



*Sentir los problemas como retos
y abordarlos como
OPORTUNIDADES*

Sumario

JULIO 2012 Nº2



10ª EDICIÓN DEL CURSO DE
ESPECIALISTA
UNIVERSITARIO
EN MEDIACIÓN
FAMILIAR



Envío de artículos:
revistamediatio@upo.es

ISSN 2253-9 131



Fundación Internacional de **CERECO**
Proyecto OIP
Observatorio Internacional de PAZ
ESPAÑA
www.cereco.org



mediación Andalucía



RAZÓN Y EQUIDAD
SEVILLA

Editorial

Doctrina

World Mediation Forum

Premio Carmen Prieto

Actualidad Legislativa

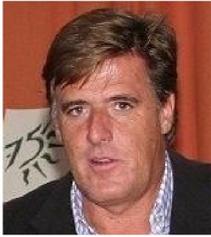
Mediadores por el mundo

Contraportada



ORGANIGRAMA MEDIATIO

DIRECCIÓN



JAVIER ALÉS SIOLI
ESPAÑA (Sevilla)
DIRECTOR



JUAN DIEGO MATA CHACÓN
ESPAÑA (Sevilla)
SUBDIRECTOR



Mª MERCEDES RODRIGUEZ TAMAYO
ESPAÑA (Sevilla)
WEBMASTER

CONSEJO DE REDACCIÓN Y EDITORIAL



JUAN CARLOS DEL HIERRO DELGADO
ESPAÑA (Sevilla)



RAFAEL NIETO RIVERA
ESPAÑA (Sevilla)



JOSÉ IGNACIO ALÉS SIOLI
ESPAÑA (Sevilla)



MARIO SÁNCHEZ PÉREZ
ESPAÑA (Sevilla)

CONSEJO ASESOR Y CIENTÍFICO



Dr. D. José Ignacio Morillo Velarde
España (Sevilla).



Dr. D. José Ignacio López González
España (Sevilla).



Dr. D. Guillermo Orozco Pardo
España (Granada)



Dr. D. Jesús Palacios González
España (Sevilla).



Dr. D. Eduardo Gamero Casado
España (Sevilla).



Dr. Leticia García Villaluenga
España (Madrid)



Dott. LIA MASTROPAOLO
Italia (Génova)



D. Pascual Ortuño Muñoz
España (Barcelona)



Dr. Fausto Amaro
Portugal (Lisboa)



Prof. THELMA BUTTS GRIGGS
Estados Unidos



Dª. Marcela Fernández Saldías
Chile (Valparaíso)



Dr. José Benito Pérez Saucedá



Dª. Mariela Alejandra Martín Domenichelli
ARGENTINA



Dª. Diana de la Rúa Eugenio
Argentina (Buenos Aires)



D. Freddy Ortiz Nishihara
Perú (Lima)



Dª. Cecilia Prado Rodríguez
Chile (Valparaíso)



D. Walter Fernández Ulloa
Ecuador (Quito)



Dra. Sara Cobb,
MASSACHUSETTS



Dr. Juan Tausk Massachussets
Argentina (Buenos Aires)



Dr. Rubén Alberto Calcatera
Argentina



Dr. Alberto Elisavetsky
Argentina

Deciamos en la editorial del nº1 « que el lanzamiento de una revista es siempre un desafío científico y humano, pero es también una aventura del pensamiento, la reflexión y el debate.. Desafío, porque pensamos que existe un lugar siempre para las revistas divulgativas y que es posible interesar al mayor número de lectores que puedan tener en el futuro estas páginas, de referencia en sus trabajos, investigaciones y formación. Y es una aventura porque al igual que un director de cine hace una película pensando en la historia que quiere reflejar, pero a su vez es consciente que tiene que llegar a su público sin saber que acogida tendrá » ; pues bien... con este nº2 vamos alcanzando uno de nuestros primeros objetivos : la continuidad real y efectiva en la divulgación de la mediación. Cuando con el nº0 nos comprometíamos a ofrecer continuidad, 9 meses después estamos en el camino.

Evidentemente somos conscientes del esfuerzo no tanto del equipo editorial, que somos receptores de vuestros trabajos; sino de aquellos que aportais vuestro saber en estos momentos en que la mediación es objeto de revisión « con lupa » por parte de otros sectores profesionales que creen verse acosados con la aparición fulgurante de nuestra profesión. Respetamos y reconocemos a los demás y queremos que nos repeten y comprendan que nuestra labor es apasionante y que tiene su lugar en el panorama científico e investigador.

En este número que hoy publicamos seguimos con las aportaciones doctrinales y la difusión de actividades y eventos, haciendo especial referencia al VIII Foro Mundial de Mediación a celebrar en Octubre en la ciudad de Valencia, ya que anunciamos un número especial con la siguiente edición basado en los trabajos y conclusiones del mismo que a buen seguro serán de una gran calidad.

Especial interés me gustaría en esta editorial, prestar al esfuerzo de todos los compañeros y compañeras que forman parte de la Asociación Andaluza de Mediación AMEFA que poco a poco van creando distintas delegaciones en ciudades y provincias, con un único sello : el de la calidad. En esta edición presentamos AMEFA ROTA, que se ha unido a AMEFA GRANADA, AMEFA HUELVA, AMEFA CORDOBA, AMEFA ALMERIA, AMEFA JEREZ...

En MEDIADORES POR EL MUNDO, seguimos entrevistando a los mejores profesionales que nos aportan su visión en cuestionarios tasados que nos ayudan a esta profesión que debemos sentirla como propia

Seguimos y seguiremos siempre que tu, lector, quieras que estemos aquí.

Javier Alés

Julio de 2012



OSCAR DANIEL FRANCO CONFORTI

Doctor en Ciencias Sociales, profesor y operador de conflictos
Director Asesoría ACUERDO JUSTO

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

ABSTRACT

Mediation is defined E as the "simplified electronic mediation for claims for payment" Institutions will be required to offer mediation services-me electronically, particularly for Disputes concerning monetary claims.

El proceso de actualización legislativa en España aunque tardíamente se va aproximando a la Unión Europea.

El Real Decreto-ley 5/2012 de Mediación en el Ámbito Civil y Mercantil , transpone al ordenamiento interno la Directiva 2008/52 CE .

Nace así la Mediación Electrónica: en todos aquellas asuntos o reclamaciones de cantidad que no superen los 600 euros y siempre que las partes tengan acceso a los medios electrónicos .

Se define a la Mediación Electrónica como el "procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad"

Será obligatorio para las Instituciones ofrecer servicios de me-diación por medios electrónicos, en particular para controversias que versen sobre reclamaciones dinerarias .

Por otro lado los acuerdos de mediación podrán ser elevados a escritura pública siendo el notario el encargado de verificar el cumpli-miento de los requisitos exigidos por el RDL y que el contenido del mismo no es contrario a Derecho .

Así las cosas ¿cómo se hace una mediación electrónica? ¿con que elementos se tiene que contar? ¿cómo se da cumplimiento a la normativa de protección de datos? ¿cómo se determina la cuantía eco-nómica de la reclamación? ¿cómo se da cumplimiento a los principios de la mediación? ¿cómo se firma digitalmente un acuerdo? ¿que

habrán de llevar las partes al notario para que éste eleve el acuerdo a escritura pública?

Como se advierte preguntas no faltan y seguramente más van a aparecer a medida que se comience a andar sobre el tema.

Veamos; un proceso de mediación por medios electrónicos se puede realizar de dos maneras:

a) Asincrónica: sin coincidencia temporo-espacial de las per-sonas que intervienen en el proceso, vale decir por chat en un foro, por e-mail, etc.

b) Sincrónica: coincidiendo las personas en un mismo espacio y tiempo en desarrollo del proceso, por ejemplo una video-conferencia, MSN, Skype o similares.

Segundo interrogante: ¿con que elementos se tiene que contar?.

Pues bien parece evidente que las partes (mediador y mediados) han de contar con: a) En el modelo asincrónico: Ordenador y conexión a Internet, y

b) En el modelo sincrónico: Ordenador, conexión a Internet, Webcam, auriculares y micrófono.

Es importante tener en cuenta que en la modalidad sin-crónica la conexión a Internet (ancho de banda) debe ser de cierta cali-dad para permitir realizar una sesión sin cortes.

Tercer interrogante: ¿cómo se da cumplimiento a la normativa de pro-tección de datos?

La Ley Orgánica 15/1999 establece una serie de requisitos o condiciones que todo aquel que recopile información de terceros debe garantizar su resguardo y facultar a los terceros para modificar o borrar dicha información.

No es de difícil cumplimiento aunque si requiere que nos registremos en la Agencia de Protección de Datos.

Cuarto interrogante: ¿cómo se determina la cuantía económica de la reclamación?

El RDL no dice nada respecto a quién o cómo valorar y determinar la cuantía de una reclamación, por lo que en su defecto y toda vez que el proceso de mediación se inicia con la solicitud de mediación, entiendo será menester pedir al solicitante que haga esa valoración para determinar si es viable o no una mediación electrónica.

Claro que esto no determina ni pone fin a la cuestión ya que pongamos por caso que se una vez iniciado el proceso las partes acuerdan que la cuantía supera los 600 euros ¿que habrá que hacer? todo indica que suspender el proceso y pasar a la modalidad presencial. Otro ejemplo puede encontrarse en la discusión “atípica” de que el la parte requerida sostenga que la cuantía supera los 600 euros (porque sabe que así no se puede llevar adelante la mediación electrónica y a él eso le interesa por determinadas razones), pues habría que cerrar la mediación con un acta de no acuerdo.

Quinto interrogante: ¿cómo se da cumplimiento a los principios de la mediación?

Conforme al RDL los principios de la mediación son:

- Voluntariedad y libre disposición (art. 6)
- Igualdad de las partes e imparcialidad del mediador (art.7)
- Neutralidad (art. 8)
- Confidencialidad (art.9)
- Buena fe, respeto y cooperación (art.10)

Dar cumplimiento a estos principios parece “a priori”lo mismo o igual que en un proceso presencial, sin embargo no olvidemos que aquí hay dos modalidades electrónicas: la a) Asincrónica y

b) Sincrónica, y ello veremos que introduce algunas consideraciones sustanciales.

