid. Las puertas de la mediación, triunfante en Europa, están abiertas en España por la ley 5/2012 de Mediación Civil y Mercantil. ¡Sed bienvenidos!

* **MEDIACIÓN PENAL**

Virginia Cifré
Abogada y Mediadora
Beatriz Martín
Trabajadora Social y Mediadora

Las víctimas de un daño o delito recuperan el protagonismo en la resolución de los conflictos de índole penal.

Este tipo de mediación se encuadra dentro de la denominada **JUSTICIA RESTAURATIVA**. Se trata de una justicia reparadora, participativa, terapéutica, reconstructiva. Surge para responder a la insatisfacción de las víctimas y su habitual frustración con el sistema de justicia tradicional. En la mediación penal, la víctima toma decisiones en el proceso sobre el tipo de reparación que debe realizar su agresor, y éste a su vez, participa con la posibilidad de comprender el daño causado, mostrando su arrepentimiento por el acto cometido y reparándolo.

Todo el daño que se produce en un delito no se ve a simple vista



La mayoría de los delitos son estresantes y habitualmente conllevan dolor, vulnerabilidad, enfado, miedo, desconfianza, incomprensión, vergüenza o incluso autoculpabilidad.

¿En qué consiste el proceso de mediación penal?

Consiste en encuentros entre la víctima y el infractor/a de un delito, acompañados y facilitados por un **mediador/a**, que les ayuda a dialogar, comunicarse, expresar emociones, opiniones, los motivos y circunstancias en las que se cometió el delito así como su efecto en la víctima. El mediador/a les facilita un espacio de comprensión profunda de los hechos, sus causas y sus consecuencias.

Las víctimas de un delito suelen desear, no solo una reparación patrimonial, sino también una reparación simbólica o moral

Los tipos de infracciones más comunes susceptibles de mediación penal son: agresión, amenazas, daños, hurto, injurias, lesiones, maltrato familiar, quebrantamiento de deberes, robo con violencia... La mediación puede

tener lugar en cualquier momento o estado del proceso penal y se ofrece como alternativa y/o complemento del mismo.

En España la mediación penal está regulada en la LO. 5/2000 de la responsabilidad penal de los menores, en el artículo 84 del Código Penal (reformado en julio de 2015) y en la Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima del delito de 28 de octubre de 2015.

* **MEDIACIÓN PENITENCIARIA**

Isabel Álvarez Martín
Abogada y Mediadora

La mediación es cada vez más conocida en nuestro país si bien, en un primer momento, puede sorprender su uso en el entorno carcelario. Dado que en los centros penitenciarios conviven, de manera obligada, un gran número de personas privadas de libertad, es lógico que se produzcan conflictos entre ellas y que, por tanto, tenga gran cabida la mediación.

Así, la mediación penitenciaria consiste en facilitar el encuentro entre dos o más personas, internas en el mismo centro penitenciario, entre las cuales ha habido una discrepancia y que, con una gran valentía y trabajo de reflexión, con la ayuda de un mediador, aceptan sentarse juntas, para resolver su conflicto de manera pacífica y dialogada.

A diferencia de otros tipos de mediaciones, en la mediación penitenciaria, al estar las personas implicadas en el conflicto privadas de libertad, todas se ven perjudicadas por lo sucedido, ya sea por la vía de la sanción impuesta por el centro o por la retirada de permisos de salida u otros beneficios penitenciarios, por lo que las partes son a la vez víctimas y victimarios.

La mediación penitenciaria, muy ligada a la justicia restaurativa, ha de conllevar, además de los consabidos principios de la mediación (voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, etc.), que los implicados se responsabilicen de la parte que les corresponde en el conflicto y que, a través del diálogo, busquen la pacificación de sus relaciones.

Pueden distinguirse las siguientes fases:

Fase de derivación: a través de la cual llega al equipo de mediación el expediente sobre el conflicto ya sea por derivación del centro penitenciario o por una solicitud hecha por los propios internos.

