

TRABAJO FIN DE MASTER:

**CENTRO DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA PARA LA MEJORA DE
LA CONVIVENCIA VECINAL**

Master de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

Universidad de Valladolid. Campus de Segovia “María Zambrano”

Autor: Manuel Torrico Ruiz

Tutores académicos: Henar Álvarez Álvarez y Guillermo Ballenato Prieto



**CAMPUS PÚBLICO
MARÍA ZAMBRANO
SEGOVIA**



AGRADECIMIENTOS:

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Ángel L. Maroto Sáez como amigo y mentor, a parte de ser una extraordinaria persona y profesional, que ha participado en la elaboración de propuestas de este TFM y me ha servido de guía en el desarrollo del mismo. Así también, expreso mi agradecimiento a Guillermo Ballenato como tutor de este TFM y profesor del Master de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, ya que gracias a su energía, su experiencia y, su saber hacer personal y profesional me ha acompañado para la consecución de este proyecto personal y académico. Además, mi más sentido agradecimiento a la profesora Henar Álvarez por acompañarme en la tutorización de la segunda parte de este TFM, ya que ha sido la parte necesaria y salvadora para presentar este trabajo.

No quisiera dejar escapar la oportunidad de agradecer a Berta Alcalde que me ha prestado su estimada y desinteresada ayuda para la traducción de diferentes textos y ofrecerme el aliento de fuerza renovada en el momento necesario.

Por último, añadir, que la fascinante ciudad de Vitoria-Gasteiz con su estupenda gente y la magia de sus paisajes, me ofrecieron la calidez y las fuerzas necesarias para terminar este trabajo.

ÍNDICE:

1.- INTRODUCCIÓN.	9
2.- JUSTIFICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN BASE A TEORÍAS SOCIOLOGICAS Y LOS PROBLEMAS DEL CONFLICTO.	13
3.- ANTECEDENTES Y CONTEXTO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN.....	23
4.- ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?	29
5.- LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.	37
6.- OBJETIVOS DE LOS CMC.....	49
7.- POSICIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA. EL CLIMA.	51
8.- METODOLOGÍA DE LOS CMC.....	53
9.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.....	75
10.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO.	79
11.- IN-CONCLUSIONES:	83
12.- LISTA DE REFERENCIAS.	87

RESUMEN / ABSTRACT

Este Trabajo Fin de Master describe un proyecto de Mediación Comunitaria en un centro público para la mejora de la convivencia vecinal y ciudadana en el barrio de Embajadores-Lavapiés, a través del diálogo de las partes y la resolución de conflictos desde la democracia participativa del conjunto de la ciudadanía. Con el objetivo de la prevención de la violencia y en pro de crear una cultura ciudadana de paz que participa en la toma de decisiones que afecta a su propia convivencia.

Se realiza un repaso histórico de las formas alternativas de resolución de conflictos en las distintas sociedades. También se revisan brevemente las claves sociológicas más afines a la oportunidad de las “crisis” en la convivencia y la oportunidad en el “problema” del conflicto.

Las mediaciones se realizarán en el CMC (Centro de Mediación Comunitaria) dentro de su propia cartera de servicios, de tal forma que se plantea una alternativa para resolución de conflictos a la tradicional judicialización de los mismos.

The following paper aims to describe a community mediation project carried out in a public centre specifically designed to improve both neighborly and citizen coexistence in the neighborhood of Embajadores-Lavapiés, through negotiation and conflict resolution based on the participatory democracy of all citizens. The goal of such centre would be to prevent all kinds of violence and to create a peaceful society in which individuals are able to take part in making decisions that will affect their coexistence directly.

A historical review of alternative forms of conflict resolution is performed in different societies. This paper briefly reviews the sociological keys related to the opportunity that a “crisis” can bring to coexistence. Also to valuing “issues” appearing in coexistence as an opportunity.

The acts of mediation above explained will take place in Community Mediation Centre (CMC) and it will be considered a common service, so it will be seen as an alternative to prosecuting certain situations.

PALABRAS CLAVE / KEYWORDS

Mediación comunitaria, resolución de conflictos, participación, ciudadanía.

Community mediation, conflict resolution, democracy, participation, citizenship.

1.- INTRODUCCIÓN.

“La mediación se inscribe en la vida personal y el conjunto de la vida social como un elemento que puede, con fuerza y discreción, contribuir al establecimiento, a la mejora de todas las relaciones, sean las que fueren. Recurrir a ella no es una forma de ponerse en manos de alguien, es permitirse a uno mismo ir más lejos”.

Six, 1997

“Para sobrevivir en una sociedad tan compleja se han de propiciar ofertas abiertas, personalizadas, desespecializando medidas especializadas, desterapeutizando situaciones normales para situarlas en el sistema de redes cercanas a lo vital (...)”

Cunningham, 1973.

En la sociedad las formas de resolución de conflictos varían de unos contextos históricos a otros y de unas épocas a otras. La historia de la resolución de los conflictos es tan antigua como el ser humano, e históricamente las estrategias básicas para hacer frente a los mismos son, de manera general: evitándolos, por la fuerza, recurriendo a la autoridad y a través del intercambio.

Entonces, como resultado de una evolución de siglos respecto de la articulación de la respuesta social y jurídica frente a los agravios y las ofensas, son claras las ventajas de la vía jurisdiccional de la época actual, frente a la tutela o el uso unilateral de la fuerza.

La Jurisdicción constituye entonces una forma perfeccionada de resolución de conflictos, que se sirve de una vía heterocompositiva en la que interviene un tercero imparcial, cuya decisión, impone la solución al litigio.

Por un lado, tras la II Guerra Mundial se dio un gran impulso al estudio del fenómeno antropológico, social – económica y político de la guerra y por otro lado, el aumento del número y la complejidad de los conflictos sociales en todas las áreas personales, ha producido un notable incremento de “judicialización” de la sociedad moderna. Con estos y otros motivos, promovieron que distintos teóricos se fueran acercando a la elaboración de otros mecanismos, asentados en la autonomía de la

voluntad con los que se pretende alcanzar la misma protección que mediante los tribunales a través de la intervención de terceros que promuevan la conciliación y el acuerdo consensuado por las partes.

En alusión a otros procedimientos de solución de controversias que discurren al margen de los tribunales, suele referirse, desde hace varias décadas, a los “Mecanismos de ADR” (Alternative Dispute Resolutions).

Estas figuras jurídicas comprendidas en los mecanismos de ADR a las que nos referimos son entre otras: mediación, conciliación, arbitraje, defensores, transacción...como fórmulas heterocompositivas y autocompositivas.

Un ejemplo, de esta preocupación en aumento en encontrar y/o proporcionar a la ciudadanía otras formas de resolución de conflictos por parte de los poderes públicos, lo encontramos en la siguiente noticia publicada en la edición electrónica del Diario del Ayuntamiento de Madrid, el 31 de marzo de 2016.

Un nuevo Plan para la Policía Municipal de Madrid.

El delegado del Área de Salud, Seguridad y Emergencia, Javier Barbero, y el director general de Policía, Andrés Serrano, presentan el plan que regirá la actuación de la Policía Municipal: una policía comunitaria y próxima, orientada a la resolución de problemas y a la prevención de conflictos, con un funcionamiento democrático y transparencia interna y trabajando en cooperación con otras entidades institucionales y ciudadanas.

Éste y otros titulares pueden ser encontrados con frecuencia en las publicaciones municipales y locales. De esta forma, nos acercamos a la relevancia, que en el momento actual, adquiere para las corporaciones locales y la ciudadanía en su conjunto, encontrar fórmulas alternativas de abordar los conflictos y/o prevenir los mismos a través de la mediación comunitaria. Ya que ésta nos permite, además, el empoderamiento y la autonomía de los sujetos o comunidades en conflicto, como alternativa a la judicialización de los conflictos sociales resueltos por un tercero con una demora en el tiempo importante.

Por todo lo dicho y gracias a la cercanía en el terreno que me aporta mi experiencia laboral como Educador Social en medio abierto y comunitario del barrio de Embajadores del distrito centro de Madrid, en la que se observa con frecuencia

conflictos entre los y las vecinas de la comunidad de vecinos y vecinas, en el uso del espacio público según necesidades, intereses, relaciones de poder, intergeneracionales e interculturales; problemas por la interacción entre cuidadores y personas dependientes, problemas en los centros escolares, en áreas como el consumo local entre comerciantes y consumidores, en el ámbito de la justicia restaurativa de Menores...

Todo ello crea el lecho motivacional necesario para que surja la idea de realizar este estudio teórico de corte ensayístico abalado por las fuentes consultadas y que se transforma en la propuesta que se presenta de proyecto de Centro de Mediación Comunitaria. En cuya finalidad, se trata de convertir en servicios los problemas que se generan dentro y fuera de la comunidad ciudadana, pensados y abordados en un espacio único de mediación comunitaria.

La propuesta de este Proyecto es la creación de un “Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia” (en adelante CMC) para el barrio de embajadores del distrito centro de Madrid. Supone una apuesta decidida, desde la Corporación Local, por potenciar una cultura de la convivencia y la tolerancia, a través del diálogo y la resolución de conflictos, integrada plenamente en la concepción de la ciudad como entorno óptimo para la creación de cultura cívica y de participación, propiciadora de la cohesión social y de una vida en democracia que concibe al ciudadano como agente activo en la construcción de una ciudad más pacífica, solidaria e incluyente; en un camino de profundización de nuestros procedimientos de participación ciudadana y resolución de conflictos, desde los niveles más cercanos, es decir, el vecinal/municipal, dando prioridad a las personas y sus derechos, definiendo un modelo de ciudad que conecte con las tendencias sociales actuales y con el bienestar de la población.

La presente propuesta entiende la mediación como un nuevo servicio para ayudar a los ciudadanos a resolver los conflictos nacidos en el seno de la estructura social, en el seno de su entorno más cercano –la vida en los barrios-, en definitiva, la vida en su comunidad. Se trata de la creación de un espacio público que opere en la dirección de la “prevención de la violencia” y en la mejora de la calidad de vida urbana a través de la generación de una cultura ciudadana de paz y convivencia mediante la participación pro-activa de sus agentes, es decir, del conjunto de la ciudadanía.

Desde esta propuesta establecemos una visión naturalista del conflicto que se sustenta en una cultura de la paz, apostando por afrontar los conflictos desde actitudes valientes, de análisis de los orígenes, la creatividad y una gestión democrática.

En este sentido, Sir Arthur Lewis, laureado con el Premio Nobel, también apunta que *“todos aquellos afectados por una decisión deben tener la oportunidad de participar en el proceso de tomar esa decisión, ya sea en forma directa o mediante representantes electos”* (Lewis A., 1965). Este proceso es realizable a través de mecanismos de democracia participativa que ya están en marcha en muchas sociedades democráticas. Éstas deben apuntar a promover mecanismos prácticos de participación, medios transparentes de información e investigación, formación desde la escuela en las técnicas de participación y un programa político estable que defina claramente sus metas destinadas a generar una sinergia social de participación en las comunidades orientada a la vida y decisiones del barrio, del municipio, de la provincia y de la nación, con el consecuente resultado de tolerancia y colaboración que necesariamente desemboque en una evidente mejora de vida.

Cada vez es más evidente que la ciudadanía desea participar en la toma de decisiones que afectan a la convivencia ciudadana y una manera de incrementar el protagonismo de la sociedad civil es favorecer la mediación comunitaria, es decir, posibilitando los recursos necesarios para que los ciudadanos y ciudadanas dispongan de espacios en los que resolver democrática y participativamente sus diferencias, que de forma inherente surgen en el contexto de la convivencia en la ciudad.

Por ello, es preciso definir un nuevo paradigma que permita recuperar el protagonismo de los ciudadanos y ciudadanas, la democracia participativa, la manifestación de alternativas cívicas, la definición de políticas preventivas en los campos social, educativo y cultural, y el diálogo como forma prioritaria de relación. La mediación comunitaria puede jugar un rol clave en la construcción de este nuevo paradigma, el cual nos ha de facilitar la transformación de la vida de nuestra ciudadanía mediante la construcción de espacios de convivencia ciudadana.

2.- JUSTIFICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN BASE A TEORÍAS SOCIOLOGICAS Y LOS PROBLEMAS DEL CONFLICTO.

“Los conflictos así entendidos forman parte de la vida. Son la vida misma. Constituyen un componente vital básico. Están presentes en prácticamente todos los espacios de las relaciones humanas [...] Los conflictos constituyen el acontecimiento reiterado que relata la historia de la humanidad [...] Los conflictos son crisis y las crisis son oportunidades de cambio o evolución.”

J. Fernández, 2008.

En este apartado se presenta al Ser Humano como ser en conflicto y de naturaleza compleja, por la cual las personas poseen este carácter de forma inherente. La historia nos demuestra que en todas las civilizaciones, culturas y sociedades no ha faltado las personas y grupos que han vivido y viven en conflicto y/o en situaciones conflictivas. Esta inherencia de los conflictos a la naturaleza humana, no implica necesariamente que sean resueltos de manera violenta, ya que, también, han sido y son resueltos de forma pacífica desde el diálogo, el compromiso y la ayuda mutua.

Para profundizar este análisis, nos servimos de la ayuda del artículo de Paris Albert, Sonia. 2013. “Naturaleza humana y conflicto: Un estudio desde la Filosofía para la Paz”. *Eikasía: Revista de filosofía*, 50, 109 – 115. En este artículo se analiza la naturaleza humana del conflicto desde una visión positiva del mismo y la oportunidad que genera este momento de crisis, ya que, el ser humano, además, como ser complejo, tiene diversas posibilidades para afrontar los conflictos sea desde la evitación, la violencia o la respuesta pacífica.

La filosofía griega dedicó buena parte del pensamiento y reflexiones al estudio de la naturaleza humana. Filósofos presocráticos como Heráclito otorga al conflicto un carácter permanente que nos lleva a interpretarlo como un aspecto inherente de las relaciones sociales y, por ende, de la naturaleza humana. En sus reflexiones en el *Crátilo de Platón*, 402, compara la vida con la corriente de un río, en la que “todo se

mueve, nada permanece”, de tal manera, que en el universo no hay nada inalterable, las cosas se encuentran en constante cambio y flujo y por consiguiente en conflicto.

Por su parte Platón, en el diálogo el *Fedro*, plantea el conflicto de la naturaleza humana desde la división del alma en tres partes: la racionalidad, la valentía y los deseos corporales. La interpretación de estas tres divisiones puede mostrar la naturaleza conflictiva del ser humano; cuando en innumerables ocasiones el deseo no coincide con la racionalidad formando parte del proceso la parte irascible en la valentía.

Las teorías expuestas de los pensadores, Heráclito y Platón, nos ayudan a acercarnos a la inherencia del conflicto en la naturaleza humana.

De la misma manera, en el avance histórico de las sociedades, distintas teorías del conflicto son abordadas a partir de la revolución industrial. Así, la sociología moderna se hizo preguntas relacionadas con problemas como el conflicto, el orden y la legitimidad. Para abordarlo nos apoyamos en el artículo de Stropparo, Pablo E. 2006. “La teoría sociológica y los problemas del orden, el conflicto y la legitimidad.” *UCES: Revista científica*, 10 N°2, 145 – 160.

Comte, Spencer, Saint-Simon, Durkheim, Marx, Weber y otros, han visto el nacimiento de la sociedad industrial y los problemas que la misma acarrea. Ante los problemas de convivencia y conflicto, la sociología intentó describir los procesos por los cuales el orden social era o no posible. Se trataba de determinar si en las sociedades se daba una guerra de todos contra todos o si era posible una convivencia pacífica. Algunos focalizaron sobre el conflicto y otros sobre el orden y su legitimidad.

A modo de síntesis, Weber plantea, por un lado, por su idea acerca de la legitimidad del orden y, por el otro, su planteamiento acerca del conflicto entre “cosmovisiones”. La reflexión de Karl Marx versa sobre la conciencia de clase como vínculo social en las relaciones de producción, basándose las mismas en intereses económicos contrapuestos donde se produce el conflicto. Y, por último, Coser brinda herramientas teóricas desde las cuales abordar el conflicto.

Weber muestra la emergencia de la dominación burocrática – legal en la cual la acción racional con arreglo a fines se establece como regular, muestra el orden social moderno basado en la legitimidad que le confiere el derecho. Weber señala que en la Modernidad cada uno persigue sus propios fines e intereses sin que ello ocasione una

guerra de todos contra todos. Sin embargo, en otros textos este autor mostrará otro acercamiento a la realidad en el cual aparece el carácter conflictivo y violento de la vida en sociedad y de las relaciones sociales. En su definición del poder, Weber incluye un elemento de violencia y de posibilidad de conflicto¹. Es decir, el que recibe una orden puede decir que no y argumentar las razones por las cuales no está de acuerdo. Sin embargo, interesa marcar el pensamiento más filosófico social de Weber, en el que se resalta una visión pluralista de la sociedad.

