



---

# Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

## **MEDIACIÓN POLICIAL: UNA REALIDAD AL ALCANCE DE TODOS**

Presentado por Sara Martín Temiño

Tutorizado por Antonio María Javato Martín

Segovia, 1 de Julio de 2.015



# ÍNDICE

<b>JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO. MOTIVACIÓN PERSONAL</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9

## **CAPÍTULO I: EL CONFLICTO Y LA VIOLENCIA**

1.1 INTRODUCCIÓN .....	16
1.2. DEFINICIÓN .....	18
1.3. CARACTERÍSTICAS FORMALES DEL CONFLICTO .....	18
1.4. ENFOQUE DEL CONFLICTO .....	20
1.5. TIPOS DE CONFLICTOS: .....	20
1.6. ELEMENTOS DEL CONFLICTO .....	23
1.7. FASES DEL CONFLICTO .....	25
1.8. ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO .....	26
1.9. GESTIÓN DEL CONFLICTO .....	27
1.10. VIOLENCIA Y SOCIEDAD .....	28

## **CAPÍTULO II: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO**

### **DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

2.1. INTRODUCCIÓN .....	32
2.2. CONCEPTO .....	32
2.3. PROTAGONISTAS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN .....	35
2.4. OBJETIVOS .....	36
2.5. CLASES DE MEDIACIÓN .....	38
2.6. ELEMENTOS .....	40
2.7. PRINCIPIOS .....	41
2.8. VENTAJAS Y CRÍTICAS DE LA MEDIACIÓN .....	47
2.9. MODELOS DE MEDIACIÓN .....	47
2.10. FASES DE LA MEDIACIÓN .....	50

2.11. HABILIDADES Y TÉCNICAS NECESARIAS DURANTE LA MEDIACIÓN	54
2.12. NORMATIVA EN MATERIA DE MEDIACIÓN .....	56
2.13. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN LEY 5/2012 .....	62

### **CAPÍTULO III: LA FIGURA DEL MEDIADOR**

3.1. INTRODUCCIÓN.....	68
3.2. CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR .....	69
3.3. PRINCIPIOS BÁSICOS Y RECTORES DEL MEDIADOR:.....	77
3.4. FUNCIONES DEL MEDIADOR .....	77
3.5. LA ÉTICA EN MEDIACIÓN .....	78
3.6. CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LOS MEDIADORES .....	78

### **CAPÍTULO IV: OTROS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

4.1. HETEROCOMPOSITIVOS .....	84
4.2. AUTOCOMPOSITIVOS .....	85

### **CAPÍTULO V: JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL.....87**

### **CAPÍTULO VI: MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO POLICIAL." MEDIACIÓN POLICIAL"**

6.1. INTRODUCCIÓN.....	100
6.2. MEDIACIÓN FORMAL E INFORMAL .....	104
6.3. TIPOS DE CONFLICTOS EN LOS QUE PUEDE MEDIAR LA POLICÍA .....	106
6.4. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA O VECINAL .....	107
6.5. LOS DIEZ PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN .....	109
6.6. CONTENIDO DE LA MEDIACIÓN .....	110
6.7. BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL PARA LA SOCIEDAD .....	112

6.8. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL FRENTE AL SISTEMA JUDICIAL .....	113
---	-----

## **CAPÍTULO VII: EL POLICÍA MEDIADOR**

7.1. INTRODUCCIÓN.....	116
7.2. PERFIL DEL POLICÍA MEDIADOR.....	117
7.3. CÓDIGO ÉTICO DE LA POLICÍA MEDIADORA.....	117
7.4. EL POLICÍA COMO MEDIADOR. FACILITADOR DE LA COMUNICACIÓN. RECURSOS Y HABILIDADES CLAVES PARA EL MEDIADOR.....	119
7.5. TÉCNICAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE .....	122
7.6. ESQUEMA FORMATIVO DEL MEDIADOR POLICIAL.....	124

## **CAPÍTULO VIII: IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL**

8.1. INTRODUCCIÓN.....	128
8.2. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS .....	128
8.3. PLAN O PROYECTO DE MEDIACIÓN POLICIAL .....	130
8.4. ADAPTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN EL PLAN DIRECTOR DE POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA.....	135
8.5. CONCLUSIONES.....	137
<b>RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS .....</b>	<b>139</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>147</b>



# **JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO. MOTIVACIÓN PERSONAL**

En las dependencias de Policía Local de Segovia, se reciben y atienden diariamente multitud de llamadas, siendo un gran número de ellas de atención al ciudadano relacionadas con la convivencia. Y cada vez son más, debido a los constantes cambios en la sociedad y a la diversidad cultural.

Como Policía, he intervenido en múltiples desavenencias entre ciudadanos, vecinos y familias, siendo resueltas de manera informal en el mismo lugar del requerimiento, con la simple utilización del diálogo y el respeto, evitando así el enquistamiento y el crecimiento del conflicto, haciendo posible en muchos casos, que las relaciones entre los enfrentados se restableciesen y no volviese a surgir ninguna controversia entre ellos. Y esto no es nada nuevo, sino que es una de las funciones que la Policía lleva implícita en la Ley 2/1986, de 13 de Marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, incentivando la intervención en Mediación de la Policía Local, debiendo cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello” (art. 53.1.i). Pero lo cierto es que muchas veces, el Policía no es consciente de la labor como mediador que está realizando, aunque internamente desarrolle habilidades y técnicas adecuadas para gestionar los conflictos, sin necesidad de poner nombre a lo que formalmente sería una Mediación, evitando así la vía judicial.

Es por ello, que cuando tuve conocimiento de que ofrecían un Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, me interesé en él como Policía Local, puesto que consideré que sería una buena oportunidad de aprendizaje para formarme como experta Mediadora, pudiendo desarrollar habilidades y utilizar las técnicas adecuadas en la materia para ser mejor y crecer no solo como profesional, sino también como persona.

Aunque poco había escuchado sobre Mediación Policial, el siguiente paso fue documentarme si formalmente existía la Mediación como tal en el ámbito de la Policía, siendo una grata sorpresa el encontrar varios municipios en los cuales ya se ha implantado esta nueva iniciativa, consiguiendo barrios más seguros y con mayor calidad de vida, fomentando la participación ciudadana en la seguridad (colegios, asociaciones, instituciones, etc.) y colaborando junto a la Policía en la prevención del delito. Con ello se pretende incorporar una nueva imagen de la Autoridad, ayudando al ciudadano a

encontrar sus propias soluciones a los problemas, siendo para ello necesario una mayor especialización y formación de la Policía, permitiendo entender mejor la diversidad de la comunidad y generando confianza y cooperación con la ciudadanía.

Si nos centramos en la capital de Segovia, es una ciudad en la que el número de población es poco más de 53 mil habitantes, con un índice de delincuencia relativamente bajo y que en los últimos años ha descendido, según el balance de criminalidad publicado por el Ministerio del Interior. Si además a ello, le añadiésemos la creación de un servicio de mediación policial, me atrevería a decir que dicho índice seguiría disminuyendo, pudiendo llegar a ser una de las ciudades más seguras del panorama nacional, con una Policía que se adapte y evolucione al ritmo que demanda la realidad social, empezando el cambio por uno mismo.

Por ello, el presente TFM es una apuesta por la Mediación Policial, para que el ciudadano pueda beneficiarse de ella y al tiempo toda la sociedad, difundiendo la cultura de la paz y haciendo así de la Mediación Policial, una realidad al alcance de todos.



## **INTRODUCCIÓN**

Vivimos en una sociedad de constantes cambios, políticos, de presiones sociales, ambientales, entre otras. Ningún cambio es fácil, pudiendo provocar estrés, miedo, desesperanza, incertidumbre, rechazo, ansiedad o rabia, por lo que es necesaria la gestión de las emociones de todos los integrantes. Además, no todos los cambios son iguales, debemos identificar las características particulares del proceso de cambio al que nos vamos a enfrentar para así aplicar los procedimientos, métodos y herramientas necesarias para cada caso concreto.

El conflicto tiene un carácter natural, pertenece a las personas y nace con la vida en sociedad. Los conflictos no son ni buenos ni malos, son parte de nuestra vida, son algo natural. Hay que comprenderlos, con conocimiento y capacidad para controlar los sucesos.

Tan antiguos como el conflicto son los mecanismos que han sido ideados a lo largo de la historia y aceptados socialmente para la resolución de las diferencias que surgen en la sociedad. Así, la mediación se ha ido adaptando a lo largo del tiempo a las distintas culturas en función de sus características sociológicas, empleando la autocomposición para dar solución a los conflictos fuera de la sede jurisdiccional o evitando la utilización de mecanismos heterocompositivos.

Para poder intervenir como mediadores en la resolución de conflictos, es conveniente conocer y estudiar la complejidad de los mismos, con el fin de analizarlos para ayudar a las partes a encontrar una solución, aplicando habilidades comunicativas y técnicas de persuasión que evitan en muchas ocasiones la escalada del conflicto. Es necesario hacer uso de diferentes técnicas, aplicando la que sea la más adecuada en el momento de cooperar en la resolución del conflicto.

En una sociedad moderna la participación de la Policía en aspectos más preventivos es cada vez más necesaria. Una sociedad obligada a cambiar su forma de actuación y de gestión por el aumento de conflictos como consecuencia de las tensiones y enfrentamientos por los recortes, el desempleo y el empobrecimiento entre otras causas.

Una cultura represiva y penalista no es suficiente y no produce los resultados esperados. La cultura de la mediación policial va más allá de la sanción de una ley, es una realidad

que implica un proceso intelectual en el que se tendrá que estar a la altura de las circunstancias.

La implantación de la mediación afecta a la cultura organizativa y la forma de ejercer el rol de autoridad del agente. Hace falta potenciar cambios de actitudes para que la mediación tenga éxito.

La mediación policial es una especificidad de la actuación policial, es uno de los recursos de la resolución de conflictos y ha de adaptarse a cada caso y a cada situación concreta, sin dejar de lado los métodos convencionales, ya que en algunas ocasiones puede surgir la necesidad de utilizarlos, cumpliendo uno de los principios básicos policiales que es conseguir una pacífica convivencia en la sociedad desde la libertad.

Se hace necesaria una Policía garante de la convivencia, vigilante de ésta, en concordancia con la percepción de seguridad que la constitución dice que hay que asegurar y que tiene como origen los diferentes cambios socioculturales:

- el crecimiento masivo y rápido de la población de más edad.
- El aumento y diversificación de los grupos migratorios.
- Desestabilización de la economía.
- La globalización.

Hay un cambio notable, que da lugar a una policía solidaria, eficaz, participativa y al servicio de la ciudadanía, con un enfoque proactivo, utilizando la persuasión en vez de la fuerza y que conlleva a una mayor presencia y visibilidad de los policías en la comunidad. Garantizan una convivencia pacífica entre los ciudadanos, como parte de un servicio público, comunitario, participativo, con el ciudadano, protegiendo los derechos humanos.

Una nueva policía desde el punto de vista psicológico y social, que sepa prevenir y resolver los conflictos, integrada en su trabajo con el entramado social, capaz de crear vínculos y establecer relaciones, dirigiendo su actuación hacia la armonía y la convivencia para construir un mundo más seguro, utilizando la palabra como primer recurso en las intervenciones policiales, siendo la herramienta principal de la Mediación, porque somos lo que decimos.

La policía actúa como gestora de conflictos utilizando diferentes técnicas para favorecer la convivencia entre la ciudadanía, ofreciendo una visión diferente del conflicto, impidiendo que éste se haga más profundo y procurando que no se introduzca la violencia para tratar de vencer al otro. Se trata de resolver el conflicto por otro medio que no sea la violencia, al tiempo que empodera a los implicados en su corresponsabilidad en la resolución de sus propios conflictos.

El policía mediador ha de tener formación en mediación y resolución de conflictos para asegurar un conocimiento continuo de la realidad social y el aprendizaje del tratamiento preventivo y curativo del conflicto.

Una formación basada en los derechos humanos y la gestión de la convivencia para reconstruir los vínculos sociales a partir de la participación voluntaria y activa de las personas en la gestión de los conflictos que les afecten, basada en el respeto para las personas y sus opiniones e intereses, teniendo como objetivo trabajar conjuntamente para facilitar una comunidad más próspera y pacífica.

El tipo de formación que debe darse vendrá determinado en función del modelo policial que se quiera adoptar. La formación es esencial en las organizaciones policiales en los procesos de cambio para trabajar en la construcción de cultura de paz, aporta conocimientos nuevos y mejora las prácticas en todas las situaciones.

Una buena formación en la resolución de problemas y mediación para que adquieran habilidades y capacidades necesarias para la utilización de las técnicas y recursos de la Mediación Policial. Aunque la mediación policial no es solo el aprendizaje de ciertas habilidades, sino también una aptitud que requiere de una actitud.

La mediación policial es una buena herramienta para solucionar los conflictos en los casos en que los afectados han agotado las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o bien lo impide una situación de violencia o de incomunicación.

Se establece un contacto directo y diario con los ciudadanos, ofreciendo confianza y colaboración a través de la convivencia, la autoridad moral, el diálogo y poder de palabra, demostrando respeto por el otro, conociendo la realidad social y las necesidades de la ciudadanía para trabajar en la prevención de los posibles conflictos para poder

anticiparse a los cambios, educando a la comunidad para lograr menor violencia y favorecer la convivencia pacífica, siendo los verdaderos protagonistas los ciudadanos.

Una vez realizada la introducción anterior, haremos referencia a la estructura a la que responde el presente trabajo.

Iniciaremos este TFM con el estudio del conflicto y de varias de sus concepciones empleadas por diferentes autores, sus características y causas, siendo necesario para analizarlas saber diferenciar entre posiciones, intereses y necesidades de las partes. Se contemplan además los tres enfoques científicos surgidos desde la década de los años treinta, los tipos de conflictos en sus diferentes ámbitos y los elementos que lleva implícitos junto a las fases que el mismo puede atravesar. Una vez surgido el conflicto, se analizan las actitudes hacia éste y la manera de gestionarlo adecuadamente para al menos, intentar resolverlo. Y para finalizar este primer capítulo, se hace mención a la violencia y a sus diferentes formas de manifestarse.

En el capítulo II, abordaremos un estudio amplio sobre la Mediación como método de resolución de conflictos, siendo un medio que va alcanzando una importancia creciente en el panorama europeo, como demuestra por ejemplo, la publicación por la Unión Europea de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de Mayo de 2008, referente a ciertos aspectos de la mediación en materia civil y mercantil y su transposición al ordenamiento jurídico español por la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación civil y mercantil, siendo esta ley en la que fundamentalmente vamos a basar este TFM.

En este apartado, se pretende analizar la mediación como algo más que un método de resolución de conflictos, ya que implica un crecimiento personal de quienes participan en el proceso, encontrando tres palabras claves: oportunidad, diálogo y acercamiento.

Definida la Mediación, dedicaremos el capítulo III a uno de los elementos principales de la misma, “el Mediador”, siendo un personaje imprescindible y al mismo tiempo invisible en la mediación. Se presentan en este capítulo las características, principios y funciones de la figura del mediador, debiendo éste guiar su actividad por principios éticos que garanticen la buena práctica de la mediación y por un código deontológico que exprese los deberes éticos y morales que deben respetar estos profesionales para alcanzar una mediación justa y adecuada.

Se hace referencia, aunque brevemente, en el capítulo IV, a otros medios de resolución de conflictos existentes, con la intención de caracterizarlos y distinguirlos de la mediación para así poder elegir el más beneficioso.

Imprescindible es también, abordar en este TFM, en el capítulo V, la Justicia Restaurativa, como un modelo que en lugar de juzgar si se deben asignar culpas, solucione los conflictos, y que a través de la Mediación Penal, se pueda llegar a alcanzar la reparación desde el punto de vista de la reestructuración de las relaciones entre las partes como consecuencia de un proceso de pacificación social, logrando así la conciliación del autor-víctima.

Una vez analizado todo lo anterior, presentaremos en el capítulo VI, la “Mediación Policial”, para continuar en el capítulo VII con la figura del Mediador Policial, siendo el tema a profundizar en el presente TFM, haciendo un enfoque teórico sobre esta particular forma de mediación que evoluciona con el tiempo, ofreciendo seguridad ciudadana y buscando un acercamiento hacia la ciudadanía, con un nuevo reto, ser capaz de gestionar y dar respuesta al avance de los cambios sociales para una convivencia más saludable. Para ello se requieren como veremos, determinadas actitudes, destrezas y habilidades sociales que darán lugar a una policía cercana y próxima que promueva el diálogo, la cooperación y la paz como vía opuesta a la violencia.

Y para concluir, en el capítulo VIII se realizará un enfoque práctico sobre la Implantación de un Servicio de Mediación en el ámbito de la Policía, con la elaboración de un posible Plan de Actuación, exponiendo su contenido desde el momento de la solicitud o inicio del procedimiento hasta la consecución de los acuerdos en su caso, y el seguimiento de los mismos para garantizar su cumplimiento. Seguidamente se plantea un “Protocolo de Actuación” esquematizado y breve para dar una visión a la Mediación Policial con una adaptación de un Programa de Mediación para la ciudad de Segovia.

Con todo ello, se pretende demostrar que la Mediación Policial es posible, estando además avalado por los buenos resultados obtenidos en los municipios donde ya se realiza este tipo de resolución de conflictos, teniendo enfoques diferentes dependiendo del modelo adoptado por el mediador.



# **CAPÍTULO I**

## **EL CONFLICTO Y LA VIOLENCIA**

*“Guárdame de la violencia, ya se exprese mediante la lengua, el puño o el corazón”*

*Martin Luther King*

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El conflicto existe desde los inicios de la humanidad siendo inherente al ser humano, teniendo que convivir con él, ya que interacciona con otras personas con las que discrepa y tiene intereses contrapuestos. Los conflictos no suelen tener una causa única, a menudo son complejos, son “algo vivo”, por más que queramos evitarlos siguen creciendo y haciéndose grandes, siendo cada vez más difícil de manejar.

El modo de afrontar los conflictos de una forma constructiva es lo que marca la diferencia entre la paz y la guerra, entre la palabra y la violencia, entre la prevención y la destrucción. Se resuelven mejor conociendo sus causas, estableciendo remedios y aceptando que no son una característica que deba ser eliminada o ignorada, ni por la razón ni por la fuerza, sino que tienen una función importante que cumplir dentro de las relaciones humanas.

El camino no es eliminar el conflicto, sino percibirlo como una oportunidad para mejorar. De hecho, el mundo necesita de los conflictos, ya que ponen de relieve las situaciones injustas de nuestra sociedad. Hay que transformar la manera en que lo gestionamos, rechazando soluciones destructivas y violentas y orientarnos de manera positiva y constructiva utilizando otras herramientas. No se trata de pensar en que no debemos tener conflictos, sino en cómo resolverlos. Las soluciones han de tener en cuenta que no hay dos situaciones ni soluciones iguales como no hay personas iguales, y habrá que aplicar dicha solución a las raíces del conflicto y no solo a la desaparición de los síntomas.

Por ello hay que aprender a gestionar los conflictos de modo constructivo y no violento, comprender qué es, cuáles son sus componentes, desarrollar actitudes y estrategias para gestionarlos. Pero hay que tener en cuenta que la resolución de un conflicto no implica que no vayan a surgir otros, porque en la medida en que seguimos conviviendo e interaccionando aparecerán nuevos conflictos que nos darán oportunidades para avanzar o retroceder, según cómo nos enfrentemos a ellos y los abordemos.

El hecho de que los conflictos sean percibidos como negativos es algo que hay que evitar, ya que afrontados adecuadamente pueden ser muy positivos, por el hecho de aprender de ellos y que nos ayuden a mejorar. No hay que eliminar el conflicto, sino transformar la forma en que le manejamos.



El conflicto surge de una discrepancia entre dos o más individuos en interacción, a raíz de la percepción que tienen sobre la consecución de sus respectivos intereses. La interacción, la interdependencia, la oposición y la percepción que las partes tienen de esas relaciones son caracteres generales de todo conflicto.

La palabra conflicto deriva del latín *conflictus* significando “para atacar juntos”. El diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia, en su edición 1994, define conflicto en su primera acepción como: “combate, lucha, pelea”, en su segunda como “enfrentamiento armado”, en su tercera como “apuro situación desgraciada y de difícil salida”, y, finalmente en cuarto lugar como “problema, cuestión, materia de discusión”.

El conflicto es una situación de desacuerdo entre personas que tienen intereses contrapuestos y sus necesidades, objetivos y valores son percibidos por ambas partes como incompatibles.

Cualquiera que sea el contexto donde el conflicto se produzca tiene similares manifestaciones (Vinyamata, 2001): “Las relaciones se deterioran, la comunicación se interrumpe, los sentimientos se resienten, las actitudes se polarizan, se pierde tiempo y dinero y las partes se sienten heridas y desapoderadas”. Por ello, como afirma Bernal (2002), cuanto antes se barajen soluciones, menor será el sufrimiento de las personas implicadas en el conflicto y menor la repercusión de este conflicto en otras áreas de la vida del sujeto.

Dependiendo cómo se trabaje el conflicto, va a ser un proceso negativo o que sirva para producir un cambio personal y social. Alzate (1981), señala que el conflicto tiene muchas funciones y valores positivos, evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales. Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

Aunque se suele decir que se debe “separar a las personas del problema”, a veces las personas son el problema. Por ello, los participantes en mediación deben abordar los aspectos relacionales y emocionales de sus interacciones con el fin de preparar el camino.

Uno de los mayores atractivos de la mediación es la oportunidad para la reconciliación, la comprensión empática de las partes y la reconstrucción de la relación, lo que puede ayudar a las partes a trabajar juntas y con una mayor eficacia en el cumplimiento del acuerdo resultante.

## **1.2. DEFINICIÓN**

Existen multitud de definiciones de conflicto, unas limitándose a identificar los rasgos más generales mientras que otras se centran en explicar la esencia de los conflictos que se producen entre individuos, grupos y organizaciones diversas. Entre ellas, algunas de las definiciones de conflicto pueden ser:

- Conflicto entendido como mera existencia de actividades incompatibles (Deutsch, 1977).
- El conflicto supone una situación en la que los diferentes actores persiguen diferentes metas, valores o intereses de forma simultánea y competitiva, buscando el control del oponente (Touzard, 1981).
- El conflicto se identifica con las acciones de dos o más partes que contienden por el control de materiales escasos o recursos simbólicos (Ross, 1995).
- El conflicto no es sino una percepción de las partes, según la cual las metas que persiguen unos resultan perjudiciales para los otros. El conflicto supone entonces que, a la hora de interactuar, las partes aprecian una incompatibilidad en los objetivos respectivos (Smith y Mackie, 1997).
- Conflicto como aquella situación en la que se encuentran, por lo menos, dos partes, que tienen soluciones diferentes a un problema emergente que les afecta directa o indirectamente, diferencia de visión que es percibida negativamente por las mismas. (Palou I Loverdos).

## **1.3. CARACTERÍSTICAS FORMALES DEL CONFLICTO**

Para que surja un conflicto, ha de contener la suma de las siguientes características:

- Incompatibilidad o antagonismo de intensidad variable entre las partes del conflicto.
- Diferente percepción de la realidad por parte de los actores.

- Falta de comunicación de intensidad suficiente como para polarizar la controversia entre las partes.

El conflicto ocurre cuando se dan diferencias entre individuos, dentro del propio individuo o entre grupos, sobre recursos, necesidades psicológicas o valores. No es ni positivo ni negativo. Puede ser destructivo si no es resuelto o si escala hasta el uso de la violencia; pero también puede ser positivo y constructivo, permitiéndonos examinar nuestras diferencias y haciéndonos avanzar resolviéndolas.

Las causas de los conflictos suelen ser complejas, pudiendo encontrarnos con necesidades básicas sin satisfacer, competencia por recursos limitados y conflictos de valores (Vinyamata 2005).

Para analizar el conflicto y comprender las causas del mismo, es necesario saber diferenciar entre posiciones, intereses y necesidades de las partes.

- **POSICIONES:**

Es la postura que adoptan las partes ante el conflicto, con intención de no moverse del lugar en el que están posicionadas. Responde a la pregunta: ¿Qué quiero?

- **INTERESES:**

Es el sentimiento por el que mantenemos una determinada posición. Responden a la pregunta: ¿Por qué quiero esto?

- **NECESIDADES:**

Son el contexto donde se sitúan nuestros intereses. ¿Para qué quiero esto? Para lograr una resolución adecuada al conflicto es necesario que las partes comprendan las necesidades a las que se debe dar respuesta.

Cuando nos enfrentamos a un conflicto, cada uno de nosotros tenemos un comportamiento determinado en la forma en la que respondemos a ese conflicto.

Podemos reaccionar de cuatro maneras para afrontar el conflicto (Cascón Soriano):

- **COMPETITIVA** (Yo gano – tu pierdes).
- **ACOMODACIÓN** (Yo pierdo – tu ganas).
- **EVASIVA** (Yo pierdo – tu pierdes).
- **COOPERACIÓN** (Yo gano – tu ganas).

## **1.4. ENFOQUE DEL CONFLICTO**

Pueden darse diferentes enfoques del conflicto dependiendo de la disciplina científica por la que haya sido estudiada, por lo que nos vamos a centrar en los tres enfoques que da al fenómeno del conflicto Robbins (1994):

1. **ENFOQUE TRADICIONAL:** Vigente en las décadas de los años treinta y cuarenta del siglo pasado, defendía la idea de que todo conflicto es malo, equivale a violencia, destrucción e irracionalidad por lo que hay que evitarlo, en la medida que afecta negativamente a las personas, grupos y organizaciones. Sostiene que para prevenir o resolver el conflicto hay que atacar sus causas, la mala comunicación y la falta de confianza.
2. **ENFOQUE DE RELACIONES HUMANAS:** Este enfoque se da desde finales de la década de los cuarenta y hasta la de los setenta, sosteniendo que los conflictos en las relaciones humanas son un procedimiento natural, inevitable y no siempre negativo. Hay que aceptar el conflicto como tal, ya que puede ser beneficioso para determinadas personas o grupos.
3. **ENFOQUE INTERACTIVO:** El conflicto no sólo es un fenómeno natural, sino que sostiene que es conveniente fomentarlo y estimularlo en un grado manejable, ya que incentiva la creatividad, la reflexión y la eficiencia en la toma de decisiones contribuyendo a la idea de logro.

## **1.5. TIPOS DE CONFLICTOS:**

### **1. CONFLICTOS INTRAPERSONALES.**

Ocurren dentro de la propia persona, cuando nuestros deseos, aspiraciones o acciones chocan con patrones establecidos socialmente o con las expectativas que los demás depositan en nosotros. Pueden deberse a ideas, pensamientos, emociones, valores o predisposiciones contradictorias entre sí.

### **2. CONFLICTOS INTERPERSONALES.**

Son los más comunes, estando involucradas dos o más personas en las que sus conductas y actitudes son antagónicas.

### 3. CONFLICTOS GRUPALES O COLECTIVOS.

Se presentan en el interior de grupos o entre grupos, Se clasifican en:

- Intragrupal.  
Cuando el conflicto se produce entre algunos o todos los integrantes de un grupo o institución.
- Intergrupal.  
Cuando hay oposición y desacuerdos entre dos o más grupos o instituciones o entre combinaciones de éstos.
- Interorganizacional.  
Se dan entre dos Organizaciones.

### 4. CONFLICTOS FUNCIONALES.

Son de moderada intensidad. Mejoran alguna de las características de las partes gracias a la competencia.

### 5. CONFLICTOS DISFUNCIONALES.

Aquellos en que se alcanza tal extremo de tensión que se impide la resolución pacífica del conflicto.

### 6. CONFLICTOS DE INTERESES.

Son aquellos en los que la controversia radica en cómo se ha de gestionar o controlar un recurso. Son provocados por el carácter competitivo, percibido o real, por los intereses sustantivos (contenido), por los intereses de procedimiento o por intereses psicológicos.

### 7. CONFLICTOS DE VALORES.

Las partes sostienen posturas divergentes sobre lo deseable. Son provocados por diferentes criterios de evaluación de las ideas o del comportamiento, o bien por diferentes modos de vida, de ideología y de religión.

### 8. CONFLICTOS LATENTES.

Se dan las condiciones objetivas para que la confrontación exista, pero las partes, o bien lo ignoran o bien no utilizan estrategias abiertas para conseguir sus objetivos.

Se caracteriza por la existencia de diversas tensiones y/o discrepancias que no se han desarrollado por completo y no se han convertido en un conflicto muy polarizado. En estos casos, a menudo, una de las partes ni siquiera tiene conciencia de que exista un conflicto ni la posibilidad del mismo.

#### 9. CONFLICTOS MANIFIESTOS.

Son manifiestos cuando las partes se involucran, se comprometen a una discusión constructiva orientada a la búsqueda de alternativas para la resolución de los mismos. Especialmente en este tipo de conflicto será importante la existencia de una figura mediadora entre las partes, que pueda acompañar en el proceso de negociación y búsqueda de consenso para poder lograr unos resultados satisfactorios.

#### 10. EMERGENTES.

Se identifican claramente las diferentes partes, existiendo un reconocimiento por parte de las mismas de la existencia de un desacuerdo o una discrepancia, pero no se ha procedido todavía a desarrollar un proceso de mediación, negociación o resolución de problemas. Pueden presentar cierto potencial de escalada del conflicto si no se aplica un procedimiento orientado a la resolución.