Fase de acogida I: consiste en una primera entrevista individual con cada una de las personas implicadas en el conflicto para explicarles en qué consiste la mediación, que ésta se va a desarrollar de manera

independiente al centro penitenciario y que los mediadores carecen de potestad disciplinaria. Es muy importante generar confianza para que, a través de su relato, vayamos obteniendo información y podamos ir trabajando la responsabilización sobre lo ocurrido ya desde el momento inicial.

Fase de acogida II: consiste en diversos contactos individuales con cada una de las partes enfrentadas, para seguir trabajando la responsabilización, sus expectativas en la mediación y en su posible resultado, así como el compromiso expreso de no agresión en el encuentro dialogado.

Fase de aceptación y compromiso: Antes de llevar a cabo al encuentro dialogado, es necesario que los participantes, de forma voluntaria y pacífica, presten su consentimiento, lo que se simboliza con la firma del documento de Compromiso y Aceptación del Programa de Mediación. Es importante decir que, en todo momento, es el mediador quien a la vista de cómo se han desarrollado los contactos individuales, tiene la última palabra sobre si llevar a cabo o no el encuentro dialogado.

Fase de encuentro dialogado: es probable que se trate del primer encuentro de las partes tras el conflicto, por lo que es un momento para que puedan preguntarse y responderse a todas aquellas cuestiones que se han venido planteando desde lo ocurrido, así como poder decir al otro cómo lo han vivido y cómo se sienten al respecto. El mediador les acompaña en esta fase, dejando que sean ellos los que se expresen, si bien puede ayudar a redirigir el diálogo si así lo considera necesario en aras a que el encuentro fluya. Es un momento de gran emoción, no sólo para los participantes sino también para los mediadores, que somos testigos de excepción de lo que allí sucede. Una vez las partes se han dicho todo aquello que han considerado oportuno, el mediador, en ese mismo momento y en su presencia, les ayuda a dar forma a los acuerdos a los que han llegado, plasmándolos por escrito, con escrupulosa observancia del principio de confidencialidad. Éste acuerdo es firmado por las partes y, posteriormente entregado por los mediadores al centro penitenciario.

Fase de seguimiento: consiste en reunirnos de manera informal con cada una de las partes, por separado, pasados unos días desde el encuentro, para entregarles copia del Acta de Acuerdos, así como un Certificado de Participación en la Mediación. Les pedimos que nos cuenten cómo ha sido su experiencia a lo largo del proceso de mediación, así como los cambios que haya podido haber en su situación penitenciaria tras el acuerdo. Tras esto, nos despedimos agradeciéndoles y felicitándoles, una vez más, por el gran trabajo realizado.

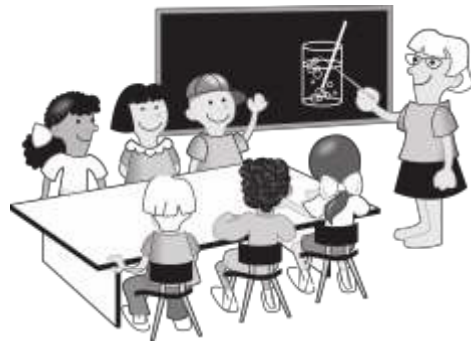
A la vista de lo que, de manera breve, hemos podido explicar sobre la mediación penitenciaria, queda patente que es una herramienta útil y eficaz para mejorar la convivencia dentro de las prisiones, de la cual, no

sólo se benefician los propios internos que han protagonizado el conflicto, sino el centro penitenciario y toda la sociedad en general.

* **MEDIACIÓN EDUCATIVA**

María Fuertes Melcón
Psicopedagoga y Mediadora

Un ámbito muy adecuado para aplicar y desarrollar la Mediación es el educativo. Los centros educativos como colegios, institutos o universidades son instituciones con funciones socializadoras y educativas, siendo espacios donde niños, adolescentes y jóvenes se relacionan durante una gran parte de su vida. En la etapa escolar se produce el desarrollo socio-emocional de los niños, se adquieren habilidades sociales y se definen estilos de comunicación, que serán trascendentales en el establecimiento de futuras relaciones interpersonales sanas, y de la adopción de las estrategias adecuadas para la gestión pacífica de los conflictos.