El mayor problema lo presenta la Confidencialidad

Entonces la pregunta que surge inevitablemente es ¿que se entiende por confidencialidad en marco de una mediación electrónica?:

- Un primer concepto, tal vez el que más se esta popularizando (y que a mi parecer es incorrecto por incompleto y lo desvirtua todo) es el que se asocia a la “protección de datos”es decir que mientras el mediador “garantice” la protección de la información y datos recogidos durante el proceso de mediación (art. 9 apartados 1y 3) se cumple con la condición de confidencialidad, lo cual vemos no es correcto.

- En segunda instancia, ya con un perfil más profesional, el concepto se confunde con el “cifrado de las comunicaciones”que va de suyo suele solventarse trabajando con usuarios y contraseñas y/o bajo protocolos HTTPS (lo que significa que estamos dentro de un servidor seguro y que no hay posibilidad de fuga de información alguna, así trabajan los bancos, etc.). Aquí ya aparecen las primeras diferencias entre a) Asincrónicos y b) Sincrónicos, ya que son pocos los servicios Asincrónicos (e-mail, foros de chat, etc.) que trabajan con cifrado de datos “usuarios y contraseñas”, “tarjetas de coordenadas” y “HTTPS”mientras que por otro las plataformas de videoconferencia Sincrónicas trabajan todas bajo protocolos de seguridad.

- Por último se asimila “confidencialidad” a “acceso a la sesión de mediación”o “identidad de las partes”(no olvidemos que si se llega a un acuerdo las partes pueden presentarlo ante un notario para llevarlo a escritura pública). Aquí las diferencias entre las modalidades a) Asincrónica y b) Sincrónica son abismales. Veamos un ejemplo: Un mediador envía por e-mail a las partes las indicaciones de como acceder al sistema de mediación electrónica. Usualmente ese e-mail contiene la dirección de la página Web y/o los datos de usuario y contraseña o coordenadas para ingresar a una sesión de mediación electrónica. ¿Cómo sabe el mediador que la persona que ha ingresado al sistema es quien dice ser y que no hay suplantación de identidad? Pues bien, en a) Asincrónicos (foros de chat, e-mail, etc.) no hay posibilidades. Pues aunque existiera (hasta donde sé no hay ninguna) una plataforma asincrónica que pueda autenticar a usuarios remotos que tengan

en su poder un DNIe , eso no quita que el usuario A una vez autenti-cado deje el ordenador en manos del usuario B para que este “haga”su papel en la mediación. b) Sincrónicos (videoconferencia) al día de hoy es la única forma de "garantizar" la identidad de las partes, pues es de suponer (aunque sé que no sucede en el 100% de los casos) que ellos (las partes) si que se conocen y por ello son las partes quienes certifican al mediador la identidad del otro. Ahora bien el tema sigue, pues, ¿será ello suficiente para un notario?, daré respuesta al tratar el último interrogante.

Sexto interrogante: ¿cómo se firma digitalmente un acuerdo?

La firma electrónica es un concepto directamente relacionado con la firma digital, sin embargo, no son lo mismo:

Una firma electrónica es aquella que se ha almacenado en un soporte de hardware; mientras que la firma digital se puede almacenar tanto en soportes de hardware como de software.

La firma electrónica reconocida tiene el mismo valor legal que la firma manuscrita.

La Directiva 1999/93/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de Diciembre de 1999, establece el marco comunitario para firmas electrónicas. De la lectura de la Directiva se deducen los siguientes tipos de firma:

- Firma electrónica básica: aquella que no cumple los requisitos para considerarse “Firma electrónica avanzada” (ver a continuación).
- Firma electrónica avanzada: aquella que (a) está enlazada de forma única al firmante, (b) es capaz de identificar al firmante, (c) es creada utilizando medios que el firmante puede mantener bajo su control, y (d) está enlazada a los datos de tal forma que cualquier cambio subsiguiente a los datos es detectable.
- Firma electrónica cualificada: aquella “firma electrónica avanzada” que está basada en un certificado cualificado y que ha sido creado por un “Dispositivo seguro de creación de firma” tal como lo define la di-rectiva.

Lo relativo a firma electrónica esta bastante claro y

aceptado y así previendo que las partes no van a ir a tramitar un certificado de fir-ma digital (que no todos los ordenadores a nivel usuario son capaces de leer) para hacer una mediación, la firma de documentos se puede reali-zar en modalidad “clickwrap”(la típica ventanilla del tilde a través del cual se aceptan las condiciones en cualquier página Web).

Ahora bien surge una nueva pregunta ¿que garantía ofrece una firma “clickwrap”?

¿Qué nivel de garantía ofrece una "firma clickwrap"?

- El nivel de garantía de una firma clickwrap depende en gran medida del método de autenticación utilizado para identificar a la persona que realiza la firma clickwrap.

Nivel de garantía asociado a "firmas clickwrap"		
Nivel de Firma	Nivel de garantía	Ejemplos
Nivel 0	Nulo	Usuario no autenticado + firma clickwrap
Nivel 1	Mínimo	Usuario autenticado con usuario (enlazado a e-mail) y contraseña + firma clickwrap
Nivel 2	Bajo	Usuario autenticado con Tarjeta de Coordenadas y Claves + firma clickwrap
Nivel 3	Substancial	Usuario autenticado con certificado electrónico reconocido + firma clickwrap

Mediación por medios electrónicos

Finalmente decir en punto a esto que hay portales que ofrecen un servicio de autenticación a través de Certificados de Identidad (des-conozco si han llegado a operar con DNIe), tiene un coste relativamen-te bajo y es bastante simple en el sentido operativo.

Séptimo interrogante: ¿que habrán de llevar las partes al notario para que éste eleve el acuerdo a escritura pública?

En principio sugiero a las partes acudir al notario con toda la documentación de la mediación: informe del mediador en relación al cumplimiento de las condiciones legales, técnicas y tecnológicas en que se ha celebrado la mediación, actas de apertura, acuerdo y firma de documentos a través del canal de chat de la sala de mediación.

Si perjuicio de ello se puede optar a (consentimiento mediante) grabar la sesión de mediación (en el modelo sincrónico) para poder, ver y oír a los participantes, de modo tal que sirva de resguardo y certifica-ción de identidad de los participantes.

Mi experiencia en el campo de la mediación electrónica se inicia en el año 2008 con la concreción en 2009 de la primera plataforma sincrónica de mediación on line (mediar on line). He intentado ser objetivo con el análisis y descripción de la situación, el lector es quien tiene afortunadamente la última palabra al respecto, ciertamente he escrito el artículo por el compromiso/obligación moral que sentí dada la “desvirtuación” que advierto esta comenzando a producirse en el ámbito de la mediación electrónica, y es que me temo que el dicho “a río revuelto, ganancia de pescadores” se vuelva realidad con mis colegas mediadores.

Libro Verde Fomentar un marco europeo para la - EUR-Lex - Europa

Ley Orgánica 15/1999 - Boletín Oficial del Estado

Real Decreto-ley 5/2012 - Boletín Oficial del Estado

A modo de resumen:

Mediación Electrónica	Asincrónica	Sincrónica
Implicación personal.	No coincidencia temporal y espacial.	Necesitan encontrarse las partes en el mismo espacio de tiempo.
Requerimientos/requisitos tecnológicos	Ordenador + Internet	Ordenador + Internet (con cierta calidad) + Webcam + Auriculares + Micrófono
Garantiza la protección de datos personales LOP15/1999	Si	Si
Garantiza la confidencialidad en sus 3 concepciones	No	Si
Resguardo o “backup”	Escrito	Escrito + Oral + Visual

Bibliografía:

CONFORTI, Franco. “La confidencialidad en la mediación” Disponible en Internet: <http://bit.ly/IwgFjA>

CONFORTI, Franco. “Mediación de Conflictos On Line”
Seminarios (Acuerdo Justo) nov. 2008, no.7 ISSN 1988-883X, [onli-ne]. Disponible en Internet: <http://bit.ly/K9fKJ7>

Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo



Victoria Eugenia Ruano García
Trabajadora Social

MEDIACION Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Introducción

Actualmente las Organizaciones del Tercer Sector se enfrentan a la necesidad de adaptarse y transformarse a un entorno cambiante, más exigente y donde los resultados estén avalados por sistemas de gestión reconocidos. La implantación y desarrollo de dichos sistemas supone realizar cambios profundos en el funcionamiento de la organización y de los profesionales, afrontando nuevos retos. Establecer un sistema de mejora continua, no es sólo introducir cambios en el funcionamiento de las actividades de la organización, también es generar cambios en la cultura de la Organización en la forma de pensar y actuar de las personas que la componen.

Abstract

Currently the Third Sector Organizations facing the need to adapt and transform to a changing environment, more demanding and where the results are supported by recognized management systems. The implementation and development of such systems involves deep changes in the functioning of the organization and professionals face new challenges. Establish a system of continuous improvement, not just changes in the functioning of the activities of the organization, it is also about change in organizational culture in the way of thinking and acting of individuals who compose it.

Cuando una organización se plantea una nueva forma de trabajar, que implica un cambio cultural orientada hacia la mejora continua, la generación del compromiso colectivo e individual se convierte en un elemento esencial del proyecto. Los cambios afectan directamente a los aspectos humanos de los cambios organizativos; el ser humano en situación de cambio puede no sentirse cómodo, puede sentirse amenazado, sobre todo cuando los cambios no son controlados por el propio individuo, sino que lo percibe como impuesto por su entorno laboral. Esta situación puede tender a generar conflictos.

Los líderes de las organizaciones tienen la visión clara de los beneficios que supone (para la organización y para las personas que la integran) la implantación y desarrollo de sistemas o modelos de gestión de calidad. Se enfrentan actualmente con la necesidad de generar cambios importantes que afectan a todos los niveles de la organización, debiendo buscar los apoyos necesarios para gestionarlo de forma adecuada. Sin un adecuado liderazgo legitimador no hay una buena “gestión

del cambio”. Los modelos de calidad ayudan a definir la misión, la visión y los valores de la organización pero debe conocerse y ser participada por todos. La visión de futuro de la Organización no podrá ser alcanzada si no se satisface a los tres principales grupos de interés (profesionales, clientes, accionistas/socios).