Por otro lado, Weber, en su desarrollo, describe que las -cosmovisiones- *“jamás pueden ser producto de un avance en el saber empírico y que, por lo tanto, los ideales supremos que nos mueven con la máxima fuerza se abren camino, en todas las épocas, sólo en la lucha con otros ideales, los cuales son tan sagrados para otras personas como para nosotros los nuestros”* (Weber, 1997b: 45-46). Las palabras de Weber hacen reflexionar que en la sociedad se presentan individuos con distintas visiones del mundo, muchas veces irreconciliables entre sí, con distintas visiones acerca de lo que es bueno y lo que es malo. Allí es donde pueden surgir conflictos; es decir: desde esta perspectiva, el conflicto es una posibilidad que siempre se encuentra latente.

Teniendo en cuenta los dos aspectos vistos de Max Weber, la interacción entre ellos es posible mediante la dominación burocrática legal, que hace que todos los integrantes de la sociedad respeten el derecho formal y asuman las responsabilidades, sin violar los derechos de los otros, pero que permite al mismo tiempo perseguir los intereses individuales. Por otro lado, este tipo de dominación, es decir, este orden político y social legítimo, permite que cada cual viva de acuerdo a sus axiomas últimos de fe, dado que no le compete al Estado (liberal y de derecho) entrometerse en cuestiones morales, siempre y cuando las propias creencias no vayan en contra del orden legítimo y en contra de los derechos de los otros.

En otro sentido, la cuestión para Coser versa sobre los elementos: distribución de las riquezas, del poder y del status que pueden ser puestas en duda por algunos

¹ Según Weber la política es “la aspiración (Streben) a participar en el poder o a influir en la distribución del poder entre los distintos Estados o, dentro de un mismo Estado, entre los distintos grupos de hombres que lo componen” (2000a: 84). Weber dice: “El medio decisivo de la política es la violencia” (2000a: 166). Sigue: “quien hace política pacta con los poderes diabólicos que acechan en torno de todo poder” (Weber, 2000a: 174). Para Weber la política se opone al amor (y al cristianismo): “El genio o demonio de la política vive en tensión interna con el dios del amor, incluido el dios cristiano en su configuración eclesíástica y esta tensión puede convertirse en todo momento en un conflicto sin solución”. (2000a: 175).

individuos o grupos sociales, lo que socava las bases de legitimidad de determinada sociedad: *“Todo sistema social implica una distribución del poder, así como de la riqueza y de posiciones de status, entre los actores individuales y los subgrupos componentes (...). Nunca hay una completa concordancia entre lo que los individuos y los grupos dentro de un sistema, consideran su justo derecho y el sistema de distribución. (...) El conflicto social sobreviene cuando diversos grupos e individuos frustrados, se esfuerzan por aumentar su parte de gratificación”* (Coser, 1970: 35). *“Que grupos o individuos subordinados lleguen o no a considerar como estándares de referencia a grupos o personas superordinadas depende, al menos en parte, del hecho de que consideren ilegítimo la desigual distribución de derechos y privilegios”* (Coser, 1970:61).

Cuando los individuos o distintos grupos que componen la sociedad, por ejemplo los desempleados, se enfrentan al poder, mediante protestas o acciones violentas, debe tenerse en cuenta que una de las razones por las cuales lo hacen tiene que ver con el hecho de que consideran que ellos no merecen estar en esa situación y de que merecen, desde su punto de vista, otro tipo de reconocimiento por parte de la sociedad en cuanto a status, poder y riqueza. Ante esta situación de conflicto, los que tienen poder, status y/o riqueza, pueden reaccionar defendiendo sus intereses creados (de una forma organizada o no).

Por otro lado, según el análisis de Benjamín Tejerina en su artículo de la revista *REIS*, “Las teorías sociológicas del conflicto social”, apunta que Marx considerará los procesos sociales que caracterizan a la sociedad burguesa en una doble dimensión: las relaciones de producción que el hombre establece con su medio y las relaciones sociales que los hombres establecen entre los hombres. También considerará la burguesía como clase dominante y el proletariado como clase sometida. Y por último la consideración de los elementos del conflicto: intereses económicos contrapuestos y la objetivación social en grupos organizados, conciencia de clase.

En este mismo orden, la clase social viene determinada por la relación con la propiedad de los medios de producción, de ahí la existencia de dos clases antagónicas: la dominante, compuesta por los que tiene la propiedad de los medios de producción y la sometida, los que no tienen esa propiedad. Por lo que la interacción entre las partes resulta conflictiva por su naturaleza. Junto a las relaciones de producción se encuentra la

“superestructura” social, mediante la cual la clase dominante ejerce el control material y espiritual de cada época, todo ello presentado al conjunto de la sociedad como los intereses generales de toda la ciudadanía.

Históricamente, en estas relaciones aparecen como manifestación social, la lucha y el conflicto de clases; siendo el conflicto la forma en la que se muestra la contradicción entre las fuerzas materiales de producción y las relaciones de producción.

Este breve recorrido por las teorías sociológicas en relación a los conflictos, nos acerca a diferentes análisis de la conflictividad de las relaciones que se producen en las sociedades modernas, a través de los distintos aportes de autores relevantes de este último siglo.

La sociología, también como ciencia de la crisis, ayuda a dirigir una mirada a estos problemas: una economía caracterizada por la producción capitalista, la aparición de los estados nacionales, nuevas formas de estratificación social, etc. En la actualidad también se están planteando nuevos problemas, y otros no tan nuevos, en la convivencia entre las personas, familias, centros escolares, comunidades/barrios...gracias a su estudio, nos ayuda a identificar las claves y procesos conflictivos acercándonos a la oportunidad de las “crisis”.

A continuación se realizará un breve recorrido histórico por los orígenes de las formas anteriores de resolver los conflictos en la sociedad, para ello nos servirá de apoyo el artículo de Miranzo de Mateo, Santiago. 2010. “Quiénes somos, a dónde vamos...origen y evolución del concepto de mediación.” *Revista de Mediación*, 6, 8 – 11.

Los seres humanos como seres sociales en su forma de vivir y relacionarse, se organizan para vivir en sociedad. De los sistemas de organización, el principal es el derecho, que vincula a los integrantes de determinada sociedad a su conocimiento y cumplimiento. En la actualidad, la forma más habitual y aceptada de resolución de conflictos es a través del sistema judicial, garante de la tutela judicial de toda la ciudadanía.

Según Santiago Miranzo, Milagros Otero Parga distingue tres momentos históricos en la resolución de los conflictos: en primer lugar, la existencia de un tercero de autoridad reconocida para resolver conflictos entre particulares, este tercero tenía el

reconocimiento social y cultural por el que las personas se sometían a su dictamen y se comprometían a cumplirlo; en segundo lugar, la existencia de foros a los que se les pedía justicia sobre algún tema, se regían por el principio de subsidiariedad existiendo variadas jurisdicciones con lo que determinaban distintas soluciones dependiendo de los lugares y juzgadores; y por último, la aparición del poder judicial institucionalizado propio de la edad moderna.

En relación a este último, la vía jurisdiccional, como resultado de una evolución de siglos respecto a la articulación de la respuesta social y jurídica frente a los agravios y las ofensas, son claras las ventajas de la vía jurisdiccional frente a la autotutela o el uso unilateral de la fuerza. En la Jurisdicción actual, se le atribuyen fines de tutela del Derecho objetivo, teniendo también por objeto los derechos privados la tutela de los derechos subjetivos de los particulares. Ello se concreta en la resolución de sus controversias jurídicas y la reintegración de los derechos amenazados o lesionados. Además la Jurisdicción, se sirve de una vía heterocompositiva en la que interviene un tercero imparcial, cuya decisión, siempre de carácter vinculante, impone la solución al litigio.

Por todo ello, y como consecuencia del aumento del número y la complejidad de los conflictos sociales en todos los ámbitos de las relaciones personales, se ha producido el fenómeno de la “judicialización” de la sociedad moderna. Ello ha contribuido que hayan surgido otros mecanismos, asentados en la autonomía de la voluntad, con los que pretende alcanzarse la misma protección jurídica.

A lo largo de la historia, se encuentran distintas formas alternativas de resolución de los conflictos en función de las culturas, países, grupos raciales y étnicos, cuya finalidad es que un tercero con autoridad conferida por las partes ayude a encontrar una solución pacífica al problema.

Las antiguas civilizaciones de pueblos nómadas y tribus, han reconocido a figuras como los “sabios y ancianos” autoridad, gracias a la mayor experiencia vivida sobre el resto, para dirimir las cuestiones conflictivas de la organización social de sus pueblos.

En África, la costumbre era reunirse en asamblea para resolver la controversia generada, con la guía de una personalidad destacada de la comunidad. De manera

similar, los cabezas de familia, clanes o grupos étnicos, son considerados los responsables de referencia para mediar en los conflictos entre sus miembros.

De forma diferente, los conflictos generados entre mercaderes del pueblo judío eran resueltos por un Consejo de rabinos, llamado Beth Ding.

En las culturas orientales, existían números Comités Populares de Conciliación como forma alternativa de resolución de conflictos.

En España, desde el siglo XIII funcionó el Tribunal de las Aguas de Valencia, compuesto por campesinos con el objetivo de velar por el reparto equitativo de las aguas de riego.

En la Edad Moderna, la resolución de controversias entre Estados se realiza a través de los buenos oficios, arbitrajes y la mediación, siendo difícil la aplicación de normas debido a la soberanía de los países. A partir de mediados del siglo XX, nace la mediación, desde la Convención de la Haya de octubre de 1907; reconociendo el arbitraje, conciliación y mediación como métodos de resolución de controversias internacionales. Posteriormente, se crea el Tribunal Internacional de Justicia de la Haya en 1921 por la Sociedad de Naciones. En poco más tarde, se crea en 1947 en EE.UU., uno de los primeros servicios de mediación para resolver controversias laborales, Federal Mediation and Conciliation Service.

A partir de la década de los setenta del siglo XX, se originan los llamados métodos de resolución alternativa de conflictos (RAC) cuyas siglas en inglés son ADR (Alternative Dispute Resolution). Esta corriente anglosajona buscaba alternativas judiciales a la resolución de los conflictos y controversias, se inicia en la Universidad de Harvard.

En Europa, a partir del libro verde de la Comisión de 2002, recoge en los ámbitos civil, mercantil, laboral y consumidor, las modalidades alternativas de resolución de conflictos a través de procedimientos extrajudiciales.

Después de este breve recorrido histórico por las formas alternativas de resolución de conflictos hasta llegar a la mediación, se presentará a continuación los métodos y escuelas sobre la misma.

En primer lugar, gracias a la búsqueda anglosajona en la resolución alternativa de conflictos, se presenta el modelo directivo de la Escuela de Harvard, también llamado “modelo de solución de problemas”, “modelo lineal” o “modelo tradicional”,

según la cual las partes en conflicto deben centrarse en localizar intereses comunes, debiendo estar dispuestas a ganar y perder algo, llegando así a un acuerdo y preservando la relación futura.

Otro de los modelos o escuelas es el modelo de mediación transformativa o “modelo no directivo”, considera los conflictos como oportunidades de crecimiento y transformación. Su objetivo es el desarrollo del potencial de cambio de las personas, al descubrir sus propias habilidades. En las sesiones se procura que cada parte potencie su protagonismo y pueda reconocer, su propia cuota de responsabilidad en el desenvolvimiento de la controversia.

Por último, el más extendido de ellos, el modelo circular narrativo, basado en las aportaciones de escuelas como la sistémica y la narrativa, que hunden sus raíces en la narrativa del conflicto y en su reestructuración a través de la comunicación. Parte de la premisa de que con el lenguaje construimos y de-construimos la realidad y, por tanto, modificando las narraciones, a través de la comunicación, modificamos también la percepción que tenemos de esa realidad.

Atendiendo a las razones expuestas con anterioridad sobre las que se asienta la mediación y en consideración de las tendencias básicas favorables a la misma, puede decirse que aumenta, desarrolla y promueve la capacidad de autonomía y el empoderamiento de los sujetos de la sociedad. Es decir que favorece distintos aportes para el desarrollo personal de los mismos, como:

Ayuda a las partes a resolver sus conflictos, a prevenir situaciones conflictivas o a mejorar la comunicación y, por tanto, la calidad de vida que ello supone.

Procura la satisfacción de las partes en conflicto al reducir los costes emocionales y económicos que produce la práctica judicial y facilitar acuerdos.

Actúa como mecanismo de dinamización e interlocución, sirviendo para reclamar cuotas más altas de justicia social.

Sirve como medio de superación de las actitudes y comportamientos violentos, como proceso transformativo de las personas.

Promociona el retorno de la responsabilidad individual en la toma de decisiones de la solución del problema.

Además se plantea, en el siguiente cuadro las ventajas que aporta la mediación frente al sistema adversarial del Poder Judicial:

VÍA CONTENCIOSA	VÍA CONSENSUAL
Aumenta distanciamiento. Favorece la incomunicación.	Construye relaciones. Favorece la comunicación.
Aumentan las tensiones. Favorece comportamientos conflictivos.	Disminuye tensiones. Aumenta comportamiento pacífico.
Aumenta la competición. Se hacen víctimas y desfiguran la realidad.	Se alienta la cooperación.
Probabilidad alta de consecuencias negativas en los hijos. Desajuste emocional. Conflicto de lealtades. Sentimientos de culpa. Inseguridad/ Desinformación. Manipulación/ Objeto reivindicación	Se limitan las consecuencias negativas y posibles secuelas en hijos. Favorece ajuste emocional. No se les somete a elección. No se sienten culpables. Les proporcionan información coherente, según su edad. No se les hace protagonistas.
Probabilidad de alteración emocional-psicológica.	Eleva satisfacción psicológica y personal. Aceptación mejor de su situación futura.
Disminuye protagonismo delegando la toma de decisión en el Juez.	Asumen responsabilidades los propios participantes. Retoman su protagonismo.
Actitud negativa, a la defensiva.	Se ajustan los acuerdos u opciones a sus necesidades reales.
Están más desinformados. Dan información contradictoria a hijos.	Aumentan su información general e información coherente a los hijos.
Luchan por ser ganadores a costa del otro.	Empieza a desaparecer el sentimiento ganador/perdedor.
Se centra en el pasado.	Se centra en el futuro.
Inflexibilidad ante posibles cambios.	Favorece la flexibilidad, colaboración ante posibles cambios, incidencias.
Aumenta coste: afectivo, económico, temporal.	Disminuye el coste: afectivo, económico, temporal.

Disminuye probabilidad de cumplimiento de la resolución judicial.	Probabilidad alta de cumplimientos de resolución judicial.
---	--

Fuente: “La mediación intrajudicial. Una forma de participación del ciudadano en la justicia.” (Trabajo publicado en Bajo Estrados, Revista del Colegio de Abogados de Jaén). Cristóbal Fco. Fábrega Ruiz. Fiscal de Jaén. Mercedes Heredia Puente. Fiscal de Jaén.

También, como es necesario, se aportan las críticas de la mediación frente al Poder Judicial:

La diferencia de poder entre las partes puede inducir a la firma de acuerdos injustos.

La neutralidad ni existe, ni es positiva, ya que cuando el desequilibrio es muy grande una postura neutral lo perpetúa.

Ausencia de sentencias y de jurisprudencia.

Posibilidad de que queden impunes infractores de ley que se someten a la mediación.

El ahorro que supone el coste de la mediación es relativo, ya que determinados aspectos técnicos pueden resultar inasequibles para las partes.

Para concluir este apartado, se puede indicar que el gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución del tradicional “ganar - perder”, por “ganar – ganar”, ya que no solo afecta al resultado sino al proceso mismo y en la actitud de las partes. Así la mediación contribuye a una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio.

3.- ANTECEDENTES Y CONTEXTO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN.

A diferencia de países anglosajones, la mediación como técnica autocompositiva es de las que menos desarrollo han tenido en España. En ella las partes llegan o pueden llegar a acuerdos por ellas mismas sin que les sea impuesta la decisión por el tercero que interviene.

El artículo 117.3 de la Constitución Española atribuye, en exclusiva, a los órganos integrantes del Poder Judicial la función de juzgar y hacer ejecutar la cosa juzgada. Sin embargo, juzgar no es la única forma de resolver los conflictos jurídicos, el ejercicio de la jurisdicción no excluye que los conflictos de la ciudadanía puedan ser resueltos por vías o métodos distintos a los jurisdiccionales.

Por lo tanto los tres ejes que caracterizan a la mediación consisten en la desjudicialización, para favorecer una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto fuera de los tribunales; la deslegalización, que trata de la pérdida de la prioridad de la Ley en beneficio de la variedad y riqueza en las soluciones personales frente a la solución judicial; y por último, la desjuridificación, que se traduce en la no determinación de forma necesaria del contenido del acuerdo restaurativo o reparatorio.