Las comunidades educativas están formadas por diferentes elementos como **profesores, alumnos, familias y personal de servicios**. La convivencia en los centros se construye con la interacción entre los elementos del sistema de cada institución, y su estilo relacional, la implicación en la vida escolar y los enfoques disciplinarios del centro van a ser claves en el clima escolar. En ocasiones, se producen problemas motivados por diferentes causas que producen malestar, disputas y generan un ambiente tenso en el centro. Algunos motivos podrían ser:

- Una comunicación deficiente entre los integrantes de la comunidad educativa que no permite solucionar los desacuerdos.
- Comportamientos inadecuados, uso de lenguaje violento o situaciones de acoso escolar.
- Falta de respeto manifiesta hacia las diferencias: culturales, sexuales, religiosas...
- Inadecuada definición de las funciones o roles de cada uno de los miembros, con falta de acuerdo en la realización de tareas.
- Escasa sensación de pertenencia y participación en el grupo.

Por un motivo u otro, el conflicto es una realidad en las instituciones educativas y en las personas que las integran. Por ello, se requiere de soluciones que permitan afrontarlo con naturalidad y desde un enfoque positivo. La Mediación Educativa introduce la figura del Mediador o Equipo de Mediación en un centro. Esta acción supone que un **tercero imparcial**, ayude a los implicados en un conflicto a afrontarlo de forma no violenta, en un espacio confidencial, generando actitudes colaborativas y promoviendo la búsqueda de soluciones consensuadas y creativas que satisfagan las necesidades de las partes en conflicto para mejorar sus relaciones.

La incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo deberá adaptarse a la realidad escolar. Es importante conocer el contexto del que partimos para seleccionar la modalidad formativa más adecuada, ya que este sistema de solución de disputas puede aplicarse desde las etapas de Educación Infantil o Primaria hasta el nivel universitario. Entre las diferentes propuestas podemos destacar por una parte, la *mediación externa* realizada por un mediador ajeno al centro, que puede desarrollar labores de formación, prevención e intervención en los casos que vayan surgiendo; y, por otra parte, la *mediación interna*, llevada a cabo por los miembros de la comunidad: alumnos, profesores, padres... entrenados para la mediación y la solución de conflictos. Con el fin de implementar los programas, los centros determinarán actividades coordinadas enfocadas a transmitir una cultura de paz, educar desde el respeto en el aula y en cada grupo, y formar equipos de mediadores, bien para la **mediación "entre iguales"** de tipo horizontal, o de mediadores de diferentes niveles o de tipo vertical.

Las personas que identifiquen su situación como conflictiva o bien, que reciban la recomendación de asistir a una mediación, podrán solicitarla al servicio o equipo del centro de forma totalmente **confidencial**, iniciándose un proceso en el colaborarán de forma **voluntaria**, para poder expresar cómo se sienten, escuchar a la otra parte y juntos llegar a un consenso que resuelva la controversia y reconstruya la relación.

Hay muchos aspectos positivos en la utilización de este tipo de programas, entre ellos pueden destacarse:

- Mejorar de las relaciones interpersonales e intergrupales.
- Ayudar para el reconocimiento de las emociones y necesidades de los otros.
- Opción rápida y eficaz para la solución de controversias a través del diálogo.
- Fomentar la reflexión y el crecimiento personal en situaciones de conflicto.
- Estimular actitudes positivas necesarias para la vida y la mejora de la convivencia.
- Potenciar el respeto hacia las diferencias.
- Adquisición de habilidades comunicativas eficaces para la solución no violenta de disputas.
- Favorecer el consenso y las actitudes colaborativas.
- Facilitar la reparación del daño y la reconciliación por encima del castigo, disminuyendo las sanciones.