La figura de un mediador no sólo le permitirá avanzar en la implantación y desarrollo de modelos de calidad, gestionando los conflictos existentes, sino realizar una mediación preventiva, adelantándose a los posibles conflictos futuros, consiguiendo lograr la satisfacción de los grupos de interés en conflicto y avanzar en la implantación de sistemas de calidad que es indispensable para el desarrollo de la actividad futura de la organización. Consiguiendo como fin último la mejora continua de las organizaciones del tercer sector, que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas que solicitan sus servicios.

2.- TEORÍA DE SISTEMAS. ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA.

La Teoría General de Sistemas fue concebida por Bertalanffy en la década de los cuarenta con la intención de aportar un modelo que ayudase a conceptualizar aquellos fenómenos que la ciencia clásica no explicaba, debido fundamentalmente, al reduccionismo mecanicista en el que se movían. Desde el punto de vista mecanicista el objeto de estudio se iba seccionando en partes cada vez más pequeñas, mientras que desde la teoría de sistemas la realidad se observaba como estructuras cada vez mayores e interrelacionadas. Esta teoría aportaba un marco unificador tanto para las ciencias naturales como para las sociales, que necesitaban emplear conceptos tales como "organización", "totalidad", "globalidad" e "interacción dinámica". Aporta un cambio significativo de enfoque pasando de lo lineal a lo circular y de lo individual a lo grupal. El pensamiento de sistemas es el "Estudio de las relaciones entre las partes de un ente integrado (abstracto o concreto) y de la manera de comportarse como un todo con respecto al entorno que lo rodea".

Se identifican dos leyes fundamentales que afectan a los sistemas. Por una parte estaría la homeostasis o negentropía. Ésta sería definida como la fuerza que tiende a mantener el equilibrio en el sistema y mejorar su orden de acuerdo al entorno en el que el sistema se encuentra. En contraposición a la homeostasis identificamos la entropía, procesos que llevan a la desorganización del sistema produciendo una importante pérdida de energía y llevando al sistema a su desaparición.

Los sistemas pueden ser abiertos o cerrados. Los primeros en relación permanente con su medio ambiente, intercambian energía, materia, información. Al contrario, en el sistema cerrado hay muy poco intercambio de energía, de materia, de información, etc, con el medio ambiente; utiliza su reserva de energía potencial interna. Los sistemas abiertos tienden hacia una evolución constante y un orden estructural en contraposición a los cerrados en los que se da una tendencia a la indiferenciación de sus elementos y al desorden, hasta alcanzar una distribución uniforme de la energía.

Las organizaciones tienen que adaptarse al cambio del entorno y deben generar nuevas formas de trabajo que les permita seguir avanzando y

evolucionando para mantenerse en el mercado.

3.- EVOLUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. CAMBIOS ORGANIZACIONALES.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos identificar cualquier organización como un sistema abierto y, por lo tanto, expuesto a los cambios y, en función de cómo se ajuste a éstos, podrán ir dando las respuestas necesarias. Actualmente, las organizaciones del Tercer Sector tienen que ajustarse a los cambios que se están produciendo en el entorno ya que se enfrentan a la necesidad de adaptarse y transformarse a un entorno cambiante, más exigente y donde los resultados estén avalados por sistemas de gestión reconocidos.

Los servicios sociales se han ido desarrollando a lo largo del tiempo pasando de la atención asistencial a la prestación de servicios al ciudadano. Estas son las fases de desarrollo de los servicios sociales:

El contexto ha evolucionado; las legislaciones y/o normativas se han ido desarrollando, avanzando y cambiando el concepto de paciente por el de cliente o ciudadano con derecho a recibir la prestación de un servicio que le mejore su calidad de vida como individuo y que le permita adquirir los apoyos necesarios para afrontar su futuro lo más autónomo y libre posible.

Los modelos de calidad permiten a las organizaciones la reflexión y análisis interno de la organización, identificando mediante las herramientas de autoevaluación, las fortalezas y áreas de mejora a abordar en el futuro; las organizaciones pueden ir afrontando los cambios en los contextos paulatinamente pero es importante identificar los estilos directivos, ya que los líderes de las organizaciones son los catalizadores del sistema y una interacción instructiva no produce cambios permanentes con lo cual es necesario establecer otras formas. Los identifica S. García (1997) en su libro "Dirección por valor". Estos cambios se han ido produciendo en cuatro dimensiones:

1.- Evolución del concepto "jefe": aparece una figura más preocupada de liderar y apoyar los cambios que un controlador.

2.- Orientación al cliente: ya no se trata de producir, ni siquiera de producir "lo mejor", sino de que el cliente llegue a estar satisfecho con lo que le ofrece la organización.

3.- Autonomía y responsabilidad profesional: los nuevos profesionales ya no serán meros ejecutores de órdenes, sino que son actores

importantes en el desarrollo de la organización, con criterios propios y responsabilidad para su ejercicio. Esto también implicará un cambio de rol en los responsables de la organización, como hemos visto en el punto uno.

4.- Nuevas estructuras organizativas: las nuevas organizaciones se conciben desde un plano más horizontal, menos jerárquico. El desarrollo de equipos de trabajo y de redes que den apoyo a los profesionales se concibe como un elemento primordial para la evolución de la organización.

Teniendo en cuenta estas cuatro dimensiones y la teoría general de sistemas, veremos a continuación algunas definiciones sobre Desarrollo Organizacional (D.O):

G. Lippitt (1969) caracteriza el desarrollo organizativo como "el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos".

W. G. Bennis, uno de los principales iniciadores del Desarrollo Organizacional enuncia la siguiente definición: "Desarrollo Organizacional (DO) es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo".

En estas definiciones se recogen aspectos comunes como: estrategias, mejora, apoyo al cambio, salud organizacional, etc., que nos indican sobre todo una forma diferente de entender las organizaciones y una posibilidad de ofrecer respuestas desde el conocimiento del entorno en el que éstas se encuentran. El cambio planificado formaría parte de aquellas organizaciones concebidas como sistemas abiertos y poco entrópicas. Lo que les permite un mejor aprovechamiento de sus energías. Obteniendo, por tanto, mejores resultados y mayores posibilidades de futuro. Así, los modelos de calidad se han convertido en la mejor herramienta para el desarrollo organizacional y generan cambios en las organizaciones actuales. O dicho de otro modo, en lugar de generar cambios, podríamos hablar de generar mejoras.

La implantación y desarrollo de dichos sistemas supone realizar cambios profundos en el funcionamiento de la organización y de los profesionales, afrontando nuevos retos. Establecer un sistema de mejora continua, no es sólo

introducir cambios en el funcionamiento de las actividades de la organización, también es generar cambios en la cultura de la Organización, en la forma de pensar y actuar de las personas que la componen.

Cuando hablamos de organizaciones nos viene a la mente la idea de orden y jerarquía, que implica que existen unas relaciones de poder que mantienen cohesión grupal en función de los objetivos de la organización, lo que se llama la "misión de la organización" que no es otra cosa que la idea central que le da sentido. Toda organización define los valores que imprimen a la acción estableciendo pautas o normas que rigen la relación con el entorno. Todo ello les llevará a conseguir la visión futura de la organización. Esta es la base del trabajo de los modelos de calidad, que los líderes desarrollen la misión, visión y valores de la organización apoyándose en un modelo.

El liderazgo ya no es instructivo sino legitimizador basado en el conocimiento y habilidad, permitiendo aumentar el nivel de confianza entre los miembros de la organización, mejorar la comunicación entre las partes y aumentar el nivel de responsabilidad personal y grupal para planificar e implementar programas.

4.- MODELOS DE CALIDAD Y BENEFICIOS QUE SUPONEN SU DESARROLLO

Cuando iniciamos un camino hacia la mejora estamos poniendo en marcha un modelo en espiral, basado en la evaluación continua y en ofrecer respuestas a dicha evaluación, siguiendo un esquema de desbloqueo (desaprender actitudes y comportamientos, diagnosticar la situación), cambio (estimular y aceptar el cambio, crear nuevas actitudes y comportamientos) y reacondicionamiento (establecer nuevos puntos de referencia y actitudes dentro de parámetros acordados para que permitan flexibilidad).

Actualmente nos encontramos con diferentes sistemas o modelos que permiten establecer un sistema de mejora continua y el reconocimiento de una gestión de calidad. El sector de la administración pública se rige por un Modelo Internacional de referencia para la administración pública de la Unión Europea, Modelo de Excelencia EFQM, que se ha adaptado como diferentes sistemas de evaluación de calidad según el sector de los servicios sociales en que nos movamos. El Modelo EFQM es un instrumento práctico y no prescriptivo que permite a la organización un sistema de gestión apropiado. Como modelo referente Europeo único, nos

centraremos en él para indicar los beneficios que supone para una organización del tercer sector el desarrollo de este modelo.

Los cambios en la organización, cuando se hacen desarrollando el Modelo de Excelencia EFQM, suponen:

- Mejorar los resultados de la organización.
- Mejorar el posicionamiento en el sector.
- Facilitar la implementación de una cultura interna de Excelencia.
- Es una ayuda en la necesidad permanente de lograr mejoras en la gestión.

Para los profesionales el desarrollo de modelos de calidad en su organización supone:

- Seguridad y orgullo de pertenecer a una organización socialmente responsable.
- Facilita conocer áreas de mejora concretas en cada actividad.
- Genera valor añadido en la mejora de procesos.
- Incrementa la comunicación interna de la Organización.
- Permite mayor implicación en el día a día de la gestión.

A los líderes el modelo les permite:

- El conocimiento profundo de la organización.
- Una ocasión para revisar la estrategia y trascender al día a día.
- Definir las acciones necesarias para mejorar resultados
- Priorizar actividades basadas en los objetivos estratégicos de la organización.
- Un reconocimiento público a una gestión excelente.

Y por último, para los clientes el desarrollo del modelo:

- Asegura la confianza en una organización comprometida con la mejora continua.
- Garantiza el acceso a servicios con valor añadido.
- Incrementa su satisfacción y busca la superación de sus expectativas.
- Es una garantía de organización que apuesta por la innovación.