Tradicionalmente, el Derecho de familia se considera como una rama intermedia entre el Derecho público y el Derecho privado, ya que se establecen una serie de normas que obligan a los particulares a acudir a los Tribunales en cuestiones que afecten a su estado civil y en la que se ven involucrados menores, discapacitados o tutelados. Sin embargo, en distintos artículos de la Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000, insta al Juez a facilitar y promover acuerdos entre las partes. Este es uno de los motivos, que según el artículo de Miranzo de Mateo, Santiago, antes nombrado; la mediación es un proceso ideal para aquellos conflictos en los que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación en el futuro. En concreto, es idónea para la resolución de conflictos entre los miembros de una familia y, más aún, si hay hijos y/o hijas en común. En la mayor parte de los países europeos la Mediación familiar es un proceso común y de uso generalizado.

¿Por qué la mediación familiar y no otra? Como se ha visto en apartados anteriores, la naturaleza humana lleva, de manera inherente, el carácter conflictivo en sus relaciones, más cuando hablamos de las relaciones y los vínculos que se generan en los sistemas familiares. Cuando estas se rompen o entran en crisis, salen a la palestra sentimientos de culpa, dolor, frustración y necesidad de reconocimiento que difícilmente son abordables a través de la resolución del litigio desde la Jurisdicción. Esta reflexión sobre el Derecho de familia, nos puede llevar a exportar al Derecho privado y a ámbitos como el civil, mercantil, laboral, administrativo, penal...que este tipo de sentires, pareceres y opiniones no son tenidas en cuenta.

Por lo tanto, además de la dificultad de tratar y dirimir en los conflictos familiares, entran en juego otros factores como el aumento de número y tipos de conflicto en el Derecho privado; la mayor carga de trabajo de los Tribunales, hacen que sean procesos largos en el tiempo; y, el incremento del incumplimiento de medidas, dado que no nacen del consenso de las partes.

Esta suma hace que las autoridades europeas, gobiernos nacionales y locales regulen e impulsen la mediación como nueva vía abierta a los y las ciudadanas para resolver sus conflictos.

Desde este punto se expondrán, a continuación, los marcos normativos, europeo y nacional, sobre la Mediación civil y mercantil, específicamente la Mediación familiar. Este encuadre jurídico, nos servirá de referencia normativa para la propuesta de proyecto de mediación comunitaria, ya que, en la actualidad, no existe ordenamiento jurídico nacional, ni autonómico que la regule.

3.1.- MARCO NORMATIVO EUROPEO.

Existen tres Recomendaciones del Consejo de Europa que promueven la mediación en materia civil:

Recomendación 12/1986, que impone a los Jueces de los Estados miembros, como una de sus principales tareas, la búsqueda de un acuerdo amigable entre las partes en todos los asuntos que se plantean y sin tener en cuenta las fases del proceso en que se hallen.

Recomendación 1/1998, de 21 de enero, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre mediación familiar, desde la que se insta a los gobiernos de los Estados miembros a instituir y promover la mediación familiar o, si fuera el caso, reforzar y profundizar la regulación ya existente y desarrollar los principios básicos sobre los que debe asentarse por considerar la mediación familiar como medio apropiado para la resolución de los conflictos familiares.

El libro V se refiere a la relación entre la mediación y los procedimientos ante autoridad judicial u otra competente y recoge que los Estados miembros deberán reconocer la autonomía de la mediación y la posibilidad de que esta haya tenido lugar antes, durante o después del proceso judicial, instando a los Estados miembros para que establezcan mecanismo que aseguren la correcta relación entre ambos procedimientos.

Recomendación 10/2002, de 18 de septiembre, sobre mediación en materia civil, que enuncia principios importantes para la promoción de la mediación.

Además de estas Recomendaciones, existen numerosas referencias en la legislación europea a la mediación en asuntos de Derecho de familia:

La convención Europea sobre el ejercicio de derechos del niño, elaborada por el Consejo de Europa y aprobada el 25 de enero de 1996, favorece también el recurso a la mediación.

El Reglamento 2201/2003, sobre competencia, reconocimiento y ejecución de resoluciones judiciales en materia matrimonial y de responsabilidad parental sobre hijos comunes, recoge en su art. 55 e) que las autoridades centrales de los Estados miembros facilitarán la celebración de acuerdos a través de mediación o por otros medios.

La mediación es una de las denominadas ADR (formas alternativas de resolución de conflictos, del inglés *Alternative Dispute Resolution*) o modalidades alternativas de resolución de conflictos. La Dirección de Justicia de la Unión Europea, a raíz de la reunión de Tampere en 1999, preparó el denominado “Libro Verde sobre modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil”, considerando que las ADR se inscriben plenamente en el contexto de las políticas sobre mejora del acceso a la Justicia. Dicho texto fue presentado por la

Comisión el 19 de abril de 2002 y se inició la reflexión y el diálogo entre los Estados miembros sobre las ventajas e inconvenientes de esta metodología.

La regulación europea sobre mediación más importante es 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, cuyo objetivo es establecer los principios generales básicos de la mediación que han de aplicarse en todos los Estados miembros, incluida la relación con el proceso judicial y asegura que el contenido de los acuerdos resultantes de la mediación que hayan adquirido carácter ejecutivo en un Estado miembro sean reconocidos y declarados ejecutivo en los demás Estados miembros de conformidad con la legislación comunitaria o nacional. Su contenido debe ser transpuesto a los Estados miembros. El art. 12 establece la obligación de los Estados miembros de poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la Directiva antes del 21 de mayo de 2011, debiendo hacer referencia a la Directiva. Esta normativa tiene una importancia excepcional, ya que uno de los objetivos de la política de la UE es establecer un espacio común de libertad, seguridad y justicia para que los particulares y las empresas no se vean impedidos de ejecutar sus derechos por la complejidad de los sistemas legislativos en los Estados miembros.

Se parte de la idea de que la mediación no es solo una alternativa al proceso judicial, sino uno de los diversos métodos disponibles en una sociedad moderna, que puede ser el más adecuado para algunos litigios, aunque no para todos.

La Directiva europea tiene vocación de universalidad y trata de crear una normativa que sirva para todos los ciudadanos de la UE. Se basa en los principios de subsidiariedad y proporcionalidad. Otro objetivo de la Directiva es difundir las ventajas de la mediación sobre la base de su utilidad, ya que:

- ↳ Procura un abaratamiento de costes.
- ↳ Obtiene una solución rápida.
- ↳ Propicia acuerdos que sean prácticos y que sirvan para mantener una relación futura viable entre las partes.
- ↳ Facilita el cumplimiento voluntario.

3.2.- MARCO NORMATIVO NACIONAL.

Dentro de nuestro Derecho nacional coexisten tres leyes que hacen referencia a la mediación en el ámbito familiar:

La primera es la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de septiembre, de Violencia Doméstica, que, en su art. 44, nº 5, establece que en todos estos casos (se refiere a los de violencia contra la mujer) está vedada la mediación.

La segunda es la Ley 15/2005, de 8 de julio, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Nulidad, Separación y Divorcio. En esta Ley se introdujo por primera vez la mediación en la Ley de Enjuiciamiento Civil en dos artículos, posibilitando la suspensión del procedimiento judicial si las partes desean acudir a mediación y obligándose el Gobierno a remitir a las Cortes un Proyecto de ley sobre mediación con base en los principios de confidencialidad, voluntariedad, imparcialidad y neutralidad, y con respeto a los servicios creados por las comunidades autónomas.

Y, finalmente, la tercera es la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, que realiza la transposición al Derecho nacional de la Directiva europea. Esta Ley reglamenta por primera vez la mediación civil en España y modifica determinados artículos de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de otras disposiciones para su aplicación.

La Ley regula los principios de la mediación, en el ámbito de la norma, el estatuto mínimo del mediador, el procedimiento de mediación y su relación con el procedimiento judicial y, la ejecutividad de los acuerdos. Remite a una posterior regulación reglamentaria de parte de las materias relacionadas con la mediación.

4.- ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

De la múltiples definiciones de mediación que existen, se puede decir del común que es una metodología de resolución de conflictos entre partes que, mediante la intervención de una tercera imparcial (mediadora), les ayuda a resolver por sí mismas el conflicto, potenciando su capacidad de diálogo y comunicación para que puedan llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes. Ambas partes toman la responsabilidad de resolver sus desavenencias sin entregar el poder a un tercero. Los intervinientes tienen la posibilidad de ser escuchados y de hablar de sus sentimientos.

El cometido de la persona mediadora se centra en dirigir el proceso, manteniéndose neutral respecto al resultado e imparcial entre las partes. Respeta el protagonismo de éstas y, por tanto, no propone ni aconseja soluciones. Sí debe dirigir el proceso a través de las técnicas precisas. La persona mediadora debe apoyar a la parte más débil, respetando la similitud de los tiempos de intervención con el fin de conseguir equilibrar la situación de cara a que haya igualdad entre las mismas. Si esta igualdad no se consigue, debe dar por finalizada la mediación.

Una figura que a veces se confunde con la mediación es la conciliación. Mediante la conciliación, un tercero imparcial que tiene autoridad referencial, aunque no la ejerza, propicia el acuerdo entre las partes. Las habilidades personales de la persona conciliadora favorecen este acuerdo, pero puede carecer de formación específica, a diferencia de la persona mediadora.

Cuadro comparativo de las características esenciales de las diversas metodologías de tratamiento de los conflictos.

Punto de vista	Proceso judicial	Conciliación/Arbitraje	Mediación
Procedimiento	Formal y rígido. Regulado por la ley.	Formal/flexible. El Juez impone las reglas.	Informal. La persona mediadora pacta las reglas con las

			partes
Poder del tercero	Autoridad Ejerce el poder actual.	Autoridad referencial. Se abstiene de ejercer el poder actual.	Carece de autoridad previa. Ejerce poder de dirección.
Rol del tercero interviniente	Juzga y decide coactivamente (decisionismo)	Propicia el acuerdo entre las partes (transacción).	Facilita la comunicación (solución).
Rol del tercero ante el incumplimiento	Ejecutará de forma coactiva la decisión.	Ejecutará de forma coactiva el acuerdo.	No interviene en la fase de ejecución.
Proyección pública	Publicidad (luz, taquígrafos, focos y cámaras).	Publicidad atenuada (luz, sin taquígrafos ni cámaras).	Confidencialidad, secreto, intimidad (posibilidad de “caucus**”).
Libertad de expresión	“Todo lo que se diga podrá ser utilizado en su contra”	“Lo que se diga no servirá de nada si no hay acuerdo”. En el contencioso solo servirá lo que en él se pruebe.	Lo que diga no tendrá reflejo en el proceso futuro. Secreto profesional de la persona mediadora.
Actitud de la participación	Juego de póker (no colaboración).	Juego del dominó (colaboración media).	Rompecabezas (colaboración alta).
Carácter de la intervención	Obligatoria.	Obligatoriedad atenuada.	Voluntaria.
Presencia del abogado.	Permanente. Preceptiva (es la voz de la parte).	Papel secundario de asesoramiento (habla directamente la parte).	El protagonista es el ciudadano (el abogado asesorará antes o después).

* **El *caucus* es una técnica que se utiliza en momentos específicos del proceso de mediación y consiste en una reunión privada, individual, confidencial y de corta duración, que se realiza por separado con cada uno de los participantes después de haberse iniciado la primera sesión conjunta.

Expectativas	Ganar o perder. Estrategia bélica (el proceso es el campo de batalla).	Ganar algo y perder algo (estrategia negociadora).	Ganar y ganar. Re-solvere: desatar (estrategia de gestión).
--------------	---	--	--

Cuadro elaborado por Ortuño Muñoz, P. (2005) “El proyecto de directiva europea sobre mediación”, en Mediación y protección de menores en Derecho de familia, Cuadernos de Derecho Judicial nº5, Madrid, Consejo General del Poder Judicial, Escuela Judicial, págs. 249 a 272.

Esta metodología, en la mediación, facilita el paso a través del conflicto, integrando las decisiones que deben tomarse con las emociones asociadas. Se trata de crear un marco de respeto y seguridad en el que las partes puedan expresar sus sentimientos y puntos de vista, ponerse cada uno en el lugar del otro a través de la validación de las posiciones de ambos para, desde esa base, poder establecer puentes de comunicación y llegar a los acuerdos que más se adapten a sus circunstancias personales y sean satisfactorias para ambos. Proporciona un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas que tengan relevancia para ellos.

4.1.- ACTUACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA Y LA MEDIACIÓN: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES.

El art. 13 de la Ley de Mediación regula la actuación del mediador de la siguiente manera:

“1. El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.

2. El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley.

3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.

4. El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.

5. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:

a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.

b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.

c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

4.2.- CLASES DE MEDIACIÓN.

La mediación, según sea la forma de realizarse las sesiones, puede ser directa, es decir, cuando participan las dos partes con el mediador simultáneamente, ya sea de forma presencial o a distancia a través de medios electrónicos (videoconferencia o internet), o bien indirecta, cuando las partes no se reúnen directamente, sino que se encuentran con el mediador de forma individual. Ambas formas de mediación se puede combinar en un mismo proceso.

Dependiendo de quién tome la iniciativa del proceso mediacional, se habla de:

↳ Mediación voluntaria: cuando el proceso comienza a iniciativa de las partes.

↳ Mediación judicial: cuando se realiza en el marco de un procedimiento a propuesta del órgano judicial.

↳ Mediación normativa: cuando la metodología es obligada por la legislación nacional como requisito previo a la iniciación del proceso.

↳ Mediación convencional: cuando se establece como cláusula de sumisión expresa en un contrato.

Se habla también de mediación total, cuando se someten a mediación todas las materias controvertidas entre las partes, o parcial, si solo es objeto del proceso una parte del conflicto.

Todos estos tipos de mediaciones respetan la voluntariedad de las partes para continuar en el proceso, alcanzar acuerdos totales o parciales o darlo por finalizado en cualquier momento. En los supuestos mencionados debe garantizarse el derecho de todo ciudadano a acceder a la justicia.

4.3.- TIPOS DE MEDIACIÓN.

Se realiza un breve examen de los distintos tipos de mediación en atención al grado de formalización de la misma, las personas intervinientes y, sobre la extensión y las peculiaridades de los conflictos en que mediar:

↳ Mediación formal e informal: en atención al grado de formalización del proceso mediador, la mediación formal suele desarrollarse en ámbitos que tienen un conjunto de reglas y normativas ya preestablecidas. La persona mediadora es una profesional con experiencia que, mediante el procedimiento de mediación, ayuda a las partes a llegar a soluciones satisfactorias. Por el contrario, en la mediación informal, la persona mediadora no es necesariamente una profesional. En ocasiones esta figura tiene relación con las partes, y tiene interés en que se resuelva el conflicto.

↳ Mediación entre individuos y mediación comunitaria o entre grupos: esta clasificación diferencia en función de cuáles son los componentes de los dos polos en conflicto, bien sean personas físicas o grupos. Entre ellos suelen contarse los procedimientos de mediación comunitaria vecinal o los que se dan en los casos de conflictos medioambientales y aparecen involucradas, directa o indirectamente administraciones públicas u otras personas jurídicas de carácter privado.

↳ Mediación pública y mediación privada: ésta puede ser catalogada como pública – el servicio depende de una Administración pública- o como privada – el servicio es prestado por una entidad de Derecho privado- .

↳ Mediación con asesores y mediación sin asesores: en determinadas ocasiones, está previsto que el procedimiento mediador pueda contar no sólo con la presencia de las partes y del mediador, sino también con la de asesores o consultores, encargados de auxiliar a la persona mediadora o a las mediadoras en su labor.

↳ Mediación total y mediación parcial: en atención a que el procedimiento de mediación alcance a todo o a parte del conflicto o los conflictos existentes entre las partes se suele hablar de una mediación total y una mediación parcial. Esta discriminación tiene un especial sentido en el caso de la mediación familiar. Puesto que la mediación se utiliza para la consecución de acuerdos sobre el convenio regulador (art. 90 CC), el tipo de mediación dependerá de si se someten a ella todos o parte de tales extremos.

↳ Mediación bilateral y mediación “multipartes”: tiene una conformación diferente, porque en ella se ven planteadas una pluralidad de partes implicadas en el conflicto, que no tienen por qué tener intereses similares, pudiendo ser éstos hasta opuestos entre sí. Ejemplos de este tipo de procesos son también las mediaciones en que se ven afectadas una pluralidad de comunidades, varios ayuntamientos, compañías privadas o zonas geográficas o como puede suceder en el caso de desastres medioambientales.