* MEDIACIÓN DEPORTIVA

Marisa Santana Delgado
Abogada y Mediadora

Nuestra Ley del Deporte es del año 1980. En ella se recoge que los conflictos en este ámbito se pueden resolver de manera extrajudicial. Expresamente se nombra la conciliación extrajudicial del deporte, no la mediación. Es al amparo de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles y debido al incremento alarmante de conflictos deportivos que pretenden resolverse en sede judicial, cuando se empieza a demandar la conveniencia de apertura a nuevos y más eficaces métodos de gestión del conflicto como la Mediación por su voluntariedad, neutralidad, flexibilidad y confidencialidad.

- **¿Qué une a la mediación y al deporte?**

Todos sabemos que el conflicto está presente en todos los ámbitos de nuestra vida. El deporte es uno de ellos. ¿Quién no hace o conoce a su alrededor a alguien que hace deporte, ya sea de competición o no? ¿Quién no ha tenido nunca un conflicto en la práctica deportiva, federada, popular o recreativa? En ese caso ¿cómo se gestionó y resolvió? ¿Quedaron satisfechas todas las partes involucradas?

Estas son algunas de las preguntas que seguramente nunca nos habremos planteado porque en la mayoría de los casos, que no en todos, desconocemos la posibilidad de gestionar el conflicto de otra manera que no sea la de imponer nuestra decisión o la de dar la razón al otro. Hay que educar en este sentido. Es aquí donde mediación y deporte van de la mano, en el aprendizaje.

En la mediación se educa. No sólo repara las relaciones entre las partes que tienen el conflicto, sino que las fortalece al permitir el aprendizaje de herramientas de comunicación para la resolución de conflictos futuros.

Y es en el deporte donde además de educar al deportista en una determinada disciplina, también se le educa en valores tales como empatía, respeto, humildad, cooperación, tolerancia, etc.

En no pocas ocasiones, el éxito del deporte viene marcado por cómo se gestionan las relaciones en el seno del equipo. Es igual de importante resolver un problema como resolverlo de la manera que no deje consecuencias negativas en la dinámica de un equipo.

Entonces, ¿Por qué no educar en el mundo del deporte en un nuevo paradigma, una nueva vía de entender y resolver conflictos, como es la mediación?. ¿Por qué no educar en herramientas de comunicación , desde la perspectiva del dialogo y de la colaboración, donde el conflicto se comprenda como una oportunidad de cambio, como algo positivo?.

- **La cultura de la Mediación en el deporte hay que difundirla.**

La mediación se encuentra inmersa dentro de la cultura de la paz en el deporte, que tiene como objeto la convivencia pacífica y la prevención de los conflictos y, en el caso de que estos se produzcan buscar la mejor manera de solucionarlos, con respeto, protagonismo y convencimiento de las partes implicadas. En este sentido la Mediación es un mecanismo adecuado donde se consiguen acuerdos satisfactorios con la garantía de cumplimiento futuro.

Hay que afianzar en esa cultura difundiendo sus ventajas, entre ellas la capacitación para afrontar conflictos deportivos, “desjudicialización” de las disputas, evitación de perjuicios como el daño personal, emocional, etc.... y que son consustanciales al conflicto, educar en valores coherentes con el espíritu deportivo.

La cultura de paz está encaminada a gestionar y resolver los conflictos deportivos en todo su ámbito (deporte base, profesional, entidades deportivas, responsabilidad civil, federaciones, necesidad de Códigos de Mediación para deportistas, clubes, etc.).

Es en el deporte base donde tiene especial importancia la difusión de la mediación y la formación en gestión del conflicto, porque es aquí donde se puede empezar a construir unos buenos cimientos formando a buenas personas además de buenos deportistas.