#### 11. ENTRELAZADOS: SUPERPUESTOS, TRANSVERSALES Y CONCURRENTES.

A menudo, en el conflicto se encuentran involucrados más partes o más intereses o existen otros conflictos vinculados a él.

- En los conflictos superpuestos existen asuntos anejos que suelen estar vinculados con el principal.
- En los transversales las partes divergentes en un conflicto sostienen intereses y objetivos comunes frente a otro individuo o grupo.
- En los concurrentes, las situaciones de conflicto ocurren en el mismo tiempo pero no involucran a los mismos adversarios.

## 12. DE RELACIONES.

Son provocados por las emociones intensas, por las percepciones erróneas o estereotipos y/o por la utilización de unos canales de comunicación inadecuados en las relaciones.

## 13. ESTRUCTURALES.

Son provocados por las pautas inadecuadas de comportamiento o interacción, la desigualdad del control, la propiedad o distribución de recursos, por los factores geográficos, físicos o ambientales que dificultan la cooperación, así como por las restricciones de tiempo.

## 14. PUNTUAL.

El malestar generado viene determinado por una situación o hecho concreto. Se caracteriza porque el proceso de mediación y resolución del conflicto tiene carácter temporal, no requiriendo de una intervención prolongada por parte del equipo de mediadores, ya que el malestar generado es delimitado en el tiempo.

## 15. CRÓNICO.

Vienen determinados por situaciones que presentan una permanencia prolongada en el tiempo, localizándose un claro deterioro de las relaciones entre las partes implicadas en el mismo. Debido a las características que pueden detectarse en éstos, el proceso de acercamiento de las partes e inicio de resolución de conflictos requiere de un seguimiento y acompañamiento intenso y prolongado en el tiempo por parte del equipo de mediadores comunitarios.

# **1.6. ELEMENTOS DEL CONFLICTO**

## **A. ACTORES**

### ○ Actores Principales.

Son aquellos que tienen un interés directo en el objeto del conflicto, promoviendo actos encaminados a la consecución de las metas consideradas como propias.

- Actores Secundarios.

Participan de los mismos intereses que los principales, desarrollan una función importante facilitando o implementando el acuerdo pero se caracterizan por no jugar un papel activo en el escenario del conflicto.

- Intermediarios.

Intervienen para facilitar la resolución del conflicto y, según el interés que tengan por el resultado, pueden ser imparciales o tomar partido por alguno de los actores principales o secundarios.

## B. ASUNTOS Y PROBLEMAS

Los asuntos que suponen el objeto de la controversia tienden a ser evidentes y suelen ser escenificados por las partes en sus correspondientes versiones.

## C. OBJETIVOS Y PRETENSIONES

Los objetivos son el escenario de resolución que las partes se proponen, la exteriorización de cómo éstas plantean soluciones al conflicto e implican decisiones conscientes acerca de los futuros resultados.

Desde la perspectiva de las partes en conflicto, los objetivos pueden ser *positivos*, siendo el reflejo de unos resultados pretendidos, o *negativos*, manifestando un interés por evitar un resultado posible pero no apetecido.

## D. INTERESES O NECESIDADES

Son variables que impulsan el comportamiento de las partes. Los intereses, las necesidades, los temores, los valores de las partes en conflicto son una fuente de inspiración de las actitudes y los objetivos que se pretenden.

## E. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS

Se trata de un estado mental que influye en el individuo en la respuesta que da a las situaciones y objetos de la controversia. A diferencia de los pensamientos, emociones e intenciones que se producen en la mente de una persona, el comportamiento, es visible y puede provocar la reacción de otros individuos.

## F. ESTRATEGIAS

Cada actor involucrado en el conflicto buscará la solución que más se adecue a sus intereses. Según la forma en que tales objetivos deban ser conseguidos, determinará en cada caso la estrategia a seguir. Se pueden resumir las estrategias de las partes a través de una serie de actitudes básicas. Por lo tanto, se podrían abordar los conflictos de las siguientes maneras:



- Evitándolos: No tomando partido y esperar a que las diferencias se revuelvan solas, separándose del problema y dejando que el tiempo o las circunstancias definan la situación.
- Por la fuerza: Siempre que un conflicto o controversia se resuelve por la fuerza hay alguien que gana y otro que pierde, dependiendo de quién puede ejercer más presión o valerse de su poder.
- Recurriendo a la autoridad: Se trata de apelar a un tercero legitimado y reconocido por todos, que es quien toma la decisión y determina la solución o el acuerdo. El campo se dividirá entre ganadores y perdedores.
- A través del intercambio: Las partes involucradas en la controversia son las que, de forma directa, buscan el diálogo y las posibles soluciones o acuerdos.

Todos estos elementos constituyen la base del conflicto, existiendo otros elementos dinámicos que en combinación, interpretan y dan una explicación a determinados comportamientos.

Así pues, los elementos dinámicos pueden agruparse en:

- Los recursos, como el dinero, las fuentes de energía, los alimentos o cualquier otro recurso útil o su distribución en un concreto territorio o población.
- El poder, su distribución en términos políticos y la accesibilidad a los procesos de toma de decisiones.
- La identidad, elementos identitarios, culturales, lingüísticos, étnicos, etc., de las personas y grupos involucrados.

## **1.7. FASES DEL CONFLICTO**

El conflicto tiene una estructura dinámica, puede pasar por períodos de cierta calma o incrementar su intensidad en respuesta a acciones o reacciones de las partes. Pueden diferenciarse varias fases del conflicto sin que éste se pase de una a otra siguiendo un orden predeterminado.

- **SURGIMIENTO:** Es el momento en que el conflicto deja de estar latente, el momento en que las partes deciden tomar acciones dirigidas a la satisfacción de sus objetivos.

- **ESCALADA:** Implica un aumento en el nivel e intensidad de las acciones que toman las partes y suele coincidir con el comienzo de algún tipo de hostilidades contra el adversario.
- **DESESCALADA:** Momento de disminución de la actividad en cantidad e intensidad, ya se produzca de forma espontánea, acordada o facilitada por un tercero.
- **POLARIZACIÓN:** Siendo la comunicación un cauce principal por el que discurre el conflicto, disminuye el contacto entre las partes, encerrándose en sus posiciones.
- **AMPLIACIÓN:** Los aliados son una parte importante de cualquier conflicto de envergadura y su inclusión suele traer aparejados nuevos asuntos o conflictos entrelazados.

## **1.8. ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO**

Las diferentes actitudes hacia los conflictos pueden ser entendidas como la serie de procesos y condiciones psicológicas que acompañan a su desarrollo, pudiendo clasificarse en las emociones (desconfianza, miedo, ira o recelo respecto de la contraparte) y los procesos cognoscitivos:

- **ESTEREOTIPOS.**  
Los grupos suelen desarrollarlos sobre sus contrapartes, asignándoles características negativas, con la idea de que éstas son aplicables a todos los miembros del grupo, obviando toda información sobre los oponentes que no encajen con la imagen preconcebida.
- **FORTALECIMIENTO DE LA POSICIÓN PROPIA.**  
Se hace mediante la negación de los hechos susceptibles de evidenciar cualquier vestigio de legitimidad de la contraparte. Se produce de forma correlativa otro proceso de similar intensidad, tendente a racionalizar las explicaciones que apoyan la toma de decisiones propias.
- **PERCEPCIÓN PERMANENTE DE ENEMIGO.**  
Es frecuente que los grupos o individuos perciban que la contraparte constituirá siempre un enemigo, mediante la construcción de una imagen que personalice el conflicto en la persona oponente.

- DESHUMANIZACIÓN.

Esta actitud permite eliminar los obstáculos morales que pudieran existir frente a la violencia o la destrucción y constituye una condición psicológica previa a una acción violenta.

- DINÁMICA DE “VICTIMIZACIÓN”.

Cuando la identidad básica de una de las partes ha sido moldeada de acuerdo a su experiencia histórica, y se fundamenta en las violaciones traumáticas que ha sufrido, creándole un sentimiento profundo de condición de víctima.

## **1.9. GESTIÓN DEL CONFLICTO**

Una vez estudiado el conflicto, habría que plantearse la gestión del mismo, con el fin de administrarlo, dirigirlo o encauzarlo con arreglo a ciertos fines, aunque no siempre puede llegarse a la resolución. Para ello, es conveniente la utilización de estrategias, procedimientos y técnicas para tratar el conflicto.

El objetivo de la gestión alternativa de conflictos aplicado a la convivencia ciudadana es el restablecimiento de la comunicación y de la cooperación en las relaciones humanas, así como la resolución de problemas o conflictos que se hayan podido generar por errores, malos entendidos, tensiones o accidentes entre personas o grupos, manifestaciones tempranas de violencia que podrían derivar en conflictos de mayor complejidad e incluso en actos de violencia propiamente dichos.

El conflicto nos puede ayudar a aprender mejores caminos de resolver problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas y a conocernos más a nosotros mismos y a los demás.

Hay que distinguir lo que significa resolver un conflicto y gestionarlo. Resolverlo implica la reducción, eliminación o finalización del mismo si es posible. Gestionarlo supone diseñar y utilizar estrategias que ayuden a minimizar los efectos negativos del conflicto y maximizar sus aspectos positivos, su funcionalidad.

Una vez que hemos tenido experiencia sobre lo constructivo de la resolución de conflictos, será más probable que alcancemos soluciones positivas en futuros conflictos. Una resolución constructiva del conflicto beneficiará al grupo entero y a las personas

individualmente. Se fortalecerán las relaciones entre los miembros del grupo, se reforzará la identidad y el sentido de crecimiento del grupo.

El conflicto puede darse como una controversia entre dos o más personas relativa a determinada cuestión, que podrá ser resuelta por los contendientes y por otras vías diferentes al proceso judicial, como por ejemplo, a través de la Mediación.

## **1.10. VIOLENCIA Y SOCIEDAD**

William Ury cita que “es posible que el conflicto sea inevitable, pero no lo son la pelea, la violencia y la guerra. Podemos escoger entre manejar nuestros conflictos de manera destructiva o constructiva”.

La paz no es la ausencia de conflictos. Construir paz requiere aprendizaje, práctica, y más teniendo en cuenta que nos encontramos en una época de cambio social, que nuestro mundo se transforma a gran velocidad. El cambio social empieza por uno mismo desde el espíritu de cooperación, para construir una sociedad moderna intercultural e integradora, teniendo en cuenta que muchas veces lo social no es tangible a corto plazo, que el resultado es subjetivo y los avances escasos.

Contener el conflicto es inevitable para evitar su escalada, por lo que hay que tratar de resolverlo, siendo más trascendental aún prevenir el propio conflicto.

Para la construcción de un mundo más justo, menos violento y más solidario hemos de buscar nuevos espacios de consenso y abordar las diferencias, aunque no aparece ninguna indicación, como plantea Josep Redorta (2003), de que nuestro mundo deje de ser violento, abarcando cada vez a colectivos más jóvenes.

La violencia es una condición universal de toda la humanidad. No es algo nuevo, no la podemos erradicar pero sí bajar su uso y controlar los efectos de la misma.

La Organización Mundial de la Salud, define la violencia como:

“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados.

Cubre también una amplia gama de actos que van más allá del acto físico para incluir las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones, la definición abarca también las numerosísimas consecuencias del comportamiento violento, a menudo menos notorias, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometan el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades”.

Johan Galtung (2003), distingue tres formas de violencia:

- *Violencia directa*, que es visible, con comportamiento y actos puros de violencia sobre personas, contra el medio ambiente o contra los bienes de la sociedad en general, manifestándose en robos, asesinatos o daños contra los recursos naturales.
- *Violencia cultural*, se ampara en un marco de legitimidad, está en el campo de las actitudes y se manifiesta en el arte, la ciencia o la religión.
- *Violencia estructural*, siendo para Galtung la peor, centrándose en el conjunto de estructuras que niegan las necesidades.

Según J. Galtung, tras la violencia caben las 3 R, afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia, siendo la *reconstrucción*, que irá destinada a afrontar los efectos de la violencia directa, la *reconciliación*, dirigida a la violencia cultural y la *resolución* a la estructural. Así podemos encontrarnos con obstáculos como el miedo o que no se pueden afrontar problemas sin aportar soluciones.

Es importante saber escuchar y atender a los problemas globales, la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, los problemas de salud, etc. y si nuestros objetivos son grandes, nuestros éxitos también serán grandes.

La violencia se da en todas las clases sociales y en todos los ámbitos. Mahatma Gandhi, reconocía que no existe ninguna persona completamente libre de violencia, siendo ésta una característica innata de los seres humanos, aceptando la violencia en ciertas circunstancias.

Lo cierto es que aunque hay quien mantiene que la agresión es algo inherente a nuestra naturaleza, que es un instinto, está demostrado que la solución para que la violencia no tenga efectos destructivos, está en aprender a controlarla a través de la educación, canalizar la agresividad humana para que no degenera en un comportamiento violento.

Una de las características de la violencia es que destruye la subjetividad de la persona afectada, dejando huellas emocionales y cognoscitivas en las víctimas que inciden en su relación con otras personas y en la calidad de vida de su grupo social. Provoca emociones contradictorias como rabia, impotencia, frustración, negación de los hechos y sobre todo culpabilidad. Por eso, las personas que padecen cualquier tipo de violencia, desarrollan de manera imperativa diversos mecanismos para afrontarla y retomar el hilo de sus vidas.

Y así podemos hablar de “Resiliencia”, como “dureza y flexibilidad”: dureza para resistir el contratiempo o dificultad y flexibilidad para rehacerse de la experiencia. Es la capacidad de una persona o grupo para prosperar en la adversidad, estando más abiertas y flexibles a los cambios. Es un proceso dinámico que se va construyendo, es una habilidad de adaptación y reacción favorable cuando las cosas no salen como estaban planeadas en un principio. La resiliencia da el poder, la capacidad de sobreponerse a las dificultades, a las crisis, a los cambios, para seguir adelante y continuar con optimismo, viviendo nuestros sueños hasta lograr las metas y objetivos fijados.

Por ello es importante desarrollar la resiliencia, para poder reaccionar favorablemente ante cualquier fracaso, interpretando las experiencias estresantes y dolorosas como parte de la existencia, tener la fuerza necesaria para reconocer la situación y continuar con determinación, con tesón y sin miedo al fracaso, sin darnos por vencidos con el fin de conseguir lo que nos propongamos, para lograr nuestras metas. Podemos desarrollar nuestra resiliencia siendo conscientes de nuestros sentimientos y de los demás, de las actitudes ante la vida y de su control y el de las emociones, con sentido del humor, perseverancia y flexibilidad.

*“El empleo de la violencia para solucionar conflictos*

*hace difícil, si no imposible,*

*la permanencia de los hombres en sociedad”.*

*(Francesco Carnelutti)*

## **CAPÍTULO II**

# **LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

*“Si quieres hacer la paz con tu enemigo tienes que trabajar con él.*

*Entonces se convierte en tu compañero”.*

*(Nelson Mandela. El Largo camino hacia la libertad, 1995)*

## **2.1. INTRODUCCIÓN**

La mediación va alcanzando una importancia creciente en el panorama europeo, como lo demuestra por ejemplo, la publicación por la U.E. de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de Mayo de 2008, referente a ciertos aspectos de la mediación en materia civil y mercantil y a su transposición al ordenamiento jurídico español por la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación civil y mercantil.

Lo que se pretende es analizar la mediación como método integrado en el sistema de resolución de conflictos jurídicos de un ordenamiento, con la intervención de un tercero independiente, neutral e imparcial en relación a la disputa y a las partes para, bajo principios éticos y deontológicos, ayudarlas en la construcción de la solución a través del diálogo y el mutuo acuerdo. Aporta capacidad de adaptación de su estructura a las necesidades y voluntad de los participantes en cada caso.

El objetivo de la mediación es evitar la incoación de procesos judiciales contenciosos o resolver los litigios en trámite, mediante el acuerdo de los interesados, fomentando la comunicación entre las partes y facilitando que puedan seguir relacionándose en un futuro.

La mediación ha de consagrarse como medio extrajudicial de resolución de conflictos, como forma de promover un nuevo paradigma de Administración de la Justicia que busca la solución adecuada al caso concreto, y concede voz y protagonismo a los ciudadanos en la resolución de sus propios problemas.

## **2.2. CONCEPTO**

Son muchos los autores que han propuesto diversas definiciones de la mediación.

Una de ellas es la aportada por Mejías Gómez (1997), definiéndola como “una forma pacífica de resolución de los conflictos, en las que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador, puedan resolver sus disputas, en un foro justo y neutral, hasta llegar a una solución consensuada, que se traduce en un acuerdo satisfactorio y mutuamente aceptado por las partes”.

Para Touzard (1977), la mediación constituye un proceso de negociación con participación de una tercera parte neutral, que interviene activamente, a través de la realización de sugerencias y recomendaciones para el acuerdo, y que carece de



autoridad y responsabilidad para tomar decisiones orientadas a la resolución del conflicto.

Folberg y Taylor, en 1984, abordan la mediación como un “proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades...”.

Grover Duffy, Groschy Olczaklak (1996) precisan la mediación como la “intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver su disputa”.

Otra definición es la aportada por Schiffrin (1996), como una “técnica mediante la cual son las partes mismas inmersas en un conflicto quienes tratan de llegar a un acuerdo”

El Libro Blanco sobre Mecanismos Extrajudiciales de Solución de Conflictos en España (Paz Lloveras y Asociación Española para el Derecho y la Economía Digital), afirma que “se trata de un procedimiento voluntario, informal y confidencial por el cual una tercera parte neutral (una o más personas), con una formación profesional adaptada a las necesidades del conflicto, asiste a las partes con el objeto de que éstas lleguen a un acuerdo por sí mismas. Las partes buscan en ese experto a un guía que escuche a los interesados y les ayude a llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso”.

La Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, define la mediación en su artículo 3 como “un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de un litigio con ayuda de un mediador”.

La Recomendación nº R (98)1 del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar la define como “un proceso en el que una tercera persona, el mediador, imparcial y neutro, asiste a las partes sobre los aspectos objeto de litigio para que ellos mismos, por medio de la negociación lleguen a acuerdos comunes”.

La Recomendación R (98) 1 del Consejo de Europa, adoptada en la sesión de 21 de Enero de 1998, sobre mediación familiar, define la mediación como el “procedimiento

en que un tercero, que no está directamente interesado en las cuestiones que son el objeto del conflicto, facilita la comunicación entre las partes para ayudarles a resolver sus dificultades y lograr acuerdos”.

La Ley 5/2012 de 6 de Julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, en su artículo 1, versa: “Se entiende por Mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”. Y añade en su artículo 11: “Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que pueden estar sometidos en el ejercicio de su profesión”.

La LO 2/1986, de 13 de Marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad también hace mención de ello: “La policía deberá cooperar en la resolución de conflictos con carácter privado, cuando sea requerida para tal actuación”.

Respecto a nuestra Comunidad, la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, en su primer artículo establece: “Se entiende, en este sentido, por mediación familiar la intervención profesional realizada en los conflictos familiares señalados en esta Ley, por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma no contenciosa”.

El preámbulo de la Ley Estatal, hace referencia expresa a las exclusiones previstas en la norma poniendo de manifiesto que las mismas “no lo son para limitar la mediación en los ámbitos a que se refieren sino para reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes”.

A tenor de lo expuesto en el preámbulo, las materias excluidas de la Ley de Mediación son sólo eso; exclusiones del ámbito de la ley de mediación, lo que no debe confundirse con prohibición de someterse a mediación. En todo caso, si una materia es susceptible de someterse o no a mediación es una cuestión que deberá responder a la naturaleza propia de la materia.

En concreto, el artículo 2 de la Ley, dedicado al ámbito de aplicación de la misma, establece lo siguiente:

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

2. Quedan excluidos, en todo caso, del ámbito de aplicación de esta Ley:

-La mediación Penal (que será abordada posteriormente en el capítulo V).

-La mediación con las Administraciones Públicas.

-La mediación Laboral.

-La mediación en materia de consumo.

## **2.3. PROTAGONISTAS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN**

### **1. ACTUACIÓN DEL MEDIADOR**

El mediador debe usar las técnicas adecuadas para facilitar la comunicación entre las partes y promover la comprensión recíproca de sus respectivas posiciones, de modo que sean capaces de alcanzar por sí mismas una solución a su conflicto. Por ello, le corresponde al mediador:

- Facilitar información sobre el procedimiento de mediación y sus características esenciales, así como sobre los efectos de un resultado con acuerdo.
- Contener la crisis inicial en el procedimiento de mediación, lo que supone poseer conocimientos específicos en el manejo de la comunicación.
- Trabajar en la búsqueda de información desde una metodología informal y flexible, pero también ordenada.
- Cambiar la narrativa del conflicto, identificar los intereses y necesidades y ayudar a las partes a generar alternativas a su problema.
- Definir los preacuerdos y delimitar los acuerdos definitivos, redactar el acuerdo final y, en algunos casos comprobar su efectivo cumplimiento.

## 2. ACTUACIÓN DE LAS PARTES

- Las partes son las encargadas de organizar la mediación según su conveniencia, siempre con respecto a los principios recogidos en el artículo 10.1 de la Ley 5/2012.
- En el procedimiento manifiestan además su voluntariedad, accediendo por propia decisión, determinando qué información comparten o no, decidiendo si llegan o no a un acuerdo o si se retiran en cualquier momento del procedimiento sin sufrir ningún tipo de perjuicio.
- Deben intervenir en la mediación con plena igualdad de oportunidades, que deberá garantizar el mediador, según el art. 7 LMed.
- Deben actuar en el procedimiento de conformidad con tres principios (art. 10.2 LMed):
  - a) El principio de buena fe.
  - b) El principio de respeto mutuo.
  - c) El principio de lealtad.
- Deben prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad (art. 10.3 LMed).
- La Ley 5/2012 nada dispone respecto de otro principio que recogen las leyes de mediación familiar de las Comunidades Autónomas: Inmediatez y carácter personalísimo, en la que las partes y la persona mediadora deben asistir personalmente a las reuniones de mediación sin que se puedan valer de representantes o intermediarios.

### 2.4. OBJETIVOS

La mediación es más que un método de resolución de conflictos, implica un crecimiento personal de las personas que participan en este proceso. Consiste en buscar soluciones creativas, cooperar en la búsqueda de soluciones y encontrar una manera constructiva de transformar los conflictos. Es mejor cooperar para construir que cooperar para destruir.

Según Kovac (2005), todo procedimiento de mediación debe ir encaminado al logro de unos determinados objetivos particulares y generales:

-Los objetivos particulares están dirigidos a:

1. Que las partes tengan la oportunidad de expresar su punto de vista sobre el conflicto, sus preocupaciones.
2. Conocer la disposición de las partes a querer negociar.
3. Que las partes reciban información necesaria sobre la mediación, situándoles en un contexto distinto al procedimiento judicial, el arbitraje o la conciliación. Y en concreto que reciban información sobre los siguientes puntos:
  - Principios.
  - Reglas.
  - Estructura del proceso, flexibilidad y capacidad de adaptación.
  - Duración.
  - Coste económico.
  - Formas de finalización del proceso.
  - Comediación.
4. Ayudar a las partes a definir sus posiciones, a explorar sus intereses, sus necesidades.
5. Ayudar a las partes a generar opciones y a valorar cada una de ellas para encontrar la que mejor satisfaga sus intereses.
6. Ayudar a las partes a que sean realistas sobre el conocimiento de su mejor alternativa a un acuerdo negociado.
7. Trabajar para que las partes se pongan en el lugar de la otra con el fin de que comprendan su actuación o proceder.
8. Instruir a las partes sobre la forma más eficaz de comunicarse dentro del procedimiento y en sus futuras relaciones.
9. Instruir a las partes sobre una forma de negociación que tenga en cuenta los intereses mutuos y en las que ambas salgan ganando.

-Los objetivos generales pretenden:

1. Generar confianza en el procedimiento de mediación.
2. Generar confianza en el mediador como profesional.
3. Generar confianza en las partes para que puedan lograr por ellas mismas llegar a acuerdos.

## **2.5. CLASES DE MEDIACIÓN**

### **1. MEDIACIÓN FORMAL Y MEDIACIÓN INFORMAL**

- La mediación formal suele desarrollarse en ámbitos que tienen un conjunto de reglas normativas ya preestablecidas. El mediador es un profesional con experiencia que, mediante el procedimiento de la mediación, ayuda a las partes a llegar a soluciones satisfactorias.
- En la mediación informal, el mediador no es necesariamente un profesional, teniendo en ocasiones relación con las partes e interés en que se resuelva el conflicto.

### **2. MEDIACIÓN ENTRE INDIVIDUOS Y MEDIACIÓN COMUNITARIA O ENTRE GRUPOS**

Clasificación dependiendo de quiénes son los componentes de las partes en conflictos, bien sean personas físicas o grupos.

### **3. MEDIACIÓN PÚBLICA Y MEDIACIÓN PRIVADA**

- Mediación pública, si el servicio que lleva a cabo la mediación depende de una Administración Pública. Se desarrolla por mediadores que desarrollan su función dentro de un servicio de marco institucional y administrativo, prestando el servicio de mediación como integrante de un servicio social y por tanto de carácter gratuito para los mediados.
- Mediación Privada, si el servicio es prestado por una entidad de Derecho Privado. Se desarrolla por mediadores que ofrecen sus servicios como profesionales libres a cambio de una remuneración previamente pactada con los mediados. La remuneración del servicio de mediación es una de las cuestiones tratadas en todas las leyes de mediación familiar españolas.

### **4. MEDIACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL**

- Mediación extrajudicial es aquella que se desarrolla al margen del proceso.
- Mediación judicial es aquella que desarrollándose al margen del mismo, se encuentra vinculado a él de alguna forma, generalmente mediante el acceso al servicio de mediación por remisión del juez.

### **5. MEDIACIÓN CON ASESORES Y MEDIACIÓN SIN ASESORES**

En ocasiones, el procedimiento de mediación además de la presencia de las partes y del mediador, puede contar también con la de asesores o consultores, encargados de auxiliar al mediador o a los mediadores en su labor.

## 6. MEDIACIÓN TOTAL Y MEDIACIÓN PARCIAL

Dependiendo si el procedimiento de mediación alcanza a todo o a parte del conflicto existente entre las partes.

## 7. MEDIACIÓN BILATERAL Y MEDIACIÓN “MULTIPARTES”

En este tipo de mediación se ven afectadas una pluralidad de partes implicadas en el conflicto que no tienen por qué tener necesariamente intereses similares, pudiendo ser éstos hasta opuestos entre sí. Sus características suelen ser:

- La participación de una pluralidad de partes en el procedimiento mediador.
- La existencia de distintos representantes para cada parte.
- La diversidad y complejidad de las cuestiones o temas sustantivos a resolver.
- La necesidad de la intervención de un equipo interdisciplinario de mediadores.

## 8. MEDIACIÓN PREPROCESAL Y MEDIACIÓN JUDICIAL O PROCESAL

- Mediación judicial o mediación procesal es la que se produce cuando el proceso jurisdiccional ya ha comenzado.
- Mediación prejudicial o mediación preprocesal es la que intenta llegar a un acuerdo antes de que el conflicto jurídico pase por el Juzgado.

## 9. MEDIACIÓN TERAPÉUTICA Y MEDIACIÓN LEGAL

- Mediación terapéutica cuando los mediadores tienen capacitación y experiencia para reconocer los caracteres implícitos del conflicto y para tratar sus causas. Acentúan los aspectos emocionales y ayudan a las partes a que se enfrenten a ellos, propiciando la desinhibición y la comunicación.
- Mediación legal, definida por González-Capitel (2001) como la que practican los abogados que actúan como mediadores y que suele estar centrada en los conflictos manifiestos y no en sus causas ocultas. Tiene la ventaja de que el mediador puede compartir sus conocimientos, en los casos en que su resultado deba incorporarse a un proceso jurisdiccional.

Por razón de la materia, la mediación puede clasificarse en:

- Mediación Civil y Mercantil. Hace referencia a los conflictos que se plantean en asuntos civiles y mercantiles, tales como arrendamiento, incumplimiento de contratos o posesión de bienes inmuebles entre otros.
- Mediación Penal. Es utilizada para resolver conflictos entre víctima y victimario, permitiendo la restauración de los daños causados con el objetivo de conseguir

la satisfacción de las partes implicadas. (Se desarrolla en el capítulo V). Dentro de Mediación Penal podemos incluir la Mediación Penitenciaria, que es la efectuada durante la ejecución de una pena de privación de libertad.

- Mediación Sanitaria. Es un proceso de gestión de conflictos que pueden surgir entre profesionales sanitarios, usuario-profesional, usuario-usuario, institución-profesional y otros organismos relacionados.
- Mediación Laboral. Es una alternativa que pueden utilizar empresarios y trabajadores para resolver los puntos en los que o se llega a un acuerdo.

## **2.6. ELEMENTOS**

Hemos visto que no es fácil encontrar un acuerdo en la doctrina acerca de un concepto único de mediación, pero sí existe un absoluto consenso de los elementos principales que integran el concepto de mediación, según la opinión del profesor Bustelo Eliçabe-Urriol (2009), siendo:

- Existencia de un conflicto.
- Existencia de partes en el conflicto.
- Existencia de un tercero mediador.

Por tanto, los elementos esenciales en cuanto a la mediación son: la existencia de un conflicto, de personas que son parte en el mismo y de una tercera persona que no toma decisiones pero que facilita los acuerdos entre las personas participantes en el conflicto, su falta de adversarialidad, reciprocidad, confidencialidad, ayuda a aclarar las zonas de conflicto, concesión de poder, voluntariedad, igualdad y búsqueda anticipada de solución al problema.