↳ Mediación con una persona mediadora única y co-mediación: consiste en la participación de dos o más personas mediadoras en el procedimiento de la mediación. Ambas pueden complementarse en sus funciones y ofrecer así un servicio más integral. Si bien, la co-mediación amplía las ventajas del instituto, es obvio que dos personas co-mediadoras necesitan más tiempo de trabajo que una sola.

↳ Mediación preprocesal y mediación judicial o procesal: puesto que las partes, en el ejercicio del poder de disposición sobre sus relaciones, pueden someter el conflicto cuando es jurídico a los órganos jurisdiccionales, es posible calificar a la mediación en atención al ámbito o a la pendencia de un proceso judicial. “Mediación judicial” o “mediación procesal” es la que se produce cuando el proceso jurisdiccional ya ha comenzado. “Mediación prejudicial” o “mediación preprocesal” la que intenta llegar a un acuerdo antes de que el conflicto jurídico pase por el Juzgado.

↳ Mediación terapéutica y mediación legal: no es lo mismo que la terapia, pero puede tener un efecto terapéutico si las personas mediadoras tienen esa formación. Los y las mediadoras terapéuticas, con capacitación y experiencia para reconocer los caracteres implícitos del conflicto y para tratar sus causas, llaman la atención sobre los aspectos emocionales y ayudan a las partes a que se enfrenten a ellos, propiciando la desinhibición y la comunicación.

Por su parte la mediación legal es aquella que practican los y las abogadas que actúan como mediadores y que, suele estar centrada en los conflictos manifiestos y no en sus causas ocultas.

↳ Mediación penal: frente al derecho de castigar del Estado, la denominada Justicia restaurativa, que lleva consigo el uso de mediación en este contexto, sitúa a la víctima en el lugar protagonista de la relación jurídico-penal.

↳ Mediación internacional: constituye una herramienta cada vez más imprescindible para abordar los conflictos que surgen entre las naciones o en su interior.

↳ Mediación de Derecho público: se desarrolla en el ámbito de los conflictos surgidos en las relaciones entre los particulares y las Administraciones públicas. Destaca la mediación medioambiental.

↳ Mediación “organizacional”: es la que tiene en su campo de actuación en el ámbito de las entidades u organizaciones de carácter social. Debido a la profesionalización de estas organizaciones conviven en ellas ahora dos distintas realidades: por un lado, la profesionalidad y los derechos de los trabajadores; y por otro, la misión social inherente a la asociación. Esta tensión interna, es la que suele constituir un foco de problemas en su interior, respecto de las cuales los procedimientos de mediación pueden servir de gran ayuda.

Los conflictos pueden surgir también en las relaciones de las organizaciones de carácter social con las instituciones públicas que financian sus acciones.

↳ Mediación en otros contextos: el conflicto es también una realidad en el seno de las organizaciones. Así se habla de mediación en el ámbito de las prisiones (dentro de la Justicia restaurativa) y de la mediación en el ámbito de la salud, como ejemplos.

5.- LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.

5.1.- LA MEDIACIÓN COMUNITARIA. INTRODUCCIÓN.

Por Mediación Comunitaria entendemos la participación de una tercera parte neutral que ayuda a las personas insertas en un conflicto a llegar a un acuerdo consensuado. Las cuestiones sobre las que interviene son aquellas que engloban y afectan a la comunidad.

Las sociedades evolucionan y por lo tanto las respuestas que damos a los conflictos en consecuencia también deben ir modificándose al compás que marcan las necesidades de los y las ciudadanas.

Así, por ejemplo, cada vez en más países y regiones se están realizando programas de mediación comunitaria con implicación de los agentes sociales municipales, con objeto de tratar conflictos de diversa índole: conflictos vecinales, conflictos entre alumnos y profesores, conflictos inter-étnicos, conflictos entre consumidores y usuarios, etc.

Esta perspectiva tiene la ventaja de proporcionar un referente de actuación a los ciudadanos y ciudadanas en métodos de transformación de conflictos, haciendo que éstos se impliquen directamente, se responsabilicen y apliquen estas claves a otros ámbitos de su vida.

Desde el nacimiento de las primeras prácticas formales de mediación comunitaria, “Neighborhood Justice Centres” o “Community Boards” de San Francisco en los años setenta, caracterizados por la implicación de mediadores y mediadoras voluntarias, pertenecientes a la comunidad, formados como proveedores primarios de los servicios de mediación, sin credenciales académicas o profesionales, gestionados por agencias privadas sin ánimo de lucro o agencias públicas, han ido transitando un camino hacia una mayor institucionalización y profesionalización de la Mediación Comunitaria.

Varios son los factores que principalmente han influido en la evolución de estos programas pioneros. Entre ellos cabe destacar:

↳ Una conciencia creciente de las limitaciones para acceder a la justicia formal, por el volumen de trabajo pendiente, los retrasos y los costes de los procedimientos judiciales ordinarios.

↳ La pérdida de protagonismo de quienes han resuelto tradicionalmente el conflicto de modo informal (familias numerosas, ámbito rural, líderes vecinales) debido al incremento de la movilidad, la urbanización, los procesos migratorios, los rápidos cambios sociales, etc.

↳ Percepciones cambiantes sobre la adecuación y efectividad de los procesos judiciales frente a métodos alternativos en procesos de conflictos.

↳ Supone un “entrenamiento” a los y las ciudadanas en el diálogo y el encuentro y puede prevenir y ayudar a afrontar futuros conflictos.

↳ La apuesta por la cultura de la paz que permite afrontar los conflictos en toda su dimensión, responsabilizando a los y las ciudadanas en la resolución de sus propios conflictos.

Hoy en día continúa debatiéndose el lugar que debe ocupar un Servicio de Mediación Comunitaria, y se comienza a profundizar en España en la idea de que el lugar que debe ocupar ante el nuevo escenario de construcción social debe estar basado en (Puntes, S. 2005):

↳ El previo reconocimiento universal de los derechos sociales.

↳ La pluralidad de opciones de uso de los mismos.

↳ La facilitación de acceso.

↳ La participación directa de los ciudadanos en la creación de consensos y en la gestión de los conflictos que supone la aceptación de la diferencia.

↳ Un nuevo rol de los sistemas de poder encargados de velar por el reparto equitativo de las oportunidades.

De acuerdo con Di Rosa (2002), este lugar no puede ser el de una mera técnica dirigida a la solución de situaciones conflictivas, pues entenderla desde éste único enfoque es seguir conceptualizando el conflicto como disfuncional, como algo que perturba el equilibrio social. El conflicto es y será una oportunidad para el cambio, para el progreso y la mediación, puede ser entendida como un proceso para la gestión participada del conflicto.

En este sentido, Montañés Serrano y Ramos Muslera (2012) exponen desde un marco teórico-metodológico para la ciencia de la paz y el conflicto, en el que desarrollan desde un enfoque socio-práxico, “la paz transformadora”. Esta propuesta se concibe como armónicos desequilibrios de sistema, entre sistemas y redes, al considerar que es el marco del proceso de compatibilización de realidades construidas, donde emerge toda realidad social, y, por ende, tanto la paz como el conflicto.

La paz se relaciona con la convivencia en los ámbitos micro, meso y macro, y se entiende como un proceso vital de transformación de modelos de convivencia que inhiben o violentan la atención de las necesidades del conjunto de la población en modelos sinérgicos de atención integral de las mismas⁵.

Se conceptualiza, por tanto, como un proceso que plantea cambios de las necesidades que cada ser humano construye, de los medios y modos de atenderlas, de las prácticas que realiza, así como de las redes de relaciones que cada uno y cada cual contrae en la vida sociocomunitaria.

Así, pues, esta conceptualización de la paz, supone tener en cuenta el medio y modo que tienen los seres humanos de atender sus necesidades en los diferentes espacios de cohabitación e interrelación humana. Pero además, desde el enfoque de paz transformadora, se asume la necesidad de generar procesos participativos de transformación de aquellas prácticas, valoraciones e impactos que propician la cristalización de modelos violentadores, en prácticas, valoraciones e impactos que propicien modelos sinérgicos de atención de las necesidades.

Por ello, la mediación y la negociación se entienden como instrumentos válidos para el fomento de posibles acuerdos, recurriendo a segundas reflexividades que posibiliten la emergencia de nuevas energías colectivas, capaces de transformar conflictos, al tiempo que se potencia la creación de espacios de convivencias pacíficas.

Además, según esta propuesta de paz transformadora, Manuel Montañés (2009) identifica cuatro contextos que forman parte del esquema mediante el cual cada sujeto infiere sentido, y que aquí, se interpretan como parte de la dimensión contextual. A saber: el contexto gramatical, el psíquico, el situacional y el socioeconómico-histórico-

⁵ Según Max-Neeff, Elizalde, y Hopenhayn (1986) hay cinco satisfactores o modos de atender las necesidades: a) Violadores y destructores; b) Pseudosatisfactores; c) Inhibidores; d) Singulares; e) Sinérgicos.

cultural.

Al estar obligados los seres humanos a compatibilizar las realidades en los espacios de cohabitación, responderemos prácticamente de diferente forma, consolidando prácticas sociales en redes sociales, y, por tanto, produciendo, reproduciendo y transformando diferentes conflictos y modelos convivenciales.

Analizar colectivamente la dimensión contextual a la que se hace referencia, implica tener en cuenta los contextos mencionados, y supone detectar qué problemáticas sociales existen en los diversos espacios de cohabitación, qué malestares e inquietudes en qué sujetos y qué redes, cómo se relacionan entre e intraredes, tener en cuenta los deseos, sentimientos y pasiones, de qué modo se regulan los conflictos, dónde se producen, cuándo y porqué, qué normatividades están presentes en el entorno sociocultural, cómo se ejercen los poderes, las vivencias históricas de cada grupo, los usos y costumbres, y las cuestiones particulares susceptibles de provocar emergencia de conflictos.

En este sentido Lederach (1997), siguiendo el paradigma anidado de los enfoques del conflicto propuesto por Dugan (1996), apuesta por un modelo de regulación de los conflictos que parte de la vinculación del sujeto en el análisis de la cuestión en conflicto para lograr su transformación, capaz de “*considerar las cuestiones más limitadas y los aspectos sistémicos más amplios de la resolución del conflicto y la construcción de la paz*” (Lederach, 1997).

Por tanto, es pertinente que sean éstos los principales protagonistas de cualquier proceso de transformación de los conflictos y producción de convivencias pacíficas en cualquier espacio de cohabitación existente.

Al analizar el conflicto desde la mediación, diversos autores conceptualizan la misma no sólo como una intervención puntual ante el conflicto sino sobre todo como una acción poliédrica dirigida a producir un nuevo contexto de regulación social, en el que los acuerdos consensuados y los procesos para llegar a ellos se configuren como un sistema de normas y procedimientos orientados a la construcción o reconstrucción de los vínculos sociales en la comunidad. Incluso se piensa en la mediación como una ayuda a la construcción social favoreciendo la creación de espacios de gestión de conflictos, fortaleciendo los aspectos cooperativos de los actores sociales a través de la

adquisición de técnicas orientadas a la participación responsable de la ciudadanía, y facilitando la toma de decisiones públicas sobre las cuestiones que han de incidir en el acceso y el uso de los derechos sociales.

Desde otros paradigmas, más cercanos a las ciencias políticas, donde destaca la democracia participativa (Amorós et al. 2000), se piensa en la necesidad de potenciar la participación ciudadana, entendida como *“un proceso abierto transformativo, en el que se lleva a cabo una política específica orientada a capacitar y empoderar a la ciudadanía, y a impulsar su papel en el fortalecimiento del desarrollo comunitario. Para ello se ha de potenciar la capacidad de incidir realmente y directamente en los procesos de la comunidad en la que se participa, en el proceso de toma de decisiones y en la implementación o aplicación de las políticas que afectan a la comunidad en la búsqueda de una igualdad de oportunidades entre los diferentes actores sociales. Ello repercutirá directamente en la mejora de la calidad de vida de las personas, tanto desde el punto de vista material como en la realización personal y colectiva”*.

5.2.- BENEFICIOS QUE APORTA A LA COMUNIDAD LA MEDIACIÓN.

Gotheil (1996) se pregunta qué podría significar la práctica generalizada de la mediación en la vida social y encuentra una serie de respuestas que Redorta (2000) reescribe en los siguientes términos:

↳ Aceptación voluntaria de la norma social. El cumplimiento voluntario tiene una calidad primordial para construir la vida en común, se toma al otro como “prójimo humano” merecedor de respeto y consideración; se acepta la igualdad y se fomenta la integración. Mejora la calidad de las relaciones. El cumplimiento impuesto tiende a deteriorar las relaciones.

↳ Los incumplimientos de la norma. Cada incumplimiento de las normas es una herida en la organización social, dado que contradice el orden y los valores que representan la norma.

↳ Las soluciones ganador-perdedor: la sentencia judicial aumenta la herida social en esquema de ganadores/perdedores. En realidad tiende a “consolidar las diferencias”.

↳ El Acuerdo como valor social: si el cumplimiento de la norma social es voluntario, aumenta la calidad de la convivencia en el tejido social, por lo tanto, el cumplimiento voluntario es un valor y la coacción en muchos casos es un “desvalor”.

↳ Autocomposición de conflictos: cuanto más se confía en la capacidad de la sociedad para autocomponer sus conflictos, más se hacen aprendizajes sociales y más mejora la convivencia.

↳ La Mediación como técnica y actitud: la mediación es una técnica adecuada y una actitud para devolver a cada miembro de la comunidad las responsabilidades y control de los conflictos.

5.3.- SUPUESTOS QUE SUBYACEN A LA PRESENTE PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA.

La práctica de la Mediación Comunitaria se sustenta en las siguientes creencias o supuestos:

↳ Las personas desean y son capaces de cambiar su comportamiento.

↳ Se debe ser responsable por llevar adelante la vida.

↳ La gente prefiere ser amable, cálida, honesta, abierta y cooperativa.

↳ Los conflictos se agravan por una deficiente comunicación y no pueden ser resueltos sin mejorar esta.

↳ Comprenderse unos a otros usualmente conduce a tener mejores relaciones.

↳ Mucha gente desea o al menos aprende a vivir en paz.

↳ La persistencia del conflicto puede ser resuelta juntando a las personas y ventilando las cuestiones que les impiden el mutuo acercamiento y encuentro interpersonal.

↳ Se es experto en la resolución de los propios problemas. Con ayuda podemos tomar mejores decisiones que la que otro pueda tomar por nosotros.

↳ La gente está más dispuesta a negociar cuando es tratada con respeto y consideración.

↳ Cuando la gente trabaja para lograr un acuerdo está más comprometida en cumplirlo.

5.4.- PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.

Principio 1.- Voluntariedad:

La participación de los mediados en el procedimiento de la mediación debe ser por su propia decisión y no por obligación. Desde este principio el procedimiento de mediación responde a la autodeterminación de los mediados para acudir, permanecer o retirarse del proceso de mediación, sin presiones, libremente, decidir sobre la información que revelan; así como resolver llegar o no a un acuerdo. Los mediados tendrán siempre la libertad de seguir participando en la mediación, incluso en el contexto de programas obligatorios. Esto implica que el mediador debe reconocer que son los mediados quienes tienen la potestad de tomar las decisiones.

Principio 2.- Confidencialidad:

Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal y que la legislación correspondiente así lo explicita. Al inicio de la mediación, el mediador informa a los mediados de la confidencialidad y solicita su compromiso respectivo.

Principio 3.- Flexibilidad:

El procedimiento de mediación debe carecer de toda forma estricta para poder responder a las necesidades particulares de los mediados. Desde este principio, el procedimiento de mediación evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Aunque la mediación posee una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, esto no debe interpretarse como un procedimiento estructurado sino flexible; toda vez que, durante el procedimiento, el mediador y los mediados pueden obviar los pasos y convenir la forma en que se desarrollará más efectiva y eficazmente la comunicación entre las partes.

Principio 4.- Neutralidad:

El mediador mantiene una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de la mediación. Desde este principio, el mediador sustrae sus puntos de vista relacionados con el conflicto, a fin de evitar inducir las conclusiones a que deban llegar los mediados. Así ayuda a los mediados a arribar a sus propios acuerdos, absteniéndose de emitir juicios, opiniones o soluciones sobre los asuntos tratados y respetando las decisiones que adopten los mediados.

Principio 5.- Imparcialidad:

El mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna. Desde este principio, no podrá haber inclinación por parte del mediador a favor de alguno de los mediados. Por lo tanto, el mediador debe contener sus impulsos naturales de simpatía, agrado o concordancia con determinadas ideas, situaciones o personas que se encuentren involucradas en un procedimiento de mediación. Así, los mediados reciben el mismo trato y pueden percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o acción, que ha asumido el compromiso de apoyarlos por igual, sin propiciar ventajas para uno u otro.