La importancia del cambio y mejora continua en una organización está basada en conceptos como construir visiones compartidas, orientación al cliente, participación en todos los niveles, existencia de códigos de valores, la calidad es algo bien hecho que tiene valor para el cliente, el compromiso ético con la calidad y el desarrollo de éstos genera beneficios a toda la organización.

5.- IDENTIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS. RADIOLOGÍA DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL.

En la mayoría de las ocasiones las organizaciones ponen en marcha el desarrollo de modelos de calidad arrastradas por las exigencias del entorno sin analizar previamente la situación en la que se encuentran y si la estructura organizativa con la que funcionan dará respuesta a las exigencias futuras. Ese suele ser uno de los grandes inconvenientes, junto con un liderazgo que interactúa con los profesionales de forma instructiva y no cooperada ya que, la importancia del trabajo en equipo y generar estructuras de trabajo que permitan la participación activa de los profesionales es vital para asegurarse que los cambios que se producirán son permanentes.

Los líderes son personas que coordinan y equilibran los intereses y actividades de todos aquellos que tienen interés legítimo en la organización. Cuando se generan elementos de cambio en el funcionamiento y cultura se puede generar resistencia y bloqueo.

En situación de cambio, el ser humano se suele sentir amenazado sobre todo si lo percibe impuesto por el entorno laboral. Para adaptarnos a nuevas situaciones hay que desaprender actitudes y comportamientos. Si no se gestiona adecuadamente todo ello produce resistencia e importantes conflictos en las organizaciones que las paralizan.

Los profesionales tienen que hacer un esfuerzo por cambiar, formarse, redefinir sus roles, cuestionar procedimientos, introducir mejoras.... Los profesionales son el mayor valor de cualquier organización y en ocasiones, en bastantes ocasiones, se les suele pedir realizar esfuerzos para mejorar o conseguir algún objetivo, individual o grupal. Pero, esas peticiones pueden no estar bien canalizadas ni fundamentadas, produciendo posibles crisis, situaciones de estrés... que pueden provocar actitudes defensivas y cohesión del grupo, predisponiendo a los profesionales a entrar y mantener el conflicto e impidiendo así el desarrollo de un trabajo coordinado y colaborador, fundamental para la creación de una cultura de mejora continua. Cada organización es diferente por lo que hay que tener presente lo que explica J. Redorta 2005 en su libro "El poder y sus conflictos" cuando dice "Aunque existan motivos para actuar de manera determinada pueden existir mecanismos internos que impidan que esa acción

se lleve a cabo...”, por lo que hay que hacer un exámen de cada caso, para averiguar dónde radica la raíz del conflicto, entender los motivos y así poder intervenir en ellos.

La percepción por parte de las partes en conflicto es un factor muy importante ya que el estado emocional de una persona determina la forma en la que percibe el mundo. Las emociones de las personas las preparan para la acción, dando respuesta a situaciones inesperadas.

El conjunto de factores cognitivos y biológicos ante un acontecimiento significativo producirá la emoción en la persona y la prepara para la acción. Si trabajamos los factores cognitivos, previamente o durante el conflicto, cambiará la emoción y por ende la conducta, pensamientos y la preparación para la acción.

Por tanto habría que tener presente durante el conflicto la misión, visión y valores de la organización, el análisis previo de las partes enfrentadas identificando el conflicto y los intereses entre las partes, los aspectos cognitivos y de conocimientos sobre el sistema de gestión de calidad de las partes y el tipo de liderazgo desarrollado en la organización. Todo ello nos posicionará en el punto de partida de la mediación.

6.- LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN ESTOS CONFLICTOS.

Si tenemos en cuenta lo que J. Redorta (2005) en su obra “El poder y sus conflictos” define, los criterios de evaluación del conflicto organizacional son:

- En un principio el conflicto tiende a estar localizado.
- Si el conflicto es intenso, tiende a extenderse por toda la organización.
- Son pocas las organizaciones que pueden soportar un conflicto intenso durante un periodo de tiempo prolongado.
- Para que la organización sobreviva, el estado de conflicto debe ser de una intensidad moderada.
- Los conflictos moderados en el seno de la coalición o entre coaliciones pueden durar un período largo de tiempo.
- Para que un estado de conflicto moderado, pero extendido, se prolongue durante un largo período, la organización necesita algún tipo de ayuda exterior.

Este tipo de conflictos suelen originar cohesión del grupo y, si no se resuelven a tiempo, se prolongarán en el tiempo necesitando, como apunta J. Redorta, algún tipo de ayuda del exterior. El mediador en estos conflictos es un apoyo externo de la

organización que facilita la comunicación entre las partes que, si dispone de un modelo de referencia, le va a facilitar su actuación ya que le servirá de base para propiciar el uso de un mismo lenguaje y modo de pensar ayudando a la comprensión de algunos conceptos. El mediador pondrá en marcha herramientas para el desarrollo de su trabajo como pueden ser: acciones formativas del conocimiento profundo del modelo de calidad, dinámicas de grupos y de participación activa de los líderes y las personas con responsabilidad de la organización.

La persona mediadora trabaja los intereses de ambas partes para que lleguen a un acuerdo donde se valoren las ventajas para ambos y se consiga viabilidad a largo plazo. Se debe tener especial cuidado con la autoestima del grupo, el grupo debe quedar legitimado. Ambas partes deben quedar legitimadas. , Consiguiendo beneficios para todos, porque en la implantación y desarrollo de estos modelos es muy importante la participación activa de todos los grupos de interés. Con ello se mejora, sin duda, la calidad de atención a las personas, que es el objetivo fundamental de los Servicios Sociales.

El perfil del mediador en este contexto de gestión de conflictos, debe ser una persona conocedora en profundidad de los modelos de calidad y de la importancia de conseguir resultados equilibrados en los tres grupos de interés, ya que se puede trabajar desde el conocimiento profundo de las ventajas para todas las partes.

El mediador en este tipo de conflictos tiene una labor muy importante si es una persona experta en el tema, ya que puede trabajar en varios sentidos con las partes consiguiendo que lleguen a acuerdos, aproximen posturas y permitiendo el objetivo de la organización “ofrecer un servicio de calidad reconocido a sus clientes”.

Comprender los beneficios de la implantación de los modelos en los distintos grupos de interés mejora la postura de todas las partes en el conflicto. Si el mediador consigue sentar las bases del diálogo sobre los beneficios para todos, se conseguirá un acuerdo duradero.

7.- GESTION DEL CAMBIO

Las organizaciones apuestan por el desarrollo de sistemas de gestión de calidad que implican un cambio en la forma de trabajar de todos los miembros de la organización, produciéndose conflictos entre los grupos humanos que la componen, generando bloqueo y en muchas ocasiones conflictos que hay que abordar para seguir avanzando en el desarrollo de la misión de

la organización.

La mediación es una buena ayuda para la gestión de estos conflictos.

El mediador pondrá a disposición de la organización sus conocimientos como mediador y como experto en modelos de calidad, iniciando su actuación identificando el conflicto y las partes en conflicto, teniendo muy presente la misión, visión y valores de la organización (la razón de ser de la organización, lo que aspira en el futuro y los valores sobre los que se fundamenta). A partir de aquí desarrollará su estrategia de resolución de conflicto pudiendo utilizar diferentes modelos de mediación según el conflicto a intervenir:

- Modelo de mediación multiparte: Conflictos colectivos con varias partes enfrentadas. Se considera a las partes como un grupo, transformando la relación entre ellos. Como objetivo tiene alcanzar un acuerdo y transformar la relación de futuro entre las partes.

- Modelo de reconocimiento de R. Nieto: Es un proceso de legitimización de las partes en conflicto. El objetivo es ir a la fuente de la disputa mediante el reconocimiento del otro.

- Modelo magia y mediación de J. Alés: Este proceso no es sólo comunicación sino negociación y estrategia. El objetivo es crear ilusión en las partes en la búsqueda de la solución.

Si a estos tres modelos que se pueden utilizar según el conflicto, le añadimos algunas estrategias de intervención como puede ser: explorar los miedos de las partes, usar la pedagogía facilitando información cognitiva que aclare el proceso y sistemas de gestión de calidad, generar confianza entre las partes, modificar las bases del poder, fijar límites que aclaren, establecer un escenario en torno al modelo de calidad elegido, fomentar y usar la asertividad entre las partes...Podremos conseguir mediante la mediación la gestión del cambio, siendo la persona mediadora el soporte para conseguir mejorar la calidad de vida de todos los grupos de interés de la organización, generando una nueva cultura basada en la colaboración y participación responsable de las personas que forman la organización a fin de consolidar redes de trabajo que permitan la mejora continua.



José María Vallejo Romero
Abogado



LA MEDIACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE FINCAS

Introducción

Por mi poco bagaje profesional, aún soy un novato en este campo y no digamos más en el de la mediación, he sentido en estos últimos meses que la resolución alternativa de conflictos tiene un poder del que debemos extraer toda su fuerza y aplicarla en nuestro ámbito diario. Tal y como explica nuestro compañero y maestro Javier Alés, la mediación es un virus que a todos los que nos acercamos a ella nos acaba entrando, y desde el primer día que tenemos ese acercamiento todo lo vemos con la posibilidad de efectuar una mediación, si bien, obviamente, existirán conflictos en los que sea inviable éste método.

Abstract

For my little professional experience, I am still a novice in this field and not say more at the mediation, I have felt in recent months that the alternative dispute resolution has a power that we must draw all its power and apply it in our area daily. As explained by our friend and teacher Javier Ales, mediation is a virus that we all approach it has just entered, and from day one that we all see that approach with the possibility of mediation, if But obviously, there will be conflicts in which this method is impracticable.

Considero que en el campo de la Administración de Fincas, y por ende, en el ámbito de las Comunidades de Propietarios, se dan unas circunstancias idóneas para generar una mediación en todos sus sentidos, y sobre todo desde el conocimiento de la mediación familiar, pues las Comunidades de Propietarios, aún con sus grandes diferencias, no dejan de ser una familia un tanto particular.