La mediación supone un cambio del paradigma tradicional “Yo gano, tú pierdes” por el “Yo gano, tú ganas”, donde se encuentra el “tercer espacio”, donde las partes pueden poner en común sus solicitudes, puntos de vista, etc., desde el mundo interno, el de las emociones, todo ello con ayuda de un tercer que se moverá en el mismo plano que los mediados, el mediador, y cuya principal función consiste en ayudar a las partes a establecer adecuados canales de comunicación para que lleguen a regular sus conflictos por sí mismos.



Las partes implicadas en el conflicto participan activamente en la búsqueda de una solución, teniendo así voluntad para aceptar el proceso de mediación y voluntariedad para llegar a acuerdos a través de un proceso de responsabilización, en el que las partes han de responsabilizarse para involucrarse en un problema que realmente es de ellos.

## **2.7. PRINCIPIOS**

La mediación tiene una serie de caracteres y de principios informadores, a los que la Ley 5/2012 hace referencia en su articulado:

### **Carácter no “adversarial”:**

La mediación se basa en la concepción positiva del conflicto, en el acercamiento empático a la visión, situación y problemas del otro y en la aceptación de la diversidad como promotora de soluciones creativas.

### **Voluntariedad:**

El artículo 6 de la Ley 5/2012, incluido en el Título II “Principios informadores de la mediación”, señala en su apartado primero que “La mediación es voluntaria”, y en el apartado tercero que las partes no están obligadas a mantenerse en el procedimiento de mediación.

Determina que las partes son libres de seguir el procedimiento de mediación y de desistir en cualquier momento del ya iniciado. Nadie está obligado a concluir un acuerdo ni a mantenerse en el procedimiento de mediación.

La mediación es un medio de resolución de conflictos basado en el diálogo entre las partes con el objetivo de obtener el acuerdo que ponga fin a la disputa. Nadie puede ser obligado a argumentar o esgrimir puntos de vista en contra de su voluntad, por lo que la obligatoriedad del recurso a la mediación podría dar lugar al silencio de las partes que haría inviable cualquier discusión, y con ello cualquier opción a la resolución del conflicto de forma dialogada y a través del mutuo acuerdo.

El Libro Verde sobre los modos alternativos de resolución de litigios en materia civil y mercantil, presentado por la Comisión Europea en abril de 2002, propugna en su apartado 64 que “podría ser inútil obligar a alguien a participar en un ADR contra su voluntad, en la medida en que el éxito del proceso depende de esa misma voluntad”.

El principio de voluntariedad afecta a todo el procedimiento de mediación, no sólo en el momento de la decisión de someter el conflicto a resolución a través de este método, sino también desde el momento en que cualquiera de las partes puede renunciar al mismo en cualquiera de sus fases y etapas, sin que la otra se pueda oponer y sin tener que aportar razón justificativa alguna.

La Directiva 2008/52/CE recoge el principio de voluntariedad en el artículo 3 a), refiriendo que en la mediación las partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas el acuerdo para su disputa.

### **Neutralidad e imparcialidad:**

La Imparcialidad y la Neutralidad son principios predicables de la actuación del mediador.

-La imparcialidad significa que debe garantizar la igualdad de oportunidades y el equilibrio entre las partes, desde el respeto recíproco, y en caso de que no se evidencie, debe interrumpir el procedimiento de mediación, especialmente en casos de violencia.

-La neutralidad tiene que ver con el resultado, con el respeto que el mediador tiene que tener por aquello que las partes acuerden según sus legítimos intereses. Debe coadyuvar a que las partes lleguen a acuerdos por sí mismas, sin imponer soluciones ni medidas y sin tomar parte. El mediador puede proponer acuerdos, pero sin decantarse por ninguno de ellos.

### **Confidencialidad:**

Se trata de la necesidad de reserva respecto de las revelaciones realizadas o informaciones conocidas durante el procedimiento de mediación. Es el compromiso de mantener en lo privado lo tratado en el Proceso de Mediación. La excepcionalidad a este principio sólo debería producirse en situaciones límite, en las cuales el mediador debe detener el procedimiento y denunciar la gravedad del hecho. No procede la confidencialidad en mediación cuando atentan al orden público, en algunos casos penales o se utiliza la violencia.

El principio de confidencialidad es una condición de efectividad y eficacia de la mediación, pues las partes solamente sentirán libertad para divulgar informaciones al

mediador si estuvieren protegidas por el secreto de las declaraciones producidas en las sesiones realizadas. Si no hay confidencialidad, los mediados estarán sujetos a sus posiciones y contribuirá a ocultar información a la otra parte y al mediador, dificultando así la obtención del acuerdo. La confidencialidad es también esencial para la integridad del papel mediador y de su neutralidad, pues depara un clima de confianza entre las partes y el profesional.

La Directiva 2008/52/CE, en su artículo 7, consagra el principio de confidencialidad prescribiendo que ni el mediador, ni las personas, están obligadas a declarar en un proceso judicial civil o mercantil o en un arbitraje, sobre la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con dicho proceso. Así pues, esta Directiva no prescribe que las partes y el mediador estén obligadas a guardar secreto, sino que no pueden ser obligadas a revelar el contenido de las sesiones.

La Ley 5/2012, en su artículo 9, recoge la obligación de confidencialidad del mediador (quedando protegido por el secreto profesional) de las instituciones de mediación y de las partes, que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento. El apartado 2 del mismo artículo, establece excepciones de la obligación del secreto profesional cuando se verifique:

- 1) Autorización por acuerdo de las partes de manera expresa y por escrito, y
- 2) Resolución judicial motivada, solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

### **Flexibilidad:**

La falta de rigidez es uno de los valores esenciales de este procedimiento. El proceso ha de ser susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades.

### **Igualdad de las partes y equidad:**

Las condiciones de igualdad previas y durante las sesiones de mediación, son indispensables para que se logre el acuerdo final y que sea construido por las partes de forma justa, equitativa y sin ningún tipo de coacciones. Hay que garantizar un ambiente propicio en el que las partes se sientan libres, para que el pacto de mediación sea la plasmación de la voluntad real de las partes. Por ello, la igualdad ha de ser un principio

fundamental que se debe mantener y garantizar de principio a fin en el procedimiento de mediación.

Al contrario de la confidencialidad, que es una constante en la normativa relativa a la mediación, las leyes de mediación frecuentemente olvidan la previsión expresa y concreta de la igualdad y equidad de las partes.

La Directiva 2008/52/CE no se pronuncia en relación a este principio.

La Recomendación 2001/310/CE reserva una disposición especial relativa a la equidad (punto D), pretendiendo garantizar la igualdad de tratamiento y de oportunidad de defensa de las partes en el ámbito de un medio extrajudicial de conflictos. Del mismo modo, el Código de Conducta Europeo para Mediadores prescribe en su apartado 3.2 que el mediador se asegurará de que todas las partes puedan participar de forma efectiva en el procedimiento.

La Ley 5/2012, en su artículo 7, versa el principio de igualdad, debiéndose garantizar “que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”.

La Ley 1/2006, de 6 de Abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, en su artículo 4.2, prescribe como principio informador de la mediación la igualdad de las partes en los procedimientos.

### **Buena fe:**

Como señala el artículo 10.2 de la Ley 5/2012, “las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo”. Además, las partes no sólo deben actuar de acuerdo con los postulados de la buena fe, sino también “prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad” (art. 10.3 Ley 5/2012). Esta exigencia de actuación de acuerdo con la buena fe, no se refiere sólo a las partes del conflicto, también al mediador.

Se exige que las partes y los mediadores actúen de buena fe, no pudiéndose admitir la mala fe, que debe probarse, en su caso, excluyéndose el abuso de derecho o el uso distorsionado y contrario a su naturaleza del procedimiento de mediación. Está constituida como espíritu de lealtad, honestidad y sinceridad. La conducta maliciosa perjudica al proceso de mediación.

### **Principio de Audiencia. Carácter Personalísimo:**

El carácter personalísimo, no aparece recogido de forma expresa en la Ley 5/2012 como un principio esencial del proceso de mediación; no obstante de la lectura del texto legal se deriva que es un requisito de la mediación que las partes y la persona mediadora asistan personalmente a las reuniones convocadas a lo largo del procedimiento de mediación sin que puedan valerse de representantes o intermediarios.

Es importante la asistencia presencial de las partes ya que son ellas las únicas que pueden adquirir compromisos en el acuerdo y éste será más duradero y efectivo cuanto más se hayan tenido en cuenta las necesidades, intereses, emociones y opiniones de las personas implicadas directamente en el conflicto. En la mediación comunitaria, cuando esté implicada una pluralidad de personas, las partes pueden designar portavoces a los que se reconozca capacidad negociadora, que representen los intereses de cada colectivo implicado.

### **Autocomposición:**

El acuerdo debe “construirse” por las partes, siendo éstas quienes posibilitan y confeccionan el consenso. La intervención del tercero-mediador sólo es de guía, de gestor, de facilitador.

### **Conducta Activa:**

Según dispone el apartado III de la Exposición de Motivos de la Ley 5/2012, el modelo de mediación no sólo se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes, sino también en la intervención de un mediador; “del que se pretende una intervención activa orientada a la solución de la controversia por las propias partes”. Así pues, el mediador desarrolla una conducta activa durante el procedimiento, tendente a lograr el acercamiento entre las partes (art. 13.2 LMed), permitiéndolas alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación (art. 8 LMed).

**Interés superior del menor:**

Si el proceso de mediación y el conflicto involucran a menores, prima su interés superior. Se trata además de un principio general del Derecho que se concreta en la protección de los parámetros sociales integrados en el ámbito personal y patrimonial del menor.

**Transparencia:**

Es importante evitar ambigüedades y favorecer la mutua confianza desde una posición profesional.

**No vencimiento:**

También denominado “el conflicto suma cero”. Significa que la ganancia de uno es exactamente igual a la pérdida del otro. En mediación, las partes deben renunciar a ganar o perder y superar sentimiento de culpa y venganza (del todo o nada).

**Calidad:**

Para que la mediación sea eficaz, el mediador ha de ser un profesional formado y competente.

**Prudencia y veracidad:**

Afecta esencialmente al mediador, que deberá actuar con la suficiente sensatez, buen juicio y cautela durante todo el proceso sin realizar promesas u ofrecimiento y profesar siempre la verdad.

**Flexibilidad del procedimiento. Celeridad.**

Otro de los principios rectores de la mediación es el principio de flexibilidad, que se traduce en la capacidad del procedimiento de adaptarse a las circunstancias de cada caso concreto. Así lo establece también el artículo 10.1 de la Ley 5/2012 cuando señala que “sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en esta Ley, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente”.

## **2.8. VENTAJAS Y CRÍTICAS DE LA MEDIACIÓN**

### **VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN**

1. Se trata de un instrumento rápido, económico y eficaz.
  - Rápido en comparación con las alternativas jurisdiccionales.
  - Económico, ya que el mediador es el único profesional que interviene.
  - Eficaz, ya que, al ser las partes las que deciden la solución al conflicto, se reducen los problemas para el cumplimiento de la resolución acordada.
2. Se trata de un instrumento favorecedor de la cooperación.
  - Porque ofrece una concepción positiva del conflicto.
  - Porque favorece la comunicación y constituye un espacio neutral y privado.
  - Porque potencia la participación de las partes, que asumen su responsabilidad.
3. Se trata de un instrumento con efectos de futuro.
  - Porque produce una disminución de litigios en beneficio de la administración de justicia.

### **CRÍTICAS A LA MEDIACIÓN**

- La mediación no se recomienda para los tipos de conflictos en los que hay una gran diferencia de poder entre las partes. Ello podría inducir a la firma de acuerdos injustos.
- La mediación persigue la resolución del conflicto y no el castigo de los infractores, por lo que cabe la posibilidad de que queden impunes infractores de ley que se someten a mediación.
- El ahorro de coste que supone la mediación es relativo, ya que determinados aspectos técnicos pueden resultar inasequibles para las partes, por ello es conveniente que el mediador reúna conocimientos jurídicos básicos.

## **2.9. MODELOS DE MEDIACIÓN**

Existen diferentes modelos de mediación que constituyen propuestas de técnicas y orientaciones al mediador para asumir y tratar el conflicto y su resolución.

## 1. MODELO LINEAL DE FISHER Y URY (1989)

Llamado también “Modelo de Solución de Problemas”, “Modelo Tradicional” o “Modelo Directivo de la Escuela de Harvard”, fue presentado por Fisher y Ury, basándose en la promoción de la comunicación entre las partes, entendida en sentido lineal, es decir, los mediados deberían comunicarse entre sí continuamente, transmitiendo información de forma clara para que sean entendidos por la otra parte y prestando atención a lo que el otro transmite. Nace de la denominada “Negociación de Principios” en la que las partes en conflicto deben centrarse en localizar intereses comunes, debiendo estar dispuestas a ganar y perder algo, ya que a cambio consiguen llegar a un acuerdo y preservan la relación, frenando la vuelta al pasado y poniendo especial énfasis en el futuro.

Fisher y Ury proponen la escucha activa para que las partes puedan entender lo que cada uno está diciendo, hablar de forma clara para que cada parte pueda ser entendida, hablar de sí mismo sin criticar al otro, y cada parte deberá intervenir con un propósito de intención.

Este modelo es criticado por centrarse esencialmente en el contenido verbal de la comunicación, sin considerar las relaciones entre las personas o el contexto en que éstas se desenvuelven.

## 2. MODELO TRANSFORMATIVO DE BUSH Y FOLGER (1994)

También denominado “No Directivo”, no considera los conflictos como problemas, sino como oportunidades de crecimiento y de transformación. Su objetivo no es el acuerdo ni la comunicación sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas, al descubrir sus propias habilidades. La transformación representa el intento de minimizar los efectos destructivos del conflicto y maximizar el potencial de crecimiento de la persona como ser humano. Bushy y Folger consideran que la mediación contiene un potencial único para transformar el conflicto a través del cambio de la actitud mental de las partes, que dependerá de la capacidad del mediador para generar dos importantes efectos dinámicos: la *revalorización*, vinculada al restablecimiento por los individuos de su valor, fuerza y capacidad de tomar decisiones, así como para resolver los problemas planteados por la vida cotidiana; y el *reconocimiento*, en el que los individuos en el conflicto entienden los sentimientos y puntos de vista del otro.



La mediación transformadora tiene diez características esenciales enumeradas por Bush y Folger:

- La revalorización y el reconocimiento son los objetivos principales del proceso y del mediador.
- Las partes asumen la responsabilidad en el resultado.
- El mediador no deberá criticar las opiniones y decisiones de las partes.
- El mediador deberá tener una visión optimista de las aptitudes y motivos de las partes.
- El mediador transformador debe incentivar a las partes a descubrir y expresar sus emociones.
- El mediador deberá aceptar y explorar la incertidumbre de las partes y no suponer que entiende la situación y las necesidades de los individuos en conflicto.
- El mediador deberá permanecer centrado en el aquí y ahora de la interacción del conflicto, centrando su atención en lo que cada parte está diciendo en cada instante.
- La puesta en valor de las declaraciones de las partes sobre el pasado, porque pueden tener valor para el presente.
- El mediador debe concebir una intervención como un punto en una secuencia mayor de interacción del conflicto.
- Deberán celebrarse los éxitos alcanzados por pequeños que sean.

### 3. MODELO CIRCULAR NARRATIVO DE S. COBB (1994)

El modelo circular narrativo fue presentado primeramente por S. Cobb en 1994 y más tarde desarrollado por Suares (en 2002) y Winslade (en 2006). Tiene sus raíces en la narrativa del conflicto y en su reestructuración a través de la comunicación. El modelo propone como metodología que los mediados narren su historia individual relativa al conflicto “con el doble propósito de implicarlos por igual, y de ayudarlos a llegar a una comprensión compartida” (Parkinson, 2005). La tarea del mediador es intentar que las partes construyan una nueva historia común, decidida de mutuo acuerdo y que prevea las soluciones para el conflicto.

## RESUMEN DE LOS MODELOS DE MEDIACIÓN

Sistema Lineal (Fisher y Ury, 1989):

- Bases y fundamentos: La base de la resolución del conflicto es la comunicación que debe ser lineal.
- Objetivos: Mejorar la comunicación de las partes para minimizar las diferencias entre ellas y lograr el acuerdo.
- Técnicas y métodos: Escucha activa; comunicación clara y perceptible.

Sistema Transformativo (Bush y Folger, 1994):

- Bases y fundamentos: La base de la resolución del conflicto es su transformación a través de dos efectos esenciales: la revalorización y el reconocimiento.
- Objetivos: Transformar la interacción conflictual de las partes de destructiva en constructiva.
- Técnicas y métodos: Tener una visión optimista de las aptitudes y motivos de las partes; permitir y dar respuesta a la expresión de emociones; valorizar el pasado.

Sistema Circular-Narrativo (Sara Cobb, 1994):

- Bases y fundamentos: La base de la resolución del conflicto es la transformación de las historias individuales de las partes, creándose una nueva historia común.
- Objetivos: Construcción de una comprensión compartida de la realidad conflictual.
- Técnicas y métodos: Promover la reflexión de las partes sobre la realidad; promover la desestabilización de las historias para alterar sus significados.

## **2.10. FASES DE LA MEDIACIÓN**

En el desarrollo del procedimiento de mediación, se pueden establecer diferentes fases, siendo identificadas por Gordillo Santana (2007) como las siguientes:

### **A. LA PREENTREVISTA**

- Explicar en qué consiste la mediación y la diferencia que tiene con otros métodos alternativos formales o informales. Se trata de explicar las características del proceso, la figura del mediador, su posición en el mismo, etc.

- Los beneficios de la mediación: Se les explicará que serán ellos mismos quienes decidirán sus propios acuerdos y no un tercero, elegirán lo que mejor les convenga de forma que no haya ni ganadores ni perdedores, sino que lleguen a un acuerdo mutuamente aceptado por ambos.
- Que el resultado o acuerdo al que lleguen será necesario protocolizarlo en un contrato y llevarlo, en su caso, a un letrado para su revisión y validación jurídica.
- Se definirá en la información que se les dé, en cualquier caso:
  - o Recogida de datos personales y generales necesarios para iniciar el proceso.
  - o El carácter voluntario del proceso y la posibilidad de abandonarlo en cualquier momento si no se desea continuar.
  - o La confidencialidad del contenido de las sesiones y del mediador. Los contenidos de la mediación no pueden ser llevados al procedimiento judicial si no ha habido acuerdos.
  - o La duración de las sesiones.
  - o El carácter del servicio, público, privado, honorarios en su caso, etc.
  - o La grabación de las sesiones, en caso de que se hiciera, con el consentimiento por escrito de las partes.
  - o La necesidad de aportar al proceso cuantos documentos se necesiten para la consecución de acuerdos.
  - o La premisa del respeto entre los mediados y para con el mediador durante el proceso, en caso contrario el mediador cuenta con la facultad de dar por finalizado el mismo.

## B. CONTENCIÓN DE LA CRISIS

Al pretender resolver el conflicto, poca importancia tiene el objeto de la disputa, siendo el auténtico problema el estímulo que la provoca, el miedo. El objetivo será centrarse en la reducción de la tensión y el miedo, en una primera etapa, para pasar en fases posteriores al desarrollo de las pautas que contribuyen a modificar las causas que producen el pánico.

Se busca la creación, no la imposición, de un clima de confianza a través del reconocimiento de sus emociones, de su dolor, de su “mundo interno”

La mediación ha de ser vista desde una perspectiva comunicacional, que transmite no sólo información, sino que también impone conductas.

El mediador tiene la labor de reconocer los sentimientos de los mediados, reconocerlos y reformularlos asertivamente, reconduciendo el reconocimiento del desacuerdo, dejando fluir las emociones. *“El primer acuerdo pasa por reconocer el desacuerdo”* (Bustelo Elicabe-Urriol, 2001)

En esta fase se da importancia también a la legitimación, entendida como proceso que busca el respeto del otro desde la valoración y reconocimiento de su persona, de sus sentimientos, reconocer la diferencia sin juzgarla.

En esta fase no se trata de buscar soluciones, sino de crear las condiciones necesarias para que se puedan dar en un futuro. Cuando se produce esto, se reduce el nivel de tensión en el campo del mundo interno, pudiendo pasar a la segunda fase.

#### C. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

El siguiente paso es la recogida de información, una vez generado el “tercer espacio”, interviniendo los tres elementos del sistema, mediados y mediador, pero desde un plano de igualdad. En esta fase no se toman decisiones ni se cierra el proceso, simplemente se intercambia información.

El mediador utiliza en esta fase la técnica de las preguntas explorativas o informativas, para aclarar y obtener más información. Ha de aplicar como herramientas la empatía y la escucha activa.

#### D. CAMBIAR EL NOMBRE AL PROBLEMA, “EL CAMBIO DE NARRATIVA” Y LA GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS

Se hace necesario redefinir el problema que llevan a la mediación y darle otro nombre. Se trata de cambiar las pasiones por posiciones y éstas por intereses y necesidades. Se busca cambiar el nombre al problema.

Se trata de abrir nuevos caminos, modificar el planteamiento del problema, generar nuevas salidas para que los mediados lleguen a sus propios acuerdos con los deseos e inquietudes que mueven sus necesidades e intereses al respecto de su futuro. Se trata de diseccionar el todo del problema, de la narrativa y diferenciarlo en elementos o partes, para conseguir la identificación del problema. Una vez que el conflicto ha fluido, que se maneja la suficiente información y que se han generado alternativas suficientes, hay que realizar una devolución del conflicto desde un lugar distinto al reproche y a la culpabilización, que haga que los mediados se coloquen

en sus necesidades y en lo que a cada uno le gustaría o en lo que cada uno pide al otro.

El papel del mediador en esta fase pasa por hacer que los mediados practiquen la flexibilidad, cambiando sus posiciones por intereses, haciendo que generen alternativas mediante la generación de las condiciones apropiadas para que esto tenga lugar. El mediador ha de sacar a la luz, las auténticas necesidades, reconociéndolas, recogiendo y apuntándolas, ya que el éxito de la negociación dependerá del número de alternativas creadas y de las variedades generadas.

Usar los conflictos productivamente significa explorar las oportunidades que ellos presentan para que la adquisición del poder y el reconocimiento transformen a las partes como seres humanos.

#### E. NEGOCIACIÓN Y EL ACUERDO

El mediador recoge el acuerdo para darle forma y redacción, lo que no tiene que coincidir necesariamente con la terminología jurídica, será el abogado el que dote de tales acuerdos de los aspectos necesarios a nivel formal para poder presentarlo ante los Tribunales. Las partes planean, discuten, negocia, acuerdan, repitiendo el proceso para cada una de las partes que tienen que acordar y el acuerdo se va plasmando o modificando a medida que se avanza en este proceso hasta llegar al acuerdo final o definitivo.

Son necesarios una serie de elementos a tener en cuenta dentro de un acuerdo, algunos de ellos definidos por Bustelo (2001):

- El consenso acerca de los criterios usados para medir el acatamiento eficaz.
- Los pasos generales y específicos requeridos para la aplicación de la decisión.
- La identificación de las personas que tienen poder para influir sobre los cambios necesarios.
- La estructura de la organización para aplicar las alternativas.
- Las cláusulas que contemplan cambio futuros.
- Los procedimientos para contemplar problemas involuntarios o inesperados o las violaciones del acuerdo que pueden originarse durante su aplicación.
- Los métodos para supervisar el acatamiento y la identidad de los supervisores.
- La determinación del papel del supervisor.
- El texto del acuerdo será público.

- Se ajustará a un lenguaje inteligible para los mediados, buscando la simpleza de las palabras y de la composición gramatical.
- Se redactará en términos positivos en cuanto a la solución, definiendo conductas, y específico en cuanto a los plazos de cumplimiento de las condiciones.
- Su redacción final será aprobada por las partes.

## **2.11. HABILIDADES Y TÉCNICAS NECESARIAS DURANTE LA MEDIACIÓN**

El Mediador tiene que saber en todo momento del proceso, cómo comunicarse, qué técnicas puede utilizar o desarrollar dependiendo de las circunstancias. Para ello emplea diferentes habilidades y técnicas necesarias, algunas de las cuales se citan a continuación:

### **COMUNICACIÓN VERBAL Y COMUNICACIÓN NO VERBAL:**

Expresiones del lenguaje corporal como gestos, expresiones faciales, la postura del cuerpo, el volumen de la voz, etc. sirven como fuertes indicadores de lo que las personas piensan y sienten. Es importante observar el mensaje no verbal y compararlo con el mensaje hablado, para percibir las contradicciones y analizarlas con la persona en cuestión.

### **LA ESCUCHA ACTIVA:**

El Mediador utiliza el método de la escucha activa, concentrado en las comunicaciones y en lo que conoce de los sentimientos y otras opiniones de quien habla, para luego retransmitir lo escuchado y corroborar si se entendió lo que dijo. Ejemplo:

- Si lo he entendido bien, usted dice que...
- A usted parece preocuparle que...
- Parecería que su punto de vista es que...

### **AUTOEXPRESIÓN:**

Es una técnica que se centra en los sentimientos, pensamientos y creencias de quien habla. Ejemplo:

- Me parece importante...
- Me parece que...
- Mi interés es...
- Me preocupa...

#### PREGUNTAS:

Una técnica de comunicación básica son las preguntas para obtener y clarificar datos:

- Preguntas abiertas: quién, qué, dónde, por qué, cuándo, etc. dan libertad de respuesta a los receptores, invitándoles a reflexionar sobre aspectos importantes del conflicto. Permiten al mediador recibir información para ser utilizada en el marco del conflicto.
- Preguntas cerradas: Cuya respuesta es sí o no. Sirven para clarificar o ajustar afirmaciones y corroborar el compromiso con algo.
- Se pueden utilizar preguntas abiertas y cerradas conjuntamente para referirse al pasado, el presente o el futuro.

#### PARÁFRASIS POSITIVADORA:

Consiste en la repetición de ciertas frases que el comunicador expresa, de tal manera que se sienta escuchado y comprendido, ganando así la confianza y buscando tranquilizar a las partes

#### EL RESUMEN POSITIVADOR

Se trata de resumir los aspectos más importantes tratados hasta ese momento.

#### REFORMULACIÓN / REENCUADRE

Consiste en cambiar las palabras, el concepto o la descripción de un elemento de información para que sea más fácil entenderlo o aceptarlo. Es una traducción, cambiando el mediador la forma del lenguaje por otra, con el fin de que el contenido de su lenguaje pueda ser más digerible para la otra parte. Es muy útil para pasar de las posiciones a los intereses.

## GENERACIÓN CREATIVA DE IDEAS: BRAINSTORMING O LLUVIA DE IDEAS

Es una técnica para producir posibles soluciones a un problema que ya ha sido definido. Permite que se presenten ideas sin críticas. Es muy útil para la creación de soluciones integradoras que dan respuesta a los intereses de todas las partes en una Mediación.

## CONFRONTACIÓN

Es una técnica de comunicación utilizada por los Mediadores para lograr que una o las dos partes dejen de lado una conducta de negociación particular que resulta destructiva para el procedimiento. Normalmente se suele utilizar en las reuniones privadas, aunque excepcionalmente se podrá hacer en la reunión conjunta, con el riesgo de que generalmente las confrontaciones que atacan llevan a una conducta defensiva de la otra parte y a un contraataque.

## **2.12. NORMATIVA EN MATERIA DE MEDIACIÓN**

La crisis del proceso judicial generó desde hace décadas un creciente interés por los Mecanismos Extrajudiciales de Resolución de Controversias (ADR), que se han ido implantando en los países de tradición anglosajona desde los años setenta. En época más reciente, ese interés se extendió por los países europeos continentales y ya desde los años noventa la Unión Europea también ha incluido dentro de sus prioridades la incentivación de otros métodos alternativos o complementarios al proceso judicial. Muestra de ello es la Recomendación nº R(98)1 del Consejo de Europa, de 21 de enero de 1998, que insta a los Estados miembros a instituir o promover la mediación familiar. El objetivo perseguido es doble, de un lado, agilizar el trabajo de los Tribunales de Justicia; de otro, y de forma más relevante, la obtención de soluciones responsables, autogestionadas y eficaces de los conflictos que aseguren el posterior cumplimiento de los acuerdos.

### 1. NORMATIVA INTERNACIONAL EUROPEA

En el marco europeo, hallamos una serie de Textos que se han ocupado de la promoción y fomento de la mediación en los distintos campos materiales:



## - ÁMBITO DEL CONSEJO DE EUROPA

- Recomendación Nº R (86) 12 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre las Mediadas relativas a prevenir y reducir la sobrecarga del trabajo de los tribunales, aprobada el 16 de septiembre de 1986.
- Recomendación Nº R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados sobre la Mediación Familiar, aprobada el 21 de enero de 1998.
- Recomendación Nº R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre Mediación en materia penal, aprobada el 15 de septiembre de 1999.
- Recomendación Nº R (2001) 9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre los Modos alternativos de regulación de los litigios entre las autoridades administrativas y las personas privadas, aprobada el 5 de septiembre de 2001.

## - ÁMBITO DE LA UNIÓN EUROPEA

- Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, relativa al Estatuto de la Víctima en el marco del proceso penal.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## 2. LEGISLACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL

En gran medida, la innovación legislativa operada en España en julio de 2012, ha sido impulsada por la Directiva 2008/52/CE y la necesidad de su trasposición al Derecho español.