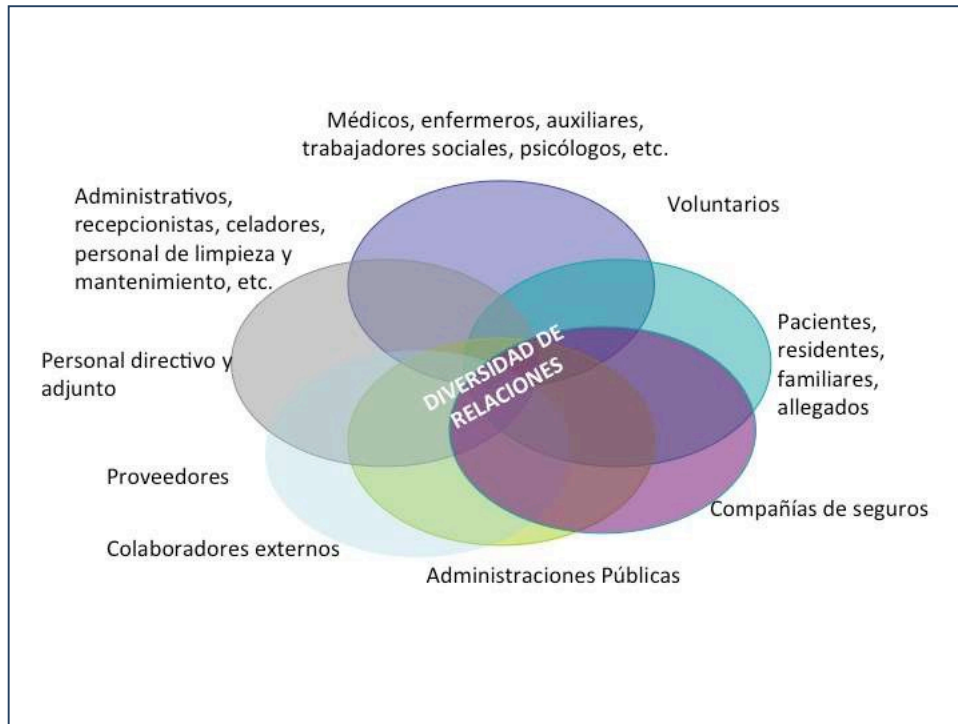
Reformulando a Nelson Mandela, si el deporte tiene el poder de transformar el mundo y tiene el poder de inspirar y de unir a la gente como pocas cosas....., usemos los valores del deporte y de la mediación tales como cooperación, humildad, respeto, etc. y transformemos los conflictos en oportunidad de crecer.

★ **MEDIACIÓN SANITARIA**

Amparo Quintana García
Abogada y Mediadora

Al hablar de mediación sanitaria o mediación en salud, nos referimos a los conflictos surgidos en el ámbito sanitario, ya por sí mismo bastante extenso. Así pues, estaríamos aludiendo a centros de salud en sentido amplio (desde hospitales a ambulatorios, clínicas privadas, etc.), farmacias, laboratorios médicos o biológicos, servicios de emergencia o asistencia domiciliaria, así como centros y servicios del sector socio-sanitario, como residencias, centros de desintoxicación, centros de día e incluso, clínicas veterinarias.

Centrándonos en la salud humana, existe un sinfín de hipotéticas situaciones conflictivas, dada la pluralidad y complejidad de las relaciones que pueden darse dentro de una organización sanitaria, tal y como se observa en la siguiente ilustración:



Por tanto y resumiendo, las disputas en este ámbito sanitario pueden dividirse entre las que son ajenas a los usuarios (entre personal facultativo y la gerencia de un centro hospitalario, por ejemplo, o entre una clínica y sus proveedores) y aquellas otras que afectan directamente a pacientes y allegados.

CONFLICTOS AJENOS A LOS USUARIOS:

- I. Entre las personas o estamentos que integran una organización sanitaria.
- II. Con terceros ajenos a la organización sanitaria (proveedores, subcontratas, aseguradoras...).