En los bloques de viviendas, conviven y convivimos, diferentes personas, cada uno con una situación y una intrahistoria, pero a pesar de vivir aislada cada persona en su propiedad, no queda más remedio a los comuneros que aprender a convivir con sus convecinos; y esta es la principal semejanza que encuentro con el núcleo familiar, a pesar de sus diferencias personales tanto en las comunidades de propietarios como en la familia, ambos entes deben caminar hacia un entendimiento y evitando en la medida de lo posible que surjan entre ellos el conflicto.

En estas páginas quiero mostrar la vivencia diaria que he podido observar en mi desarrollo profesional, a través de los ojos, si me permitís la expresión, de un híbrido entre Mediador y Administrador de Fincas.

Desarrollaré los tres problemas que a menudo se encuentra un Administrador de Fincas en las Comunidades de Propietarios, los cuales serían:

- Conflictos vecinales.
- Gestión de deudas.
- Adopción de acuerdos.

Vistos estos conflictos, desde las lentes de un mediador y cuáles serían los métodos idóneos que se deberían adoptar para evitar el conflicto o una vez generado cual sería el acuerdo al que los convecinos o comuneros llegarían por si solos, pues este es la característica principal de la mediación y la que he intentado inculcar en los diferentes vicisitudes que me he ido encontrando en el ejercicio de la Administración de Fincas.

- Los conflictos vecinales.

A menudo surgen conflictos entre convecinos, simples conflictos que nadie busca provocar ni que florezcan, pero no podemos obviar que convivimos en una sociedad en la que cada uno tiene una manera de vivir y ser, y muchas veces dichas actitudes solapan con la buena convivencia y vecindad que es deseable en todos los ámbitos, y especialmente en el del hogar.

Es este deseo, el de la buena convivencia y vecindad, el que el Administrador de Fincas con

lentes de mediador el que tienen que conseguir con ahínco para todos sus comuneros, pues todos ellos, desean un hogar en el que la pacífica convivencia y el descanso sea lo normal, y no la conflictividad entre vecinos.

Los conflictos más generalizados que se dan en este ámbito suelen venir provocados por animales domésticos, ruidos o suciedad. Afortunadamente, las mayorías de las Comunidades están dotadas de gente afable y educada, pero no obstante, existen Comunidades en las que el respeto a las normas de convivencia o las crispaciones saltan a menudo y es en estos casos donde debe de entrar el Administrador-Mediador.

Considero que es clave introducir que el conflicto es ajeno, pues ésta es una característica que semeja al Administrador y Mediador, ambos se hallan en la tesitura y obligación que los mediados en conflicto proporcionen un acuerdo justo, duradero y estable que satisfaga a ambas partes. Pero el fondo del acuerdo es ajeno para el interés personal de ambas partes, simplemente existe un interés profesional en la consecución de ese acuerdo, pues si se alcanza un acuerdo con las características anteriormente descritas, se habrá realizado un trabajo completo y satisfactorio tanto el Administrador-Mediador como para las partes en conflicto.

A menudo, muchos de estos conflictos vecinales que no han sido tratados ni prevenidos anteriormente, desembocan en un proceso judicial instado en los Tribunales de la provincia correspondiente, en el que dos o más vecinos se tienen que ver enfrentadas ante la presencia de Su Señoría. Bajo mi punto de vista, los que nos dedicamos o dedicaremos al ejercicio de esta profesión, tenemos que establecer unas pautas para prevenir y evitar la interposición de la acción judicial entre convecinos, pues éstos comuneros se han de encontrar casi diariamente con la parte enfrentada en juicio, y ésta situación, no redundará más que en rencillas y conflictos entre ellos, pues siempre existirá ese ánimo de venganza y resentimiento hacia la parte que denunció la situación que se juzgó.

Pero, ¿cómo poner punto y final a ésta situación?, o más bien, ¿cómo prevenirla?, sinceramente, pienso que desde mi formación como jurista es la labor más complicada que me toca afrontar, pues se debe entrar en los sentimientos de las partes implicadas y llegar hasta el fondo de ellos y una vez encontrados, intentar que las partes en conflicto comprendan la situación de la otra parte cuando el

conflicto se haya generado. Para esto, considero que un Administrador con una formación en mediación, puede poner fin a éste conflicto, principalmente mediante un mecanismo: el entendimiento. Son muchas las situaciones que por no haberse hablado antes finalizan en una discusión que incluso puede acarrear una falta del artículo 617 del Código Penal, para evitar esta situación y resolver extrajudicialmente el conflicto, el Administrador deberá convocar a las dos partes en conflicto y hacerles ver que si acuden a los Tribunales no dejará de haber rencillas entre ellos.

Este entendimiento se realizará mediante una convocatoria a las dos partes y mostrarles la verdadera realidad que hay tras el conflicto, una realidad que es la convivencia y la vecindad que debe existir; pues hasta que no decidan mudarse deberán de hacer frente y aceptar el normal desarrollo de las vidas de los otros convecinos, y si a éstos les molesta o perjudica alguna actitud, deberán entender que la persistencia en esa actitud o comportamiento, no provocará sino más conflictos y embrollos que difícilmente podrán solucionarse y que no solo perjudicarán al vecino “que molesta”, sino también al que realiza la queja, pues verá limitado el tiempo que tiene para pasar en su hogar en el intento de poner fin a su molestia. De esta manera, si conseguimos que las partes acudan a la convocatoria, se firmará un acuerdo entre los dos convecinos enfrentados en el que se someterán a éste, mediante la solución que hayan dado ellos y que se le dotará de un carácter de estabilidad.

Respecto a la segunda pregunta, de cómo evitarlos, debemos de hacer una actividad de prevención desde el mismo instante que nos ponemos en contacto con los comuneros, dicha actividad irá dirigida a recordarles que existen unas normas no imperativas de convivencia y que éstas normas o pautas de conducta se enmarcan dentro de la buena vecindad, y que éstas pautas de conducta, no van dirigidas especialmente a un determinado propietario sino a todos, pues si todos respetan estas normas cuando lleguen a su hogar no tendrán que entrar en los problemas de la Comunidad, ni en lo que deja de hacer o hace un determinado vecino.

Recuerdo, un problema entre dos convecinos en el que uno de ellos sacaba a su perro a la azotea y en ésta realizaba todas sus necesidades, la azotea había sido impermeabilizada hace relativamente poco tiempo y se estaba produciendo un deterioro a pasos agigantados de dicha obra, además de la correspondiente suciedad que generaba. Un

convecino decidió poner una serie de carteles en los que criticaba la decencia del propietario del perro. Tras observar estos carteles, el propietario se enzarzó en una discusión que finalizó en una denuncia en la comisaría. Una vez se obtuvo conocimiento de esta circunstancia, decidí convocar a los dos vecinos para que se solucionara el problema sin la necesidad de acudir a juicio, éstos al ver la situación que habían llegado y la necesidad de tener que convivir a diario entre ellos, decidieron poner fin al asunto mediante un acuerdo en el que se estipulaba que ante la necesidad y obligación de convivencia, se ponía fin a ésta situación. Hoy en día, me consta que ambos vecinos conviven correctamente y no han vuelto a tener más problemas entre ellos.

Obviamente, existirán conflictos, en que dada la voluntariedad de la mediación, no podrá someterse a esta resolución de conflictos; pero considero que la mediación es una gran herramienta eficaz que tenemos que utilizar para prevenir y evitar los conflictos entre convecinos.

- Deudas comunitarias.

Desgraciadamente, el contexto histórico en el que se enmarca el III Congreso Andaluz de Mediación se encuadra en la gran crisis económica que está atravesando el país. Como consecuencia de ésta situación son muchas las familias que se ven en la tesitura de no hacer frente a las correspondientes cuotas comunitarias que deben hacer frente, ajustándose a la obligación legal que impone el artículo 9.1 de la Ley de Propiedad Horizontal.

Es en la gestión de estas deudas donde se debe de comprobar la formación mediadora de un Administrador de Fincas, desaprendiendo y dejando a un lado, las usuales cartas advirtiendo que si no hace frente al pago de la deuda que se liquidó en su momento, se verán obligados al inicio de las acciones judiciales oportunas, coletilla ya manida en todos las cartas y avisos de letrados.

Con la visión del híbrido Administrador-Mediador, que con la experiencia y formación necesaria, pretendo llegar a ser; busco que la gestión de estas deudas se realice sin la necesidad de acudir al correspondiente procedimiento monitorio que establece la actual Ley de Enjuiciamiento Civil. A tal efecto, propongo, una serie de reuniones entre la persona que ostente la presidencia de la Comunidad de Propietarios, como representante de ésta y las personas que presenten las correspondientes deudas comunitarias y entre ellos el Administrador-Mediador, que al igual que el Mediador familiar

velará por los intereses de la familia en su conjunto, éste velará por los intereses de la Comunidad de Propietarios, en dicha reunión o sucesivas reuniones si se diera el supuesto, se vería el entorno en el que se ha generado dicha deuda, y se propondría un fraccionamiento o aplazamiento del pago, según fueran las circunstancias del deudor.

Si la actitud persistiera en el impago, no quedaría más remedio que acudir a la vía judicial, pero, bajo mi punto de vista, se tiene que intentar previamente un intento de acuerdo satisfactorio para ambas partes y que tanto la Comunidad de Propietarios viese la deuda que se mantiene con esta satisfecha, y el vecino deudor no se viera embargado, ni con un decreto de ejecución sobre la cantidad reclamada.

Esta mediación entre vecinos, para las gestiones de las deudas comunitarias, puede tener un gran auge aplicado a los diferentes procedimientos de reclamaciones dinerarias que diariamente se repiten en los Juzgados de nuestras provincias. Con éste proceso, menos costoso y más rápido para los ciudadanos, descargaríamos de trabajo y asuntos a los Juzgados de Primera Instancia.

Un paso importante en este aspecto, se ha dado con la aprobación del Real Decreto Ley 5/2012, en dicha Ley se regula y preceptúa, la mediación para asuntos civiles, siempre que las partes acudan con carácter voluntario. Esta regulación deviene esencial para los procedimientos monitorios en las Comunidades de Propietarios, pues dotará de efectos de cosa juzgada los acuerdos que lleguen las partes en el correspondiente proceso de mediación, y de esta manera, la parte deudora no quedará en la situación de verse enfrentada en el Juzgado contra el Presidente de su Comunidad.