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva señalada y evitar con ello la sanción de las instituciones europeas, el Gobierno, a través del Real Decreto-Ley, publicó en marzo de 2012 un primer texto, que a lo largo de 28 artículos, 3 disposiciones adicionales y 8 disposiciones finales, recogía el primer régimen general de la mediación civil y mercantil en España. En vigor durante menos de cinco meses, el Real Decreto-Ley fue sustituido por la Ley 5/2012, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, cuya disposición derogatoria deja sin efecto el anterior Real Decreto.

Posteriormente se ha publicado el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, en concreto, las materias relativas a la formación y el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores, a la publicidad de los mediadores y las instituciones de mediación, y a la práctica de la mediación por medios electrónicos. Publicado en el BOE el 27 de diciembre de 2013, el texto contiene 38 artículos, 3 disposiciones adicionales y 3 disposiciones finales, entrando en vigor en marzo de 2014, siendo su estructuración la siguiente:

- Capítulo I. Disposiciones generales.
- Capítulo II. Formación de los mediadores.
- Capítulo III. El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.
- Capítulo IV. El Seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente de los mediadores e instituciones de mediación.
- Capítulo V. El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.

Existen textos normativos que hacen una referencia expresa o regulan algún aspecto relacionado con la mediación en distintos ámbitos materiales:

- **ÁMBITO FAMILIAR**

Legislación general, sobre mediación familiar.

Disposición Final 1ª de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. Introduce referencias a la mediación en los arts. 770, 771 y 777 LEC, facultando a las partes para solicitar al juez, en cualquier momento del proceso de separación o divorcio, la suspensión del proceso para acudir a la mediación familiar y tratar de alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto que dio lugar al proceso. A su vez, en la disposición final tercera establece la obligación del Gobierno de “remitir a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso, en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.

- **ÁMBITO LABORAL**

Mediación previa a la tramitación del proceso.

Artículos 63 a 68 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social (que sustituye a la anterior Ley de Procedimiento Laboral).

- **ÁMBITO PENAL**

Regulación sectorial de la mediación para el caso de la responsabilidad penal de los menores.

Arts. 19 y 51.3 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores y en el art. 15 de su Reglamento de desarrollo (aprobado por el Real Decreto 1774/2004, de 30 de Julio).

Art. 21.5 del Código Penal, que establece como circunstancia atenuante la de haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima, o disminuir sus efectos, en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad a la celebración del acto del juicio oral.

Art. 84 del Código Penal, que desde el 1 de julio de 2015 es redactado por el número 43 del artículo único de la L.O. 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la L.O. 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, estableciendo entre las condiciones para acordar la suspensión de la ejecución de la pena “el cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación”.

Art. 15 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (vigente desde el 28 de octubre de 2015), que versa sobre los Servicios de Justicia Restaurativa, pudiendo acceder las víctimas a ellos para obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, cumpliendo una serie de requisitos (desarrollado en el capítulo V).

Propuesta de texto articulado de LECr, elaborada por la Comisión Institucional creada por Acuerdo de Consejo de Ministros de 2 de marzo de 2012, denominado Código Procesal Penal, cuyos artículos 143 a 146 se refieren a la mediación penal (desarrollado en el capítulo V).

- ÁMBITO CIVIL Y PENAL EN SUPUESTOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER.

Prohibición de acudir a la mediación.

Art. 87 ter 5 LOPJ, regulador de las funciones de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

### 3. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

En nuestro país han sido las Comunidades Autónomas quienes han atendido en un primer momento, las previsiones de la Recomendación del Consejo de Europa, con la aprobación de disposiciones concretas para la resolución de conflictos familiares a través de la mediación. La pionera en este sentido fue la Ley 1/2001, de 15 de marzo de Mediación Familiar de Cataluña.

Desde ese momento hasta la actualidad, trece comunidades autónomas han aprobado leyes específicas reguladoras de mediación familiar, siendo por orden cronológico las siguientes:

- Ley 4/2001, de 31 de mayo, de Mediación Familiar de Galicia.
- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, de Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana.
- Ley 15/2003, de 8 de abril, de Mediación Familiar de Canarias (reformada en 2005).
- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.
- Ley 1/2007, de 21 de enero, de Mediación Familiar de Madrid.
- Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar del Principado de Asturias.
- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco.
- Ley 1/2009, de 27 de febrero, que regula la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación de Derecho Privado de Cataluña (siendo derogada la Ley 1/2001).
- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar de las Islas Baleares. (Quedando derogada la Ley 18/2006).
- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón.

- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad autónoma de Cantabria.
- Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha.

Las distintas normas de las Comunidades Autónomas actualmente vigentes que regulan la mediación familiar, deberán compatibilizar sus previsiones con los preceptos de la Ley 5/2012 en cuanto no podrán contradecir lo que con carácter general, se recoge en la ley nacional; además, en ningún caso, las Comunidades Autónomas pueden regular cuestiones de carácter procesal.

#### CUADRO COMPARACIÓN LEGAL DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN

<b>DOCUMENTO LEGISLATIVO</b>	<b>REFERENCIA</b>	<b>DISPOSICIÓN LEGAL</b>
Directiva 2008/52/CE	Art. 1 Apdo. 2	Quedan excluidos derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de legislación pertinente.
España - Ley 5/2012, 6 Julio	Art. 2	Conflictos que surjan dentro de una relación civil o mercantil, siempre que las partes puedan disponer libremente de su objeto.
Portugal - Ley 29/2009, de alteración del CPC	Art. 249.A	Silencio legal.
Austria - Ley de Mediación (Zivi-Irechts-Mediations-Gesetz-BGBl I 2003/29)	Art. 1 Apdo. 2	Cualquier litigio civil o mercantil respecto al cual los tribunales civiles tengan jurisdicción para decidir.
Alemania - Mediationsgesetz	Art. 1, 1	Silencio legal.
Francia – Libro V del Code de Procedure Civil	Art. 1529	Materia civil, comercial, social y rural, sin perjuicio de las normas especiales para cada materia.

Bélgica – Código Judicial modificado por Ley 21/02/2005	Art. 1724	Conflictos susceptibles de transacción.
Italia – Decreto Legislativo num. 28, de 4 de Marzo de 2010	Art. 2	Litigios basados en derechos civiles y disponibles para las partes.
Grecia – Ley de Mediación num. 3898/2010	Art. 2	Litigios en que las partes pueden disponer de su objeto.
Hungría–Ley de Mediación (Ley 2002. Evi LV, reglamentada por la Ley 63/2009)	Art. 1	Conflictos personales o patrimoniales cuando la ley no limite sus poderes de disposición, no impliquen la aplicación de normas imperativas.

## **2.13. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN LEY 5/2012**

El “Procedimiento de Mediación” se recoge en el Título IV, arts. 16 a 24 de la Ley 5/2012.

El art. 10 de dicha Ley, expresa textualmente: “La mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente”. Así pues, el procedimiento de mediación será el acordado por las partes y subsidiariamente, el establecido en la ley que se resume, de forma general, en las siguientes etapas:

### **A. INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN (ART. 16)**

Se iniciará de común acuerdo entre las partes presentando la correspondiente solicitud.

También podrá iniciarse por solicitud de una de las partes a fin de cumplir un pacto previo de sometimiento a mediación en caso de controversia sobre determinado asunto.

### **B. INFORMACIÓN Y SESIONES INFORMATIVAS (ART. 17)**

Se cita a las partes para la celebración de la sesión informativa en la que el mediador informa a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las

características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

### C. SESIÓN CONSTITUTIVA (ART. 19)

Es el comienzo concreto del proceso de mediación particular. Las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:

- La identificación de las partes.
- La designación del mediador.
- El objeto del conflicto que se somete a mediación.
- El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de posible modificación.
- La información del coste de la mediación, pudiendo ser ésta gratuita si se cumplen los requisitos establecidos.
- La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.

De esta sesión constitutiva se levantará un “Acta Constitutiva” en el que constarán los aspectos señalados, debiendo ser firmado por las partes y por el mediador. En el supuesto de que las partes desistieran del proceso de mediación, en el acta se declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

### D. DESARROLLO DE LAS ACTUACIONES DE MEDIACIÓN (ART. 21)

El mediador convocará a las partes a cada sesión con la antelación debida, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

### E. TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (ART. 22)

El procedimiento de mediación puede concluir con acuerdo o sin él.

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiesen aportado. Los demás documentos quedarán archivados en un

expediente que deberá conservar y custodiar el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses.

El acuerdo alcanzado tiene autonomía propia.

La inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.

Art. 18: La mediación puede ser llevada a cabo por uno o varios mediadores, que actuarán de forma coordinada en su caso.

Art. 20: “La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones”.

Art. 23.3: “El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo”.

El acuerdo de mediación es el resultado de un proceso de mediación en el que el conflicto ha sido gestionado de forma exitosa. Tiene naturaleza jurídica propia e independiente, incluso para dotarlo de fuerza ejecutiva las partes pueden requerir a un Notario para su elevación a escritura pública.

El art. 25 dispone que para formalizar el acuerdo de mediación como título ejecutivo, esto es, elevarlo a escritura pública, dicho acuerdo deberá presentarse a un Notario (acompañado de las Actas de Sesión Constitutiva y Final del procedimiento); el Notario verificará que se cumplen los requisitos de la Ley 5/2012 y que el acuerdo no es contrario a Derecho, es decir, se prevé el control notarial expreso de legalidad encaminado a confirmar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley y que su contenido no es contrario a Derecho.

En cualquier caso, el incumplimiento de un acuerdo de mediación es exigible a través del correspondiente procedimiento judicial al tener naturaleza contractual, es decir, si las partes llegan a un acuerdo sobre materia disponible, no excluida y sin vicios contractuales, el acuerdo es invulnerable y reclamable judicialmente.



Cabe mencionar los tres ejes fundamentales de la mediación que la Ley 5/2012 hace referencia en su Exposición de Motivos:

- Desjudicialización.
- Deslegalización.
- Desjuridificación.

*Desjudicialización:* el deseo de apartar la solución del conflicto del ámbito de los Tribunales, descargando a éstos de trabajo, de forma que pasen a convertirse en el último recurso.

La exposición de motivos de la Ley 5/2012 manifiesta que algunas desavenencias “pueden tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto que la que podría derivarse de la previsión legal para el caso en que el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible”.

*Deslegalización:* Alude a la inclusión en la resolución de conflictos de otras consideraciones que no se agotan en la ley, dejando que sean las partes y su poder de disposición las que, sometiéndose a unos muy pocos límites legales, permitan llegar a acuerdos.

Se encuentra relacionado íntimamente con el aumento del poder de la voluntad de las partes en la construcción del acuerdo, se otorga relevancia al principio dispositivo que va a regir también en las relaciones que son objeto del conflicto.

*Desjuridificación:* Se hace referencia a la no necesaria determinación de su contenido. El mediador simplemente facilita que las partes encuentren la forma de gestionar la controversia de conformidad con estos tres ejes, la decisión de acudir y mantenerse en este procedimiento, su conformación y el contenido del acuerdo se sitúan en el ámbito de la voluntad de las partes y no en una concreta previsión legal.

Se vincula con el acuerdo al que puede llegarse en el proceso de mediación. Dicho acuerdo no es elemento esencial, aunque sí querido por las partes y resultado de una buena guía y actuación del mediador.



## **CAPÍTULO III**

### **LA FIGURA DEL MEDIADOR**

*“Si no estamos en paz con nosotros mismos,  
no podemos guiar a otros en la búsqueda de la paz.”*

*Confucio (Filósofo chino)*

### **3.1. INTRODUCCIÓN**

La Ley 5/2012, de 6 de Julio de Mediación Civil y Mercantil, en su artículo 11 dispone que “Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión”.

El mediador ha de ser una persona íntegra, objetiva y justa, con cualidades y atributos intelectuales, emocionales, sociales y técnicos que quedarán reflejados en la conducta del mediador y en su comunicación verbal y no verbal. Tiene que estar preparado para reconocer la diferencia, abstenerse de hacer críticas o análisis y aceptar que de hecho los seres humanos en conflicto pueden tener criterios, opiniones, actitudes diferentes a las suyas y no por ello ser menos válidas. Es necesario reconocer la existencia de las diferencias y semejanzas que atraviesan a cada ser humano.

Tenemos que aceptar que existen culturas y religiones diferentes, que las personas somos diferentes aunque no por ello inferiores: la búsqueda de relaciones de equidad, respeto, reconocimiento de la diversidad es lo único que nos puede conducir hacia una comunidad más solidaria y justa.

El mediador debe ser una persona formada y familiarizada con los asuntos “técnicos” del conflicto, trabajar los diferentes grupos sin hacer discriminación alguna, una persona que se adapte y se acople inmediatamente a las necesidades culturales y sociales de las partes en disputa.

Como veremos en el Capítulo IV, en el proceso jurisdiccional y el procedimiento de arbitraje, el juez y el árbitro son terceros que resuelven la controversia e imponen a las partes la solución, estando obligadas a su cumplimiento. El árbitro es elegido libremente por las partes, existiendo voluntariedad en el inicio del procedimiento aunque la decisión la impone un tercero.

En el caso de la mediación, las partes en conflicto se encuentran situadas en un plano de igualdad y resuelven la controversia que tienen entre sí, sin que el tercero, el mediador, imponga la solución, pero eso sí, ayudando y facilitando a encontrar un punto de armonía y entendimiento en el conflicto.

El mediador deberá tener un estatuto profesional independiente, ejerciendo sus funciones sin vínculo o relación laboral con cualquier entidad. El pago de sus honorarios no podrá interferir en ningún caso en su debida imparcialidad. Quien contrata a un mediador deberá ser consciente de que el deber y objetivo último de este profesional será siempre en relación a la resolución del conflicto, sin que deba defender los intereses de ninguna de las partes.

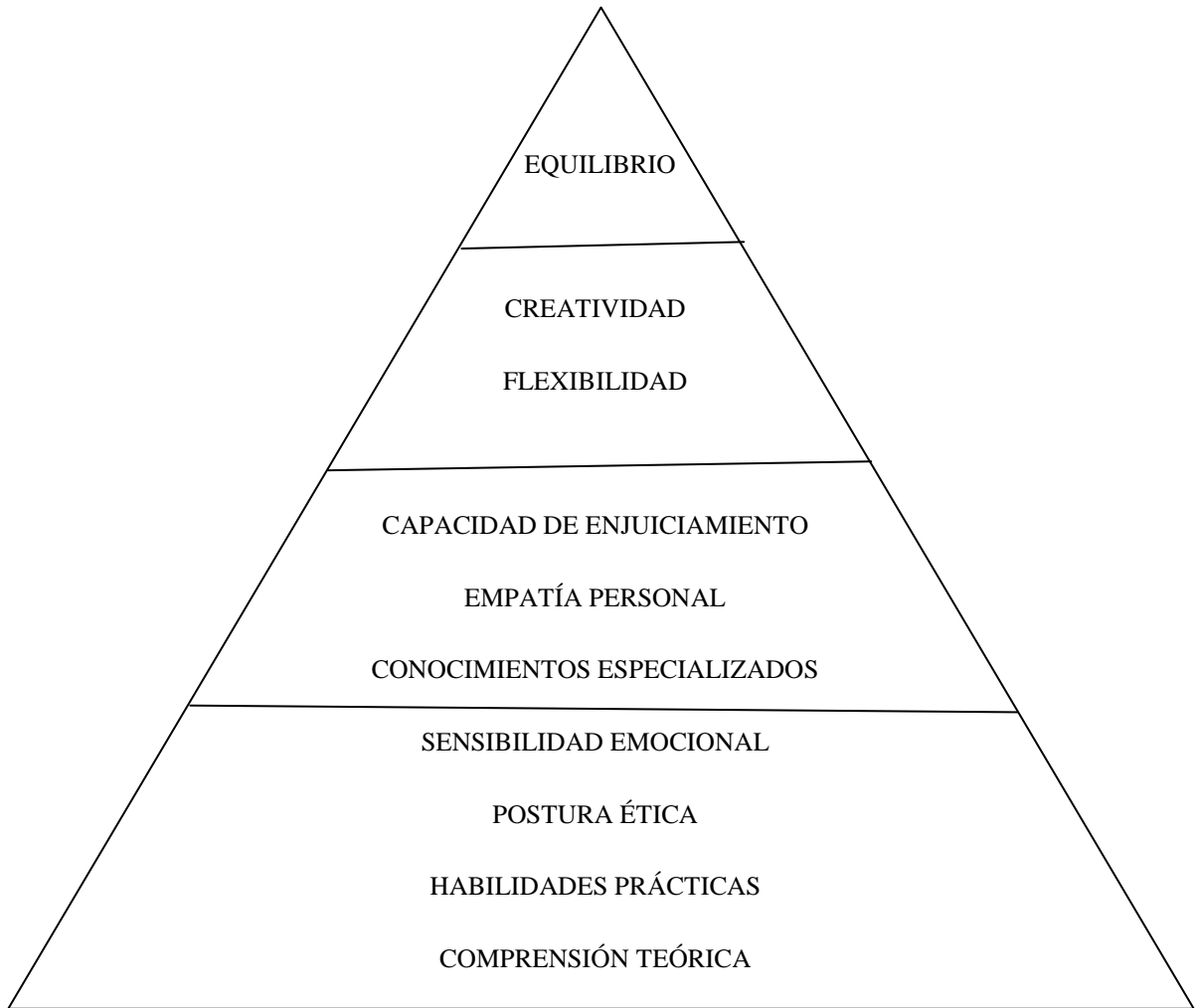
Deberá además guiar su actividad por principios éticos y deontológicos. La neutralidad, imparcialidad y confidencialidad, son tres elementos que distinguen al mediador de otros profesionales y diferencian la mediación de otros mecanismos.

Es importante considerar al mediador como un profesional, especializado en resolución de conflictos y con formación adecuada en este ámbito, dominando las técnicas específicas.

### **3.2. CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR**

Las incontables tareas que el mediador ha de ejercer durante la mediación exigen reunir numerosas características que no se concentran exclusivamente en sus habilidades técnicas, abarcando incluso las necesarias capacidades emocionales para trabajar los sentimientos y afectos inherentes al conflicto y a las partes, así como elevados principios éticos propios de la responsabilidad que asume en su actividad.

En orden a determinar las características esenciales a un mediador, Brown y Marriot diseñaron la “Mediation construct”, una edificación en forma de pirámide que identifica gráficamente las principales características que idealmente este profesional deberá poseer (H. Brown y A. Marriott, 2011, cit., p.329):



Base:

- 1) La comprensión teórica, que abarca los conocimientos relativos a los modelos de mediación, al papel del mediador y su función, a los elementos básicos del conflicto y a los principios de la mediación.
- 2) Las habilidades prácticas, con el dominio de las técnicas necesarias a la gestión del método de mediación.
- 3) La postura ética, debiendo el mediador poseer marcados principios deontológicos.
- 4) La sensibilidad emocional, para comprender e interpretar los sentimientos de las partes.

2° Escalón:

- 1) Capacidad de enjuiciamiento, demostrando aptitud para gestionar el procedimiento de mediación.
- 2) Empatía personal, para entender las posiciones, intereses y aspiraciones de las partes.
- 3) Conocimientos especializados, en la materia inherente al conflicto.

3° Escalón:

- 1) La creatividad, para desbloquear a los mediados y fomentar la creación de alternativas a la resolución de la disputa.
- 2) Flexibilidad, para adaptar el procedimiento y método al conflicto.

Cumbre:

- 1) El mediador deberá poseer equilibrio para actuar con imparcialidad y prestar igual trato y atención a las partes.

A través de la anterior construcción gráfica, es posible percibir las diferentes características que deberá poseer un mediador, las cuales no corresponden exclusivamente a peculiaridades objetivas que podrían ser desarrolladas con entrenamiento, evidenciando especificidades subjetivas consustanciales al propio carácter de este profesional y que podrán variar en cada uno de ellos. Sin embargo, hay dos características consideradas como imprescindibles en su actividad y que componen el propio concepto de mediador, la neutralidad y la imparcialidad, vistas ya en el capítulo anterior, pero que desarrollamos a continuación:

**NEUTRALIDAD:**

La neutralidad se refiere a la inexistencia de cualquier relación del mediador con el resultado final de la mediación. En este sentido, la Ley 5/2012 en el art. 13.5 b), impone al mediador el deber de revelar cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación. Por ello, el mediador no deberá imponer un determinado acuerdo ni orientar a las partes a acuerdos que se correspondan con su propia escala de valores (Blanco Carrasco, 2009)

La neutralidad radica en el respeto al principio de autonomía de voluntad de las partes, puesto que el mediador deberá aceptar los puntos de vista de los mediados sin transmitir sus concepciones, y ha de reconocer el acuerdo de mediación como la solución de las partes sin intentar influir en su contenido.

#### IMPARCIALIDAD:

La imparcialidad se vincula a las relaciones del mediador con los mediados, debiendo este profesional servir equitativamente a todas las partes durante el procedimiento de mediación, sin favorecer la posición de ninguna de ellas, ni servir a sus intereses o al propio mediador.

En este sentido, el art. 7 de la Ley 5/2012 indica que en el “procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”.

#### CARACTERÍSTICAS PERSONALES DEL MEDIADOR

##### 1. EMPATÍA

- La empatía es uno de los principios de la comunicación.
- Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y se manifiesta como una actitud de honesto y sincero interés por lo que le ocurre al otro.
- Ha de permitir identificar y considerar las necesidades de las partes.
- La empatía no significa involucrarse en el conflicto, ya que el mediador debe ser objetivo para poder tomar distancia y volver luego a su lugar. Es por ello por lo que la comunicación sigue un proceso de ida y vuelta, un proceso interactivo de feed-back.
- La empatía sirve para contener la crisis inicial y permitir el desarrollo adecuado del resto del procedimiento.

##### 2. CREATIVIDAD

- La respuesta creativa ante un conflicto consiste en transformar los problemas en oportunidades, extraer lo mejor de cada situación. Se trata de la capacidad para ofrecer modos de colaboración que generen ideas y diseñar procesos que lleguen a resolver cada caso.



- El mediador, tiene que tener la capacidad de cambiar el nombre a los problemas, de abrir nuevos caminos, nuevas vías de entendimiento, nuevas salidas.

### 3. ASERTIVIDAD

- En la teoría de la comunicación existen tres formas de enfrentarse a un problema: luchar, huir y fluir.
  - o La lucha se muestra a través de un comportamiento agresivo, negando los sentimientos y los derechos del otro.
  - o La huida se manifiesta en un comportamiento pasivo, donde se niegan los sentimientos y los derechos propios.
  - o Respecto al fluir, existe un reflejo en el comportamiento asertivo, comunicativo-constructivo, donde no se niegan ni los sentimientos ni los derechos del otro ni los de uno mismo.
- La asertividad constituye una forma satisfactoria de comunicación donde se es capaz de exponer un punto de vista sin provocar una actitud defensiva en la otra persona.
- Es una conducta de control, donde las conductas no verbal y verbal se reflejan en contactos oculares directos, no intimidatorios, tono de voz conversacional, postura relajada y habla fluida, desarrollando la autoestima de las partes y estimulando la consecución de metas.

### 4. FLEXIBILIDAD

- La mediación no puede plantearse como un procedimiento lineal, sino como una circularidad de acontecimientos que se retroalimentan. El mediador sólo con una respuesta flexible ante las diferencias y el cambio puede hacer frente de forma productiva a su función dentro del procedimiento.
- Ser flexible supone ser capaz de adaptarse a diferentes registros, sentimientos, códigos de valores, cultura, lenguaje y discurso. La flexibilidad lleva consigo la eliminación de los prejuicios y permite crecer interiormente, entendiendo mejor las demandas del otro para poder acercarse a su lugar sin perder el propio.
- El mediador debe escuchar lo que le piden las partes, no imponer alternativas, sin ello suponer que el mediador abandone el procedimiento en manos de las partes. Se trata de regularlo y dejar a las partes la libertad para que lleguen a acuerdos.

## 5. ESCUCHA ACTIVA

- La escucha activa es uno de los principios de la comunicación, creando un clima cálido y de confianza que dé lugar a la exposición de los sentimientos.
- Consiste en mostrar aceptación, en estar sinceramente interesado por el otro y demostrarlo, creando las condiciones para la comunicación.
- La escucha activa puede manifestarse en la repetición de lo que se ha dicho (*eco*), la reformulación del mensaje con otras palabras, la utilización de una connotación positiva, el reflejo del sentimiento percibido en el otro (*reconocimiento del sentimiento*) o la invitación a seguir hablando (*abrir puertas*).
- Actitudes contrarias a la escucha activa serían tales como juzgar, interrumpir, dar soluciones prematuras, rechazar sentimientos o contar la propia historia.

La implicación en el conflicto afecta a todos de una manera similar. Las partes en disputa se encuentran conmovidas, confundidas, temerosas, desorganizadas e inseguras acerca de qué es lo que deben hacer. En consecuencia, se sienten vulnerables y desbordadas por la situación. Estos sentimientos son aplicables a todas las personas. Desde este punto de partida de relativa debilidad, las partes son empoderadas en mediación con el objetivo de que se sientan más calmadas, vean las cosas con mayor claridad, adquieran seguridad, capacidad organizativa y poder de decisión y de este modo obtengan o recobren la suficiente fuerza como para poder asumir el control de la situación.(Bush,& Folguer, 1994).

El mediador empodera a las partes cuando:

- Les ayuda a ver qué es lo que verdaderamente les importa y por qué les importa.
- Les ayuda a ver cuáles son sus objetivos e intereses.
- Les ayuda a ser conscientes de las posibles opciones que tiene a su disposición para lograr sus objetivos y tienen el control sobre ellas.
- Les recuerda que son libres de continuar o no en la mediación, de aceptar o rechazar asesoramiento jurídico, de aceptar o rechazar una posible solución.
- Les ayuda a incrementar habilidades para la resolución de conflictos.
- Les ayuda a saber escuchar, comunicar, organizar y analizar mejor las cuestiones.

Una encuesta realizada por el profesor Goldberg (2006) a treinta de los mejores mediadores de Estados Unidos, reveló que su éxito está basado en el desarrollo y manejo de tres áreas clave:

A. RAPPORT.

La capacidad de desarrollar una buena relación, de comprensión, empatía y confianza, con cada una de las partes contendientes. Una buena relación puede alentar a las partes a comunicarse plenamente con el mediador. La relación es esencial para construir la confianza necesaria para que las partes compartan “sus intereses, las prioridades, los miedos y sus debilidades”.

B. CREATIVIDAD.

La capacidad de generar nuevas soluciones. El desarrollo de esta capacidad tiene su máximo exponente cuando nos centramos en los intereses de las partes. Sólo mediante la comprensión de los intereses de cada parte puede el mediador ayudar a generar soluciones creativas que satisfagan a ambas partes.

C. PACIENCIA.

También es importante que el mediador tenga paciencia, dando a las partes el tiempo necesario para expresar plenamente las emociones e ideas, mientras al mismo tiempo se centra intensamente en la tarea principal, la solución de la controversia.

Otros autores han tratado de determinar las cualidades personales que deben acompañar al mediador, destacando las siguientes:

Inteligencia, objetividad, ingenio, resistencia, experiencia en conocimientos, habilidades personales, sentido del humor, perspicacia, credibilidad, capacidad de empatía, habilidad para inspirar confianza, habilidades intelectuales.

## CARACTERÍSTICAS PROFESIONALES DEL MEDIADOR

El mediador, a lo largo del procedimiento debe desempeñar varios roles o papeles fundamentales para la buena marcha de la mediación. Moore (2003) distingue los siguientes:

- El mediador como sujeto de comunicación.  
El mediador debe ayudar a abrir canales de comunicación entre las partes. El objetivo es crear modos de comunicación respetuosos y constructivos.  
Una adecuada comunicación es la base de la negociación, del conocimiento de necesidades e intereses, para establecer un diálogo facilitador de soluciones integradoras.
- El mediador tiene un papel de legitimador.  
La función de legitimar se entiende como la capacidad de establecer compromisos entre las partes a modo de normas que regulen el procedimiento y que éstas se respeten a lo largo del mismo. Esta función implica la legitimación del procedimiento, de la propia persona mediadora y de las partes.
- Facilitador.  
Debe proponer un procedimiento estructurado pero flexible, que ofrezca a las partes enfrentadas un contexto novedoso. Se proporciona una dinámica diferente para abordar los asuntos en conflicto, mediante una agenda de temas a tratar, dando contenido al procedimiento a lo largo de una secuencia de fases.
- El mediador como instructor de las partes.  
La función que desempeña el mediador ha sido definida por diversos autores como de educación a las partes que carecen de experiencia en la negociación o disponen de escasas habilidades de comunicación.  
Normalmente las partes en conflicto no disponen de conocimiento sobre el conflicto y su gestión, por ello la función del mediador será explicar y entrenar a las partes para que participen activamente en el procedimiento.
- El mediador como agente de la realidad.  
Esta característica es básica en el desarrollo de la mediación, ya que ayuda a las partes a contextualizar el conflicto, sus planteamientos y la viabilidad del posible acuerdo.  
Partiendo del hecho de que entre las partes enfrentadas las percepciones son habitualmente antagónicas, es posible que sus opciones de respuesta o acuerdo sean alejadas de la realidad. Por ello, es una responsabilidad del mediador trasladar sus planteamientos a acuerdos razonables y viables, cuestionando las argumentaciones poco realistas o polarizadas.