CONFLICTOS CON PACIENTES Y ALLEGADOS

La mayoría de nosotros hemos sido, somos o seremos pacientes, así como posiblemente allegados de pacientes o usuarios de servicios sanitarios o socio-sanitarios. Es decir, por cálculo de probabilidades hay más oportunidad de tener un conflicto sanitario que familiar o de otra índole.

La mayoría de tales conflictos van a derivar del **ejercicio de los derechos de los pacientes**, consagrados por los ordenamientos jurídicos, pero no por ello menos susceptibles de interpretación diversa o aplicación irregular. De esta forma, la manera de llevar a cabo el consentimiento informado antes de una intervención quirúrgica, la aplicación de un testamento vital, el manejo de la historia clínica, etc., suscitan graves conflictos.

Por otro lado, los **casos de mala praxis sanitaria** se resuelven mejor por mediación que ante los juzgados. En este sentido, hay que tener en cuenta que los afectados por supuestos errores médicos, aparte de una indemnización que palíe el daño sufrido, gastos y las posibles secuelas, buscan en la mayoría de los supuestos una explicación comprensible sobre lo que ha pasado, una disculpa franca, que reconozcan su estado emocional, etc. Si tenemos en cuenta que, cuando se judicializa un conflicto, siempre hay una parte que saldrá insatisfecha del mismo (cuando no todas, aun ganando el pleito), está claro que acudir a una fórmula en que todos puedan dialogar en un plano de igualdad, y llegar a acuerdos satisfactorios que no excluyan a nadie, resolverá de manera más adecuada ese conflicto.

Hay que tener en cuenta también que existen multitud de ocasiones en las que el propio paciente no puede decidir y deben ser otros quienes se hagan cargo del ejercicio de sus derechos (menores de edad, incapacitados, casos de inconsciencia....). En tales circunstancias, la mediación es la vía más rápida y adecuada para poder llegar a acuerdos consensuados.

* **MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL**

Guadalupe Viola Nevado
Abogada y Mediadora

➤ **Qué es y cómo se lleva a cabo**

La mediación intrajudicial tiene lugar cuando ya se ha acudido al Juzgado dándose inicio a un procedimiento contencioso. Esta es la gran diferencia con respecto a la mediación.

En algunos de estos casos, los jueces pueden valorar que el proceso de mediación es un método más adecuado para gestionar y resolver de forma eficaz el conflicto, que un procedimiento judicial clásico. En muchas ocasiones se alcanzan soluciones mejorando un clima de diálogo en el que se deshagan los malos entendidos, se validen todas las posturas y mejore la comunicación.

En la mediación intrajudicial, los jueces seleccionan los casos e invitan a las personas implicadas y a sus abogados a una sesión que se conoce como Sesión Informativa.

En ella son informados, por un mediador de un servicio de mediación con el que el Juzgado tenga un convenio, sobre el procedimiento de mediación, sus objetivos y los principios por los que se rige.

Si, una vez informadas las personas implicadas, voluntariamente deciden iniciar la mediación, ésta se llevará a cabo, como cualquier otro proceso, en un servicio o institución con la que el juzgado tenga el convenio correspondiente, fuera, por tanto, del procedimiento judicial.

Mientras la mediación se desarrolla, el procedimiento judicial sigue abierto y, puede suspenderse o no, es decisión de las partes. En cualquier caso, si se deriva el caso a mediación sin que se suspenda el procedimiento, existe el plazo suficiente para llevar a cabo las sesiones de mediación antes de la celebración de la vista correspondiente.

En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, éste se presentará ante el Juez que derivó a las partes al procedimiento de Mediación para que valide dicho acuerdo que tendrá entonces fuerza ejecutiva ante los Tribunales si alguien lo incumple.

➤ **Casos judicializados en los que la mediación puede ser una buena alternativa**

1.- Cuando las partes mantengan lazos familiares o exista una fuerte carga emocional: sucesiones, particiones hereditarias o división de bienes comunes, reclamaciones entre familiares, alimentos entre parientes, relaciones entre miembros de una pareja, problemas derivados de segundas parejas de ascendientes o descendientes, gestión de empresas familiares, consecuencias patrimoniales de las rupturas de matrimonios o parejas, organismos tutelares y gestión de las tutelas.