Principio 6.- Equidad:

El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados sea comprendido por éstos y que lo perciban justo y duradero. Desde este principio, el mediador deberá siempre indagar si los mediados entienden claramente los contenidos y alcance de ese acuerdo. Cuando el mediador detecte desequilibrios de poderes entre los mediados, procurará, sobre la base de sus intervenciones, balancear el procedimiento, buscando un procedimiento equilibrado.

Principio 7.- Legalidad:

Sólo pueden ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados. Cuando el mediador dude sobre la legalidad o viabilidad de un acuerdo, o sepa, o razonablemente sospeche, que éste está basado en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a los mediados que consigan consejo de otros, preferiblemente expertos, en el campo relacionado con el contenido del acuerdo, antes de finalizarlo, teniendo cuidado en no perjudicar el procedimiento de mediación y/o a alguno de los mediados por esta intervención.

Principio 8.- Honestidad:

El mediador debe excusarse de participar en una mediación o dar por terminada la misma si, a su juicio, cree que tal acción sería a favor de los intereses de los mediados. Desde este principio, el mediador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales. Se excusará de participar en una mediación por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevar a cabo el proceso de una forma adecuada. De igual forma, el mediador tiene el deber de dar por terminada una mediación cuando advierta falta de colaboración de uno o más de los mediados, o de respeto a las reglas establecidas para el adecuado desarrollo de la mediación.

5.6.- LO QUE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA DEBE FOMENTAR.

↳ En las Personas: el autocontrol, la autovaloración, las capacidades relacionales, la iniciativa personal y la capacidad de poder saber encajar y aguantar las presiones.

↳ En los Grupos: la interrelación en base a la confianza, la amistad, la ayuda mutua y la ocupación creativa.

↳ En las Familias: el autorrespeto de sus miembros y la tolerancia.

↳ En las Instituciones: la facilitación de los procesos de acomodación y de inserción en los procesos de acción y ejecución de los proyectos y el trabajo, así mismo como la capacidad creativa de desarrollar nuevas formas de trabajo y servicio y de acercamiento a la sociedad civil.

↳ En las Asociaciones: el intercambio de colaboraciones, la cooperación y la integración de nuevos servicios.

5.7.- VALORES QUE SUSTENTAN LA MEDIACIÓN COMUNITARIA:

↳ Prestación de servicios de resolución de disputas: se privilegia la eficiencia en lograr un acuerdo para evitar la tramitación de pesquisas judiciales y además, proveer una solución más satisfactoria para las partes.

↳ Transformación social: se enfatiza la importancia de la reestructuración de la sociedad y reducción del grado de violencia interpersonal. Se reconoce el valor de crear un nuevo sentido de la vecindad, fortalecida con miembros capacitados en la resolución de conflictos.

↳ Crecimiento y desarrollo personal, y empoderamiento: se pone el acento en el reconocimiento personal, fortalecimiento de la autoestima y desarrollo de las propias habilidades para resolver conflictos. El proceso de mediar disputas hace sentir a la gente más humana y responsable.

⇒ Participación vecinal: se prioriza que las principales protagonistas de cualquier proceso de transformación de los conflictos y producción de convivencias pacíficas en cualquier espacio, sean las propias personas implicadas.

6.- OBJETIVOS DE LOS CMC.

6.1.- OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL SERVICIO.

Con el Centro de Mediación Comunitaria se pretende promover la creación de un espacio público que trabaje, a través de la gestión positiva de los conflictos desde la participación pro-activa de sus agentes, es decir, del conjunto de la ciudadanía, en la dirección de la prevención de la violencia social y de la mejora de la calidad de vida urbana dentro del contexto y zona enmarcada del barrio de Embajadores.

6.2.- OBJETIVOS OPERATIVOS DEL SERVICIO.

- ↳ Facilitar la transformación de la vida cotidiana mediante la construcción de espacios de convivencia ciudadana.
- ↳ Potenciar una cultura de la convivencia y la tolerancia, a través del diálogo y la resolución de conflictos, integrada plenamente en la concepción de la ciudad como entorno óptimo para la creación de cultura cívica y de participación.
- ↳ Profundizar en los procedimientos de participación ciudadana y resolución de conflictos, desde los niveles más cercanos, es decir, el vecinal.
- ↳ Crear oportunidades para enseñar, dialogar y crecer en el uso de la mediación como forma alternativa de resolución positiva de conflictos.
- ↳ Ayudar a los ciudadanos a resolver los conflictos nacidos en el seno de la estructura social, en el seno de su entorno más cercano –la vida en los barrios-.
- ↳ Fomentar la auto-responsabilización de los ciudadanos en la resolución efectiva de sus conflictos.
- ↳ Permitir al ciudadano y ciudadana dentro de una democracia participativa de ejercer su propio derecho en un clima de cooperación y respeto recíproco.
- ↳ Estimular la comprensión del conflicto y sus propias implicaciones ofreciendo a las partes la base para un acuerdo duradero y aceptable.

↳ Propiciar la participación y el compromiso de los propios ciudadanos en generar democracia, participación y corresponsabilidad cívico-vecinal, desarrollando el binomio participación/aprendizaje en/de conductas cívicas; es decir, generando ciudadanía.

↳ Posibilitar los recursos necesarios para que los ciudadanos y ciudadanas dispongan de espacios en los que resolver democrática y participativamente sus diferencias que, de forma inherente, surgen en el contexto de la convivencia en la ciudad.

↳ Promover la educación cívica, la convivencia en los espacios públicos y el respeto por los mismos.

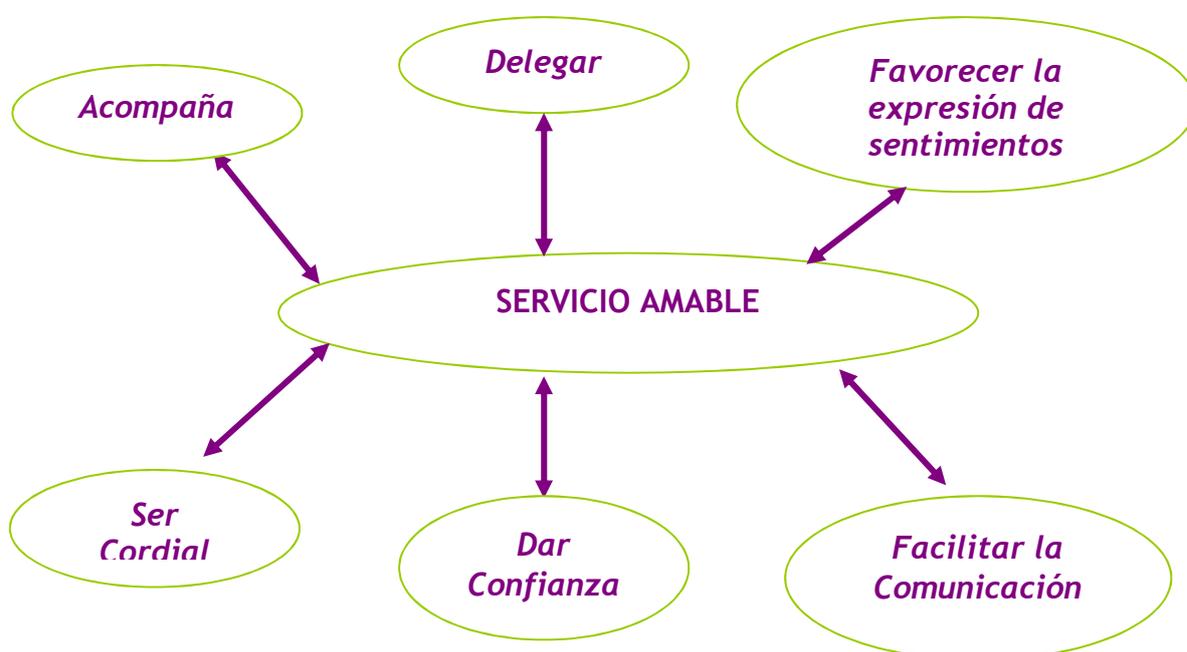
↳ Trabajar en la formación de vecinos como mediadores comunitarios a través de la capacitación técnica adecuada.

↳ Fomentar la colaboración institucional y desarrollar canales de información en actividades académicas, de formación y difusión relacionadas con la temática de la resolución de conflictos y la mediación social.

↳ Establecer canales de asistencia técnica destinada a la creación, establecimiento, organización e inserción institucional del Centro de Mediación Comunitaria.

7.- POSICIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA. EL CLIMA.

La organización del marco de intervención tiene como referentes las relaciones democráticas, el respeto mutuo y la cooperación. Somos conscientes de que *el clima* influye sobre la conducta, es transformable y ayuda a modificarla, (Marro, F., 1995). En este sentido, tiene vital importancia el posicionamiento de los técnicos que trabajen en el servicio. Entendemos que el servicio debe ser un *servicio amable* en el sentido de que deberá tener como objetivos: acompañar, delegar, favorecer la expresión de sentimientos, ser cordial, generar confianza y facilitar la comunicación. En palabras de García, S y Dolan. S. (1997), “*destaca como organización innovadora aquella centrada en las personas que es facilitadora, cálida, informal y que genera confianza*”.



Esquema del posicionamiento del Centro de Mediación Comunitaria.
Fuente: elaboración propia.

8.- METODOLOGÍA DE LOS CMC.

La propuesta plasmada en este Trabajo Fin de Master, tiene por objetivo la implantación de un Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal en el barrio de Embajadores-Lavapiés. Este objetivo, entendido como meta propositiva, debe adaptarse a la realidad actual y a la puesta en marcha de un proyecto de estas características. Desde este principio se explicita la conveniencia de realizar una experiencia piloto en aquel distrito de Madrid en el que el nivel explícito de conflicto sea más elevado, por ejemplo, en el barrio de Embajadores-Lavapiés sobre el que se contextualiza y se ubicaría el Centro de Mediación Comunitaria.

A los servicios del Centro de Mediación Comunitaria se podrá acceder a través de llamada telefónica, consulta a través de Internet o de forma presencial en las instalaciones del Servicio. Aquellas solicitudes de información sobre el Servicio y su Carta de Servicios que se realicen a través del teléfono o vía e-mail, serán contestadas a la mayor brevedad posible. Cuando la solicitud de información y de prestación de servicios se realice de manera presencial, un mediador procederá a dar la información pertinente al ciudadano o ciudadana desplazada hasta la sede del Centro. En el caso de que la persona usuaria del Servicio solicite el inicio de un Proceso de Mediación Comunitaria, se le hará rellenar una solicitud y, en el plazo, no superior a 10 días será citado de manera individual para conocer mejor la situación descrita en la solicitud del servicio y conocer los datos de las partes involucradas en el conflicto. Una vez llevada a cabo dicha reunión, el Centro de Mediación Comunitaria procederá a ponerse en contacto con las partes de cara a convocar una “Reunión de Mediación”. Puesto que la mediación es voluntaria, será organizada solamente si todos los participantes consienten a la mediación. La mediación tendrá lugar en el Centro de Mediación Comunitaria a una hora y fecha conveniente para todos.



FORMAS DE ACCESO AL RECURSO



Atención Telefónica

Atención Web

Atención Presencial

CONFLICTO

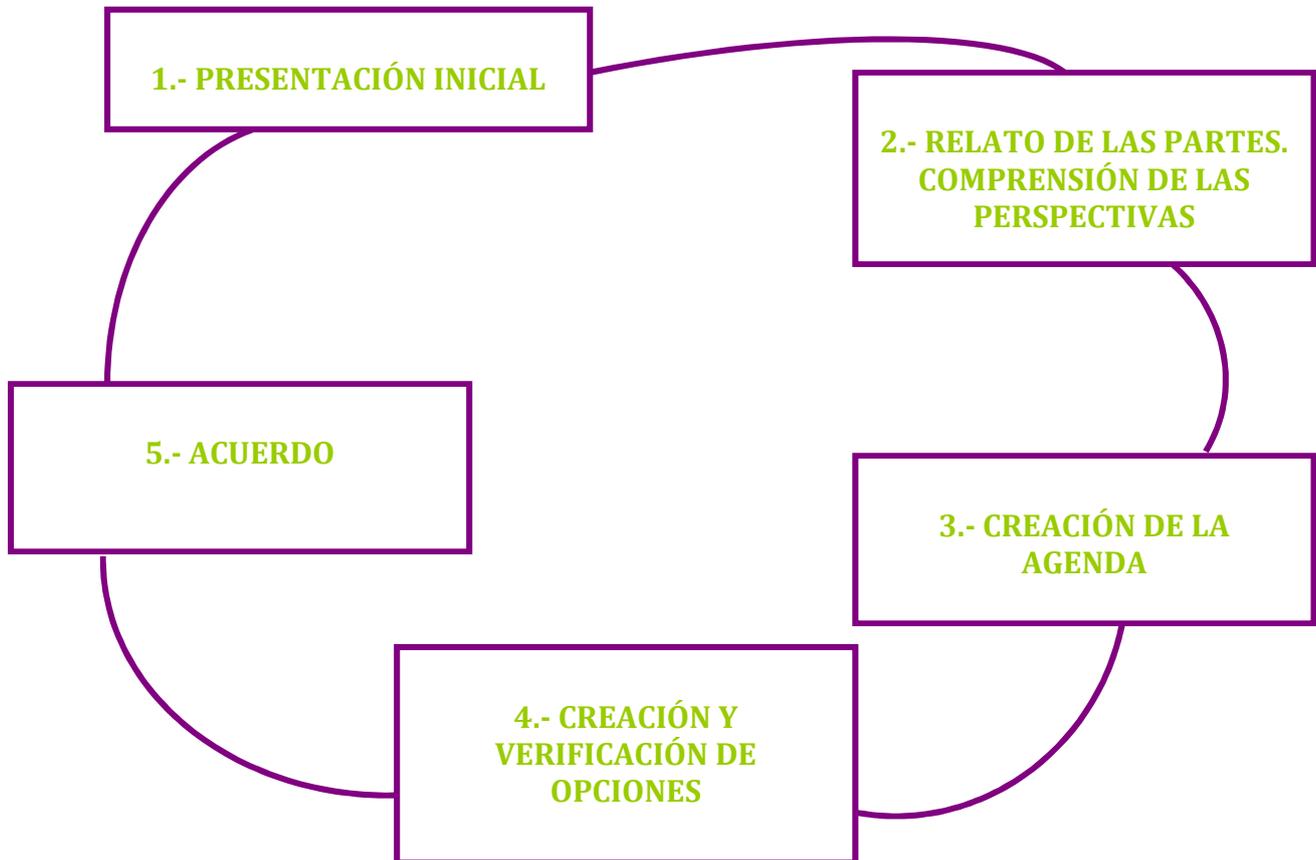


PROCESO DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA

Esquema de funcionamiento de los Centro de Mediación Comunitaria.
Fuente: elaboración propia.

8.1.- EL PROCESO DE MEDIACIÓN

La Mediación supone un proceso circular. A saber:



Organigrama de las fases del proceso/procedimiento de mediación.
Fuente: elaboración propia.

8.2.- FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.

1.- Presentación Inicial.

En esta fase se pretende conseguir saber:

- ↳ ¿QUIÉNES SOMOS? Presentación de cada una de las personas presentes, así como de sus funciones en el proceso de mediación.
- ↳ ¿QUÉ DEBEMOS SABER? La Mediación como un proceso confidencial, voluntario, colaborativo, orientado al futuro a través de sesiones privadas.

- ↳ ¿QUÉ HAREMOS? Exposición del proceso que se seguirá.
- ↳ ¿QUÉ NORMAS SEGUIREMOS? Hablar con respeto, respetando el turno de palabra y no interrumpiendo.
- ↳ GARANTIZAR que todos los presentes han comprendido el proceso a seguir.

2.- Relatos de las Partes. Comprensión de sus Perspectivas.

¿QUÉ HAREMOS?

- ↳ Dar ordenadamente la palabra a cada una de las partes. Dotar a cada una de las partes de sus tiempos y garantizar que se pueden expresar libremente.
- ↳ Resumir la exposición de cada parte, fijando los puntos importantes de su exposición.
- ↳ Formular preguntas abiertas a las partes: conocer los intereses subyacentes a las posiciones es la única forma de poder llegar a un acuerdo en mediación.
- ↳ Hacer ver las similitudes y las diferencias entre las partes implicadas: focalizar el trabajo en la comprensión de las diferencias.
- ↳ Resumir y ordenar los puntos en desacuerdo entre las partes para facilitar la búsqueda de soluciones.

3.- Creación de la Agenda de las Diferencias.

- ↳ Supone por parte del mediador poner en evidencia las diferencias de las partes.
- ↳ Se construye a partir de los relatos de las partes.
- ↳ El mediador será sincero y concreto.
- ↳ Los objetivos son:
 - Evitar la intencionalidad supuesta.
 - Evitar las reacciones basadas en la supuesta intencionalidad.
 - Perfilar la individualidad y buscar el respeto mutuo.