### **3.3. PRINCIPIOS BÁSICOS Y RECTORES DEL MEDIADOR:**

Son principios básicos, algunos de ellos recogidos en la Ley 5/2012 como caracteres legales, que inspiran la función que desarrolla el mediador:

- Participación voluntaria.
- Conducta activa.
- Imparcialidad y Neutralidad.
- Cualificación profesional.
- Secreto Profesional.
- Responsabilidad.

Los Principios Rectores del Mediador son:

- A) Respeto a la Constitución (norma fundamental).
- B) Servicio permanente a la Comunidad.
- C) Adecuación entre fines y medios.
- D) Secreto profesional.
- E) Respeto al honor y dignidad de la persona.
- F) Subordinación a la autoridad.
- G) Responsabilidad en el ejercicio de la función.

### **3.4. FUNCIONES DEL MEDIADOR**

Garciandía González, en 2014, realiza un estudio sobre las funciones del mediador, concluyendo en las siguientes:

- Ayuda a las partes a reorientar pragmáticamente la enunciación de su problema.
- Cambia la dirección del discurso produciendo lo que podríamos denominar un “cambio de narrativa”, una “reconceptualización” o “reformulación” del problema.
- Induce a las partes a situar su conflicto en una secuencia temporal concreta, organizada en sesiones, con una limitación temporal.
- Funciona como un “gestor”, un “facilitador” del procedimiento, que hace que cada parte se dé a sí misma y al otro lo que necesita.

- Se coloca de tal forma en el procedimiento que pueda generar las condiciones apropiadas para que las partes ideen propuestas y alternativas propias, no impuestas.
- Ejerce como un “catalizador” con la difícil tarea de que las partes consigan alcanzar la solución considerada por ambas como la más aceptable para sus intereses.
- Genera una comunicación con las partes en el plano de las emociones y reformula sus sentimientos desde la escucha activa y la asertividad. Es a lo que se llama primera fase o contención de la crisis.

### **3.5. LA ÉTICA EN MEDIACIÓN**

El desarrollo profesional de la mediación debe ir acompañado de unos estándares éticos que garanticen que la práctica de la misma no vaya en contra de lo que es la esencia de este método alternativo de resolución de conflictos. Sólo de esta forma se logrará la confianza no sólo de los usuarios sino también del resto de profesionales cuya tarea gira en torno al conflicto.

Podríamos señalar como primera norma ética del mediador la que se refiere a su competencia. El mediador debe considerarse competente para llevar a cabo un proceso de mediación y para entender la materia sustantiva de la controversia, lo que implica contar con la debida preparación académica y con experiencia profesional tanto del procedimiento de mediación como de la materia objeto del conflicto. A este respecto, el Código de Conducta Europeo para Mediadores señala que “el mediador se asegurará de que posee la formación y la competencia necesarias para mediar en el caso concreto antes de aceptar su designación”. Y por lo que se refiere a la formación, el Código establece que “se considerará esencial que posean la formación apropiada y que actualicen constantemente sus competencias teóricas y prácticas, teniendo en cuenta las normas o sistemas vigentes de acreditación”. La Ley de Mediación recoge la idea de formación inicial y continua para la habilitación del mediador (arts. 11 y 12 LMed).

### **3.6. CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LOS MEDIADORES**

Los Códigos Deontológicos de los Mediadores expresan los deberes éticos y morales a respetar por estos profesionales en orden a realizar mediación de forma justa y adecuada.

Constituirán objetivos de un Código de Deontología, la definición de los deberes y obligaciones comunes para el ejercicio de una determinada profesión, ordenar de forma rigurosa los valores esenciales que identifican la profesión a la que se aplican, e institucionalizar un documento que será adoptado por todos los profesionales.

Moore (2003), señala que los códigos éticos han sido incentivados por el deseo de transmitir al público y a los profesionales de mediación la ética de esta práctica, para asegurar que la labor con los mediados es conducida de acuerdo con elevados valores éticos y para proteger la reputación de los mediadores.

En el Código de Conducta Europeo para Mediadores se fundamenta lo siguiente:

La importancia de los Códigos Deontológicos está reconocida y reforzada a nivel europeo por el Libro Verde sobre los Modos Alternativos de Resolución de Conflictos en materia Civil y Mercantil, al declarar que los “Códigos de Deontología ocupan un lugar privilegiado en el funcionamiento de las ADR. Su desarrollo demuestra los esfuerzos de los expertos para garantizar la calidad de las ADR”.

El Código Europeo enfatiza la importancia de la formación de los mediadores y de su competencia para mediar conflictos, recomienda la información y esclarecimiento a las partes sobre sus honorarios y permite la publicidad de los servicios de mediación con observancia de los principios de honestidad y dignidad.

Desarrolla los principios de independencia e imparcialidad, destacando algunas premisas que el mediador deberá seguir en su actuación. Específicamente, el mediador no deberá actuar si existieren circunstancias que creen un conflicto de intereses con alguna de las partes y cuestionen su independencia. La existencia de una relación personal o empresarial o cualquier interés financiero o de otro tipo son circunstancias que el mediador debe revelar, pudiendo aceptar o continuar la mediación solamente si estuviere seguro de poder mediar con total imparcialidad.

Se indican las garantías que deberá asegurar el mediador en relación al procedimiento y acuerdo de mediación. La explicación a las partes relativa a las metodologías de la mediación, la redacción por escrito del acuerdo de mediación, la imparcialidad del procedimiento o el consentimiento libre y expreso al pacto final entre los mediados. Además de las exigencias relativas a la equidad de la mediación, debiendo el mediador

asegurar que las partes tienen idénticas oportunidades de participar en la discusión del conflicto.

Por último, el Código Europeo alude a la confidencialidad como principio que impide la divulgación, por el mediador, de la información revelada en la mediación sin autorización de las partes u obligado por la ley o por razones de orden público. La información revelada confidencialmente al mediador por una parte no podrá ser revelada a la otra parte, salvo disposición en contrario.

Aspectos esenciales de un Código Deontológico para Mediadores:

La Directiva 2008/52/CE, en el art.4, exige que cada Estado miembro emita su propio Código Deontológico, más detallado y completo.

Martín Diz (2010), analizando el contenido del Código Deontológico de Mediadores, hace una previsión del mismo en tres sectores:

-Dedicada a los principios fundamentales de actuación del mediador, como la voluntad, la confidencialidad, la igualdad de las partes, la neutralidad, la imparcialidad, y otros que se consideren pertinentes en el ordenamiento jurídico en cuestión.

-Dedicada a la concreción de los principios fundamentales enunciados anteriormente en la práctica de mediación, estipulándose qué tipo de informaciones deberá facilitar el mediador a las partes (al principio y durante la mediación); los impedimentos para el ejercicio de la profesión de mediador (concretamente las incompatibilidades con otras actividades profesionales); la relación entre mediadores y entidades de mediación; los requisitos de las sociedades de mediadores; la publicidad de los servicios de mediación, entre otras cuestiones relevantes.

Tendrían que establecerse algunos deberes y derechos del mediador en relación a las partes y hacia la propia profesión. En lo que se refiere a los derechos, el mediador deberá poder renunciar a una mediación cuando considere que no existen condiciones para proseguir con su actividad (art. 13.3 y 4 de la Ley 5/2012, de Mediación Civil y Mercantil). El mediador no podrá desistir de la mediación sin una causa justificativa y deberá indemnizar a las partes por los daños causados si renuncia a la mediación sin razón atendible (art. 14 Ley 5/2012).



Respecto a los honorarios, deberán encuadrarse también en el Código Deontológico de los Mediadores, que podrá fijar criterios supletorios de fijación de la retribución de estos profesionales o establecer reglas que los mediadores no podrán practicar.

-Por último, un Código Deontológico debe contener la previsión de un régimen sancionador, prescribiendo los tipos de infracciones posibles y las sanciones correspondientes, así como el procedimiento para su imposición. El tipo de infracción podrá clasificarse atendiendo a su gravedad en virtud del hecho practicado y de los daños causados a las partes.

La existencia de Códigos Deontológicos favorecerá la responsabilización de los mediadores en su ámbito profesional, contribuyendo a la integridad del método y a la definición del estatuto jurídico de mediadores.



## **CAPÍTULO IV**

# **OTROS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

*"El diálogo, basado en sólidas leyes morales, facilita la solución de los conflictos*

*y favorece el respeto de la vida, de toda vida humana.*

*Por ello, el recurso a las armas para dirimir las controversias  
representa siempre una derrota de la razón y de la humanidad."*

*Juan Pablo II.*

## 4.1. HETEROCOMPOSITIVOS

En el procedimiento judicial y en el arbitraje, es el juez y el árbitro quienes deciden la controversia.

### PROCEDIMIENTO JUDICIAL

La realidad del Derecho consiste en principios utilizados para establecer desenlaces o las consecuencias correctas de una solución al conflicto. La ley es aquello que distingue la civilización de la anarquía. Se limita el poder hegemónico de los gobiernos e impone el Estado de Derecho. Sin embargo, como medio para resolver conflictos es limitada, es coercitiva más que consensual, jerárquica más que democrática, rígida y predeterminada más que flexible. Fabrica un perdedor y un ganador, creando una ficción de objetividad, sin haber lugar para los sentimientos heridos, no hay comprensión de la paradoja o del misterio. Es racional pero carece de sabiduría (Bazán, 1996).

La justicia es un sistema de valores impuesto por la política dominante y un sistema basado en las normas. En el procedimiento judicial se resuelve el conflicto a través del paradigma contraversarial (Bustelo Elicabe-Urriol, 2001), donde lo que se pretende no es restablecer la comunicación entre las partes en conflicto para solucionar la situación a través del encuentro, de la intercomunicación entre las partes, sino aplicarla ley sin tener en cuenta el proceso comunicacional de las partes.

El Derecho se revela como una institución rígida donde el mundo de las emociones y de los sentimientos no tiene cabida y donde los letrados, procuradores, son quienes en nombre de sus clientes se apropian de su conflicto y lo dirimen en nombre de las partes sin establecerse canales de comunicación entre las partes realmente afectadas por el conflicto.

Según establece San Martín Larrinoa (1997), “la principal diferencia entre los modos jurisdiccionales y no jurisdiccionales de arreglo de conflictos radica en que las normas se utilizan por las partes: en el juicio se imponen, mientras que en los modos no jurisdiccionales existe una mayor libertad por parte de los actores para elegir su aplicación, descartarlas o modificarlas”

González Vidasoa, y De Jorge Mesas (p. 322), concluyen que “las partes quieren una solución que armonice sus dificultades, no una sentencia que cristalice sus discordias”.

## ARBITRAJE

El arbitraje consiste en una forma de arreglo de conflictos por el que las partes enfrentadas abandonan a favor de un tercero, que designan de común acuerdo, el poder de imponer una decisión que se comprometen de antemano a respetar. El proceso es resuelto por el árbitro. La única diferencia con el sistema del procedimiento judicial sería que el tercero es elegido libremente por las partes y se les dota a éstas de cierto poder decisorio que si no concretase en un acuerdo vendría impuesto por el tercero. El arbitraje no trabaja en ningún caso el proceso comunicacional e impone una solución, al igual que el juez.

## **4.2. AUTOCOMPOSITIVOS**

En los medios autocompositivos, son las propias partes quienes construyen la solución del conflicto.

### NEGOCIACIÓN

En el proceso de la negociación, las dos partes buscan la solución sin la intervención de una tercera persona. Negociar implica aprender a desarrollar e implantar una serie de conocimientos para conseguir nuestros objetivos, si se carecen de habilidades negociadoras será más difícil llegar a acuerdos satisfactorios para ambos: se trata de acercar posturas gradualmente hasta llegar a un punto que sea aceptable por las partes implicadas.

### CONCILIACIÓN

El término conciliación expresa a la vez la acción y el resultado. Supone que las partes están animadas por el deseo de darse recíprocamente lo que es justo. Se basa en la combinación de voluntades privadas y, en muchas ocasiones, en la autoridad de un tercero (Fortunet, 1983).

### OTROS MODOS DE TERMINACIÓN O EVITACIÓN DEL PROCESO

Además de la negociación y de la conciliación hay otras formas de evitar o terminar anticipadamente un proceso que no deberán confundirse con la mediación, concretamente la transacción, el allanamiento, la renuncia o el desistimiento.

#### - TRANSACCIÓN

Art. 1809 del Código Civil español la define como “un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado”.

Por tanto, en la transacción hay un sacrificio recíproco de las partes que abandonan parte de su derecho, presuponiendo concesiones mutuas.

#### - ALLANAMIENTO

El allanamiento es definido por Pérez-Cruz Martín (2104), como el acto procesal del demandado que consiste en la declaración de voluntad admitiendo las pretensiones formuladas por el demandante, con la intención de poner fin al proceso, cuyo fundamento se encuentra en la vigencia del principio dispositivo en el proceso civil.

En consecuencia, esta figura no verifica un acuerdo de voluntades, sino solamente un reconocimiento del derecho de la parte contraria.

#### - RENUNCIA

Al igual que el allanamiento, tiene naturaleza unilateral. Carnelutti la define como “el abandono de la pretensión”. Una de las partes declara unilateralmente que quiere poner fin a la relación procesal sin una sentencia de fondo.

#### - DESISTIMIENTO

Es el acto por el cual el actor abandona la pretensión deducida en el proceso dando fin al mismo, pero no se abdicar del fundamento de la pretensión y, por tanto, puede volver a plantearse la misma cuestión en otro procedimiento judicial posterior. El desistimiento puede ser unilateral o bilateral.

## **CAPÍTULO V**

# **JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL**

*“Sueño con un mundo donde haya un lugar  
donde los conflictos puedan ser resueltos  
sin violencia, sin castigo, por vías productivas”*

*Laura Mirsky (escritora)*

El Derecho penal y la evolución del mismo en las sociedades modernas, ha llevado a la configuración del Estado como el máximo exponente del poder sancionador, *ius puniendi*, y a consecuencia de ello se ha producido un reforzamiento del control social formal.

El Derecho penal es el instrumento jurídico más enérgico del que dispone el Estado para evitar las conductas más indeseadas e insoportables socialmente (Berdugo, 2004), pero no es el único mecanismo de control social formal. Con la evolución, el Derecho penal pasa a fundamentar su poder punitivo en el poder del Estado y su carácter democrático, cuyos fines se orientan a posibilitar un modelo de sociedad libre e igualitaria.

La existencia de un Derecho penal moderno debe, no sólo caracterizarse por el respeto de la dignidad y derechos elementales de la persona del delincuente, sino que ha de atender igualmente a los intereses y necesidades de todos los afectados en el conflicto, salvaguardando los derechos en el proceso penal de igual manera a la víctima y al victimario.

La visión filosófica del castigo reflejaba el deber de pagar a la sociedad el daño generado por la ofensa. Si bien es cierto que el Derecho penal ha evolucionado de posturas absolutamente retribucionistas hacia posturas resocializadoras.

La razón de ser del Derecho penal es otorgar una respuesta equilibrada y menos violenta a las dos fuerzas que protagonizan el delito: la *violencia* que representa la acción delictiva y la *venganza* que se ejercita sobre el delincuente. En numerosas ocasiones es más importante restablecer los intereses ofendidos que recurrir en forma inmediata y uniforme a la pena como vía de solución al problema.

El modelo de Justicia Restaurativa en lugar de juzgar si se deben asignar culpas, debe solucionar el conflicto; en lugar de considerar que la persona culpable debe cambiar, estima que deben buscarse soluciones y que la sociedad es la responsable de encontrarlas.

El castigo debe ser utilizado cuando falla o no llega el modelo de Justicia Restaurativa. No podemos obviar el fin que la pena tiene dentro del proceso penal, pero tampoco debemos dar la espalda a nuevas vías que ayudan a mejorar y regular las relaciones



sociales, a nuevas alternativas a la pena, que hagan del Derecho penal un Derecho rico en respuestas sin que por ello pierda su capacidad coactiva o pública.

Se puede dar una definición de Justicia Restaurativa, que en general, es acogida por diversos autores, entre ellos E. Marshall: “se trata de un proceso por el cual todas las partes que tienen un interés en una determinada ofensa se juntan para resolverla colectivamente y para tratar sus implicaciones de futuro”. Para ello, juega un importante papel el diálogo, aportando beneficios para la víctima, ya que ésta puede expresar directamente al infractor sus sentimientos de dolor, miedo, angustia y contribuir así a superar el impacto del delito. También tiene beneficio para el victimario, ya que el encuentro con la víctima propicia que sea más consciente del daño causado y genera la responsabilización por el hecho. Se produce la llamada democratización del sistema penal tradicional, siendo la justicia más deliberada y participativa, con la inclusión de la propia sociedad civil en el proceso de restauración de la paz social y de la prevención futura del delito.

Existen unos principios de la Justicia Restaurativa definidos por Giménez-Salinas y Colomer (1996):

- La reparación nace del movimiento a favor de la víctima y la recuperación de su papel en el proceso penal.
- La reparación cumple no solamente una función individual del autor respecto a la víctima, sino también un fenómeno pacificador propio del Derecho penal.
- La reparación penal no se puede confundir con la indemnización civil a las víctimas.
- La voluntariedad en la reparación es un punto crucial y un cambio en los esquemas clásicos del sistema penal.
- La reparación forma parte de un concepto de justicia negociada pero no por ello más rápida.
- La Justicia Reparadora se sitúa en el seno del Derecho penal y necesita de él para decidir qué es un delito, quién es el autor y quién la víctima.

La Justicia Restaurativa no es sinónimo de vulneración de garantías procesales y derechos, sino que, es compatible con el sistema penal, sin el cual no puede desarrollarse. La mediación como principal herramienta de la Justicia Restaurativa,

permite su incorporación como mecanismo complementario dentro del sistema penal, sin que por ello suponga una vulneración de las garantías, y genera un cambio en la Justicia que le lleva a una mayor adaptación a la realidad y demandas de las partes en el proceso de la propia comunidad.

En este sentido, Umbreit (1996), argumenta que la mediación es esencial y fundamental tanto desde el punto de vista práctico como a nivel de proceso dentro del modelo de Justicia Restaurativa.

Respecto a la normativa sobre la materia, la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de los delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo, no impone un determinado modelo de organización de Justicia Restaurativa. En su artículo 12, sobre Derecho a garantías en el contexto de los servicios de Justicia Reparadora, recoge lo siguiente:

*“1. Los Estados miembros adoptarán medidas para proteger a la víctima contra la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, medidas que se aplicarán cuando se faciliten servicios de justicia reparadora. Estas medidas garantizarán que aquellas víctimas que opten por participar en procesos de justicia reparadora tengan acceso a servicios de justicia reparadora seguros y competentes, siempre que se cumplan, como mínimo, las condiciones siguientes:*

*a) que se recurra a los servicios de justicia reparadora si redundan en interés de la víctima, atendiendo a consideraciones de seguridad, y se basan en el consentimiento libre e informado de la víctima; el cual podrá retirarse en cualquier momento;*

*b) antes de que acepte participar en el proceso de justicia reparadora, se ofrecerá a la víctima información exhaustiva e imparcial sobre el mismo y sus posibles resultados, así como sobre los procedimientos para supervisar la aplicación de todo acuerdo;*

*c) el infractor tendrá que haber reconocido los elementos fácticos básicos del caso;*

*d) todo acuerdo deberá ser alcanzado de forma voluntaria y podrá ser tenido en cuenta en cualquier otro proceso penal;*

*e) los debates en los procesos de justicia reparadora que no se desarrollen en público serán confidenciales y no se difundirán posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o si así lo exige el Derecho nacional por razones de interés público superior.*

*2. Los Estados miembros facilitarán la derivación de casos, si procede, a los servicios de justicia reparadora, incluso mediante el establecimiento de procedimientos u orientaciones sobre las condiciones de tal derivación”.*

Así mismo, el borrador de anteproyecto de Código Procesal Penal, incorpora en su libro II (disposiciones generales sobre las actuaciones procesales y la mediación penal) un título dedicado a la mediación penal (Título VI), que recoge los artículos 143 a 146:

Artículo 143.- Contenido de la mediación penal

*“Se entiende por mediación penal, a los efectos previstos en este Título, al procedimiento de solución del conflicto entre el encausado y la víctima libre y voluntariamente asumido por ambos en el que un tercero interviene para facilitar que alcancen un acuerdo”.*

Artículo 144.- Mediación institucionalizada o profesional

*“1.- A la mediación penal realizada en instituciones de mediación o por profesionales de la mediación serán aplicables las normas establecidas en los arts. 6.1, 6.3, 7, 8, 10.1, 10.3, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25 y 26 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (Los artículos anteriores se refieren a los principios informadores, estatuto del mediador, procedimiento y ejecución de los acuerdos).*

*2.- La voluntad de someter el conflicto con la víctima a mediación por el infractor se comunicará a la víctima por el Ministerio Fiscal, cuando no lo considere inadecuado en razón a la naturaleza del hecho. La comunicación se realizará directamente o a través de la Oficina de Atención a las Víctimas.*

*3.- La institución de mediación o el mediador comunicarán el inicio y la finalización del procedimiento de mediación, con su resultado, al Ministerio Fiscal.*

4.- *El mediador se encuentra sometido a secreto profesional y no podrá declarar sobre los hechos de los que tenga conocimiento con ocasión de su intervención en el procedimiento.*

5.- *La mediación penal será siempre gratuita”.*

Artículo 145.- Suspensión de las Diligencias de Investigación

*“Cuando el Ministerio Fiscal tenga conocimiento de la existencia de un procedimiento de mediación penal podrá suspender las Diligencias de Investigación mediante decreto si lo considera oportuno”.*

Artículo 146.- Efectos de la mediación

*“Ni el Ministerio Fiscal ni los Tribunales ofrecerán ventajas al encausado por el hecho de someterse a un procedimiento de mediación, sin perjuicio de los efectos procesales o materiales que puedan derivarse conforme a la Ley del acuerdo con la víctima si se alcanza”.*

Cabe reseñar también, el contenido del artículo 15, sobre Servicios de Justicia Restaurativa, de la Ley 4/2015, 27 de abril del estatuto de la víctima del delito, en vigor a partir del 28 de octubre 2015:

*“1. Las víctimas podrán acceder a servicios de justicia restaurativa, en los términos que reglamentariamente se determinen, con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, cuando se cumplan los siguientes requisitos:*

*a) el infractor haya reconocido los hechos esenciales de los que deriva su responsabilidad;*

*b) la víctima haya prestado su consentimiento, después de haber recibido información exhaustiva e imparcial sobre su contenido, sus posibles resultados y los procedimientos existentes para hacer efectivo su cumplimiento;*

*c) el infractor haya prestado su consentimiento;*

*d) el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima; y*

*e) no esté prohibida por la ley para el delito cometido.*

*2. Los debates desarrollados dentro del procedimiento de mediación serán confidenciales y no podrán ser difundidos sin el consentimiento de ambas partes. Los mediadores y otros profesionales que participen en el procedimiento de mediación, estarán sujetos a secreto profesional con relación a los hechos y manifestaciones de que hubieran tenido conocimiento en el ejercicio de su función.*

*3. La víctima y el infractor podrán revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento”.*

El modelo de Justicia Restaurativa es simple, menos formal, más personal, más privada, menos técnica y más flexible para resolver los conflictos humanos tanto severos como leves. Es un método idóneo para obtener la participación de la víctima en el proceso, para darle voz, para atender a sus necesidades. Además es la mejor garantía para evitar la revictimación porque va a la raíz del conflicto reintroduciendo la paz y la armonía en las relaciones sociales truncadas; da la oportunidad de devolver los conflictos a las personas que los presentan y convierte el proceso en menos adversarial, más democrático, participativo y amigable.

No obstante, a pesar de las posibilidades que presente el nuevo modelo de Justicia Restaurativa, debemos ser cautos, puesto que éste no es válido para todos los conflictos ni para todos los casos, ya que algunas partes prefieren o esperan una solución más punitiva a su problema.

A continuación, resumimos algunas de las principales críticas que se manejan en contra de este movimiento:

- La Justicia Restaurativa en el ámbito penal permite al victimario una “salida fácil” del sistema, es decir, se trataría de una “justicia blanda”, como reseña Johnstone (p. 29 y ss.). La mediación es vista por los detractores como un método que no enfrenta la violencia de forma seria, no manda un mensaje lo suficientemente fuerte de disuasión, desaprobación y condena.

- La mediación no satisface los deseos últimos de venganza de la víctima. (Larrauri, 2004, p. 465).
- La Justicia Restaurativa y la mediación no son alternativas viables al castigo en el caso de los crímenes más graves o severos, según exponen Larrauri (2004) y San Martín Larrinoa (1997) entre otros. También en otros casos, se argumenta que este modelo no es aplicable a casos de violencia doméstica (Livari, 2000).
- La mediación no es aplicable a las complejas y fragmentadas sociedades urbanas y grandes centro metropolitanos (San Martín Larrinoa, 1997), donde no hay un sentido real de comunidad. Este argumento no tiene mucho sentido, ya que es en este tipo de sociedades donde es más necesitada y cuanto más compleja es una sociedad más necesarios son los sistemas capaces de resolver los conflictos para restaurar la paz y la armonía de la vida social (Driedger, 2001).

En relación a la Victimología, está sufriendo una transformación, encaminada hacia una visión realista y pragmática. El futuro de la victimología va unido al sistema de Justicia, al desarrollo del mismo. Se relaciona de una forma muy estrecha a la aceptación e implementación del nuevo paradigma de Justicia Restaurativa (Fattah, 2000). El principal propósito de este nuevo modelo es restaurar la paz, reparar el daño, prevenir la repetición de la victimación a través de la reconciliación, la mediación, la restitución y la compensación.

Landrove Díaz (1998), afirma que la moderna Victimología centra su atención en las siguientes cuestiones:

1. El estudio del papel desempeñado por las víctimas en el desencadenamiento del hecho criminal. La denominada Victimodogmática.
2. La indagación de los temores profundamente sentidos en determinados grupos sociales a la victimación.
3. El examen de la criminalidad real, a través de informes facilitados por las víctimas de delitos no perseguidos.
4. Subrayar la importancia de la víctima dentro de los mecanismos de reacción de la justicia punitiva de determinación de penas.

5. Ocuparse del examen y propiciar la elaboración de las disposiciones legales que permitan a la víctima obtener indemnización por los daños derivados del hecho delictivo.

La mediación es una alternativa para muchos y para otros es complementaria o suplementaria al proceso penal e, incluso, considerada como una forma de castigo. Se usa casi siempre, en el ámbito previo al juicio, y en algunos casos en sentencia o en fase de ejecución, siendo considerada el instrumento principal de la Justicia Restaurativa.

La Recomendación n° (99) 19, sobre mediación y procesos penales elaborada por el Comité de Ministro, expone que la mediación penal es “un proceso donde la víctima y el victimario son invitados a participar, con su libre consentimiento, activamente en la resolución de sus problemas derivados de la victimación con la ayuda de un tercero imparcial llamado mediador”. Incluye como principios básicos del proceso, el consentimiento de las partes o voluntariedad, la confidencialidad y la autonomía.

La tarea del mediador es ayudar a las partes a generar un clima suficientemente aceptable para buscar solución al conflicto.

El acuerdo, que repara simbólicamente o materialmente a la víctima, permite reintegrar al infractor y restaurar a la comunidad afectada. Los acuerdos buscan la satisfacción y reparación de los aspectos dañados de las víctimas, tanto emocionales como materiales, aceptándose las disculpas, el perdón, etc. También se acepta la realización de actividades reparadoras hacia la víctima, como compensaciones económicas o bien algún trabajo acordado entre ambas partes.

Para Gimenez-Salinas (1993), la mediación tiene una serie de elementos comunes generalizados:

- Su origen está dentro del movimiento de atención y compensación a la víctima.
- Su objetivo no es reeducar, si se consigue mejor, pero no es su objetivo.
- Se busca conseguir una mejora del clima social, abordando el problema directamente, sintiendo que se forma parte del conflicto.
- La mediación penal debe ubicarse dentro del Derecho penal y regirse según los principios generales, aunque se lleve a cabo fuera del proceso penal. Necesita

del Derecho penal para decidir qué es delito, quién es el delincuente, quién es la víctima. Sin embargo, la solución al conflicto es extrajudicial.

- Se busca encontrar una solución rápida y eficaz.
- Tiene que haber un reconocimiento del hecho por parte del victimario para poder entrar en el proceso de mediación.
- Se persigue la confrontación de las partes para restablecer un equilibrio justo entre ambas sin necesidad de acudir a un proceso penal, evitando la estigmatización de éstas.
- No se persigue el arrepentimiento desde un punto de vista moral o religioso, simplemente solucionar el conflicto. Si alguien ha violado las normas debe reparar y quien ha sufrido el daño tiene derecho a ser compensado.

La mediación constituye un proceso por el cual se puede alcanzar la reparación, no en el sentido de cubrir las expectativas del Derecho penal respecto a la responsabilidad civil causada a la víctima, sino desde el punto de vista de la reestructuración de las relaciones entre las partes como consecuencia de un proceso de pacificación social, que bien puede lograr la conciliación del autor-víctima, o/y sobre la base de la reparación civil y/o penal del daño causado a ésta, sobre la base de la reparación de aspectos inmateriales, de meras disculpas o de trabajos en beneficio de la comunidad, por ejemplo.

La mediación, antes que la sanción, busca priorizar las respuestas reparadoras, haciendo que éstas puedan llevarse a cabo en espacios informales como en el seno de los procedimientos penales.