2. Cuando el conflicto surja en una relación continuada de las partes.

- Relaciones de vecindad, inmisiones, medianería, servidumbres.
- Propiedad horizontal.
- Comunidades de bienes.

3. Cuando la tutela del derecho suponga necesariamente un coste no reembolsable.

- Reclamaciones de consumidores frente al empresario.
- Reclamaciones de escasa cuantía.

4. Todos aquellos en que exista entre las partes diversos litigios o se advierta que tras el actual seguirán otros.

5. Cuando el cauce procesal aboque a un resultado de pérdida para ambas partes.

- Ejecuciones hipotecarias.
- Ejecuciones en general.
- Responsabilidad civil por nuevas construcciones (LOE).

6. Cuando la decisión no permita adaptarse a los matices del caso, a las circunstancias personales o comporte una percepción subjetiva de difícil aprehensión por el Juzgador.

- Supuestos de insolvencia.
- Derecho al honor, la intimidad o propia imagen.

7. Si existe un alto nivel de incertidumbre en el resultado económico pretendido.

*** MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA**

Juan Carlos Villalón Prieto
Abogado y Mediador

Asistimos las personas mediadoras a un momento, histórico como todos, en el que “la mediación”, en general, empieza a ser conocida, por más que no se nos escape a ninguno que no tiene aún el alcance y la acogida que a muchos nos gustaría, y que creemos que necesitan las sociedades actuales.

La cuestión es aún más complicada en el ámbito administrativo. Junto al hecho de que la mediación no es aún un método de solución de conflictos arraigado y suficientemente fomentado en España, encontramos las dificultades propias del orden jurídico-administrativo, ya que las facultades exorbitantes de las Administraciones Públicas, enraízan directamente con su llamada *potestas* y todo lo que esto lleva aparejado en relación al principio de legalidad, al privilegio de la auto-tutela, etc.

Creo que no me equivoco si señalo como pionero de la mediación administrativa en España, el Proyecto piloto articulado a través del Convenio marco de colaboración suscrito el 30/04/23013 entre el CGPJ y la Fundación Valsaín, cuyo director de su Centro de Estudios es D. Álvaro Gil-Robles y Gil-Delgado, quien fuera Defensor del Pueblo español, así como primer Alto Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, entre otros honores. Pero es un colaborador suyo, Gerardo Carballo Martínez, quien se ha ocupado más de cerca de la puesta en marcha del dicho proyecto piloto. A este profesor se debe la más reciente bibliografía al respecto, que ha sistematizado en un artículo muy ilustrativo que puede encontrarse fácilmente en Internet con el título: “La

mediación administrativa. Algunas propuestas para su implementación en el régimen jurídico administrativo y procesal”.

Experto conocedor de la experiencia que se desarrolla en Las Palmas, de mediación intrajudicial contencioso-administrativa, por parte de los Juzgados 1 y 2 de la capital canaria, me parece oportuno reproducir algunos de los pasajes con los que el autor nos obsequia en el citado artículo: *“Sin embargo, pese a que la mediación administrativa ha alcanzado ese grado de singularidad necesaria que le va a permitir convivir pacíficamente y sin solapamientos, con otras figuras de composición de mayor arraigo en nuestro ordenamiento como son la transacción, el arbitraje o la conciliación, todavía encuentra ciertos recelos en algunos ámbitos jurídicos, anclados en una mecánica y rigurosa aplicación de la norma a través de la prerrogativa y la decisión unilateral, como modelos que, ordinariamente, caracterizan la acción de las Administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos.*

Con la aplicación de la técnica de la mediación en el ámbito administrativo no se trataría tanto de modificar el tradicional modelo de actuación administrativa, centrado en el esquema básico de las potestades regladas y discrecionales, como de abrir un camino decidido al ejercicio de una potestad derivada, de carácter convencional, confiando a un tercero mediador, sobre la base de la autoridad e imparcialidad que representa, el acercamiento de las partes, con la finalidad de elaborar una propuesta de acuerdo, en la que se reflejen las expectativas de los interesados, facilitando la mejor decisión posible” (páginas 7 y 8).