La mediación en asuntos civiles de carácter dinerario, al menos en mi provincia, se encuentra un poco atascada al no existir hasta la fecha una orden estatal que la regulase. Ahora con la entrada en vigor de dicho Real decreto, los profesionales que nos dediquemos a la gestión de deudas, nos encontraremos con una herramienta eficaz y perfectamente válida para la reclamación de las cantidades que se adeuden.

Con la mediación civil, se pondrá fin a la tardanza en resolver por medio de decreto los diferentes procesos monitorios de menor cuantía que se interpongan y estos provienen en muchas ocasiones de deudas correspondientes a cuotas comunitarias.

Muchos Administradores de Fincas, entre ellos, D.

^a Mercedes Romero Balsera Vicepresidenta del Colegio de Administradores de Fincas de Córdoba, coincide en la opinión que la mediación es una gran baza para la gestión de muchas deudas comunitarias, y a la que se le tiene que sacar todo el partido posible; pues así los vecinos no se verán en la obligación de demandar a quien convive con el puerta con puerta.

Para finalizar este epígrafe, quiero mostrar mi experiencia en una deuda comunitaria ascendente a 2568 € que adeudaba un propietario de una vivienda. En la correspondiente Junta General, los vecinos acordaron iniciar acciones judiciales, en el trayecto hacia mi casa pensé que porque no convocar una reunión entre el Presidente de la Comunidad y el vecino deudor. En dicha reunión afloraron los sentimientos, y el Presidente de la Comunidad, reconoció las inmensas dificultades por las que venía pasando dicha familia y que le impedían hacer frente a las cuotas comunitarias, se firmo por ambas partes un compromiso de pago, y a fecha reciente el vecino solo adeuda la cantidad de 300 €.

En esa reunión, yo solo me dedique a abrir puertas y a mostrarles las diferentes vías tanto de cobro como de pago que existían entre las partes y fueron ellas las que dedujeron un correcto plan de pago, accesible tanto al propietario que mostraba la deuda como para el Presidente de la Comunidad. En ese momento, me sentí que había mediado y la satisfacción de ver que ambas partes se mostraban felices con el acuerdo alcanzado es inmensamente mayor al pleito ganado, por este motivo, pienso que es importante apostar por la mediación como resolución extrajudicial de conflictos, por la satisfacción que da a los mediados como la alegría del trabajo bien hecho del mediador.

- La adopción de acuerdos.

En las Comunidades de Propietarios uno de los papeles fundamentales del Administrador de Fincas es facilitar la adopción de acuerdos entre los propietarios, y si en la mediación estudiamos como facilitar dichos acuerdos, ¿Por qué no aplicar los conocimientos que obtenemos en cuanto a comunicación y adopción de acuerdos a las diferentes Juntas que deba acudir un Administrador? Estas herramientas de comunicación, proporcionan al Administrador-Mediador, un medio para dirigirse a los diferentes propietarios cuando se tenga que adoptar un acuerdo que sea satisfactorio para ambos vecinos.

Esta situación se da muy a menudo en Juntas

Ordinarias tanto Extraordinarias a las que debemos acudir los Administradores, en ellas cada vecino aporta una visión sobre un determinado problema, pongamos por ejemplo la adopción de una derrama. Existirán vecinos que no estarán de acuerdo en la adopción de dicha cuota y otros que la crean totalmente ajustada, a los que no la crean conveniente, se les mostrara un presupuesto en el que con las cuotas ordinarias no llegan para hacer frente al gasto que se quiere realizar y a los que optan por adoptar dicha cuota se les mostrara la negativa de dichos vecinos, todo esto se realizara en un portal de una Comunidad, por lo que el sitio no es el mas aconsejable para la adopción de un acuerdo, pero son las circunstancias y nos debemos de adoptar a ellas.

Es en este momento, cuando el Administrador se tiene que quitar su capa de contable y sombrero de jurista, y ponerse el traje de Mediador. Una vez hayamos adoptado esa posición, seremos catalizadores de las diferentes opiniones y las filtraremos para que lleguen a los oídos más reacios de las propuestas de acuerdos. Poniendo a los propietarios las diferentes propuestas que se van haciendo sobre la necesidad o no de adoptar una cuota extraordinaria.

Con las diferentes propuestas, los propietarios y exclusivamente ellos, serán los que adopten el acuerdo. Este acuerdo solo redundara en beneficio de ellos y es totalmente ajeno al Administrador-Mediador, y es una semejanza que encuentro con el ámbito de la mediación familiar; la familia presenta un problema, el mediador hace que llegue a los oídos de los diferentes miembros las posibles soluciones que dan los mismos miembros de la familia, y son estos principalmente los que llegaran al acuerdo.

La labor de adopción de acuerdos en las Comunidades de Propietarios a través de una mediación, se lleva realizando desde que se profesionalizó el ejercicio del Administrador de Fincas, pero tenemos que dotarla de las herramientas que dan la profesionalización de la mediación para que esta adopción del acuerdo no se dilate en el tiempo y por consiguiente el tiempo de la reunión, lo que solo servirá para que los ánimos se crispen mas y no se adopte ningún acuerdo satisfactorio.

Es aquí, donde he podido desarrollar mas los conocimientos que voy aprendiendo y desarrollando en cuanto a mediación, pues a las Juntas que acudo diariamente, son numerosos los acuerdos a adoptar y adopto el papel de mediador

dejo que los propietarios digan sus propuestas y una vez recogidas estas, les muestras todas las que han ido señalando, y entre todos los vecinos adoptaran el acuerdo que satisfaga a todos ellos.

Para conseguir que la adopción de acuerdos se produzca, coincido en lo que nos están mostrando nuestros compañeros y maestros; debemos conseguir que nos legitimen, y este es el aspecto que más dificultad entraña. Pues a menudo, nos ven como un extraño que no llegamos a la raíz del problema, y todo lo contrario, es nuestro máximo interés llegar al fondo del asunto y extraerlo para que ellos saquen sus propias conclusiones y soluciones.

El aspecto de la legitimación, lo tenemos que entrenar e imagino que con la práctica, que ojalá sea diaria, conseguiremos que las diferentes partes, nos vean como las personas que podemos ir abriéndole puertas para que consigan su acuerdo que le satisfaga a ellos y no a nosotros.

- Conclusiones.

Mediante esta exposición, carente de todo rigor científico y doctrinal, pero basada en la casuística, he intentado mostrar mi visión diaria de la Mediación en la labor que realizo profesionalmente. Con las técnicas que voy aprendiendo a lo largo del IX Curso Especialista Universitario en Mediación Familiar, intento evitar la litigiosidad en los diferentes asuntos que llegan a mi despacho, es un camino arduo y difícil. Pues en ocasiones, tengo

que hacer ver a las diferentes partes, y en los supuesto aquí narrados, a los vecinos, que la Mediación es una alternativa que puede resolver sus intereses de una manera más rápida y satisfactoria que acudiendo a las diferentes vías judiciales que nos otorga la legislación.

Por consiguiente, tenemos que hacer un gran esfuerzo, por ir intentando evitar la vocación pleitera que tan inculcada está en nuestra sociedad, e ir propagando la cultura del acuerdo como el medio ideal para la solución de los diversos conflictos que nos encontramos diariamente.

En definitiva, os animo a todos los que halláis comenzado la formación y profesionalización de la Mediación, que apostemos fuerte por ejercicio de esta profesión, pues las satisfacciones son enormes y tenemos un gran medio y las herramientas necesarias para dotar a las partes de un acuerdo justo, duradero y estable para los mediados. En referencia, a los que os acerquéis por primera vez a éste método, animaros a que aprendáis como funciona este proceso, pues las ventajas tanto para el mediador como mediados son enormes y goza este proceso de un futuro que si entre todos nos comprometemos a profesionalizarlo, tendrá una gran influencia en la sociedad, pues los Tribunales quedarán a para aquellos asuntos en los que haya sido imposible conseguir el acuerdo, pero siempre con la garantía de haber intentado llegar previamente a éste.





Maria Rosaria Spinelli
Socióloga-Mediadora

EL MEDIADOR Y EL PODER

Resumen

El proceso de Mediación pone la luz de sus reflectores hacia las partes en conflicto. Las partes involucradas son las que tienen el protagonismo, que llegan al acuerdo, que tienen el poder de tomar decisiones.

¿Quién conduce este proceso?; ¿Quién dirige los focos de forma imparcial y neutral para que los actores principales puedan voluntariamente actuar?

Este profesional, el mediador, con su trabajo, sus técnicas, herramientas y estrategias puede favorecer la resolución del conflicto, puede promover una cultura del acuerdo.

Sin absolutamente asesorar, sin dar recomendaciones, sin ofrecer alguna opinión, sin tener favoritismos hacia una parte u otra, sin coacción, sin imponer soluciones ni medidas, el mediador logra transformar una disputa.

Esta capacidad de producir cambios, sin utilizar las formas de ejercer el poder (fuerza, influencia, autoridad, control, jerarquía, liderazgo) a las que estamos socialmente acostumbrados a distinguir, utilizar, subir, es el verdadero y apasionante poder del mediador.

Abstract

The mediation process brings the light of their reflectors made parties to the conflict. The parties involved are those with the role, coming to agreement, they have the power to make decisions.

Who drives this process? Who runs the lights in an impartial and neutral for the major players can voluntarily act?

This professional, the mediator, with their work, techniques, tools and strategies can promote conflict resolution, can promote a culture of the agreement.

1.El poder de establecer el marco y las reglas

Cuando el mediador describe a las partes el proceso, las reglas fundamentales, empieza a manifestar su apertura a compartir la información, a transmitir su rol, su conducta, a proporcionar apoyo dentro del contexto de servir y de ser percibido como un profesional experto de la materia.

Con su exposición y preguntas iniciales, aclaraciones, el mediador legitima la interacción conflictiva de las partes y define el ámbito de la Mediación, su naturaleza no coercitiva y confidencial.