Podemos distinguir diferentes clases de Mediación Penal:

- En atención al tipo de negociación:
  - Mediación directa: simultánea con las dos partes en el mismo espacio físico (face to face).
  - Mediación indirecta: sucesiva sin coincidencia física entre las partes.
- En atención al momento procesal en que se desarrolla:
  - Preprocesal: mediación como verdadera alternativa en cuanto excluyente del proceso penal, siempre que exista acuerdo entre las partes.
  - Intraprocesal: vinculada a una proceso pendiente con consecuencias jurídicas diferentes según el momento de alcanzar el acuerdo que ha



resultado validado (homologado) por el órgano jurisdiccional; así en la fase de instrucción resulta auto de sobreseimiento y en juicio una sentencia de conformidad.

- Postsententiam o mediación penitenciaria: en sustitución de una sentencia de condena.

Concluyendo, la Justicia Restaurativa permite a las personas participar más directamente a controlar las infracciones, acercando las instituciones judiciales a la población. Trata de satisfacer las necesidades de las víctimas en el ámbito material y psicológico, libera del dominio del Estado y de la burocracia, crea espacios e instituciones comunitarias para tratar los enfrentamientos surgidos en la comunidad, hace partícipe a la población en la relación de las infracciones penales para sacar partido de los recursos de la sociedad, reduce el número de delitos por la responsabilidad social de los delincuentes, encuentra medios más eficaces para reducir la criminalidad siendo éstos más humanos y menos fundamentados en la sanción; menos costosos y que reduzcan la responsabilidad del Estado, aplicando técnicas constructivas de regulación de conflictos y de los problemas para conseguir soluciones más duraderas.

Se concibe la mediación penal, como método alternativo al proceso judicial, como un proceso en el que se facilita el encuentro cara a cara entre la víctima de un delito o falta y su agresor, intervenida por un mediador, que les permitirá expresar emociones, opiniones y versiones de los motivos y circunstancias en las que se cometió el mismo, el efecto causado y sufrido por la víctima, y en el que ambas partes podrán decidir, de común acuerdo, la mejor forma de reparar el daño causado. La principal finalidad que persigue este método alternativo de justicia es la de alcanzar la solución más justa posible a un conflicto originado por la comisión de un delito, que, según los defensores de este proceso, es la reparación del daño causado a la víctima, en lugar del castigo del autor del hecho, como sucede en el vigente sistema de justicia penal. Al focalizar la atención en la reparación a la víctima por el daño sufrido, y no en la condena del autor del acto delictivo, la mediación penal otorga una participación activa tanto a la víctima como al autor del hecho. En relación con la víctima, dicha participación se garantiza no sólo en el devenir del proceso, sino en la toma de decisiones en cuanto al tipo de prestación, reparación, y/o resarcimiento que deba realizar su agresor. Al mismo tiempo, se otorga al infractor la posibilidad de mostrar su arrepentimiento por el acto

cometido, comprender el daño causado y, como elemento esencial, realizar los actos pertinentes y dirigidos a la reparación del mismo, en lugar de permanecer en silencio y aceptar la imposición de un castigo que no tiene, necesariamente, finalidad reparadora a la víctima.

## CAPÍTULO VI

# LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO POLICIAL. “MEDIACIÓN POLICIAL”

*“La primera condición para la paz*

*es la voluntad de lograrla”*

*Juan Luis Vives (Humanista y filósofo)*

## **6.1. INTRODUCCIÓN**

La Policía no sólo es un instrumento del Estado para imponer el orden cuando es necesario, sino que también se presenta como un servicio público para los ciudadanos, puesto a disposición de sus habitantes para desempeñar tareas determinadas.

El concepto y modelo de las funciones de la Policía ha ido evolucionando. Antes se consideraba que el objetivo fundamental de la Policía era exclusivamente de orden público como una función meramente profesional, y ahora hemos pasado a una función de servicio público a la comunidad, ofreciendo seguridad a la ciudadanía, buscando un acercamiento hacia ésta con el objetivo final de conseguir una mejor calidad de vida para la comunidad.

Tenemos una nueva sociedad que demanda que por parte de la Policía se preste un servicio a la comunidad profesional, ágil y eficaz, que proteja a las víctimas y al mismo tiempo sea respetuoso con los infractores y con el delincuente. Que ofrezca seguridad y el mantenimiento de la convivencia y la tranquilidad ciudadana protegiendo a las personas y sus bienes, garantizando el ejercicio de las libertades y de los derechos constitucionales.

La sociedad actual ya no ve al Policía únicamente como un profesional del control social, como la fuerza del servicio de la ley, sino que lo ve además como un modulador de conflictos, un factor de mediación e integración social. Hoy se le pide al Policía que sea un profesional de la seguridad y de la convivencia, de la integración social, de la calidad de vida, y que se implique en los problemas en los que interviene. Se produce un cambio de filosofía en la Policía para adaptarse a los nuevos tiempos de movimiento sociales, crisis, cambios continuos y demandas de una nueva ciudadanía diversa, activa y exigente.

La Mediación Policial es un recurso con el que la Policía puede prestar un nuevo servicio a la sociedad, un servicio rápido y eficaz en la gestión de la convivencia que beneficia también a los propios policías, siendo percibidos y tratados de modo más gratificante por los ciudadanos, mejorando incluso la satisfacción laboral de los Agentes. Los implicados en el conflicto son quienes se involucran en la solución, siendo los auténticos protagonistas los ciudadanos, ya que lo son de su problema y también de su solución, que han de aceptar voluntariamente y que perdurarán en el tiempo. El

Policía se involucrará en la búsqueda de esta solución, ayudándoles a gestionar sus conflictos sin entrar a valorar cuáles son sus objetivos, no siendo éstos ilegales.

Los ciudadanos se reúnen voluntariamente para resolver sus problemas, a través del diálogo, buscando una solución que satisfaga el interés de ambas partes, con ayuda de un Policía Mediador neutral, para conseguir una mayor cohesión social e integración, como Agente de la prevención comunitaria, actuando de forma proactiva y no meramente como respuesta al conflicto y al delito, cercana al servicio del ciudadano.

Una Policía eficaz y responsable, legitimada para actuar en los conflictos entre particulares utilizando técnicas de mediación, que no se posicione a favor de ninguno de los implicados, sino a favor de la convivencia.

Por ello, las Organizaciones Policiales deben adaptarse permanentemente al nuevo escenario, conociendo las nuevas realidades sociales, sus demandas y necesidades particulares para ofrecer la mejor de las respuestas posibles, teniendo como reto la capacidad para gestionar y dar respuesta al avance de los cambios sociales, promoviendo la cultura de un servicio público proactivo, frente a la reacción o la simple prevención, difundiendo la cultura del diálogo, el poder de la palabra y ofreciendo la fuerza de la paz. Una nueva estructura policial que permita responder ante la nueva sociedad y ante las nuevas formas sociales, con sus demandas y conflictos, en el ámbito comunitario, familiar, social, educativo, etc.

La ley es un medio para mantener la convivencia pacífica de la sociedad, nunca un fin en sí mismo, por lo que atendiendo a los fines y no a los medios, el trabajo de la Policía ha de dirigirse a la facilitación de la vida comunitaria pacífica, antes que al mero cumplimiento de la ley, que por importante que sea, sigue siendo un medio y no un fin.

Los Agentes han de estar dotados de recursos materiales, habilidades, estar más especializados en su ámbito de trabajo, más cerca de las personas. Un estilo policial acorde con la demanda social, mejorando la calidad en la formación. Aparece una nueva Policía vista desde un punto de vista psicológico y social, una Policía cercana y próxima, que promueva el diálogo, la cooperación y la paz como vía opuesta a la violencia, destacando los principios de solidaridad y de respeto mutuo.

La mediación es vista como una transformación cultural, para abordar las diferencias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud proactiva ante la búsqueda de soluciones a sus conflictos. Se produce un mayor contacto con los ciudadanos, una compenetración con la Policía generando así la confianza necesaria para una vida social armónica.

La Mediación Policial es un sistema ágil, eficaz y socialmente barato para resolver los conflictos que se producen en las relaciones sociales. Aporta la consolidación social entre los ciudadanos y sus beneficios son evidentes también para resolver conflictos entre los Policías, mejora el clima laboral, disminuye tensiones, las disputas internas y eleva la calidad del servicio que se presta.

La Mediación en la Policía implica:

- Personal formado y comprometido.
- Tiempo para dedicarle a cada conflicto.
- Un espacio físico para poder hablar aislado del resto de dependencias policiales, que sea confortable y adecuado.

Para Redorta (2004), la Mediación Policial va más allá de la resolución de problemas porque afecta al cambio de actitudes de los que la practican, puesto que su función pasa de ser de control social a ejercer este control con formas más vinculadas a las relaciones interpersonales y ejerciendo la autoridad de diferente manera.

Aunque la ley pueda legitimar el uso de la mediación, lo que más legitimará a los Agentes es su capacidad técnica para aplicar la mediación, teniendo en cuenta que el tiempo es crítico en la intervención y que no todas las tipologías de conflictos pueden ser abarcadas con la mediación.

La Mediación Policial es una herramienta de trabajo, pero también es algo más que una herramienta en la medida que introduce aspectos de cambio en la propia cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad.

Palenski (1985), en su obra *The use of Mediation by Police* (Pág. 33-35) afirma que todo el potencial que puede aportar la mediación a la policía no se aprovecha, a causa de los siguientes factores:

- Obstáculos dentro de la organización.
- Visión tradicional del papel del policía.
- Los policías no se ven a ellos mismos como mediadores.

Para resolver esto, hace algunas recomendaciones de interés:

- a) La Policía tiene que ser incorporada a los programas de mediación.
- b) La Organización Policial ha de alentar el uso de la mediación y de los métodos alternativos de resolución de conflictos.
- c) Los Ayuntamientos tienen que ser conscientes de la necesidad de introducir conceptos innovadores como la mediación, con objeto de perfeccionar la calidad del servicio.
- d) Se ha de conseguir que la Policía vea la necesidad y aprecie el valor de poder intervenir en conflictos privados o de convivencia.
- e) Los programas de mediación comunitaria tienen que reconocer el importante papel que puede desempeñar en ellos la policía. Tiene que haber una información continua de los casos tratados.

Podemos decir que la Mediación Policial es la forma en que las personas pueden resolver sus conflictos, por medio del diálogo y con ayuda de un Policía Mediador, que deberá ser imparcial, en donde cada una de las partes en conflicto tienen la oportunidad de exponer el problema y de colaborar voluntariamente con el fin de lograr un acuerdo que pueda satisfacer a ambas partes, reparando el daño causado y solucionando o transformando el problema. Es una nueva vía que permite esa corresponsabilización de la ciudadanía en lo relativo a sus conflictos convivenciales, tanto en su detección como en la resolución.

Ya en la Constitución Española, se hace alusión a la Mediación Policial en el artículo 9.2 “sobre la libertad e igualdad de los individuos”, y en el artículo 104.1 “la garantía de seguridad ciudadana y protección de derechos y libertades”.

La Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de 13 de Marzo, motiva la intervención en mediación de la Policía: “tiene que cooperar en la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sea requerida para esta finalidad”. “La policía tiene que cooperar en la resolución amistosa de los conflictos privados con la decisión

necesaria, sin demora... rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad”.

La Ley no explicita qué herramientas se deben utilizar ni cómo se debe hacer, pero sí que dice que “tienen que cooperar en la resolución amistosa de los conflictos”.

La policía puede convertirse en el “tercer lado” para ayudar a las partes implicadas en la resolución de su conflicto. La mediación comunitaria favorece la convivencia vecinal y permite gestionar el conflicto relacional de todos aquellos que por algún motivo comparten intereses y proximidad.

Bowen (1991), expone que “el triángulo es la base de la estructura de todo sistema emocional. Cuando la tensión emocional de un sistema formado por dos personas supera un nivel dado, triangula a una tercera persona, permitiendo que la tensión se desplace dentro del triángulo. Toda pareja de personas en el triángulo originario puede formar un nuevo triángulo que se agregará a los demás. Un sistema emocional está formado por una serie de triángulos independientes. El sistema de tensión se puede desplazar a uno cualquiera de los viejos circuitos preestablecidos y se resolverá automáticamente cuando esté contenido en un sistema de tres, en el cual uno de ellos permanece emocionalmente distante”.

La Mediación Policial es una herramienta que ha de usar la Policía en asuntos que no tengan connotaciones penales; siendo un ejemplo, en situaciones de violencia de género en las que hay establecidas relaciones de dominación y sumisión, que podrían dar lugar a un presunto delito, donde no tiene cabida la Mediación Policial. Aunque en ocasiones, se podrían incluir algunos problemas, que a priori pueden parecer situaciones delincuenciales y que posteriormente, se comprueba que independientemente de las consecuencias penales que pueden llevar aparejados, con la intervención de la Policía se pueden reconducir.

## **6.2. MEDIACIÓN FORMAL E INFORMAL**

No es lo mismo intervenir en un conflicto a pie de calle que se da de manera puntual, que un conflicto latente y complejo que perdura en el tiempo y además existen varias partes afectadas, por lo que hay que distinguir entre mediación formal y mediación informal, para diferenciar la actuación que se realiza por los policías en el lugar de los



hechos, en la vía pública, en la comunidad o en un lugar privado cuando son requeridos por una llamada y acuden al servicio; de la mediación que se realiza en las dependencias policiales efectuada por los miembros de la unidad de mediación.

Kriteck (1998), habla de los mediadores informales como aquellos que por sus habilidades específicas y propias de su profesión pueden realizar tareas de facilitación en situaciones de conflicto. Así pues, cuando el Policía realiza la función propia de su trabajo y le añade tareas de facilitación, después de un proceso de aprendizaje y entrenamiento en técnicas y habilidades mediadoras, está realizando Mediación Policial Informal. Dicha mediación sería la realizada en cualquier intervención en la que un tercero ayuda a las partes con problemas, en la resolución de los mismos a través de un procedimiento informal, para mejorar las relaciones. Si además a la actitud mediadora se le añade el conocimiento de las técnicas y habilidades mediadoras, los resultados tienden a ser mucho más positivos y satisfactorios produciendo un aprendizaje en las partes, sobre modos más constructivos y asumiendo pautas de control y adecuación sobre sus vidas.

Mediación formal es la que se realiza en las dependencias policiales por un Policía con formación reglada en las técnicas de la mediación, en un proceso procedimentado y secuenciado, con conocimiento y acuerdo por las partes y que tiene como objetivo, ayudar a estas partes a encontrar una salida a su problema, siendo favorable para las dos. Esta mediación formal es un proceso de resolución de conflicto privado, confidencial y voluntario, que permite a las partes implicadas que puedan comunicarse entre sí, expresando sus argumentos, intereses, necesidades o expectativas, llegando a acuerdos mutuamente consentidos, acompañados por un tercero neutral, el Policía Mediador, que actúa como facilitador del proceso, creando de esta forma un espacio de diálogo donde prevalece la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes.

## **6.3. TIPOS DE CONFLICTOS EN LOS QUE PUEDE MEDIAR LA POLICÍA**

### **MEDIACIÓN FAMILIAR**

Es aquella que está dirigida a todas las personas que van a iniciar un proceso de separación o divorcio, o que una vez divorciados tienen dificultades sobre la custodia, el régimen de visitas o la pensión de alimentos de los hijos en común.

También se considera Mediación Familiar la que se realiza con personas que tengan dificultades de relación con cualquiera de los miembros de su familia (padre, hijos, hermanos...) o problemas de herencia y empresas familiares. Siempre se ha de buscar el interés superior del menor y de las personas discapacitadas.

### **MEDIACIÓN EMPRESARIAL**

La mediación en la Empresa está enfocada a las personas que tengan problemas con sus superiores, con subordinados o los compañeros de trabajo.

Los conflictos pueden derivar del ámbito externo, por la relación entre la empresa y sus clientes o proveedores; o del ámbito interno, entre compañeros, con los superiores o subordinados o los sindicatos.

### **MEDIACIÓN ESCOLAR**

La Mediación Escolar está dirigida a todas las personas que tienen problemas en el ámbito de la escuela, bien sean profesores, alumnos, tutores o compañeros de clase.

### **MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Está orientada a las personas que tienen conflictos con sus vecinos, con el presidente de la comunidad, o con personas o grupos de personas del mismo barrio, zona o ciudad.

Redorta Lorente (2004), hace una relación sobre la tipología de conflictos abordables de Mediación Policial:

- Vinculadas a la calidad de vida.
- Vinculadas a las relaciones interpersonales.
- Vinculadas a la diversidad cultural.

La misión de la Policía está establecida en el artículo 104 de la Constitución Española y es: “Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

La Mediación está considerada como una transformación cultural, como una vía de socialización que además de regular el orden social introduce el sentido comunitario que otras formas de resolución de conflictos obvian.

La Mediación Policial es un nuevo estilo y una nueva manera de trabajar la Policía, un cambio de modelo policial, en su cultura y en la percepción de seguridad de la ciudadanía a la que sirve, ayudando a abordar entre otros, los siguientes conflictos:

- Problemas de convivencia vecinales.
- Molestias por ruidos (vecinos, bares, zonas de ocio...).
- Olores, desperfectos y molestias en la comunidad.
- Molestias por animales/mascotas.
- Problemas de salubridad e higiene.
- Problemas por el uso del espacio público (parques, plazas...).
- Problemas de relación entre familiares (padres e hijos, entre hermanos, etc.).
- Conflictos en la puerta de la escuela (entre padres, entre alumnos, entre alumnos y ex alumnos, etc.).
- Conflictos entre jóvenes y adolescentes
- Inmigración (algunos problemas).
- Consumo (algunos problemas).
- Ocupación del espacio público.
- Accidentes de tráfico sin heridos (negociación del comunicado amistoso).

## **6.4. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA O VECINAL**

Redorta (2003), define la Mediación Comunitaria, como aquel conjunto de mecanismos sociales que permiten devolver a la comunidad su capacidad de resolver diferencias desde el diálogo, la cooperación y las actitudes no impositivas.

La Mediación Comunitaria es el procedimiento de gestión del conflicto de convivencia por el que las partes enfrentadas pueden llegar a resolverlo por consenso, sin convertirse en adversarios y compartiendo las posibles soluciones expuestas y valoradas entre ellas.

El mediador debe facilitar el marco de relación y negociación que ofrezca la oportunidad de llegar por sí mismos a una solución, teniendo en cuenta que habitualmente tendrán que seguir relacionándose. Así, debe conseguir que las partes se coloquen en una posición de compromiso, orientada hacia unos intereses y una relación negociada.

Las iniciativas de mediación ciudadana de ámbito municipal, o ejercidas por entidades públicas o privadas, han surgido para dar respuesta a los conflictos de convivencia en las relaciones de vecindad, y se suelen organizar como servicios gratuitos que presentan una destacada utilidad social, sobre todo al frenar la escalada del conflicto.

Su finalidad es ofrecer a los ciudadanos un procedimiento muy simplificado y de bajo coste, en el que en todo momento disponen de libertad y plena capacidad de decisión. Se da a los interesados la oportunidad de que puedan solucionar por sí mismos sus controversias, y al hacerlo liberan también a los tribunales de justicia de la excesiva carga de trabajo que asumen en la actualidad, permitiéndoles atender con mayor celeridad a los asuntos que por su naturaleza no son disponibles para las partes.

La Mediación Comunitaria supone devolver a los ciudadanos el poder para resolver sus conflictos a través de un procedimiento democrático, recuperando la capacidad de decidir la solución a sus propias controversias, sin que sea un tercero el que deba imponer una decisión. Supone asumir la responsabilidad de la decisión compartida, de modo que ninguno se convierte en perdedor o en ganador, en culpable o en inocente, sino que simplemente las personas inicialmente enfrentadas comparten una decisión fundamental sobre los efectos de su conflicto. Por ello, el mediador debe transmitir a las partes la importancia de que se impliquen en todo el proceso. Al optar por la mediación, ya demuestran que desean responsabilizarse de sus propias decisiones.

La Mediación Comunitaria presenta beneficios tanto para la población como para la administración.

En cuanto a la **población**, la mediación presenta factores relevantes sobre:

- la prevención, al evitar el origen o la escalada del conflicto,
- sobre la participación, complementando los actuales canales de gestión del conflicto y

- sobre la promoción de la cohesión social y del civismo, al derivar en acuerdos sostenibles y duraderos.

Mediante este procedimiento democrático se refuerza el cumplimiento de los acuerdos, lo que supone una reducción de costes (no sólo económicos, sino también emocionales), derivada de la desjudicialización y de la descarga de las actuaciones policiales.

La mediación ofrece un puente de diálogo entre las partes, fomentando la participación ciudadana entre el individuo y el sistema de organización democrática, decidiendo de manera compartida las soluciones acordes a la convivencia ciudadana de su entorno.

Para la **administración**, la Mediación Comunitaria ofrece la ventaja derivada del fomento de los compromisos cívicos de la población (mediante la autorresponsabilidad) y del hecho de presentarse como una institución cercana a las necesidades cotidianas, al facilitar un espacio donde se pueden derivar las demandas que no encuentran respuesta en otros servicios públicos.

## **6.5. LOS DIEZ PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN**

Los diez principios de la mediación desarrollados por Munné y Mac-Cragh (2006), son considerados como la filosofía de la mediación, por lo que han de estar presentes en cualquier ámbito de la práctica de la mediación, independientemente de su contexto de intervención.

1. La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2. La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
3. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4. El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
5. La necesidad de privacidad de los momentos difíciles.
6. El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
7. La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8. La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.

9. La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
10. La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

## **6.6. CONTENIDO DE LA MEDIACIÓN**

### 1. Al comienzo del procedimiento:

- En esta fase de contacto con las partes existe la complejidad e importancia en que el mediador ha de definir y trasladar a los intervinientes la información acerca de la mediación.
- En ese momento debe evitarse entrar en la propia concreción de los hechos que dieron lugar al conflicto. El mediador ha de limitarse a facilitar información. En concreto, habrá de explicar:
  - a) En qué consiste la mediación y sus diferencias con otros medios de solución de conflictos:
    - El carácter voluntario del procedimiento.
    - La posibilidad de abandonarlo las partes en cualquier momento.
    - El plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.
  - b) En qué consiste la labor del mediador y cómo se organiza el procedimiento:
    - Las causas que puedan afectar a la imparcialidad del mediador.
    - La confidencialidad del contenido de las sesiones.
    - La duración y el coste del procedimiento.
    - La necesidad del respeto entre las partes y con el mediador.
  - c) Qué consideración y eficacia jurídica tiene el acuerdo resultante de la mediación:
    - La eficacia ejecutiva del acuerdo que se pudiera alcanzar.

### 2. Durante el procedimiento:

A lo largo del procedimiento se desarrollan una serie de actuaciones integradas en un número mayor o menor de fases, imposibles de resumir en un esquema, pero que pueden incluir las siguientes:

- a) Contención de la crisis:
    - Actuaciones del mediador tendentes a reducir la tensión y/o el miedo que se genera cuando se reabre el conflicto, para pasar, en fases posteriores, al desarrollo de las pautas que contribuyen a modificar las causas que desarrollan estos impulsos.
  - b) La legitimación de las partes:
    - Actuaciones integradas en un proceso que busca el respeto del otro desde la valoración y el reconocimiento de su persona y su posición, reconociendo la diferencia sin juzgarla.
  - c) Recogida de información:
    - Actuaciones del mediador a través de las que buscará, trabajará y ordenará adecuadamente la información que derive del procedimiento.
  - d) Cambio de narrativa:
    - El mediador tratará de construir una historia nueva, abrir nuevos caminos, desarrollando actuaciones de redefinición del problema y de cambio de reproches, inquietudes y deseos por posiciones de éstas y por intereses y necesidades.
  - e) Generación de alternativas:
    - El mediador ha de ayudar a generar el máximo de opciones posibles durante el procedimiento para que las partes regulen su propio conflicto.
3. Al final del procedimiento:
- Llevada a cabo la negociación, dirigida y favorecida por el mediador, el acuerdo se va plasmando a medida que se avanza, hasta llegar a un acuerdo final o definitivo. El mediador recoge el acuerdo, aunque para darle forma y redactarlo jurídicamente puede acudir a otros profesionales.

Básicamente el mediador guía a las partes durante las siguientes etapas:

- Análisis del conflicto.
- Búsqueda de intereses.
- Generación de opciones.
- Exploración de las opciones.
- Consecución de acuerdos.

## **6.7. BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL PARA LA SOCIEDAD**

La sociedad demanda a la Policía corresponsabilizarse con sus conflictos y problemas, que se especialicen en técnicas de pacificación, que sean Policías con ganas de escuchar, con actitud dialogante, que sepan gestionar conflictos como función importante dentro de la actividad policial.

Los beneficios que tiene para la población el poder disponer de un servicio público de Mediación al que acudir en caso de tener conflictos pueden ser:

- La cohesión social y el civismo, una sociedad más justa y democrática.
- Amplía el abanico de canales para gestionar los conflictos, a valorar a la hora de solicitar ayuda a las instituciones.
- Aligera costes, tanto emocionales como económicos.
- Proporciona a las personas una participación en la tienen la garantía de que serán escuchadas.
- Establece relaciones en lugar de destruirlas.
- Fomenta la cooperación entre las partes y promueve la búsqueda de respuestas útiles, realistas y consensuadas.
- Las partes tienen el poder de decidir sobre las consecuencias de su conflicto y pasan a ser protagonistas buscando una solución.
- Las partes se sienten responsables y partícipes en la obtención del acuerdo.
- Prevención de la violencia, evitando la escalada de los conflictos.

Los beneficios que puede tener para la Administración serían:

- Acerca la Administración a la ciudadanía y sus necesidades más comunes.
- Aumenta en servicios al ciudadano adaptados a esas necesidades.
- Complementa los actuales canales de gestión de los conflictos.
- Promueve la autorresponsabilización de los ciudadanos.



## **6.8. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN POLICIAL FRENTE AL SISTEMA JUDICIAL**

Según la satisfacción de los implicados en un conflicto en el momento de su resolución, se puede comparar y observar las ventajas que tiene resolver los conflictos privados a través de la Mediación, frente a la utilización del sistema judicial mediante la denuncia.

- Es más rápida, efectiva y económica. En la Mediación se intenta dar respuesta a las solicitudes y demandas de los ciudadanos en un tiempo máximo establecido.
- En la Mediación la participación es voluntaria. El mediador habla individualmente con las partes para proponer la Mediación indicándoles los beneficios y sobre todo, para no provocar reacción negativa en la otra parte se debe aclarar que no se trata de una demanda o denuncia, sino un intento de acercamiento para buscar una solución conjunta. En el sistema judicial la participación es obligatoria, hay una parte que demanda y la otra debe responder.
- El acuerdo final en Mediación es el resultado escogido libremente por los afectados. En el sistema judicial, la decisión final la toma el Juez y además es impuesta.
- La Mediación es un procedimiento informal, pero sin restar seriedad. Contiene reglas mínimas. El sistema judicial es completamente formal y estructurado en reglas.
- En el Proceso de Mediación no son necesarias pruebas para mostrar la veracidad de los hechos, el mediador busca los intereses y necesidades de ambos. En el sistema judicial deben presentarse pruebas y argumentos contundentes.
- En todas las reuniones que tienen los usuarios con el mediador, tanto las privadas como el proceso de mediación se rigen por el principio de confidencialidad. El sistema judicial es público.
- Como ventaja más importante, en el sistema judicial siempre hay un ganador y un perdedor entre los interesados. En la Mediación los dos son ganadores, siempre se busca el resultado ganar-ganar.



## CAPÍTULO VII

### EL POLICÍA MEDIADOR

*“El arma más potente no es la violencia*

*sino hablar con la gente”*

*Gandhi (Abogado, pensador y político hinduista indio)*

## 7.1. INTRODUCCIÓN

Estamos en una época de profundos cambios sociales y las organizaciones policiales deben adaptarse a los nuevos tiempos para así entender mejor las relaciones humanas. La represión no puede ser la única respuesta.

La Policía como garante del orden debe adaptarse a ese cambio, ha de desarrollar nuevas maneras de gestionar esos conflictos, porque con el uso de la fuerza, a veces, no se consigue el resultado deseado.

El Policía tiene un papel importante en la prevención y en la respuesta afectiva contra los conflictos y los actos incívicos. Una Policía cercana, preventiva que utiliza las técnicas de la mediación para resolver conflictos privados, sociales y que trabaja sobre el efecto, pero también sobre la causa, para la prevención de dichos conflictos, supone un cambio en la percepción de la seguridad.

El Policía Mediador tiene el rol de prevención, de respuesta efectiva frente a los actos contra la vida comunitaria civilizada. Policía más próxima a los ciudadanos, basada en la confianza, que implica relaciones positivas con la comunidad, ayudando a negociar, conciliar y participando activamente en la mediación de los conflictos.

Hay que abrir camino a un nuevo modelo policial en consonancia con los cambios sociales que vivimos, como mecanismo de prevención de conflictos, aportando innovación y creatividad para generar un clima de confianza con la ciudadanía. Las personas pueden resolver sus conflictos por medio del diálogo y con ayuda de un Policía Mediador que se gane el respeto de los ciudadanos consiguiendo así la confianza de éstos y una mayor cooperación y colaboración en sus tareas, permitiendo solucionar conflictos y evitando que éstos lleguen a convertirse en delitos.