4.- Creación y Verificación de Opciones.

En esta fase el mediador ayuda a las partes a la generación de opciones, trabajando de cara a resolver el problema por intercambio de ideas sobre posibles soluciones al mismo. Estas alternativas ayudan a las partes a ofrecer soluciones realistas al problema:

- ↪ La alternativa más posible.
- ↪ La alternativa menos posible.
- ↪ La peor alternativa posible.
- ↪ La mejor alternativa posible.

En esta fase es posible recurrir a mantener reuniones individuales de cada una de las partes con el mediador. El mediador o cualquiera de las partes pueden convocar una reunión individual si ellos sienten que quieren compartir algo o trabajar algún tema en privado. Las reuniones individuales son útiles cuando existen grandes emociones implicadas en el proceso de resolución de problemas.

5.- Acuerdo.

En esta fase el mediador ayuda a las partes a valorar las posibles soluciones y llegar a un acuerdo sobre las cuestiones en disputa. Una vez que las partes han alcanzado un acuerdo sobre las cuestiones, el mediador ayuda a las mismas a expresar dicho acuerdo por escrito. En la mayoría de los casos se podrá llegar a un acuerdo consensuado entre las partes, sujeto a revisión por las mismas en un plazo prudente de tiempo y con presencia del mediador. Habrá otros casos en los que el acuerdo no sea posible debiendo habilitar otros procesos/procedimientos para su resolución efectiva.

Cuando no se produzcan acuerdos la sesión de mediación terminará:

- Rescatando el contrato inicial sobre la voluntariedad y la dignidad de las partes.
- Resumen de los aspectos históricos positivos de la mediación.
- Caer en la cuenta de que el no continuar tiene su sentido.
- Dejar la puerta abierta para volver a la Mediación.

8.3.- CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.

El Centro de Mediación Comunitaria debe ser un espacio abierto a la comunidad que involucre a su ciudad, a su gente y a su área de influencia. De cara a la puesta en marcha del Servicio se establecen como áreas de intervención las siguientes:

- ↳ Mediación Vecinal.
- ↳ Mediación Intercultural.
- ↳ Mediación Escolar.
- ↳ Mediación Asociativa.
- ↳ Mediación Intergeneracional.
- ↳ Mediación por y entre los y las jóvenes.
- ↳ Mediación en el ámbito de justicia de Menores.
- ↳ Investigación y Desarrollo de Técnicas de Resolución de Conflictos.
- ↳ Capacitación de Mediadores.

8.3.1.- Mediación Vecinal.

Este tipo de conflictos es el que se presenta con mayor incidencia en los ámbitos urbanos, como por ejemplo en la noticia mencionada en el primer apartado de este trabajo. Reflejan, en mayor proporción que otros, la discusión de derechos y obligaciones de los y las habitantes de un barrio o distrito, tanto entre sí como con la autoridad local. En el fondo existen normas, en ocasiones no escritas, como usos y costumbres, que amparan y sancionan una determinada forma de vivir que, en general, coincide con las formas de una mayoría.

Desde una perspectiva más positiva, se entiende que los conflictos ciudadanos se hayan hecho manifiestos y que no se hayan quedado en una fase latente. El hecho de que aparezca el conflicto significa simplemente que se ha hecho visible desde que comenzó su gestación. En el nivel de conflictos no manifiestos no se puede desarrollar ninguna acción, ya que se desconoce su amplitud, extensión, profundidad, así como los intereses que subyacen en él. En este sentido se considera que la actuación ante los conflictos debe realizarse en los momentos iniciales de su aparición para no dejar que se

enquisten. La evidencia de conflictos entre grupos sociales posicionados de forma irreconciliable desde tiempos históricos ilustra esta afirmación.

Se enfoca este conflicto desde tres posibles interpretaciones del mismo:

↳ La más aceptada es que este tipo de conflictos se encuentran asentados en la falta de información, en la desinformación y en la interpretación de las partes. Por un lado, los entes locales desconocen, en parte, la posición, los razonamientos y los sentimientos de los y las ciudadanas. Por su lado, la población cree recibir poca o nula información de la autoridad local cuando se plantea cualquier tipo de cambio que afecta a su vida en comunidad. Estos hechos parecen inclinar la balanza a que el conflicto ciudadano tiende a ser un conflicto de datos, de la posesión o no de determinados datos y su interpretación.

↳ También se puede considerar un conflicto de motivación, por reflejar una falta de implicación y de participación ciudadana. En este sentido, se puede decir, que muchas veces es, esta falta de motivación la causa de la desinformación y del posicionamiento contrario a todo punto de vista que no sea el propio.

↳ Otra interpretación es que los conflictos ciudadanos son más de tipo estructural, en donde el aumento de la presión urbanizadora, y como consecuencia del hacinamiento, determina un grado alto de conflictividad y por ello habrá más conflictos y por consiguiente todo irá a peor. Las carencias de espacios destinados al encuentro de la ciudadanía para la expresión de sus conflictos, así como para su resolución, puede considerarse también un aporte negativo desde el punto de vista estructural. Por último es preciso señalar, que la cultura individualista que valora poco lo colectivo provoca una escasa consideración del otro, que se convierte en el extraño, en el ajeno, en el diferente a mí y en definitiva en alguien que no está conmigo y con quien no tengo obligación de comunicarme o entenderme.

Entendemos, desde la presente propuesta, que el cambio en la manera de abordar los conflictos ciudadanos, debe pasar por la creación de espacios de comunicación e involucrar a las personas en lo colectivo, de potenciar espacios abiertos y de resolución de conflictos en donde los y las ciudadanas puedan dirigirse para

resolver sus diferencias entre sí y con la administración, de forma pacífica y temprana.

Algunos de los conflictos más usuales en este ámbito son:

- ↳ Violencia (dirimir conflictos de amenazas, agresiones físicas o verbales, etc.)
- ↳ Convivencia (basuras, gritos, ruidos y música a deshoras, etc.).
- ↳ Discriminación.
- ↳ Propietarios e inquilinos.
- ↳ Casos de impagos.
- ↳ Negociación de desahucios.
- ↳ Etc.

En estos casos la mediación puede ayudar a mejorar la comunicación, dirimir la situación actual y ayudar a ayudarse a los individuos para que encuentren las mejores formas de convivir conjuntamente de cara a una mejora de su situación actual y con perspectiva de futuro.

A veces los problemas surgen a nivel interpersonal entre vecinos y vecinas por diferencias en la comunicación, disputas entre compañeros y compañeras de piso u otros casos. La mediación ofrece en estos casos un proceso de ayuda que permite a las partes seguir conviviendo de forma pacífica y cooperativa cuando el contacto es inevitable.

Es preciso señalar que, entre los conflictos más comunes están los de los propietarios de vivienda y sus inquilinos o arrendatarios. La mediación proporciona una apuesta por discutir las necesidades de las partes de cara a evitar pleitos y procesos de desahucio.

8.3.2.- Mediación Intercultural.

Es evidente el aumento de los movimientos migratorios en los últimos años. Siendo cierto que existe diversidad cultural y que esta es percibida como positiva, por otro lado, se mantiene el conflicto estructural de valores entre la cultura dominante y las culturas de los colectivos inmigrantes. La posición emergente es que el modelo occidental es el único válido, asentándose en este contexto el conflicto intercultural.

Los y las ciudadanas autóctonas tienen miedo a la diversidad de culturas, a la diferencia, se sienten desplazados de las prestaciones y recursos sociales, consideran que invaden “sus” territorios, “sus” espacios, “sus” parques, “sus” plazas, etc. Por otro lado, los y las ciudadanas inmigrantes observan la diferencia de trato laboral y social con los autóctonos, se sienten privados de voz y de la capacidad para negociar, excluidos en zonas urbanas determinadas, etc.

Las vías para tratar de resolver estos conflictos deben pasar por la diversas estrategias como son la elaboración de políticas sociales eficaces que atiendan con mayores recursos tanto a la población autóctona como a la inmigrante, el diseño de políticas educativas de acompañamiento del proceso de integración, de forma que no se deje este proceso a la aventura de la buena voluntad de las partes. Pero, de entre las estrategias que desde esta propuesta se cree útil implementar, es la creación de un espacio de comunicación intercultural, como el Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal, en el que los conflictos inter-étnicos que se puedan dar, tengan vías de solución temprana.

Algunos de los conflictos más usuales en este ámbito son:

- ↳ Convivencia (basuras, gritos, ruidos y música a deshoras, etc.).
- ↳ Discriminación.
- ↳ Casos de impagos.
- ↳ Negociación de desahucios.
- ↳ Ocupación de espacios públicos.
- ↳ Incumplimiento de los deberes como vecino/inquilino.
- ↳ Etc.

8.3.3.- Mediación Escolar.

La aplicación de las técnicas de transformación de conflictos en el aula representa una visión de la educación por la paz que se centra en promover un marco y unas relaciones pacíficas dentro del entorno escolar, que luego puedan trasladarse a los diferentes ámbitos de la vida de los y las estudiantes, y sirva también para sentar las

bases de un tipo de relaciones que se refleje en su futura vida profesional, familiar, vecinal, etc.

Como resultado de la aplicación de estos programas, los estudiantes desarrollan sus habilidades sociales, pues aprenden a comunicarse mejor, a resolver sus disputas y a reducir las tensiones asociadas al conflicto. Estas habilidades aumentan la capacidad para la toma de decisiones, mejoran su autoestima y promueven la responsabilidad ante los problemas.

Hay suficientes pruebas que nos indican que los objetivos que se pretenden con los programas de transformación de conflictos se consiguen sólo si se desarrolla simultáneamente un programa de mediación en el centro educativo.

8.3.3.1.- Propuesta de programa de Mediación Escolar:

Objetivo General:

↳ Poner en marcha un Programa de Mediación Educativa con el objetivo de organizar Servicios de Mediación Escolar en los IES del Distrito de influencia del CMC, como un recurso para la prevención y resolución democrática de conflictos en este contexto.

Objetivos Específicos:

↳ Prevenir la violencia y los conflictos entre los distintos miembros de la comunidad educativa.

↳ Aprender estrategias para la resolución de problemas mediante el desarrollo de habilidades de comunicación, reflexión y de autocontrol en la toma de decisiones.

↳ Ofrecer al alumnado, profesorado y familias de los IES la posibilidad de resolver conflictos contando con la ayuda de una tercera persona neutral, el/los mediadores, para hablar del problema e intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes.

↳ Prevenir la violencia escolar en los centros educativos a través de potenciar el uso de una herramienta, la mediación escolar, orientada a la resolución constructiva de conflictos.

↳ Fomentar un clima socio-afectivo entre las personas que participen en la mediación de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal enriquecedor.

↳ Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.

↳ Aumentar el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.

↳ Aumentar la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.

↳ Contribuir a desarrollar la capacidad de diálogo y la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.

↳ Favorecer la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.

↳ Disminuir el uso de sistemas punitivos-sancionadores para la resolución de conflictos, potenciando el denominado modelo integrado basado en la complementariedad entre modelos punitivos y relacionales.

Fases de desarrollo del Programa de Mediación Escolar:

↳ Fase de Sensibilización.

↳ Fase de Selección de Mediadores.

↳ Fase de Formación de Mediadores.

↳ Fase de Implantación de la Mediación y Supervisión de la misma.

↳ Fase de Desarrollo y Seguimiento.

8.3.4.- Mediación Asociativa u Organizacional.

En las organizaciones no gubernamentales, asociaciones y fundaciones se crean con una vocación de prestación de servicios a la sociedad. Debido a la profesionalización de estas organizaciones conviven en ellas ahora dos distintas realidades: por un lado, la profesionalidad y los derechos de los trabajadores; y por otro, la misión social inherente a la asociación. Esta tensión interna, movida por los temores de que la organización se vaya alejando de su fin primordial, es la que suele constituir

un foco de problemas en su interior, respecto de las cuales los procedimientos de mediación pueden servir de gran ayuda.

Los conflictos pueden surgir también en las relaciones de las organizaciones de carácter social con las instituciones públicas que financian sus acciones. La insuficiencia de medios, o las exigencias de perfiles alejados de la realidad del mundo asociativo exigen el uso de medios para resolver las tensiones que surgen.

Por lo tanto, en los tejidos asociativos de los barrios y comunidades, pueden surgir malos entendidos. Las disputas o conflictos en el seno de las organizaciones no lucrativas o entre varias de ellas suponen un espacio privilegiado para iniciar procesos de mediación como una estrategia de resolución alternativa de conflictos que se ha mostrado altamente eficaz en otros países y experiencias.

8.3.5.- Mediación Intergeneracional.

Otro de los principales contextos de conflictos que puedan requerir la implicación profesional es precisamente el ámbito doméstico, en el que se presentan mayores situaciones conflictivas. La casa es el espacio en el que se da una mayor interacción entre los sujetos, donde las relaciones son más intensas y personales, y por ende donde más puede surgir el conflicto.

Una de las situaciones que tienden a acentuar los conflictos susceptibles de mediación intergeneracional, es precisamente la situación de dependencia y necesidad de cuidado del mayor o mayores.

Situaciones en las que la mediación es un recurso óptimo para acercar posturas y/o alcanzar acuerdos:

↳ Problemas de intromisión/amenaza: se dan situaciones de intromisión en aspectos vitales de unos o de otros. En este caso son muy comunes las tensiones entre el mayor con la pareja de su hija o hijo, y a la inversa.

↳ Problemas de espacio: la limitación de espacio puede acarrear un incremento de la incomodidad y la tensión en la convivencia.

↳ Problemas de autoridad: Suele afectar especialmente al hecho de que en muchos casos alguna de las partes quiere ejercer su autoridad por encima de la otra

parte; padre mayor sobre el hijo/a, hijo/a sobre alguno de sus padres, u otras. Los nietos.

↳ Distintos criterios en el cuidado: Cuando los distintos cuidadores no se ponen de acuerdo en el cómo y/o en el dónde del cuidado al mayor. Desequilibrio en las responsabilidades de la familia.

↳ No se permite el cuidado: el mayor necesitado de atenciones, rechaza ser cuidado o rechaza las formas en que se hace. También puede rechazar el que lo cuide una persona porque "prefiere" que lo cuide otra.

↳ Problemas en contextos geriátricos: surgen problemas de convivencia entre residentes, conflictos con los profesionales o con la dirección del centro geriátrico, y un largo etc. Se aconseja en estos contextos habilitar figuras de mediación entre el personal del centro geriátrico, así como contar con figuras mediadoras entre los propios clientes y/o usuarios (estas suelen ser muy beneficiosas para rebajar el nivel de conflictos).

Está demostrado que el principal contexto de maltrato a los mayores es su propio domicilio, y en especial en situaciones de dependencia/cuidado. Citando a Luís Rojas Marcos, nos dice: "*De hecho, los Seres humanos tenemos mayor probabilidad de ser asaltados, maltratados o torturados –física y mentalmente- en nuestro propio hogar, a manos de alguien supuestamente querido, que en ningún otro lugar*" (Rojas,1996:30). Normalmente, la causa principal de la violencia hacia el mayor es encontrarse en una situación de elevada ansiedad y estrés, y/o en situaciones de excesiva sobrecarga del cuidador, periodos anteriores y prolongados de conflictos no atendidos.

8.3.6.- Mediación en los problemas planteados por y entre jóvenes.

Un área que cada vez está teniendo mayor incidencia en la convivencia ciudadana es el conflicto llevado a cabo por niñas y niños/jóvenes así como los conflictos que se generan entre ellos. Dotar a la comunidad de un recurso que permita trabajar de forma pacífica los conflictos que se generen tanto entre ellos como de grupos de jóvenes con la comunidad de vecinos en la que se ubican supone un mejoramiento en las relaciones sociales y la cohesión social.

Como resultado de la aplicación de estos programas, los y las menores desarrollan sus habilidades sociales, pues aprenden a comunicarse mejor, a resolver sus disputas y a reducir las tensiones asociadas al conflicto. Estas habilidades aumentan la capacidad para la toma de decisiones, mejoran su autoestima y promueven la responsabilidad ante los problemas.

Hay suficientes muestras que nos indican que los objetivos que se pretenden con los programas de resolución de conflictos se consiguen además, si se desarrolla simultáneamente un programa de formación de mediación como estrategia en el abordaje integral del conflicto.

8.3.6.1.- Propuesta de programa de enseñanza de mediación como forma colaborativa de solución de conflictos.

Dirigido a jóvenes con edades comprendidas entre los 12 y los 21 años, son jóvenes que presentan dificultades y/o conflictos familiares y sociales por lo que se encuentran en riesgo de exclusión o en exclusión social. Por otro lado, dado las características de estas etapas evolutivas (adolescencia y juventud) estas dificultades y/o conflictos familiares y sociales pueden dar lugar a conductas fuera de la norma social, lo que implica en muchas ocasiones su entrada en el ámbito penal de la justicia del menor.