Con el discurso de apertura inicial, dependiendo del estilo de cada profesional, se determinan las reglas técnicas (orden de palabra, planificación y duración de las reuniones, puntualidad) y además el círculo de acción con la posibilidad de enlaces y combinaciones del mediador que, entrecruzando factores de información y motivación (voluntariedad, confidencialidad y buena fe) permite que las partes tomen conciencia de la propia dimensión de protagonistas.

Enfatizando la participación activa y colaborativa de las partes, humanizando al oponente, reconociéndolo, generando confianza, educando al diálogo, cooperación y compromiso, el mediador es reconocido.

Mientras al principio este último detiene un 80/90% del poder, ahora lo devuelve a las partes y muestra su sitio en el proceso destacando la necesidad de equidad para que todo funcione en un clima de respeto mutuo (del poder “detenido” al poder “obtenido”).

2. El poder del igualamiento

Como afirma J. Redorta: “no todos los conflictos son de poder pero todos los conflictos pueden convertirse en conflictos de poder”

Cuando en la mesa mediadora se analiza un conflicto, el mediador tiene que captar y reconocer el desequilibrio de poder, explorar la cuestión y sucesivamente utilizar sus “armas” para nivelarlo.

Consideramos la lectura corporal y la prosémica. El mediador puede descubrir muchas informaciones en relación a intenciones y sentimientos observando los gestos, la utilización del espacio corporal de las personas además del lenguaje verbal con la entonación, inflexión de la voz o énfasis en aquel determinado contexto.

A lo largo del proceso, controlando la forma en que las partes se hablan, se escuchan, se dirigen, el mediador puede conseguir reforzar el mensaje de la igualdad y provocar que ellas mismas se traten con igualdad.

Proporcionando un campo neutral, el mediador alienta a compartir información, poniéndola sobre la mesa y permite a las partes expresar sus sentimientos (enejo, preocupación, comprensión, frustración, crisis).

Devolviendo a las personas el poder para resolver sus conflictos (empowerment) aclara también que ninguna de las dos, aisladamente, tiene el poder de llegar a un acuerdo.

La importancia de equilibrar el poder para el mediador es fundamental también porque se basa en el valor de hacer que se llegue a alcanzar un acuerdo justo, equitativo, estable y duradero.

Cuando existe una disparidad de poderes imposibles de resolver (si se notan conducta de violencia, dominación, intimidación) se puede

declarar la imposibilidad de la Mediación e interrumpir el proceso.

3. El poder de cambiar las perspectivas

El mediador, ayudándose con el uso de diferentes modelos, técnicas y adaptándolas a los momentos-fases de la mediación, puede lograr cambiar las perspectivas del conflicto que están viviendo las partes.

Transformando las ideas que las personas tienen sobre sí misma y sobre el otro, permite que la relación competitiva se transforme en una relación cooperativa que facilita el acuerdo.

Focalizando el interés en las personas, resaltando el acuerdo como cooperación, se abre la visión a la posibilidad de una buena relación futura.

El conflicto social es una cosa tan natural en las relaciones humanas como lo es la cooperación.

Externalizar, poner afuera los problemas, permite que las partes creen una narrativa dando su visión personal.

Los autores de estas narrativas seleccionan los temas, roles, personajes, valores y secuencias. El mediador escuchando (escucha activa) y analizando estas narrativas de una misma experiencia pero con distintos significados atribuidos, resignifica todo en una ulterior narrativa.

Cuando el mediador tiene conciencia del conflicto que le presentan, marca sus fronteras y procura que también las partes vean con nuevos ojos la situación que están viviendo; proporcionándoles conocimiento y la opción de no anclarse logra crear nuevos recursos.

Al principio las personas afectadas consideran incompatible las metas, defieren de los intereses de uno y del otro respectivamente, se muestran hostiles.

Ellos luchan para obtener lo que piensan sea justo, siendo seres tanto emocionales como racionales.

Permitiendo una comunicación “controlada” entre las partes, el mediador produce una dinámica donde se va eliminando la retroalimentación negativa producida por la falta de o mala comunicación anterior.

El conflicto no aparece como una lucha, se presenta ahora como la solución del problema. Lograr que el conflicto sea constructivo y dejar que la razón predomine, que se “modelen” los sentimientos, debilita la hostilidad, la rabia, el sufrimiento.

El mediador reencuadra el conflicto como un problema que se puede resolver y no como una competencia de derechos (poderes) y, facilitando la comunicación, “manejando” (para que salgan controladamente) las emociones, fomenta la expresión sana creando un ambiente positivo y flexible.

4. La otra cara del poder

El mediador tiene la responsabilidad con respecto a las partes, al proceso, a la profesión, a sí mismo.

Cuando en la Mediación, el mediador es legitimado por las partes, se instaura un hilo de empatía positiva que pero puede transformarse en una telaraña pegajosa.

La Mediación está fundada en el respeto de la dignidad humana y el mediador puede ser un modelo de conducta respetable.

Intervienen muchos elementos en el rol atribuido al mediador: las habilidades del interventor, las expectativas y el poder atribuidas o supuestas de las partes acerca del tercero.

Una herramienta de mala empatía es peligrosa en las manos de quien detiene y se ha logrado la confianza de las personas.

Es aquí donde el mediador tiene que utilizar este poder siempre y solo para gestionar (con todas las premisas) el conflicto porque puede ocurrir que, por presiones externas, para promover su trabajo, caiga en la tentación de lograr el acuerdo como sea, de forzar a que se llegue al acuerdo.

La alta proporción de éxito de la Mediación puede causar una presión indebida en el mediador; trabajar bien no significa tener un record de acuerdos.

Si se cede a esta tentación se destruye la magia de la Mediación y por esto el mediador profesional tiene que estar siempre alerta, reconocer sus límites y actuar con la necesaria y vital presencia de una ética.

Asegurarse que no esté contribuyendo

inadvertidamente a presionar a una parte que se resiste, a no hacer recortes para terminar la mediación rápidamente, a no hacer un acuerdo, a autoevaluarse antes, durante y después del proceso, no es una tarea fácil para el mediador pero posible y definitivamente necesaria.

5. Conclusiones

Cuando se enciende un fuego (conflicto) y no se tiene la capacidad de controlarlo, se reportan quemaduras ("1º, 2º, 3º grado").

Las partes, cuando acuden a Mediación, tienen la posibilidad de sanar estas quemaduras y /o hacer que no sean tan dolorosas.

El mediador contribuye a controlar el fuego dando la posibilidad y los conocimientos (“clases de extintores idóneos”) a las partes para poderlo apagar juntos y definitivamente.

¡Cuidado! Si se apaga un fuego sin conocimientos técnicos de experto y sin la precisa preparación (hay varios tipos de fuegos A;B;C;D;E; como de conflictos) y se le hecha rápidamente el agente extintor no idóneo al combustible (acuerdo forzado), se produce un humo que intoxica.....

APÉNDICE: El fuego/ El conflicto

Me gustaría hacer una atrevida pero en mi opinión sana comparación entre el fuego y el conflicto.

Si cogemos en préstamo de los manuales de prevención de riesgos laborales las actuaciones frente al fuego podemos seguir los mismos pasos para el conflicto.

Empezando con la definición:

“ El fuego es un rápida reacción química de oxidación de carácter exotérmico.”

Se podría decir que también el conflicto es una reacción (interpersonal) de “oxidación” de carácter emocional.

Los factores del fuego (combustible, aire, calor, reacción en cadena) se pueden asociar a los factores del conflicto y se puede seguir con:

Clases de fuego ----- Tipos de conflicto

El fuego en casa----- El conflicto familiar

Peligros del fuego ----- Peligros del

conflicto	COBB, S.-(1991)- Resolución de conflictos: una nueva perspectiva- Acta Psiquiátrica y Psicológica de America Latina, 37 (1), pág. 31-36-
Medidas preventivas -----Medidas de actuación en la Mediación	DIEZ, F. Y TAPIA, G.-(1999)- Herramientas para trabajar en mediación- Buenos Aires, Paidós-
Efectos nocivos del fuego -----Consecuencias del conflicto	MATA, J.D., ALÉS, J.- (2010)- La magia de la mediación- Sevilla, Aconcagua-
-----Las quemaduras -----	WATZALAWICK, P. -(1980)- El lenguaje del cambio-Barcelona, Herder-
Primeros auxilios----- Intervención de la Mediación	WATZALAWICK, P.,BAVELAS,B., JACKSON, J. Y D. P. -(1989)- Teoría de la comunicación humana- Barcelona, Herder-
P.S. Si os parece una buena idea se podría desarrollar en diapositivas.	KAREN,G., DUFFY,J., GROSCHE,W. Y OLCZAK,P.V.- (1996)- La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores- Barcelona, Paidós-
Bibliografía	OTOMAR,B., WEITR,P. -(2002)- Using conflict theory- Cambridge University Press-
ALÉS, J. -(2005)- Teoría, análisis y regulación en España- Sevilla, Aconcagua-	REDORTA,J.- (2005)- El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?-Barcelona, Paidós-
BUSH, R. A. B. y FOLGER, J. P.-(1996)- La promesa de la mediación. Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros- Granica-	
BUTTS GRIGGS, T.- (2007)- Manejando la ira en la mediación: Conceptos y estrategias- Portularia Revista de Trabajo Social, vol. VII, nº1-2-	
CALCATERRA, R. A. - (2002)- Mediación estratégica- Barcelona, Gedisa-	
CASTELLI, S.-(1996)- La mediazione. Teorie e tecniche.-Milano, R. Cortina-	



Matilde López Cabrera y Javier Carnerero Parra
Abogados-Mediadores

LA GESTIÓN DEL PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LA RESOLUCIÓN COGNITIVA DE LOS CONFLICTOS HUMANOS EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO.

Resumen

Artículo 25.2 de la Constitución Española

Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social".