El Policía Mediador tiene una labor de servidor público, con una formación adecuada y habilidades para establecer relaciones positivas con los ciudadanos. Para ello se hace necesario un cambio en la mentalidad y de modelo de trabajo, un cambio social histórico, en la que el Policía ha de adecuarse a los cambios y responder a las nuevas demandas sociales, anticiparse a los problemas, trabajando no sólo los conflictos cuando surgen, sino también en las causas y los orígenes de éstos, intentando aplicar la mediación en los casos que sea posible.

Se requieren determinadas actitudes, destrezas y habilidades sociales, junto a la profesionalización de los Agentes encargados de la seguridad y la resolución de conflictos, optimizar los recursos humanos aplicando mayor motivación, comunicación, eficiencia y cohesión interna. Aunque también es cierto, que determinados hechos exigen la intervención forzosa de la justicia.

## **7.2. PERFIL DEL POLICÍA MEDIADOR**

Según Farré Salvá (2004) “para ser formador o dinamizador de un taller de Mediación, no existe una lista de requisitos formales, sino que la capacitación para esta actividad tiene que ver más con la disposición y actitud personal que con una determinada preparación académica”. Para Farré, cada uno de los participantes es una fuente inagotable de recursos, de información y experiencias que tienen que ver con la comunicación, las relaciones humanas y la gestión del conflicto.

La función del mediador como facilitador en el proceso de mediación, establece o restablece una comunicación inexistente o deteriorada. Gestiona la energía positiva y negativa de los participantes, la reformula y a través de preguntas adecuadas crea sinergias que provocan y estimulan la creatividad y las posibles soluciones a sus conflictos.

El Policía Mediador maneja y diferencia los intereses de las necesidades y posiciones, intenta corregir el desequilibrio de poder de las partes para un manejo productivo del conflicto para llegar a un punto favorable con las posibilidades de acuerdo. Debe asegurarse de que ambas partes expresen sus puntos de vista, se escuchen entre sí y busquen soluciones que acepten y satisfagan a todos.

## **7.3. CÓDIGO ÉTICO DE LA POLICÍA MEDIADORA**

La mediación en cualquiera de sus ámbitos constituye una actuación profesional a la que se le exigen responsabilidades y deberes éticos. Aunque no existe un código formal de referencia, las leyes que regulan la intervención de un tercero (mediador), marcan las pautas del comportamiento de la persona mediadora. Así pues, la Comisión Europea marcó la pauta con la publicación del Código de Conducta Europeo para los Mediadores en Bruselas, en Julio de 2004. En dicho Código se enumeran unas normas mínimas de

actuación para la práctica de la mediación y que también pueden adoptar las Organizaciones de Mediación.

En el caso de la Policía, además hay que dirigir la mirada hacia el Código Europeo de Ética de la Policía (2001), código deontológico en materia de seguridad que emana de una institución europea, y la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, reguladora de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, donde en su capítulo II se recogen los Principios Básicos de Actuación que constituyen un auténtico código deontológico para la Organización Policial.

Aunque no existe en España un único Código de Ética del Mediador, algunos de los principios que debería contener un posible Código para los Mediadores Policiales podrían ser:

- Trabajar de acuerdo a los principios de igualdad, justicia y respeto a la ley.
- Disponer de una formación específica que permita a los que la ejercen adquirir un conocimiento propio de la teoría y la práctica de la misma, para poder escoger libremente el modelo de intervención que mejor les convenga, teniendo siempre en cuenta nuestro ámbito de actuación.
- Valorar la aplicabilidad o no de la mediación al caso que se le presente.
- Competencia: el mediador deberá analizar el conflicto y determinar si está capacitado para dirigir el proceso.
- Utilizar la prudencia y la veracidad, absteniéndose de promesas y garantías con respecto a los resultados.
- Deberá informar a los interesados las características, reglas, ventajas, desventajas del método y la existencia de otros mecanismos de resolución de conflictos: judiciales, administrativos, civiles...
- Aclarar las dudas que existan antes de las distintas negociaciones que se produzcan.

## **7.4. EL POLICÍA COMO MEDIADOR. FACILITADOR DE LA COMUNICACIÓN. RECURSOS Y HABILIDADES CLAVES PARA EL MEDIADOR**

La mediación no se basa en dar la respuesta correcta o la mayor cantidad de soluciones, ni se juzga quien tiene la razón y quien no la tiene, ni se habla para luego aplicar una sanción, sino que se busca fomentar el diálogo para que los implicados se escuchen y se comprendan para llegar a un acuerdo. Las partes tienen que ser tolerantes, respetuosas y aceptar sus diferencias y similitudes.

En conflictología, la teoría de la resolución de conflictos se basa en la aceptación de que los seres humanos son entes racionales y capaces de resolver sus diferencias, por eso, el Policía Mediador hace que las partes entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan. Debe motivar sin manipular y debe instar a lograr un acuerdo sin coaccionar, sin que éste sea el verdadero objetivo, si utilizamos la coerción para conseguir que lleguen a un acuerdo sobre una o ambas partes, no estamos llevando una verdadera mediación.

Así, el rol del Policía Mediador puede ser:

- Promover el respeto recíproco (personas, ideas, sentimientos, historias).
- Incentivar la libertad y autonomía de los individuos.
- Equilibrar el poder entre las partes.
- Animar a la participación y a que las personas tomen decisiones.

El mediador debe reconocer su rol, actualizar sus competencias y su formación, fomentar la investigación, incrementar la difusión y potenciar el trabajo. Tiene que actuar como facilitador de la comunicación sin ostentar poder decisorio, conducir a las partes para tratar de poner de manifiesto las verdaderas necesidades e intereses de los implicados, por encima de las posiciones que presentan, acercarlos en un ambiente adecuado, utilizando sus habilidades adquiridas, ayudándoles a iniciar la búsqueda de soluciones creativas para que encuentren una respuesta favorecedora para ambas partes.

El comportamiento de cada persona influye en las emociones de los demás y por tanto, en el comportamiento propio. Las emociones son respuestas fisiológicas que inciden en nuestra salud. Hay que conocer y controlar las emociones y sentimientos, aunque hay

emociones que son difíciles de controlar y a veces nos dominan por encima de nuestro pensamiento, sabemos la causa, las consecuencias pero es difícil controlarla.

Tener habilidades sociales significa ser persona, relacionarse bien con los demás, ser asertivo y auténtico, actuar con eficacia y justicia. Implica el control de las propias emociones y requiere madurez moral.

Las habilidades sociales son:

-Las conductas verbales: palabras expresivas y correctas, en un tono adecuado.

-Las conductas no verbales: la mirada, sonrisa, gestos, espacio corporal, etc.

Es importante saber escuchar, esforzarse por comprender lo que dice la otra persona, no juzgando, sino procurando ponerse en su lugar y entendiendo lo que dice.

Pero además de saber escuchar, el Mediador Policial tiene que saber hablar, que ello implica no solo emplear las palabras adecuadas, sino también saber expresar las emociones relacionadas con el mensaje que se quiere transmitir; hay que ser claros y no dar muchos rodeos ni usar palabras con sentido ambiguo para no comprometerse. Se necesita atención y comprensión por parte de quien escucha y habla. Hablar nos permite sacar a relucir cuestiones, analizarlas conjuntamente y reflexionar.

El Mediador Policial debe ser una persona asertiva, que sepa decir o hacer lo que sinceramente piensa, lo que le parece justo pero sin faltar a los derechos de los demás, sin ignorarles ni querer estar por encima, con alta autoestima que sepa escuchar y hablar, que elogie lo bien hecho y se disculpe si está mal.

Ser asertivo supone una actitud de autoafirmación y defensa de los derechos personales que incluye la expresión de los propios sentimientos, las preferencias y opiniones pero de una forma adecuada, respetando a los demás. Está relacionada con la sinceridad, la valentía, y por supuesto, con el respeto.

Tiene que ser claro, exacto, preciso, relevante y profundizar con lógica e imparcialidad. Que sea una persona reflexiva, tolerante, que no se debilite por la ira o la falta de consideración, con flexibilidad en su comportamiento. Debe tener un temple para dejar a veces que una persona se desahogue gritando y también para frenarla en otras ocasiones.



Todos estos recursos son necesarios e imprescindibles para generar confianza entre el mediador y las partes, tanto en la primera entrevista como durante el proceso de mediación. Esa confianza es la clave para que las partes se olviden de sus miedos y expongan sus necesidades.

El Policía Mediador debe ser un modelo de la sociedad, tiene que dar ejemplo, debe tener capacidad en la toma de decisiones y poseer amplios conocimientos teóricos legales y prácticos, siendo su principal misión dar servicio a la sociedad y saber afrontar los conflictos sin agresividad. Tiene que ser capaz de adaptarse a los cambios y al entorno en el que va a trabajar, ofrecer el lado profesional sin personificar y ser cortés y educado, tratando a los demás como le gustaría ser tratado. Tiene que aprender a focalizar la atención en las emociones propias, apreciar la interacción entre emoción, comportamiento y procesos cognitivos; infundir autoestima, resiliencia y curiosidad. Tiene que trabajar en equipo de modo cooperativo y no competitivo, lo que supone aprender a escuchar, comunicar y saber solucionar conflictos ejerciendo un liderazgo emocional. El aprendizaje de estas nuevas competencias es la clave para el éxito.

Redorta (2004), hace una relación de las habilidades en las que habría que incidir para la formación en materia de mediación policial:

- a) Vinculadas al reconocimiento del conflicto.
  - Ser capaz de evaluar los riesgos personales.
  - Ser capaz de gestionar la agresividad de bajo nivel.
  - Ser capaz de identificar conductas de engaño mediante la comunicación no verbal.
  - Ser capaz de identificar casos mediables por mediación externa con objeto de derivarlos a los servicios que se puedan crear.
  - Estar en condiciones de identificar si la intervención puede ser o no de corta duración.
  - Estar en condiciones de hacer una evaluación rápida de legalidad del caso.
  - Estar en condiciones de evaluar la posible eficacia de la mediación.
- b) Vinculadas al reconocimiento de personas.
  - Saber hacerse aceptar como interlocutor válido.
  - Saber potenciar el reconocimiento del otro.

- Saber practicar la escucha activa.
  - Ser capaz de comprender los mecanismos de atribución de culpas.
  - Ser capaz de comunicarse eficientemente.
  - Ser capaz de aplicar la asertividad en situaciones tensas.
  - Ser capaz de evitar o atenuar el salto cualitativo del conflicto que supone la propia intervención.
  - Ser capaz de controlar el nivel de implicación personal en el conflicto.
  - Mantener o adquirir habilidades de equilibrio personal.
  - Ser capaz de controlar de forma adecuada los propios impulsos.
- c) Vinculadas a la eficacia del proceso.
- Ser capaz de utilizar recursos de negociación.
  - Ser capaz de utilizar técnicas de mediación policial.
  - Tener conocimientos de intervención con grupos.
  - Tener conocimientos de intervenciones en el espacio público.

## **7.5. TÉCNICAS PARA UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE**

- Mantener una actitud de escucha activa.
- Crear relaciones de confianza.
- Promover un estilo.
- Enfocar y dirigir adecuadamente la discusión.
- Promover un discurso descriptivo.
- Emplear técnicas de persuasión.

### **MANTENER UNA ESCUCHA ACTIVA:**

Habilidad de escuchar empáticamente. La persona que escucha ha de tener la habilidad de centrar la atención, no solo en aquello que el emisor de la comunicación está expresando de forma directa, sino también de los componentes latentes de su mensaje (sentimientos, ideas, pensamientos, etc.).

La escucha activa supone una cierta disposición psicológica ante el proceso comunicativo y puede verse favorecida por elementos de comunicación verbal y no verbal. Pero también existen comportamientos que impiden la escucha activa, como la

dispersión de la atención, los juicios de valor sobre el hablante o la anticipación ante su discurso sin dejar concluir los argumentos.

#### CREAR RELACIONES DE CONFIANZA:

Confianza en la otra persona, confianza en el mediador, confianza en el procedimiento y autoconfianza.

Las situaciones derivadas de un conflicto pueden llevar a actitudes defensivas, de aislamiento o de falta de confianza hacia el otro, pudiendo dificultar la gestión del conflicto. Por ello, puede ser aconsejable el uso de técnicas de comunicación específicas dirigidas a crear un clima de confianza con las partes, atendiendo aspectos como el tono de voz, la explicación pausada de los criterios y los temas a discutir o el empleo adecuado del sentido del humor.

#### ENFOCAR Y DIRIGIR ADECUADAMENTE LA DISCUSIÓN:

Se trata de una importante labor de todo gestor de un conflicto, ya que de ello dependerá en gran medida que el proceso de negociación pueda avanzar.

Para lograrlo e impedir que la comunicación se aleje del objeto esencial del conflicto, se deberá definir un sentido claro de la discusión, fijar ciertas pautas como la de abordar los temas de uno en uno y sucesivamente, evitar que una de las partes monopolice la discusión o la falta de participación por alguna de las partes, resumiendo lo dicho o acordado hasta el momento.

#### PROMOVER UN DISCURSO DESCRIPTIVO:

Un discurso descriptivo tiene una carga neutral, lejos de una tendencia a juzgar y a valorar. Se puede lograr un discurso de este tipo mediante la admisión de las afirmaciones, la definición clara y específica de los problemas, la elección adecuada de las palabras a utilizar, evitar el uso de jergas, estereotipos y expresiones automáticas (frases de relleno, muletillas, pausas), o evitar amenazas, chistes hostiles, sarcasmos, preguntas incómodas, entre otras.

La reformulación es la estrategia que tiene como objeto transformar la comunicación e implica convertir los mensajes valorativos en descriptivos. Se busca diferenciar a las

personas del problema, de modo que ambos se disocien y se facilite la comprensión de los hechos aislados.

## EMPLEAR TÉCNICAS DE PERSUASIÓN

Son formas específicas de comunicación dirigidas a favorecer un cambio de actitud en las partes.

Para Garcés Toledano (2005), el poder persuasivo de la comunicación dependerá de las características del comunicador (su credibilidad y el interés que despierte en el receptor del mensaje), del contenido de dicho mensaje (el modo en que se presenten los argumentos) y del tipo de audiencia al que el comunicador se dirija (su personalidad, filiación social, etc.).

## **7.6. ESQUEMA FORMATIVO DEL MEDIADOR POLICIAL**

### 1. MOTIVACIÓN:

Supone una gran satisfacción para el policía al sentirse apreciado por los ciudadanos, aumentando el propio bienestar psicológico.

- Trabajo en equipo:

Habrà que fomentar el trabajo en equipo de la policía con la ciudadanía y con ellos mismos, desarrollándose individualmente a partir del trabajo en equipo.

- Rendimiento:

Un alto rendimiento viene dado al compartir un objetivo común y por sentirse orgullosos de pertenecer al mismo equipo.

Serà necesaria una actitud positiva y constructiva, empatía e integración para buscar soluciones satisfactorias para todos y crear una realidad diferente y mejor.

### 2. HABILIDADES SOCIALES:

- Comunicación: Conocer el punto de vista de los demás mediante preguntas, saber escuchar sin interrumpir, informar de las opiniones, resumir las ideas expuestas, proponer alternativas razonables, etc.

- Negociación: Fijar metas, tener claros los objetivos, buscar alternativas óptimas, saber tomar distancia, enfriar la situación si es necesario.
- Empatía: Ponerse en el lugar del otro y tratar de entenderse mutuamente.
- Gestión de conflictos: Transformar los problemas en oportunidades. Cada parte en conflicto tiene diferentes posiciones y hay que tratar de satisfacer los intereses de cada uno con soluciones creativas.
- Control de emociones: Para influir en una persona tenemos que influir en nosotros mismos, saber cómo reaccionamos, aprender a regularnos emocionalmente, a conocernos y a saber identificar las reacciones de los demás.

### 3. ORDENAMIENTO JURÍDICO:

Es fundamental conocer las normas que regulan el comportamiento individual y colectivo de nuestra sociedad para garantizar el cumplimiento de esas normas. Hay que tomar el cumplimiento de las leyes no como un fin, sino como un medio para mantener la convivencia pacífica. La policía tiene que colaborar para que los acuerdos además de justos sean legales, contribuyendo a que funcionen los mecanismos informales de control social: la familia, la escuela, etc.

Pero si estos mecanismos informales de control fallan, se hace necesario acudir a los mecanismos formales de control social, incluyendo en ocasiones el uso de la sanción y la fuerza, siendo en este caso la policía la única institución que tiene esta función.



## **CAPÍTULO VIII**

# **IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL**

*“Derribar y destruir es muy fácil.*

*Los héroes son aquellos que construyen*

*y que trabajan por la paz”.*

*Gandhi.*

## **8.1. INTRODUCCIÓN**

En el contexto de nuestra sociedad actual, con los diferentes problemas surgidos en las relaciones interpersonales, vecinales y comunitarias, se pretende establecer nuevas propuestas para solucionar conflictos fuera del ámbito judicial, estando éste colapsado con problemas que son posibles resolver fuera de su ámbito de aplicación.

Tanto los ciudadanos como las policías, hemos de integrarnos en una sociedad diversa en constante cambio en la que existen múltiples modelos culturales y que da lugar a conflictos sociales, debiendo dar respuesta los Cuerpos Policiales adaptándose a las necesidades y demandas de los ciudadanos.

Una posible respuesta es la Mediación Policial, con la ventaja de proporcionar al ciudadano una implicación directa y una responsabilidad sobre la transformación de sus propios conflictos. Al tiempo, mejora la calidad y la imagen de la Policía, siendo más cercana al ciudadano en la resolución de problemas. Previene la aparición de comportamientos violentos dentro del ámbito de la convivencia ciudadana y de la seguridad.

El motivo de la implantación de un servicio de Mediación Policial viene determinado por la evolución política y social de nuestras comunidades, derivando así en la adaptación de la Policía ante esta nueva realidad.

La figura del Agente Mediador es el elemento clave del modelo de mediación, ya que es el facilitador de la comunicación, quien ayuda a través del diálogo a encontrar la solución del conflicto desde una perspectiva preventiva y muy próxima a la convivencia ciudadana.

## **8.2. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS**

Los principales objetivos que se pretenden alcanzar con la implantación de este programa de mediación son:

- Promover la participación de los interesados y afectados.
- Mantener las relaciones personales y de convivencia para una vida en armonía.



- Restablecer el ambiente y las relaciones futuras con una buena comunicación.
- Evitar mayores enfrentamientos entre los involucrados.
- Evitar judicializar las relaciones personales y la convivencia.
- Facilitar soluciones consensuadas.
- Prevenir futuros conflictos.
- Obtener mayor eficacia en la respuesta policial a los problemas de convivencia.

Una Unidad de Mediación supone que en numerosos conflictos, como pueden ser pequeñas discusiones vecinales, disputas entre comerciantes y clientes o cualquier situación similar fruto de la convivencia, se logre un acercamiento hacia el ciudadano, escuchando los problemas de las personas sin importar el tiempo y ganándose el respeto de éstas. Hay que conocer los antecedentes y tratar de conseguir la confianza de las partes en conflicto, teniendo siempre claro que en algunos de estos conflictos no se puede actuar como mediador neutral, sino que la posición del Policía viene definida en muchos casos por la Ley.

Para ello son necesarios unos principios básicos:

- Compatibilidad
- Simplicidad
- Método inductivo, que aborda el conflicto desde una perspectiva formativa y proactiva.
- Unificación de criterios
- Control mínimo pero suficiente, para poder plantearse objetivos.
- Eficacia, para evitar y/o resolver problemas.

En la Mediación Policial hay que llevar a cabo una técnica con estrategias, actividades y recursos que serán utilizados según la situación de que se trate, para propiciar una comunidad más próspera, pacífica y saludable, como ha quedado reflejado en el capítulo anterior.

Las personas que aceptan el servicio de mediación generalmente quedan satisfechas porque se sienten ganadoras y aprenden inconscientemente la técnica, incorporando las

habilidades a su vida cotidiana. El proceso además, tiene unos beneficios terapéuticos porque las personas se enfrentan a sus problemas con el diálogo, reflexionan, legitiman lo que están haciendo, ya que al hacerlo con la Policía sienten que es algo importante. Incluso cuando no se consigue el acuerdo deseado, la situación suele mejorar, sirviéndoles de aprendizaje para futuras ocasiones.

### **8.3. PLAN O PROYECTO DE MEDIACIÓN POLICIAL**

Para que un Plan o Programa de Mediación se lleve a cabo con buenos resultados, es necesaria una buena **formación**, no solo para el grupo especializado en asuntos de mediación en su caso, sino también para toda la plantilla, con un compromiso para su aplicación coordinada. Con dicha formación no sólo se pretende generar conocimientos, sino también modificar actitudes.

El plan debe ser revisado con el fin de paliar los posibles defectos y mejorar su efectividad.

Tan importante como la formación de los Agentes, es la **labor informativa** dirigida al ciudadano, divulgar la creación de la Unidad de Mediación con el fin de dar a conocer el servicio y los objetivos de la misma, pudiendo llevarse a cabo personalmente, mediante folletos, reuniones con Asociaciones, a través de medios electrónicos o de difusión como radio, prensa o televisión, mediante página web, etc.

Es necesario establecer un **protocolo de actuación** y unos procedimientos pautados, pero con margen de actuación para adecuarlo a cada caso y personificarlo.

El Servicio de Mediación puede ser **solicitado** por el ciudadano, dirigiéndose personalmente a dependencias policiales para exponer su problema o bien puede venir derivado de otro departamento del Ayuntamiento (Servicios Sociales, etc.), Organismos o Instituciones, Centros de Enseñanza, Asociaciones de Vecinos, etc.

Puede darse el caso también, que una patrulla sea requerida para intervenir en un conflicto puntual, y ser éste un caso adecuado para mediación, o bien un asunto de convivencia sin resolver que se sucede en los diferentes turnos, poniéndose el Policía asignado en contacto con las partes para ofrecer el Servicio de Mediación.

En cualquiera de estas formas de contacto con el Servicio de Mediación, es importante y necesario que se solicite formalmente a través de una instancia registrada en el Ayuntamiento o en dependencias policiales, llegando a Jefatura, donde se decide si el asunto es mediable o no, descartándose los casos que tengan connotaciones penales graves como pueden ser los malos tratos entre otros.

A continuación, se señalan los posibles conflictos en los que puede mediar la Policía:

- Vecinales o de convivencia
- Medioambientales
- Relacionados con la utilización de espacios públicos (parques, plazas)
- Molestias por ruidos
- Molestias por obras
- Daños (graffitis, contenedores, mobiliario urbano)
- Provocados por exclusión social
- Ocasionados por la violencia latente
- Salubridad e higiene
- Derivados de divergencias interculturales
- Molestias por animales
- Surgidos con el ámbito de la propiedad y organización de la vida ordinaria de las urbanizaciones
- Incidentes en escuelas y con menores
- Otros donde se perciba competencia para actuar

Siendo la solicitud validada como susceptible de Mediación Policial y admitida a trámite, **se designa al Policía** que se encargará de la gestión del asunto, quien se pondrá en contacto con la parte reclamante para citarlo, a ser posible, en dependencias policiales. El Policía recabará toda la **información** posible en relación al caso e informará al solicitante detalladamente sobre el proceso de mediación (voluntariedad, confidencialidad, etc.) sobre sus reglas (respeto, predisposición al diálogo y a la búsqueda de soluciones) y las ventajas frente a otros procedimientos judiciales y/o administrativos. Asimismo, informará de cualquier circunstancia que pudiera afectar a su imparcialidad o comprometer el buen funcionamiento del proceso, de su profesión, formación y experiencia.

Lo mismo hará con la otra parte cuando contacte con ella y concierten una entrevista, poniéndola en conocimiento además, de la petición de la otra parte por el conflicto que mantienen y preguntándole sobre su punto de vista.

Entrevistado con cada una de las partes y dando su consentimiento para continuar con el procedimiento, firman el acta inicial y de aceptación en **Sesión Constitutiva**, expresando su voluntad de participación y conformidad del deber de confidencialidad.

Se realiza la **Sesión de Mediación**, siendo ya conjunta con ambas partes, en la que se dan a conocer las distintas posiciones, buscando intereses compartidos y compatibles entre ambas, escuchando las diferentes propuestas para poder llegar a un acuerdo, donde el mediador les acompaña y ayuda a que puedan encontrar soluciones, incluso a restablecer las relaciones entre ellas, si fuera posible. El **acuerdo** alcanzado ha de ser justo, que satisfaga el mayor número de intereses posibles de las partes para que ambas se sientan ganadoras.

Una vez conseguido el acuerdo, se refleja por escrito con la firma de los participantes, siendo un documento ético con el compromiso de mantener lo pactado y garantizar su cumplimiento. Se les felicita de nuevo por haber utilizado la mediación como método y por haber sido capaces de llegar a un acercamiento.

En el **Acta Final** se reflejan los acuerdos alcanzados o los motivos por los que no ha sido posible alcanzarlo. En caso de no solucionarse el asunto, se les indicará a las partes cuál es el procedimiento legalmente establecido a seguir (administrativo o penal).

La posibilidad de excluir un asunto en razón de su “no mediabilidad” puede darse durante todo el procedimiento de mediación, si el mediador considera que no es conveniente el método de resolución elegido.

Se **cierra el expediente** junto con un informe realizado y se **archiva** sin remisión a ningún departamento (si el Juzgado lo pidiese formalmente, habría que remitir copia) dando así por finalizado el caso.

Pasado un mes aproximadamente, el Policía contactará con las partes para comprobar el cumplimiento de los acuerdos y realizará un “**Control del Índice de Satisfacción**”, para después hacer un “**Informe de Control y Resultados**” basado en una evaluación cuantitativa y cualitativa sobre el Servicio de Mediación, pudiendo así precisar:

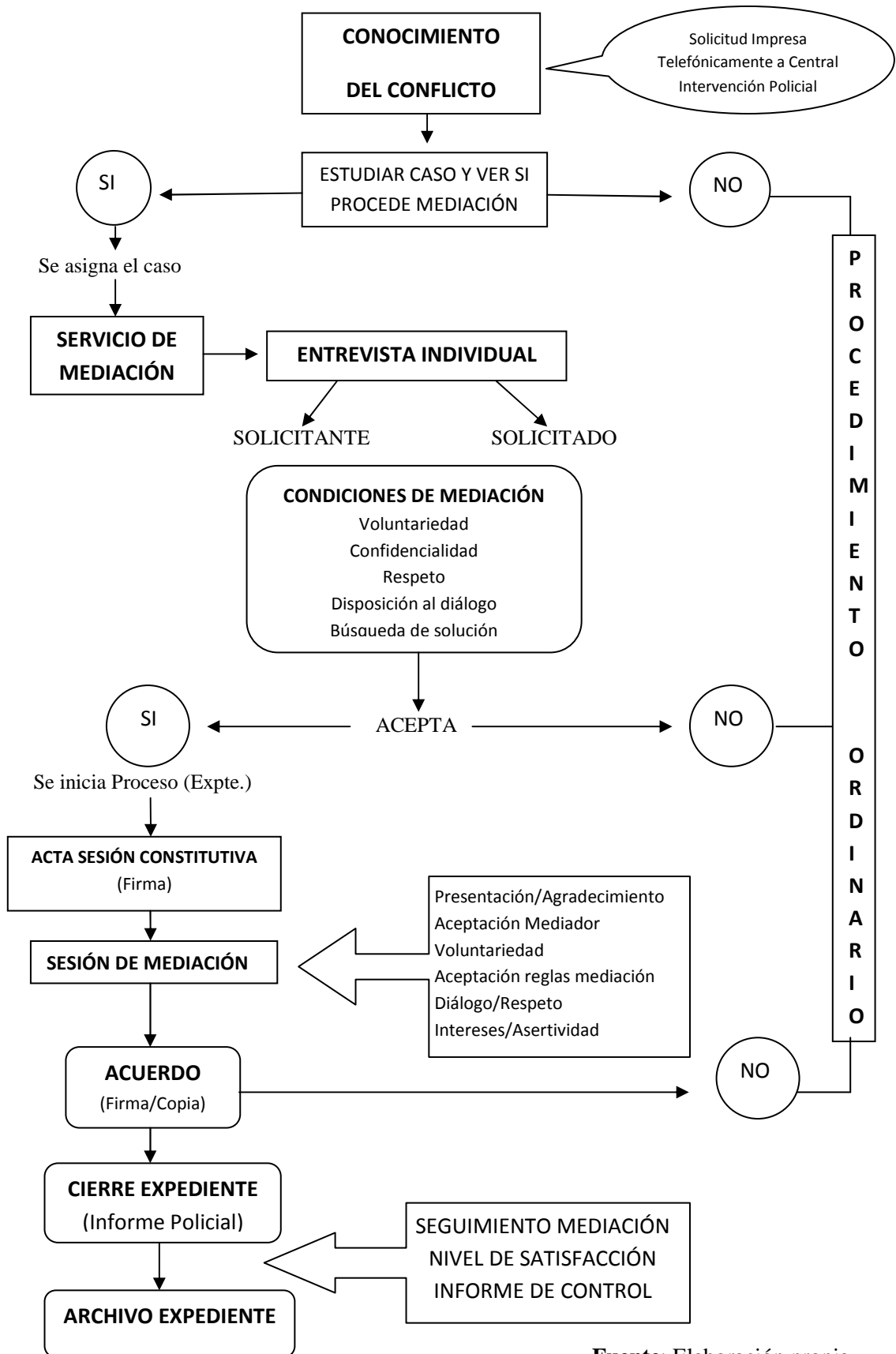
- Número de solicitudes de mediación policial.
- Número de acuerdos sujetos a Mediación.
- Número de intervenciones no sujetas a Mediación y derivadas a otros estamentos oficiales.
- Perfil de las personas requirentes y requeridas (nacionalidad, edad, sexo...)
- Lugar del conflicto (domicilio, vía pública...)
- Número de tiempo de respuesta de las reclamaciones y sugerencias.
- Número de procedimientos iniciados en tiempo previsto.
- Número de procedimientos resueltos en el tiempo marcado.
- Número de acciones formativas de Mediación impartidas a los integrantes del grupo de Mediación.
- Grado de satisfacción de los implicados con el servicio prestado.