Nos recuerda el autor que la básica Ley 30/1992 – vigente aún hasta octubre de este año –, cuenta, implícita y explícitamente, con instrumentos cercanos a la mediación. En concreto, los artículos 88 y 107.2; el primero de ellos, sin alusiones a la mediación, regula la terminación convencional del procedimiento administrativo; y el segundo, con una alusión directa a la mediación, prevé la posible sustitución de los tradicionales medios impugnatorios o recursos, por otros medios “de impugnación” o “de mediación”. Ambos artículos cuentan con exacto correlato en la Ley 39/2015 (artículos 86 y 112.2), llamada a sustituir a la anteriormente citada en lo referido al aspecto relacional de las Administraciones Públicas. Pues bien, ambos artículos, en una y en otra norma, podrían hacer encajar un proceso de mediación, tanto extrajudicial como intrajudicial, en algunas materias susceptibles de transacción (por ejemplo: responsabilidad, tanto contractual como extracontractual; convenios urbanísticos; vías de hecho, siempre y cuando la administración reconozca haber incurrido en ellas; ejecución de sentencias, si son dinerarias, y dentro de los límites en ellas establecidos, etc.). Por otro lado, el artículo 77 de la vigente Ley de la Jurisdicción contencioso-administrativa establece la posibilidad de terminar el proceso contencioso, con diferentes medios compositivos, entre los que encaja la mediación.

De manera que por consiguiente, la mediación contencioso-administrativa es ya una posibilidad real que contempla nuestro ordenamiento jurídico-administrativo. Incluso ya en terreno contencioso, el artículo 54.2 permite al defensor de la Administración solicitar la suspensión del proceso, para dirigirse a sus superiores haciéndoles razonar sobre la ilegalidad de la actuación impugnada. Desgraciadamente, en mi experiencia en esta jurisdicción, y pese a que en mis demandas suelo recordar tal posibilidad, jamás he visto que se utilice el mencionado precepto.

Me pregunto si la mediación podría servir para que los ciudadanos perdamos algo de la desafección hacia la política y hacia la burocracia que caracteriza los últimos tiempos. Seguramente lo único que falte sea que las propias Administraciones Públicas empiecen a creer verdaderamente que la mediación en este ámbito, lejos de ser enfocada como un atajo a la carga de trabajo, puede ser perfilada como un medio eficaz de combinar el interés público y la participación de los ciudadanos, para convertirlos en co-decisores de las decisiones administrativas. Ello conduciría a una relación de convivencia participativa y pacífica que podría evitar posibles desavenencias y que podría ser reflejo de la cultura de paz que todos deseamos.



ESTA GUÍA FORMA PARTE DE UN PROYECTO DE DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN, LLEVADO A CABO SIN ÁNIMO DE LUCRO Y CON LA FINALIDAD DE DAR A CONOCER A LA POBLACIÓN EN GENERAL OTRA MANERA DE ABORDAR Y SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS.

DICHO PROYECTO NO HABRÍA SIDO POSIBLE SIN EL AUSPICIO DE LAS ENTIDADES QUE FIGURAN EN LA CONTRAPORTADA

ENTIDADES ORGANIZADORAS



www.asociacionpactum.org



www.editorialreus.es

ASOCIACIONES COLABORADORAS



www.asimediamediacion.es



www.mediators.es



Solucion@

www.mediacionolucion.com

ASOCIACIÓN
DE JURISTAS
POR LA
MEDIACIÓN



www.juristasmediacion.com

INSTITUCIONES QUE HAN APOYADO EL PROYECTO



Universidad
Rey Juan Carlos