En este marco de actuación se presenta la oportunidad de realizar una intervención socioeducativa, en la que es necesario desarrollar un trabajo con las dificultades en las relaciones familiares y sociales a través fundamentalmente de técnicas de comunicación, de habilidades de solución de conflictos, de comprensión y desarrollo de los roles familiares y sociales de los participantes.

Este tipo de intervención planificada busca alcanzar una serie de beneficios que tiene que ver con:

- ↪ Ayuda a abordar los conflictos de forma pacífica.
- ↪ Ofrece un lugar neutral.
- ↪ Fomenta la cooperación de las partes implicadas, en lugar del enfrentamiento.
- ↪ Posibilita el desarrollo de la inteligencia emocional.
- ↪ Las partes intentan tener en cuenta los intereses de todos los participantes.

↪ No se basa en derechos legales sino en lo que las partes consideren más adecuado.

↪ Promueve la autonomía, la libertad de decisión y la autodeterminación.

↪ La persona mediadora informa sobre la mediación, reduce la intensidad emocional de las partes, ajusta sus expectativas, la manera de comunicarse y percibir el conflicto y les ayuda a reflexionar sobre sus acuerdos.

↪ La comunicación entre las partes será respetuosa, evitando agresividad, hostilidad y juicios de valor.

Objetivos:

Entre otros objetivos, sin tener que considerarlos metas a alcanzar necesariamente, más que los beneficios inherentes al propio proceso, son:

↪ Favorecer la apertura, comprensión y empatía hacia los otros.

↪ Conocer y adquirir hábitos de diálogo y escucha.

↪ Entender el conflicto como responsabilidad compartida.

↪ Entrenar respuestas cooperativas en la resolución de los conflictos de la vida diaria.

Metodología y contenidos.

Partiendo siempre de un enfoque participativo, la motivación hacia la actividad es fundamental para que ésta sea asumida con interés. Por ello, los conflictos que se traten siempre serán a propuesta de los participantes, respecto a situaciones vividas o conocidas por ellos, también se plantearán situaciones de conflicto respecto a cuestiones cercanas a sus vidas o que hayan tenido una especial relevancia o impacto.

Se proponen una serie de dinámicas y actividades del tipo:

↪ De primer contacto y comunicación.

↪ De diálogo, comunicación y creatividad.

↪ De diálogo, empatía y creatividad.

↪ De comunicación, empatía y resolución de conflictos.

↪ De comunicación y “proceso de mediación”.

Fases en las que estructurar el proceso mediador.

- ↳ Crear un clima adecuado.
- ↳ Cuéntame qué pasó.
- ↳ Cómo nos sentimos.
- ↳ Qué podemos hacer.
- ↳ Acercar posturas / llegar a acuerdos.

8.3.9.- Mediación en el ámbito de justicia de Menores.

En el ámbito de la justicia juvenil la mediación se inserta dentro de la llamada justicia reparadora o restauradora que busca instaurar nuevas y más fructíferas relaciones entre los dos protagonistas del sistema penal, con iniciativas de reconciliación entre la víctima y el infractor, mediante programas de mediación y reparación, entendidos como una manifestación del principio de oportunidad en aras a la desjudicialización de la justicia penal, en determinados supuestos.

El marco básico de actuación que recoge y ampara las intervenciones denominadas reparaciones o extrajudiciales con respecto a los menores viene determinado por la Ley Orgánica Reguladora de la Responsabilidad Penal del Menor-LORPM, y su Reglamento de desarrollo. La LORPM define en el punto 13 de la exposición de motivos de la L.O. 5/2000, de 12 de enero, dos tipos de actuación fundamentales, la conciliación y la reparación.

Una y otra inician un procedimiento que conocemos como Mediación, entendiendo ésta como un proceso global de búsqueda de soluciones de tipo extrajudicial, y puede dar lugar al sobreseimiento del expediente (art. 19 LORPM), por Conciliación, Reparación del daño o Actividad educativa. Además, como excepción, indica este artículo en su punto 4, que cuando no pueda producirse la Conciliación o realizarse la Reparación por "causas ajenas a la voluntad del menor", el Ministerio Fiscal dará por concluida la instrucción y solicitará del Juez el sobreseimiento y archivo del expediente.

El art. 27 de la LORPM, en su punto 2, recoge que el equipo técnico podrá proponer, asimismo, una intervención socioeducativa sobre el menor, poniendo de

manifiesto en tal caso aquellos aspectos del mismo que considere relevantes en orden a dicha intervención. Y según el punto 3 del citado artículo: de igual modo, el equipo técnico informará, si lo considera conveniente y en interés del menor, sobre la posibilidad de que éste efectúe una actividad reparadora o de conciliación con la víctima de acuerdo con lo dispuesto en el art. 19 de esta ley con indicación expresa del contenido y la finalidad de la mencionada actividad.

En resumen podríamos hablar de distintas fórmulas de solución extrajudicial:

↳ Conciliación, que implicaría la participación víctima y la celebración de un encuentro.

↳ Reparación: Reparación del Daño (según los acuerdos alcanzados tras el encuentro con la víctima) y la llamada Reparación Social (cuando no ha sido posible la realización de este encuentro o la reparación es de carácter indirecto con respecto al daño producido).

↳ Tareas socioeducativas, que no necesariamente requieren la participación de la víctima, ni en consecuencia la celebración del encuentro, distinguiendo entre Tareas Socioeducativas, cuya finalidad según la L.O. 8/2006 es la realización de actividades de contenido educativo, encaminadas al desarrollo de la competencia social; y las Prestaciones de Servicios en Beneficio de la Comunidad, mediante actividades no retribuidas, de interés social o en beneficio de personas en situaciones de precariedad.

Siguiendo a Crespo (2013) ya la puesta en marcha de la Ley Orgánica 4/1992, sobre reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y Procedimiento de los Juzgados de Menores, que realizó en la Comunidad de Madrid puso en marcha el Programa de reparaciones extrajudiciales dando prioridad a los criterios educativos en el tratamiento de los menores.

Tanto Crespo, como otros autores, definen como condiciones y objetivos de esta intervención mediadora y extrajudicial:

Respecto al infractor:

↳ Confrontar su conducta con las consecuencias de la misma.

↳ Responsabilizarse de sus acciones y consecuencias.

↪ Facilitarle la oportunidad de experimentar y de adoptar otro tipo de actitudes más positivas frente a las situaciones de conflicto.

↪ Participar de forma activa en el proceso de resolución del conflicto.

↪ Prevenir nuevas conductas infractoras.

↪ Reparar el daño causado.

Respecto a la víctima:

↪ Ofrecerle la posibilidad de participar en la resolución del conflicto

↪ Propiciar la desaparición de animadversiones y temores que podrían cronificar el conflicto.

↪ Favorecer que sea reparada y/o compensada por los daños sufridos.

Respecto a la comunidad:

↪ Transmitir la seguridad de que se da respuesta a las conductas infractoras, aunque con métodos más educativos que punitivos.

↪ Conocer otras formas más cercanas y útiles de resolver los conflictos.

Respecto a la justicia de menores:

↪ Facilitar la aplicación del principio de intervención penal mínima.

↪ Incorporar a la justicia juvenil elementos reparatorios o compensatorios hacia la víctima.

Objetivos de la realización de actividades y tareas socioeducativas:

↪ Responsabilización de los menores sobre sus actos y consecuencias.

↪ Dar una respuesta educativa, alternativa al proceso judicial, a las infracciones cometidas.

↪ Favorecer la inserción social de los menores previniendo reiteración de conductas infractoras.

↪ Transmitir la seguridad de que se da respuesta a las conductas infractoras aunque con métodos más educativos que punitivos.

Condiciones específicas en cuanto infractor:

↪ Asunción de responsabilidad respecto a los hechos.

↪ Si el menor considera que los hechos referidos en la denuncia le son totalmente ajenos, el expediente se derivará para proseguir un tratamiento judicial.

↪ Voluntariedad para llevar a cabo la conciliación.

↪ Si no existe una actitud positiva hacia la participación, la conciliación debe descartarse como solución al conflicto.

↪ Comprensión de la conciliación como una posibilidad de resolución constructiva del conflicto.

↪ El menor no debe entenderla como una "salida fácil" a la alternativa de un proceso judicial.

Circunstancias específicas en cuanto al perjudicado:

↪ Voluntariedad hacia la conciliación.

↪ Al igual que en el caso del infractor, la víctima debe presentar una disposición favorable a solucionar el conflicto a través de un encuentro.

↪ Posibilidad de reparación del daño sufrido.

↪ Si los daños son irreparables, o el nivel de exigencia no puede ser alcanzable por la otra parte, la conciliación no tendría sentido, al ser imposible alcanzar uno de sus objetivos fundamentales: la satisfacción de la víctima.

↪ Actitudes no reivindicativas.

↪ La conciliación no es un instrumento en manos de la víctima para que dé curso a un posible resentimiento.”

Posibilidades de Mediación.

Conciliación con Encuentro:

↪ Petición de disculpas (encuentro o por escrito).

↪ Firma por ambas partes del Acta correspondiente.

↪ Informe sobre el proceso, resultados y valoración que se realiza.

↪ Evaluación.

Conciliación con Actividad reparadora:

↪ Petición de disculpas (en encuentro o por escrito).

↪ Acuerdo y diseño de la actividad (víctima e infractor).

↳ Firma del Acta por ambas partes, en el que consta el acuerdo de realización de la actividad fijando número de sesiones y tipo de actividad.

↳ Realización de la actividad en el recurso de medio abierto, centros de día, etc. según zona y cercanía al domicilio, con el seguimiento de la misma por parte del Programa de Reparaciones Extrajudiciales.

Actividad Educativa:

Cuando no se puede llegar a la Conciliación por causas ajenas al menor, después de haber intentado mantener contacto con la víctima.

↳ Cursos de competencia social, de educación vial, de orientación e inserción sociolaboral, de educación sexual y promoción de la salud, de prevención del consumo de drogas, así como los programados en las actividades socioeducativas de los Centros de Día, incluyendo las actividades de ocio y tiempo libre programado.

Se considera oportuno hacer hincapié en las ventajas de que estas soluciones extrajudiciales sean realizadas y promovidas en el Centro de Mediación Comunitaria, ya sean más de carácter puramente mediador o tenga más una perspectiva educativa para los menores, ya que parece confirmarse que en general presentan un menor índice de reincidencias en las conductas infractoras, y registran un importante grado de satisfacción por parte de lo manifestado por las personas que participan en estos procesos.

8.3.10.- Investigación y Desarrollo de Técnicas de Resolución de Conflictos.

El Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal funcionará con un sistema de gestión que permita consultar y elaborar datos estadísticos en cualquier momento, analizar el funcionamiento del programa de mediación y la evolución de los estudios de sus sistemas de Registro Acumulado de Datos. Este sistema es un software en red desde donde que nos permita acceder a la información necesaria para la tarea.

Los Centros de Mediación Comunitaria, a través de su labor, generarán una serie de materiales y documentos que darán sustento a los cursos de capacitación y al objetivo primordial de fortalecer e incrementar la efectividad de la mediación social.

Algunos de los materiales que se elaborarán serán:

↳ Manuales de Capacitación: formación de mediadores, diseño y orientación de los Centros de Mediación Comunitaria, Manual de Buenas Prácticas en el Ámbito de la Mediación Social y Formación de Formadores en Mediación Social.

↳ Boletín Informativo: con carácter trimestral, el boletín será un medio para difundir el proyecto y mantener a todos los miembros del proyecto al tanto de sus avances. De la misma manera, el boletín será un área de expresión a través del cual se socializarán las opiniones, temas de discusión y de debate así como los logros alcanzados. Los boletines podrán ser consultados en formato electrónico a través de la página web del servicio.

↳ Página Web: los Centros de Mediación Comunitaria contarán con una página web entendida como espacio de encuentro para los ciudadanos que trabajan en el ámbito de la mediación, dotándola de los medios precisos para un intercambio constructivo. La página, de forma orientativa, contendría apartados como: herramientas para el Mediador, legislación sobre Mediación, eventos, artículos de interés, estudios, links, estadísticas del servicio, publicaciones, etc.

↳ Observatorio de Mediación: a través de este servicio se pretende establecer un observatorio sobre los procesos de mediación más habituales en el barrio de implementación del servicio, estableciendo pautas y líneas de actuación que permitan optimizar el mismo.

8.3.11.- Capacitación de Mediadores.

El Servicio “Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal en el barrio de Embajadores-Lavapiés” en su talante de promotor comunitario y de mejora de la convivencia y construcción del tejido social en el barrio de influencia, contempla como una estrategia fundamental la capacitación de “mediadores vecinales”. Estos mediadores surgen de forma natural a través de Asociaciones Vecinales o de otra índole. Desde el Centro de Mediación Comunitaria se apuesta por potenciar dicha figura porque el verdadero cambio debe venir a través de la implicación y participación activa de las personas interesadas. Es decir, el desarrollo llega a través de la toma de

conciencia de la situación en que se vive, de la necesidad de modificarla, de los derechos de la sociedad y los deberes para con los demás.

El Centro de Mediación Comunitaria realizará una oferta formativa destinada a dar a conocer la mediación al conjunto de la ciudadanía y a capacitar, de forma específica, a todos aquellos y todas aquellas ciudadanas que deseen adquirir una formación específica que les permita ser facilitadoras de procesos de mejora de la convivencia vecinal en aquellos espacios de participación. A tal fin, se establecerán:

- ↳ Cursos de formación de mediadores y mediadoras.
- ↳ Cursos de formación de formadores y formadoras en mediación.
- ↳ Talleres especializados en materia de mediación.
- ↳ Campañas para información y comunicación públicas.
- ↳ Talleres para la mejora de los procesos de comunicación.
- ↳ Etc.

9.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

9.1.- RECURSOS HUMANOS.

Para una adecuada consecución de los objetivos y fines del Servicio “Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal en el barrio de Embajadores-Lavapiés” deberá contar con los siguientes recursos humanos:

1 Coordinador/a.

↳ Graduado/a en rama social con formación específica en mediación.

3 Mediadores/as.

↳ 1 Graduado/a en Psicología con formación específica en mediación.

↳ 2 Graduados/as en Educación Social o Trabajo Social con formación específica en mediación.

1 Abogado/a.

↳ Graduado/a en Derecho con formación específica en mediación.

1.- COORDINADOR/A.

1.1.- Descripción:

Desempeñará las funciones de coordinación y gestión del equipo de mediadores en su labor.

1.2.- Funciones Específicas:

↳ Velar por el cumplimiento del Programa del Servicio.

↳ Velar porque la actuación de los profesionales del Servicio sea de manera coordinada.

↳ Elaborar y consensuar los planes de trabajo y llevar a cabo los pasos necesarios para su consecución.

↳ Convocar y preparar la reunión del Equipo Técnico.

↳ Asistir a las reuniones establecidas con los Servicios Sociales Municipales.

↳ Asistir a las reuniones establecidas por la entidad contratante.

↳ Tomar decisiones en situaciones críticas y/o de emergencia, teniendo en cuenta que esta decisión debe ser siempre sometida a una posterior valoración con el resto de miembros del Equipo Técnico.

↳ Delegar cualquier función en el caso que sea preciso.

↳ Elaborar, en colaboración con el resto de profesionales del Equipo Técnico, las memorias e informes a presentar al Ayuntamiento.

2.- MEDIADORES/AS.

2.1.- Descripción:

Desempeña la doble función de actuar como negociador neutral entre dos o más partes implicadas en un conflicto de naturaleza política o social, así como de identificar situaciones de deficiente integración de colectivos desfavorecidos y diseñar y poner en marcha iniciativas encaminadas a su interrelación. Interviene en la gestión de crisis y resolución de conflictos.

2.2.- Funciones Específicas:

↳ Conciliación o creación de confianza entre los disputantes para mejorar las actitudes que las partes mantienen unas con otras y para animar a una discusión razonable y a una negociación racional.

↳ Facilitar la comunicación clarificando temas o intereses, recordando puntos de vista o posiciones y resumiendo puntos de acuerdo o desacuerdo.

↳ Clarificar percepciones que pudieran impedir el acuerdo.

↳ Invertir comportamientos negativos o repetitivos que obstaculicen un diálogo auténtico y productivo entre las partes.

↳ Determinar y clarificar los datos que pueden ser necesarios para la resolución de disputas.

↳ Facilitar el desarrollo de un proceso para compartir información, identificar necesidades y preocupaciones, crear alternativas, valorar opciones, tomar y ejecutar decisiones.

↳ Separar posiciones de intereses y desarrollar espacios de negociación.

↳ Aportar medios para que las partes puedan cambiar sus posiciones encontradas.

↳ Ayudar a las partes a que desarrollen calendarios de negociación.