Los **documentos** que habría que formalizar en el proceso de la Mediación serían:

- Solicitud del Ayuntamiento
- Acta Inicial y de Aceptación de la Mediación Policial
- Modelo de Acuerdo de Mediación Policial.
- Ficha de Seguimiento de Actuaciones.

Una vez propuesto el posible “Plan o Proyecto de Mediación Policial”, que podría ser perfectamente incorporado en la Policía Local del Ayuntamiento de Segovia, hemos procedido a confeccionar un breve esquema sobre el “Protocolo de Actuación de Mediación Policial”, en el que puede deducirse con un simple vistazo, que es un procedimiento sencillo y al alcance de todos, para poder aplicar en los diferentes conflictos que surgen y por los que somos requeridos a diario en un alto porcentaje de las intervenciones, para tratar de ayudar a buscar soluciones junto a los implicados. (En los Anexos II, III, IV y V, puede observarse la memoria anual de 2014, sobre el registro de llamadas y recepción de avisos de 112; y su comparativa con el año 2013).

## ESQUEMA “PROTOCOLO DE ACTUACIÓN MEDIACIÓN POLICIAL”



Fuente: Elaboración propia

## **8.4. ADAPTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN EL PLAN DIRECTOR DE POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA**

El Cuerpo de Policía Local de Segovia ha sufrido constantes modificaciones organizativas con el fin de adaptarse a los cambios sociales y al requerimiento de la sociedad segoviana, pero manteniéndose en todo momento al servicio del ciudadano y con la debida responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

El objetivo es atender los problemas y demandas sociales con criterios proactivos, donde los policías participen con la comunidad y se impliquen con ellos, integrándose plenamente con la cercanía que mantienen con los vecinos, estando en contacto directo con sus problemas.

Por ello, en el año 1995, tuvo lugar la creación de la denominada “Policía de Barrio”, como modelo de gestión y actividad, siendo una “Policía de Proximidad”, para dar una respuesta más cercana e inmediata a las demandas de los ciudadanos y vecinos de los barrios que conforman la ciudad.

En el Plan Director de Policía Local del Ayuntamiento de Segovia (Anexo I), se constituye dicha sección como el eje básico de la estructura del servicio de la Policía Local, siendo reforzada por el resto de Unidades y con la principal labor de integrarse en cada zona o barrio, patrullando de acuerdo con la planificación establecida. Las funciones básicas de la Policía de Barrio son las siguientes:

- Mediación en conflictos y prevención de conductas antisociales en general.
- Vigilancia del cumplimiento de la normativa tendente a la mejora de la calidad de vida y la buena convivencia en cada zona.
- Información a los ciudadanos de los servicios municipales a su alcance.
- Promover el acceso a los recursos municipales y contribuir a priorizar su utilización según las necesidades de cada zona.
- Participación en campañas para la prevención de consumo de alcohol por menores a través de controles de establecimientos de ocio, vigilando el cumplimiento de la normativa sobre admisión y venta de alcohol a menores.

- Participación en las campañas, controles y planes de actuación relativas a la Seguridad Vial (utilización de casco y cinturón de seguridad, control de velocidad, alcoholemia etc.), ciudadana o de cualquier otro tipo.
- Prevención del consumo de drogas y sustancias estupefacientes en la vía pública, así como del tráfico a pequeña escala, a través de:
  - Presencia en el entorno escolar durante las horas de entrada y salida de los escolares, mejorando a la vez la seguridad del tráfico al regular la circulación en los pasos de peatones especialmente transitados por los menores.
  - Vigilancia de los parques públicos y zonas especialmente proclives a que en ellas se produzcan actos ilícitos.
  - Coordinación con la OAC para el tratamiento individualizado y especial seguimiento de los casos que lo requieran, especialmente en los casos en los que estén implicados menores.
- Acción social, participando en programas de absentismo escolar, salubridad de la vivienda, situaciones de abandono de ancianos, etc.
- Vigilancia del cumplimiento de las Ordenanzas municipales y de las normas de tráfico.
- Colaboración con otras áreas del Ayuntamiento en los programas que lo requieran.
- Realización de todo tipo de campañas y controles relacionadas con la Seguridad Vial.
- Cuantas otras les sean asignadas, dentro de las competencias de la Policía Local.

Otra sección, constituida en el año 2006, es la llamada “Atención al Ciudadano”, en la cual podría encajar perfectamente, junto con la de Barrio, un servicio más especializado de mediación, aunque bien es cierto que como se ha mencionado anteriormente, sería conveniente que toda la plantilla tuviese una formación específica en mediación. Las principales funciones de Atención al Ciudadano son las siguientes:

- Vigilancia en las zonas turísticas de la Ciudad.
- Ofrecer a los turistas toda la información que sea requerida.
- Establecer dispositivos de seguridad, junto con el resto de las unidades, en las zonas más visitadas de la Ciudad.



- Velar por la seguridad de los edificios y monumentos del centro histórico de Segovia.
- Participación en las campañas, controles y planes de actuación relativas a la Seguridad Vial (utilización de casco y cinturón de seguridad, control de velocidad, alcoholemia etc.), ciudadana o de cualquier otro tipo.
- Ofrecer a los visitantes a la ciudad, de la información necesaria, en materia de seguridad y con soporte documental.
- Atención al ciudadano, a fin de lograr un mayor acercamiento de la Policía Local y una mayor participación en materia de seguridad.
- Mantenimiento de relaciones con colectivos, asociaciones, agrupaciones vecinales, consejos de barrio, consejos escolares, etc., para informarles y canalizar sus sugerencias o inquietudes, trasladándolas a la Jefatura para que sean estudiadas y resueltas.
- Participación en campañas que requieran la transmisión de mensajes a los ciudadanos, con motivo de acontecimientos que ocurran o vayan a producirse.
- Atención a la víctima, prestando el debido apoyo a aquella persona que haya sido objeto de un delito, haya sufrido un accidente con consecuencias, esté implicado en un incidente con daños, etc. Este apoyo incluye diversos aspectos: informar de los trámites que debe seguir respecto a la denuncia, ofrecer el apoyo de los servicios sociales municipales si éstos fueran necesarios.
- Seguimiento de los asuntos en que estén implicados menores, especialmente en los casos de absentismo escolar o abandono de menores.
- Cuantas otras les sean asignadas, dentro de las competencias de la Policía Local.

De estas funciones de dos de las secciones del Cuerpo de Policía Local de Segovia, podemos sacar como conclusión, que aunque actualmente no hay disponible en la ciudad un servicio específico de Mediación Policial, los policías realizan el servicio de manera informal desde el lugar donde son requeridos para ello, siempre y en todo momento mostrando la mayor profesionalidad y respeto posible al ciudadano.

## **8.5. CONCLUSIONES**

Podría concluirse tras la exposición y propuesta realizadas, que tal y como se ha expresado anteriormente, debido al crecimiento constante de los conflictos sociales, es

conveniente la especialización de la Policía en el campo de la resolución de conflictos mediante criterios proactivos basados en la prevención, que permitirá anticipar sus acciones, evitando así que se altere la convivencia, logrando un entorno agradable que facilite las buenas relaciones entre los ciudadanos.

Los Cuerpos Policiales pueden y deben trabajar bajo criterios proactivos de gestión con la colaboración directa de otros servicios municipales (Servicios Sociales, etc.) con los que necesariamente han de participar para cumplir los objetivos previstos y ofrecer una respuesta global a las demandas de los ciudadanos.

Es una apuesta por un plan estratégico de acción que trate de dar respuesta anticipada a situaciones demandadas por los ciudadanos. Un plan donde es imprescindible sensibilizar al ciudadano de la importancia que tiene colaborar activamente en la seguridad de nuestro entorno social. Concienciar a los ciudadanos segovianos de la necesidad de promover una convivencia tranquila en nuestros barrios, un compromiso e implicación transmitiendo los valores propios de la cultura de la mediación, donde triunfe el diálogo, la igualdad y el respeto. De este modo, se pretende reducir los costes sociales aumentando al tiempo la seguridad ciudadana, por lo que es importante fomentar la participación de la sociedad, siendo la cercanía, la clave para facilitar una sociedad más segura, pacífica, colaborativa e integradora.

*“El poder de una organización reside en su capacidad de establecer relaciones”.*

*(J. Redorta)*

## **RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS**

## RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

- Álvarez Sacristán, Isidoro. (2012). *La mediación civil y mercantil (comentario y formularios)*. S.L. Gomylex
- Álvarez Torres, Manuel, Gil Vallejo, Beatriz y Morcillo Jiménez, Juan Jesús (2013). *Mediación Civil y Mercantil*. Colección práctica de mediación.
- Bazan, L. y otros. (1996). *Mediación: una transformación en la cultura*. Barcelona: Paidós.
- Bernal (2002). *Metodología de la Investigación para la Administración Económica*. Pearson.
- Blanco Carrasco, Marta. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica*. Madrid: Reus.
- Bowen, M. (1991). *De la familia al individuo: diferenciación del sí mismo en el sistema familiar*. Paidós Iberica.
- Brown, H., Marriott, A. (2011). *ADR: Principles and Practices*. (3<sup>rd</sup> Ed.) Sweet-Maxwell.
- Bush, R.A.B. & Folguera, J. P. (1994). *The Promise of Mediation: Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*.
- Bustelo Eliçabe-Urriol, D. (2001). Panorama actual de la Mediación Familiar. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*.
- Bustelo Eliçabe-Urriol, Daniel Jorge. (2009). *La mediación. Claves para su comprensión práctica*. Tritoma, S.L.
- Carnelutti, F. *Sistema de Derecho procesal civil*. (1944). Argentina, Buenos Aires: Uteha.
- Cascón Soriano, P. *Educaren y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos.
- Código Civil español.
- Código de Conducta Europeo para Mediadores.
- Código de Conducta Europeo para los Mediadores en Bruselas, en Julio de 2004.
- Código Europeo de Ética de la Policía (2001).
- Código Judicial modificado por Ley 21/02/2005. Bélgica.
- Código Procesal Penal.

- Constitución Española.
- Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, relativa al Estatuto de la Víctima en el marco del proceso penal.
- Decreto Legislativo num. 28, de 4 de Marzo de 2010. Italia.
- Deutsch, M. (1977). *The Resolution of conflict. Constructive and destructive processes*. Morton Deutsch. Yale University Press.
- Diccionario RAE.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Driedger, O. (2001). *Societal development, quiality of life and restorative Jusstice*. Leuven University Press.
- Farré Salvá, S. (2004). *Gestión de Conflictos: Taller de Mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Fattah, E. A. 2000. *Victimology: Past, Present and Future*.
- Folberg, J., Taylor, A. (1984). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. México, D.F.: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Fortunet, F. (1983, Octubre). *La conciliation: sanction acceptée?*, in *Problèmes généraux de politique criminelle*. Séminaire de Vaucresson.
- Gallardo, R., Cobler, E. (2012). *Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo blanch
- Gallardo Campos, R, Cobler Martínez, E. y Lázaro Guillamón, C.(2014, Diciembre). *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*. Dykison.
- Galtung, Johan. (2003). *Violencia cultural*. Gernika-Lumu: Gernika Gogoratz. N° 14.
- Garcés Toledano, E. (2005). *Habilidades de negociación: el poder de persuasión*.
- Garciandía González, Pedro M. (2014). *Materiales para la práctica de la mediación*. Aranzadi.
- Gimenez-Salinas, E. (1993). *La conciliación víctima-delincuente. Hacia un Derecho penal reparador*.

- Gimenez-Salinas y Colomer, E (1996). La mediación en el sistema de justicia juvenil: una visión desde el derecho comparado. Cuadernos del Derecho Judicial. Madrid.
- Goldberg, S. B. (2006, January). *Beyond Blame: Choosing a Mediator, first published in the Negotiation newsletter.*
- González-Capitel, C. (2001). *Manual de Mediación.* Barcelona: Atelier.
- González Vidasoa, F., De Jorge Mesas, L. F., *La mediación. 1ª experiencia de adultos en España.* Cuadernos de política criminal.
- Gordillo Santana, Luis F. (2007). *La justicia Restaurativa y la Mediación Penal.* S.A. Iustel. Portal Derecho.
- Gottheil, Julio, Schffrin, Adriana. (1996). *Mediación: una transformación en la cultura.* Buenos Aires: Paidós Iberica.
- Grover Duffy, K., Grosch, J. W., Olczak, P. V. (1996). *La Mediación y sus contextos de aplicación.*
- Josune Real Flores, Miren, García Real, Asier Díez Díez, Angharad, López Berdonces, A. (2013). *¿Cómo mediar en asuntos civiles y mercantiles?.* Gomylex S.L.
- Kovac, K.K. (2005). *The Handbook of Dispute Resolution.*
- Lamonedá Díaz, F., Marín Hita, L., Moreno Liso, L., Murillo Bermejo, A., Parra Jiménez, M. E., Rubio Sánchez, F. y Soto Ruíz, J. J.(2013). *Ley 5/2012: Comentarios a la ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles.* E-Praxis.
- Landrove Díaz, G. (1998). *La moderna Victimología.* Tirant Lo Blanch.
- Larrauri, E. (2004). *Tendencias actuales de la Justicia Restauradora.*
- Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.
- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de de Castilla y León.
- Ley 29/2009, de alteración del CPC. Portugal.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social (que sustituye a la anterior Ley de Procedimiento Laboral).
- Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación civil y mercantil.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (vigente desde el 28 de octubre de 2015)

- Ley de Mediación (Zivi-Irechts-Mediations-Gesetz-BGBl I 2003/29).Austria.
- Ley de Mediación num. 3898/2010. Grecia.
- Ley de Mediación (Ley 2002. Evi LV, reglamentada por la Ley 63/2009). Hungría.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de Marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores
- Libro Verde sobre los modos alternativos de resolución de litigios en materia civil y mercantil, presentado por la Comisión Europea en abril 2002.
- Libro V del Code de Procedure Civil. Francia.
- Livari, J. (2000). Victim ofender Mediation in Europe: making Restorative Justice work. Leuven University Press.
- L.O. 1/2015, de 30 de marzo
- LOPJ, regulador de las funciones de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.
- Martín Diz, F. (2010). *Mediación: sistema complementario de administración de justicia*. (Premio Rafael Martines Emperador). Consejo General del Poder Judicial – Centro documentación.
- Mediationsgesetz. Alemania
- Mejías Gómez, J. F. (1997). *Resolución alternativa de conflictos*. Curso sobre resolución alternativa de conflictos. Generalitat Valenciana, Consellería de Bienestar Social, Valencia, pág. 26.
- Moore, C. (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. (3<sup>rd</sup> Ed.).Wiley.
- Munnéi Tomás, M., Mac-Cragh Prujà, M. P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Editorial Grao.
- Organización Mundial de la Salud.
- Palenski, J.E. (1985). *The use of Mediation by Police* (Pág. 33-35)
- Palou I Loverdos, J. *La mediación como sistema de resolución de alternativa de conflictos. Una nueva visión del conflicto*.
- Parkinson, L.(2005). *Mediación familiar: Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Gedisa.

- Paz Lloveras. E. y Asociación Española para el Derecho y la Economía Digital. (2002). *Libro Blanco sobre Mecanismos Extrajudiciales de Solución de conflictos en España*. Madrid: Aenor..
- Pérez-Cruz Martín, A. (2014). *Derecho procesal Civil*. S.L. Torculo Ediciones.
- Plan Director de Policía Local del Ayuntamiento de Segovia. Jefatura de Policía Local.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre
- Real Decreto 1774/2004, de 30 de Julio).
- Recomendación N° R (86) 12 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre las Mediadas relativas a prevenir y reducir la sobrecarga del trabajo de los tribunales, aprobada el 16 de septiembre de 1986.
- Recomendación N° R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados sobre la Mediación Familiar, aprobada el 21 de enero de 1998.
- Recomendación N° R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre Mediación en materia penal, aprobada el 15 de septiembre de 1999.
- Recomendación N° R (2001) 9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados sobre los Modos alternativos de regulación de los litigios entre las autoridades administrativas y las personas privadas, aprobada el 5 de septiembre de 2001.
- Recomendación 2001/310/CE.
- Redorta, Josep. (2003). *Como tratar los conflictos entre profesionales de la educación: poder y palabra* en III Congreso Nacional de Mediación de México y II Encuentro de Mediación de las Américas, Monterrey.
- Redorta, J. (2003). *Impulsando la mediación comunitaria*. Actas del Congreso Internacional de Mediación (Las Palmas de Gran Canaria, marzo 2002).
- Redorta Lorente, Josep.(2004). *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Ross, M. H. (1995). *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la Violencia*.

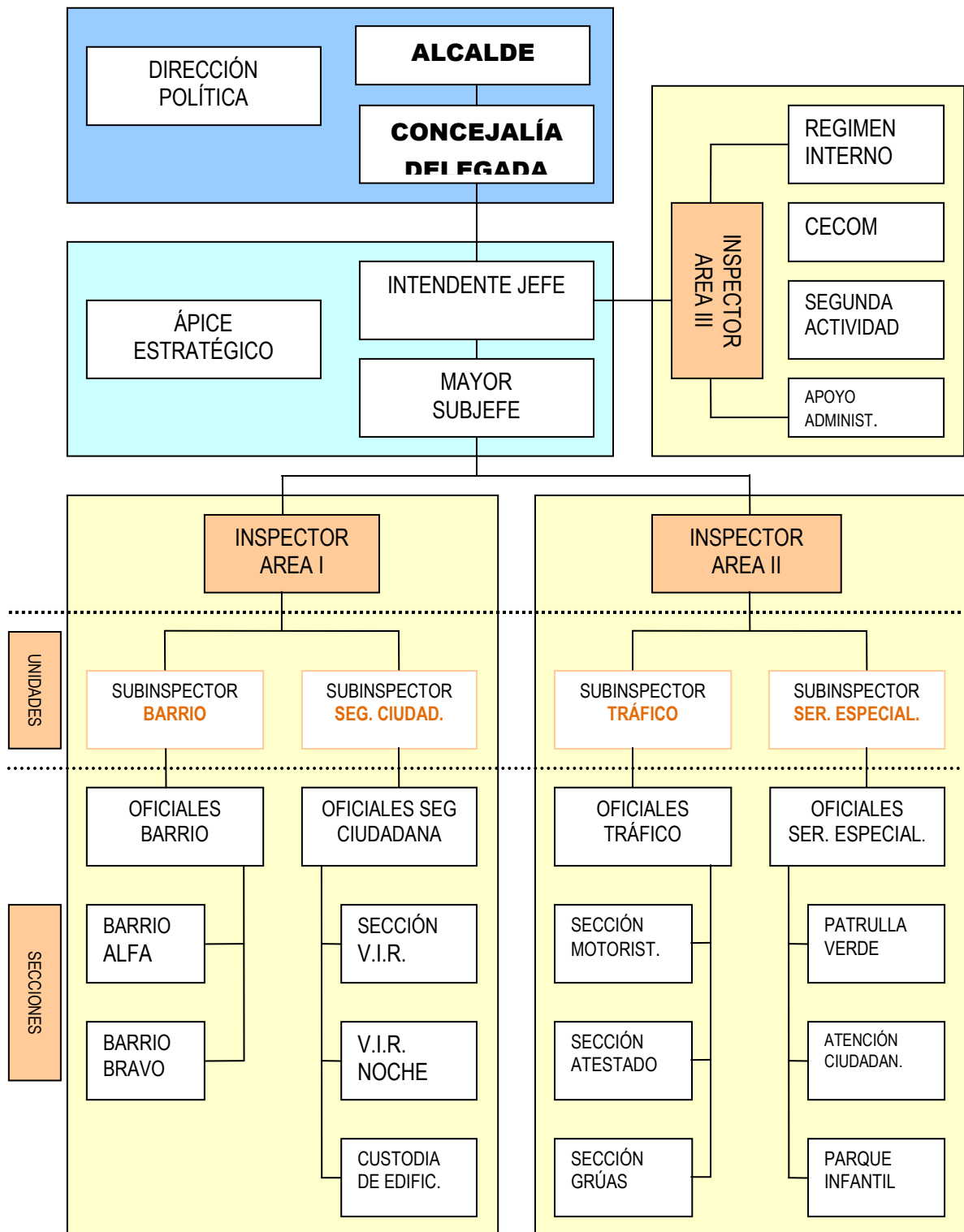


- San Martín Larrinoa, M. B. (1997). *La mediación como respuesta a algunos problemas jurídico-criminológicos. Del presente francés al futuro español.*
- Sergi Farré(2004). *Gestión de Conflictos: taller de Mediación. Un enfoque socioafectivo.* Barcelona: Ariel.
- Smith, R.,Maikie, D. M. (1997). *Psicología social.*
- Touzard, H. (1977). *La mediación y la solución de los conflictos.* Barcelona: Herder.
- Touzard, H. (1981). *.La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicosociológico.* Barcelona: Herder.
- Umbreit, M. (1996). *Beyond Fast Food Mediction: implementation issues in restorative justice.* Chicago.
- Vinyamata Camps, Eduard. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos.* Barcelona: Ariel.
- Vinyamata Camps, Eduard (2005). *Manual de Conflictología.* Barcelona: Ariel.



# **ANEXOS**

**ANEXO I: ORGANIGRAMA DE POLICÍA LOCAL DEL AYTO. DE SEGOVIA**



Fuente: Jefatura Policía Local Ayuntamiento de Segovia

## ANEXO II: REGISTRO DE LLAMADAS. AÑO 2014

### TELEFONEMAS.-

#### POR MESES.-

MESES	Nº llamadas
-Enero	<b>637</b>
-Febrero	<b>562</b>
-Marzo	<b>648</b>
-Abril	<b>594</b>
-Mayo	<b>694</b>
-Junio	<b>678</b>
-Julio	<b>690</b>
-Agosto	<b>700</b>
-Septiembre	<b>664</b>
-Octubre	<b>762</b>
-Noviembre	<b>651</b>
-Diciembre	<b>708</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7988</b>

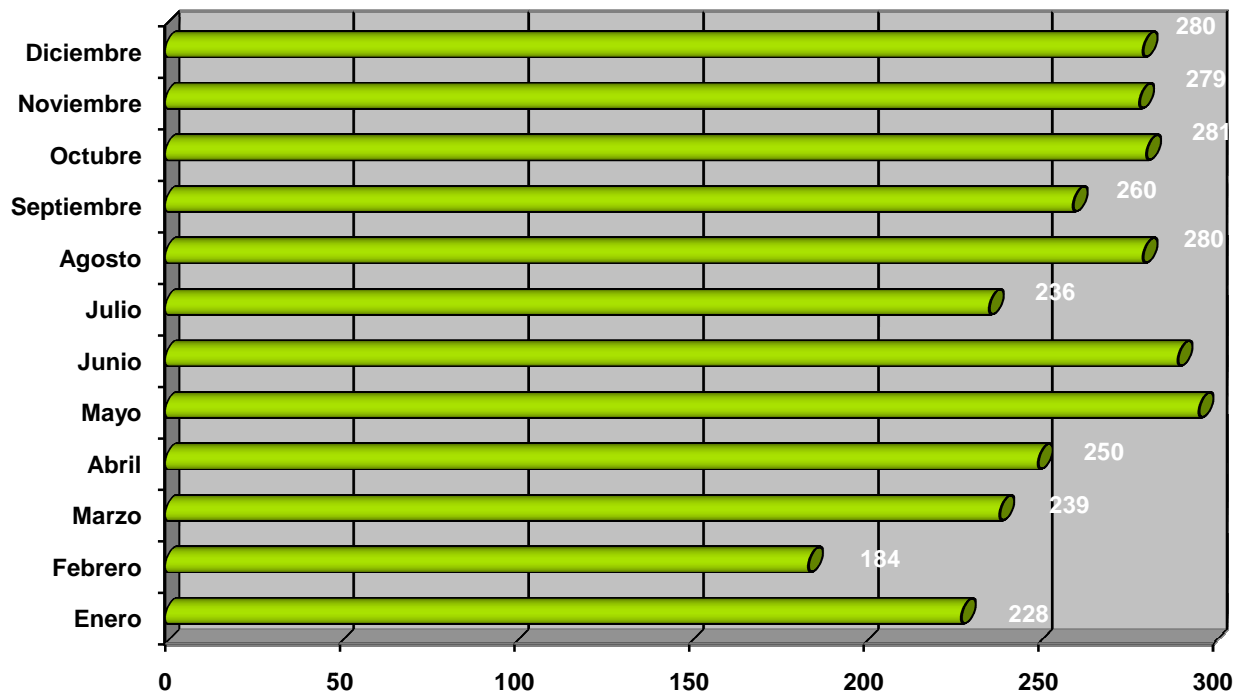
#### ORIGEN DE LA LLAMADA.-

TIPO DE LLAMADA	Nº llamadas
-Entrada (recibidas)	<b>7310</b>
-Salida (emitidas)	<b>678</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7988</b>

**Fuente:** Jefatura Policía Local Ayuntamiento de Segovia

**ANEXO III: RECEPCIÓN DE AVISOS 112. AÑO 2014**

MESES	Nº Avisos
-Enero	<b>228</b>
-Febrero	<b>184</b>
-Marzo	<b>239</b>
-Abril	<b>250</b>
-Mayo	<b>296</b>
-Junio	<b>290</b>
-Julio	<b>236</b>
-Agosto	<b>280</b>
-Septiembre	<b>260</b>
-Octubre	<b>281</b>
-Noviembre	<b>279</b>
-Diciembre	<b>280</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3103</b>



**Fuente:** Jefatura Policía Local Ayuntamiento de Segovia

## ANEXO IV: REGISTRO COMPARATIVO DE LLAMADAS. AÑOS 2013-2014

### TELEFONEMAS.-

#### POR MESES.-

MESES	Nº llamadas	
	AÑO 2013	AÑO 2014
-Enero	577	637
-Febrero	530	562
-Marzo	637	648
-Abril	585	594
-Mayo	651	694
-Junio	692	678
-Julio	719	690
-Agosto	655	700
-Septiembre	645	664
-Octubre	640	762
-Noviembre	590	651
-Diciembre	702	708
<b>TOTAL</b>	<b>7623</b>	<b>7988</b>

#### ORIGEN DE LA LLAMADA.-

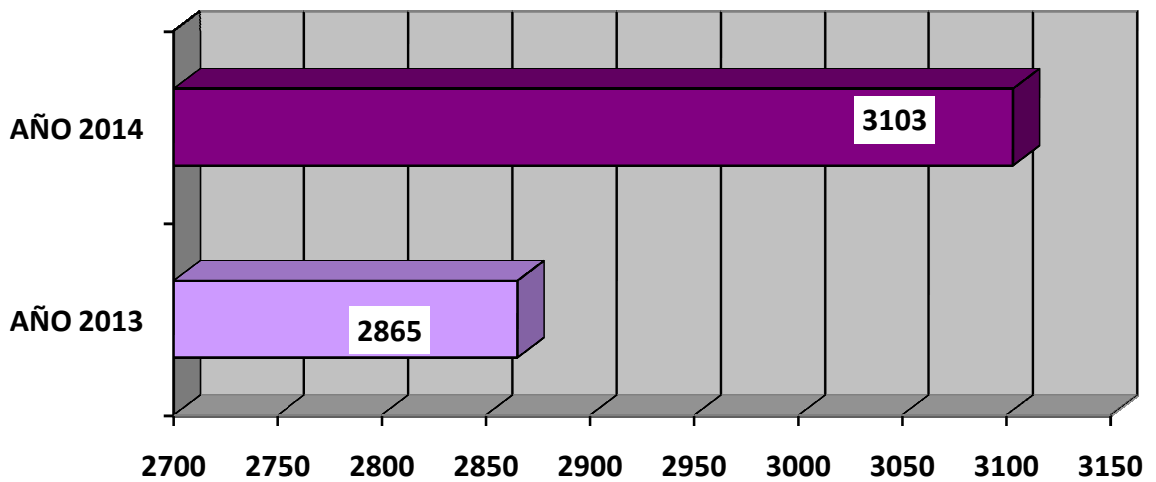
TIPO DE LLAMADA	Nº llamadas	
	AÑO 2013	AÑO 2014
-Entrada (recibidas)	6921	7310
-Salida (emitidas)	702	678
<b>TOTAL</b>	<b>7623</b>	<b>7988</b>

**Fuente:** Jefatura Policía Local Ayuntamiento de Segovia

**ANEXO V: COMPARATIVO RECEPCIÓN DE AVISOS 112. AÑOS 2013-2014**

MESES	Nº Avisos	
	AÑO 2013	AÑO 2014
-Enero	218	228
-Febrero	175	184
-Marzo	246	239
-Abril	236	250
-Mayo	264	296
-Junio	264	290
-Julio	277	236
-Agosto	241	280
-Septiembre	206	260
-Octubre	255	281
-Noviembre	219	279
-Diciembre	264	280
<b>TOTAL</b>	<b>2865</b>	<b>3103</b>

**COMPARATIVO RECEPCIÓN DE AVISOS (112)**



**Fuente:** Jefatura Policía Local Ayuntamiento de Segovia