- ↪ Atemperar las posiciones extremas que pueden conducir a las partes a un punto muerto.
- ↪ Ayudar a que las partes desarrollen alternativas creativas para un acuerdo.
- ↪ Ayudar a que las partes formulen ofertas válidas.
- ↪ Propiciar el acuerdo conciliado entre las partes.
- ↪ Promocionar y promover la difusión del servicio en el barrio de influencia del Servicio.
- ↪ Promover programas de Mediación Escolar.
- ↪ Promover programas de Mediación Vecinal.
- ↪ Promover programas de Mediación Intercultural.
- ↪ Promover programas de Mediación en conflicto en y entre jóvenes.
- ↪ Colaborar en el diseño de materiales formativos y en la impartición de cursos de formación.
- ↪ Elaborar, en colaboración con el resto de profesionales del Equipo Técnico, las memorias e informes a presentar al Ayuntamiento.
- ↪ Reunirse periódicamente con los miembros del Equipo Técnico del Servicio.
- ↪ Todas aquellas que sean establecidas por la entidad contratante.

3.- ABOGADO/A.

3.1.- Descripción:

Desempeñará las funciones de Asesoramiento Jurídico al Equipo de Mediadores en su labor.

3.2.- Funciones Específicas:

- ↪ Apoyar en la supervisión de casos y en las propias mediaciones como especialista en el área jurídica.
- ↪ Supervisar la confección de las partidas presupuestarias, así como la gestión económica del Servicio.
- ↪ Tener actualizado el archivo general, así como la correspondencia oficial del Servicio.
- ↪ Delegar funciones en diferentes ámbitos: economía, archivos, redacción de las actas de reuniones, relación con otros organismos e instituciones, etc.
- ↪ Promocionar y promover la difusión del servicio en el barrio de influencia del Servicio.

- ↪ Colaborar en el diseño de materiales formativos y en la impartición de cursos de formación.
- ↪ Reunirse periódicamente con los miembros del Equipo Técnico del Servicio.
- ↪ Todas aquellas que sean establecidas por la entidad contratante.
- ↪ Elaborar, en colaboración con el resto de profesionales del Equipo Técnico, las memorias e informes a presentar al Ayuntamiento.

9.2.- RECURSOS MATERIALES.

Para la adecuada consecución de los fines del presente Servicio se debería contar, como mínimo, con los siguientes recursos:

- ↪ Local a pie de calle con facilidad de acceso a personas con discapacidad y que permita su fácil visibilización y disposición, luminoso, con 2 despachos, 1 sala de lectura/documentación/espacio de encuentro y 2 salas de reuniones/acciones formativas y aseos.
- ↪ 1 Línea telefónica con acceso a Internet y conexión wifi abierta.
- ↪ 4 Equipos Informáticos.
- ↪ 1 Proyector/Cañón.
- ↪ 1 Equipo de video para realizar grabaciones, para posterior visionado y estudio.

9.3.- PRESUPUESTO.

Se refleja a continuación un ejemplo aproximado de presupuesto anual del proyecto:

- ↪ Personal contratado a jornada completa: coordinador/a y dos mediadores/as: 69.000€
 - ↪ Personal contratado a media jornada: un/a mediador/a y abogado/a: 22.000€
 - ↪ Alquiler del local y gastos de mantenimiento: 15.000€
 - ↪ Equipos informáticos, audiovisuales e internet: 3.600€
 - ↪ Publicidad y difusión: 400€
- Presupuesto total: 110.000€

10.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

La Evaluación del Servicio “Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal en el barrio de Embajadores-Lavapiés” y cada uno de sus programas y actividades responde a un deber básico de toda actividad social y educativa, como la forma más adecuada de conocer cuál es la calidad de la atención prestada.

Esta Evaluación encuentra su fundamentación en la necesidad de:

- ↳ Recibir un feed-back sobre las intervenciones de los programas que se llevarán a cabo en el servicio, un modo de mejorar y progresar.
- ↳ Es una responsabilidad social y política, especialmente, si las actividades llevadas a cabo en el Servicio son financiadas con fondos públicos.

Con el fin de concretar el cómo se llevará a cabo la evaluación del Programa señalamos dos tipos de evaluación, a saber:

- ↳ Evaluación Interna: llevada a cabo por los propios responsables del servicio.
- ↳ Evaluación Externa: llevada a cabo por el Área de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.

10.1.- EVALUACIÓN INTERNA.

Esta evaluación será realizada por los miembros del Equipo Técnico del “Centro de Mediación Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal” y los responsables de la asociación con el fin de asegurar que el recurso cumple con los objetivos previstos. A tal fin se habilitan los siguientes tipos de evaluación:

- ↳ Evaluación de esfuerzo.
- ↳ Evaluación de cobertura.
- ↳ Evaluación de proceso.
- ↳ Evaluación de productividad.
- ↳ Evaluación de calidad de la atención.

↳ Evaluación de resultados.

Por lo tanto para ello se plantean los siguientes indicadores directos e indirectos de evaluación como mediadas observables para demostrar que algo ha cambiado. Así, los mismos, nos darán una idea de los resultados que se intentan alcanzar o de los efectos en la comunidad que se esperan obtener:

↳ Número total de mediaciones realizadas por el Centro de Mediación Comunitaria.

↳ Número de mediaciones realizadas por ámbito de actuación.

↳ Número de talleres/ sesiones de formación.

↳ Número de mediaciones realizadas cuando están inmersas en un proceso judicial en curso.

↳ Índice de conflictividad del barrio en la puesta en marcha del servicio, índice de conflictividad del barrio a los seis meses y a los doce meses.

↳ Grado de satisfacción de las personas beneficiarias de las mediaciones a través de encuestas y cuestionarios.

↳ Cumplimiento de los acuerdos llegados en las mediaciones realizadas a los seis y a los doce meses.

↳ Número de consultas de petición de información sobre el servicio.

10.2.- EVALUACIÓN EXTERNA.

Para abordar este punto con claridad, se considera conveniente explicar brevemente la externalización de servicios públicos a través de la gestión indirecta de uno, varios o la totalidad de sus servicios. Es decir, la externalización, en este caso, viene a ser el proceso económico en el que una administración subcontrata algunas tareas propias a otra empresa externa mediante un contrato de gestión.

A partir de los años 90, de manera generalizada en el Estado Español, se optó por ampliar la oferta de servicios de la administración pública, externalizándolos y favoreciendo con ello la entrada progresiva del sector privado, tanto las organizaciones no lucrativas como el sector empresarial a través principalmente de subvenciones.

Al ser el “Centro de Promoción Comunitaria para la Mejora de la Convivencia Vecinal en el barrio de Embajadores-Lavapiés” un Servicio Público de gestión indirecta se hace necesaria una evaluación externa. Dicha evaluación, será la que se realice para el seguimiento del servicio por la comisión creada a tal efecto; realizada y supervisada directamente por el Ente público dependiente.

11.- IN-CONCLUSIONES:

Hoy por hoy, se continúa trabajando con diferentes modelos en los que se sigue potenciando la cultura de la confrontación y el litigio por parte de los medios de comunicación existiendo escasos compromisos por parte de los poderes públicos en la construcción de ciudades de paz.

Como se refleja en las “Conclusiones de las Jornadas Europeas de Mediación Comunitaria” (2003), se debe trabajar por la construcción de unas ciudades más sostenibles, educativas y mediadoras en las que exista por parte de los poderes públicos una apuesta decidida por la Mediación Comunitaria que implique:

- ↳ Incrementar la participación ciudadana en la gestión del sistema democrático.
- ↳ Elevar el grado de responsabilidad ciudadana.
- ↳ Favorecer la cultura del pacto, apoyando la cooperación en lugar de la confrontación.
- ↳ Generar canales que permitan la participación de la ciudadanía en la gobernabilidad de la ciudad.
- ↳ Preocuparse por la transversalidad de las acciones dirigidas a la gestión de los conflictos comunitarios.
- ↳ Potenciar sinergias fruto de la colaboración entre las organizaciones ciudadanas y la administración pública.
- ↳ Desarrollar políticas específicas de promoción y desarrollo de la mediación comunitaria.

El presente trabajo como propuesta de servicio junto con el apoyo de estas conclusiones, abre nuevas vías de investigación para continuar el estudio y desarrollo de la Mediación comunitaria, en aras de que en un futuro próximo pueda ser regulada por una Ley de carácter nacional que implemente este tipo de metodologías de trabajo y servicios como el presentado en este Trabajo Fin de Master de Mediación y resolución extrajudicial de conflictos.

El recorrido por este trabajo en el que se propone un Centro de Mediación Comunitaria, nace de la reflexión socio-educativa sobre la praxis en la intervención, las metodologías de participación y la mediación en resolución de conflictos. Se basa en una cultura de paz como motor transformador de conflictos, de diálogo, de nuevos procedimientos en la resolución de conflictos a desarrollar por la Administración Local con el conjunto de la ciudadanía. La acción participativa y comprometida de los propios ciudadanos genera democracia, participación y corresponsabilidad cívico-vecinal, desarrollando el binomio participación/aprendizaje en/de conductas cívicas; es decir, generando ciudadanía. Al mismo tiempo son fórmulas flexibles y compensadoras de conflictos que, establecen, un diálogo renovado con y en la comunidad. La mediación es positiva para las partes, pues supone una solución más ágil y rápida del conflicto, lo que ocasiona frecuentemente un ahorro de tiempo y dinero, y al ser las partes los protagonistas de la resolución del conflicto, asumen libremente el acuerdo que facilita su futuro cumplimiento.

Uno de los objetos de este trabajo es compartir los aprendizajes que me han supuesto mis experiencias de vida relacionadas con el conflicto, la convivencia y los procesos de “crisis” en el contexto donde tiene lugar mi labor profesional. A través de la cual, me ha permitido la detección de problemáticas de convivencia ciudadana en los espacios públicos en la que se generan conflictos de distinta índole y, la falta de cultura de la paz permite que esta realidad sea patente.

Por otro lado la oportunidad de la “crisis” o los conflictos, nos permiten evolucionar, desaprender para volver a aprender desde otra mirada, a poder permitirnos llegar más lejos y para ello las relaciones humanas son, sin duda, una fuente inagotable de oportunidades; que, además, nos facilitan el conocer, dialogar, participar y crecer como seres humanos y como ciudadanas/os.

En este camino de aprendizaje del compartir y convivir, nos puede suceder que no sepamos cómo o para qué y tengamos dudas, entonces, es posible que nos haga falta una guía; esta guía es la que nos podemos encontrar en la persona mediadora, ya que, nos facilita la llegada a un acuerdo y/o el acercamiento de posturas que, a todas luces, se

trata de una oportunidad para autonomía y empoderamiento ante el encuentro de un conflicto.

Para finalizar, eeste Trabajo Fin de Master de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos de la Universidad de Valladolid en el Campus de Segovia “María Zambrano” que, junto a su profesorado a los que estoy profundamente agradecido por su generosidad y las facilidades que me han proporcionado, han hecho posible la concreción y el desarrollo de este proyecto ilusionante para mí.

12.- LISTA DE REFERENCIAS.

11.1.- APORTACIONES BÁSICAS.

- ↪ Barry, J. “La justicia como imparcialidad”. Ed. Paidós. Barcelona. 1996.
- ↪ Cunningham, F. “Objectivity in social science”. University of Toronto press. Toronto. 1973.
- ↪ “Declaración de Cascais. Ciudadanía para la sostenibilidad” (2-5 julio 2013). De <http://www.oidp.net/es/proyectos/13a-conferencia-oidp-ciudadania-para-la-sostenibilidad-cascais-2-5-de-julio/>
- ↪ García Sanchez, S. & Dolan, S. (1997). “La dirección por valores.” Madrid. McGraw-Hill.
- ↪ Habermas, J. “Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos”. Editorial Cátedra. Madrid. 1994.
- ↪ Hobbes, Th. “De Cive”. Alianza Editorial. Madrid 2000.
- ↪ Hobbes, Th. “Leviatan”. Alianza Editorial. Madrid. 2001.
- ↪ J. Fernández. “Ser humano en los conflictos. Reflexión ética tras una vivencia directa en el conflicto vasco.” Alianza. Madrid. 2008.
- ↪ Miranzo de Mateo, Santiago. 2010. “Quiénes somos, a dónde vamos...origen y evolución del concepto de mediación.” *Revista de Mediación*, 6, 8 – 11.
- ↪ Paris Albert, Sonia. 2013. “Naturaleza humana y conflicto: Un estudio desde la Filosofía para la Paz”. *Eikasia: Revista de filosofía*, 50, 109 – 115.
- ↪ Rawls, J. “Teoría de la Justicia”. Fondo de Cultura Económica. Méjico. 1995.
- ↪ Redorta, J. “No más conflictos”. Paidós Ibérica. Barcelona. 2012.
- ↪ Redorta, J. “Cómo analizar los conflictos”. Paidós Ibérica. Barcelona. 2011.
- ↪ Six, Jean François. “Dinámica de la Mediación”. Paidós Ibérica. Barcelona. 1997.

11.2.- TEORÍAS SOCIOLOGICAS.

- ↪ Coser, Lewis, “Nuevos aportes de la teoría del conflicto social, Buenos Aires, Amorrotu (1970).
- ↪ Stropparo Pablo E. Revista científica de UCES Volumen X N°2. Primavera 2006.
- ↪ Weber Max. “Ensayos sobre metodología sociológica”. (1997b).
- ↪ Weber Max. “El político y el científico”. Alianza. Madrid (2000a) y (2000b).

11.3.- MEDIACIÓN.

- ↪ Baruch Busch, R y Folger, J. “La promesa de la mediación”. Granica Editores. Barcelona. 1996.
- ↪ Bernal Samper, Trinidad. “Mediación en Escena”. Editorial EOS Gabinete de Orientación Psicológica. 2012.
- ↪ Dorado Picón, A. Revista Jurídica de Castilla y León. n.º 29. Enero 2013. ISSN 22543805.
- ↪ Folger, J “Nuevas direcciones en mediación”. Paidós Mediación. 2000.
- ↪ Grover Duffy, K y otros. “La mediación y sus contextos de aplicación”. Paidós Mediación. 2001.
- ↪ Haynes, I. Y Haynes. G “La mediación en el divorcio”. Editorial Granica. Barcelona. 1997.
- ↪ Moore, C “El proceso de Mediación”. Editorial Granica. 1999.

11.4.- MEDIACIÓN COMUNITARIA.

- ↪ Amorós. M y Pastor. F. “Mediación comunitaria y gestión alternativa de conflictos en Cataluña. Una guía para la gobernabilidad”. Fundación Jaume Bofill. Abril 2000.
- ↪ Avruch, K. “Culture & Conflict Resolution”. United States Institut for Peace Press. 1999.
- ↪ Barrera Algarín, E. Malagón Bernal, J.L y Sarasola Sánchez-Serrano, J.L. Portularia Vol. VII, nº 1-2. 2007, [75-83], issn 1578-0236.
- ↪ Cerezo Gómez, S. Documentos de Trabajo Social, N°52 . ISSN 1133-6552.

- ↪ Conclusiones de las Jornadas Europeas de Mediación Comunitaria. Documento “Hacia la ciudad mediadora”. Barcelona. 2003. Fundación Peré Tarrés.
- ↪ Di Rosa, R. (2002). *La Mediazione. Gestione del conflitto e (ri) costruzione sociale*. Palermo: La Zisa
- ↪ Diario de Madrid (2016). @*Madrid Informa*. Madrid. Ayuntamiento de Madrid. Recuperado el 14 de mayo de 2016 de <https://diario.madrid.es/blog/2016/03/31/un-nuevo-plan-para-la-policia-municipal-de-madrid/>
- ↪ Lederach, J. P. “Beyond prescription: perspectives on conflict, culture and training”. Syracuse University Press. 1994.
- ↪ Max-Neeff, Elizalde, y Hopenhayn (1986). *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. Barcelona: Icaria.
- ↪ Montañés, M. (2009). “La comunicación desde la perspectiva sociopráctica”. *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, Número 4, 51-74.
- ↪ Montañés Serrano, M y Ramos Muslera, Esteban A.. 2012. OBETS. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. 7, N.º 2; 241-269.
- ↪ Myers, S y Filner, B. “Conflict Resolution Across Cultures: from talking it out to third party mediation”. Amherst Educational Publishing, 1997.
- ↪ Puntos, S y Munné, M (2005). *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Barcelona: Diputación.
- ↪ Smith, M “La mediación comunitaria en los Estados Unidos”. *Notas de Treball 7*. Fundación Pi i Sunyer. Barcelona març de 2000.
- ↪ “La mediación comunitaria: como implantarla en los ayuntamientos”. Colección “Ques’ha dit”. Diputació de Barcelona, 2003.
- ↪ “Programa de mediación comunitaria”. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Informes 1998, 2001.