Abstract

Article 25.2 of the Spanish Constitution

The prison sentences and security measures are aimed at reeducation and social reintegration. "

1.- CAUSAS JUSTIFICATIVAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PENITENCIARIO

Los Centros penitenciarios, antes de reinserción social, como así se conceptúa en nuestro sistema normativo viene experimentando una evolución en su población producida principalmente por el crecimiento de la inmigración y los nuevos cambios legislativos en materia penal. Concretamente viene detectándose un incremento progresivo de población intercultural, de diferente orígenes, con diversidad de creencias religiosas, estatus etc... amén de una masificación, en el caso de Andalucía de un 168% de la población reclusa, que deben convivir en espacios reducidos y compartir los elementos a su alcance, hecho que genera y provoca incompatibilidad en su forma de vida y, por ende, la exposición latente a una sucesión de conflictos entre los internos, o bien entre internos y funcionarios así como, de igual forma, entre los propios funcionarios

El conflicto surge por la propia existencia de relaciones sociales. Se origina ante la existencia de diferentes formas de comprender una situación, de interpretar una realidad o de atribución

individual de intereses sobre una cosa. Asimismo, aparece cuando una persona o institución niega la existencia de un derecho de otra sobre un bien que le pertenece, siempre que el contexto en el que se desenvuelve la relación interpersonal facilite que una persona sienta que pierde (cosa, derecho, autoestima, posición de poder, rigor intelectual) en beneficio exclusivo de otro respecto al que no le otorga legitimidad para la obtención del mencionado beneficio.

El origen del conflicto genera una activación emocional en la persona que se caracteriza por la hostilidad y la defensa a ultranza de su posición, hecho que dificulta el tratamiento racional del conflicto en el que el pensamiento y el "ego" refuerzan las posiciones individuales frente a la otra persona. Surgen sentimientos de inseguridad y, por ende, necesidad de autodefensa que generan actitudes tales como negación de la validez del otro, desprecio, dificultad para la empatía, sobrevaloración personal, autojustificación de los errores propios e imposición de la posición personal como única salida posible al conflicto. Estas circunstancias reactivan la posición de la parte contraria generando un enquistamiento del conflicto por la dinámica acción-reacción,

cronificándose el proceso de hostilidad mediante la reafirmación en sus posiciones dificultando una solución pacífica al conflicto, al infravalorar los aspectos positivos de cada parte y sobrevalorar los negativos.

Al final, las partes realizan una inversión emocional que los condiciona y les hace muy difícil retroceder y abandonar su posición. La necesidad de ganar, de salir con el beneficio de victoria, de que se le reconozca “su” verdad, se convierte en un fin en sí mismo perdiendo la objetividad mínima necesaria para la adopción de criterios racionales que posibiliten el abandono de esa posición personal en orden a una salida dialogada y pacífica. En el fondo sienten que se cuestiona su propia identidad y su propia imagen.

Es posible que una de las partes quiera iniciar un cambio en la relación respecto del conflicto. El cambio implica un proceso, y el que lo quiere puede percibirlo como algo positivo. En cambio, para quien se resiste, el proceso se puede interpretar como una amenaza motivada por el desconocimiento de las consecuencias que el cambio puede generar.

Los conflictos son generados principalmente por una escasa o nula comunicación que deviene en conductas violentas reiteradas, por la escasa información que una persona tiene respecto del comportamiento o actitud de otra para poder comprenderla a fin de evitar la activación emocional, por las discrepancias de intereses o necesidades, por estructuras políticas e institucionales que limitan, anulan o no reconocen derechos básicos de las personas, incompatibilidad de creencias, intereses de grupos étnicos, culturales etc...

El conflicto necesita, para su solución, un proceso que, como viene diciéndose, presenta las siguientes dificultades

- 1.- Falta de comunicación entre las partes enfrentadas, que conocen bien sus propios argumentos y desconocen los de la otra parte. Se tiende a imponer la versión unilateral del conflicto.
- 2.- Falta de concepción real del hecho, ya que se suele identificar a la persona con el acto conflictivo negando los demás aspectos positivos que posee.
- 3.- Falta de concepción de equidad, pues en los procesos de solución se valoran más las pérdidas que las ganancias, las partes necesitan sentir que ganan algo.
- 4.- Falta de seguridad en sí mismo en la creencia errónea de la pérdida de poder e influencia al entender que el poder deviene de la valoración de

ventajas y desventajas concretas.

5.- la costumbre del empleo de la fuerza, instaurado durante siglos, como solución a las diferencias.

Pero todas las situaciones tienen también su lado positivo y que hay que aprender a utilizar, pues implica nuevas oportunidades de transformación y proyección personal y social. Así sirven para:

- 1.- Inculcar la prevención, pues el conflicto se puede prevenir y se puede transformar a través de un proceso constructivo. La cuestión no es negar su existencia, sino asumir la situación y enfrentarse a ella con métodos dialogados que permitan obtener más beneficios que pérdidas.
- 2.- Convencerse en considerar el conflicto como una oportunidad para el cambio y la innovación personal.
- 3.- El trabajo sobre un conflicto estimula el interés por el conocimiento personal, y su capacidad para desarrollar modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas.
- 4.- Mejora las habilidades de toma de decisiones.

Actualmente se solucionan los conflictos con la adopción de sanciones o, incluso con el hecho de trasladar a un interno a otro departamento o módulo por incompatibilidad generando múltiples problemas de organización y administrativos, y no solucionando al problema en sí, esto es, el evitar que esos conflictos vuelvan a repetirse tras la separación.

Para ello, se debe buscar una estrategia que, junto con los demás proyectos de reinserción social y en colaboración con profesionales de mediación de las distintas especialidades, permita a los internos solucionar los problemas entre ellos a través de la vía del diálogo y la cultura de la paz.

Esta alternativa de resolución de conflictos ya es utilizada en distintos ámbitos sociales españoles incluido el penitenciario. Prueba de ello lo encontramos primero en la prisión CP de Valdemoro y posteriormente en la de Zuera, en Zaragoza, etc, centros en los que esta iniciativa ha dado buenos resultados así como en Andalucía, en el Centro de Albolote, Granada

2.- ASPECTOS NORMATIVOS.-

Justificadas las causas que motivan la implantación de la cultura de la mediación, ésta debe tener encaje legal en nuestro sistema normativo y así se parte de la idea que la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 nos inculca en su artículo 25. 2: “Las penas

privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados...”.

En este panorama se nos presentan dos normas fundamentales de rango inferior que vienen a completar y desarrollar esta idea: Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria y Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, Reglamento Penitenciario.

El conjunto de estas tres normas son los pilares para la implantación de la mediación en el centro penitenciario.

El artículo 1 de la Ley General Penitenciaria establece que “Las Instituciones penitenciarias reguladas en la presente Ley tienen como fin primordial la reeducación y la reinserción social de los sentenciados a penas y medidas penales privativas de libertad...” y el artículo 69.2 añade: “a los fines de obtener la recuperación social de los internos en regímenes ordinario y abierto se podrá solicitar la colaboración y participación de los ciudadanos y de instituciones o asociaciones públicas o privadas ocupadas en la resocialización de los reclusos”. Ambos preceptos abren un camino hacia la cooperación de instituciones públicas o privadas independientes, permitiendo dar apoyo y cobertura al centro penitenciario en materia de mediación entre los internos incompatibles y aportando unas herramientas al preso para ayudarle a solventar sus conflictos con otros, derivados de la convivencia diaria.

Esto supone para la administración penitenciaria un ahorro de personal profesional, económico y administrativo; una forma de evaluar a los internos que voluntariamente se sometan a mediación; y el establecimiento de cierta seguridad y convivencia entre aquellos internos incompatibles. Con ello se puede llegar a prescindir de las medidas coercitivas para los casos contemplados en el artículo 45 de la Ley General Penitenciaria, como infracciones y sanciones del artículo 42 de la misma Ley.

Para el interno esta forma de solucionar voluntariamente los conflictos se convertiría en un incentivo que le permite obtener beneficios penitenciarios y/o recompensas recogidos en los artículos 203 y 263 del Reglamento Penitenciario.

Asimismo, la mediación establecería y estimularía la participación de los internos en este tipo de programas, compatible con las actividades educativas, recreativas, religiosas, laborales,

culturales y deportivas del artículo 24 de la Ley General Penitenciaria.

En la evaluación y seguimiento de la mediación, a través de los informes de los mediadores, intervendrían aquellos funcionarios que la propia Dirección determinara en base al artículo 69 Ley General Penitenciaria.

Y aunque el Reglamento Penitenciario no da cobertura específica al proceso de la mediación, ello no impide su aplicación siempre que se respeten las normas procedimentales del régimen disciplinario para respetar escrupulosamente el principio de legalidad. En este sentido:

- Si la sanción es de aislamiento (art. 43.2 LOGP): El art. 255 RP prevé la suspensión de la efectividad de las sanciones de aislamiento impuestas: esta suspensión será de oficio o a propuesta de la Junta de Tratamiento “cuando las circunstancias lo aconsejen” –art. 255.1 RP-. Se da entrada en el apartado segundo a “los fines de reeducación y reinserción social”.

- Si no es sanción de aislamiento (art. 42.6 LOGP): “Reducción de la sanción y de los plazos de cancelación atendidos los fines de reeducación y reinserción social” por decisión motivada de la comisión disciplinaria, de oficio o a propuesta de la Junta de Tratamiento. Esta reducción podría quedar centrada en la sanción de amonestación y derivarse hacia los acuerdos de las partes. Ambas interpretaciones caen dentro de la norma constitucional –art. 25.12 CE y el art. 1 LOGP-.

Sería conveniente ir introduciendo la cultura de la mediación entre los internos y en base a ello poder suspender el procedimiento por razones de economía procesal, para lo que el Director sería competente para iniciar o no el procedimiento disciplinario en función de los acuerdos derivados del procedimiento de mediación.

3.- EL CONFLICTO INTERNO: SOLUCIONES ACTUALES

El conflicto se originan en la existencia de diferentes formas de comprender una situación, de interpretar una realidad o de atribuir individualmente intereses sobre una cosa. Así mismo, aparecen en el contexto interpersonal e institucional cuanto éstos niegan un derecho a otro/a sobre un bien que le pertenece, siempre que dicho contexto facilite que esa persona sienta que “pierde” (cosas, derechos, autoestima, posición de poder, etc.) en beneficio exclusivo de otro (que

“gana”) al que no le otorga legitimidad para ello. Existe por tanto, una interdependencia, voluntaria o forzosa con el contexto, con la institución o con la emoción negativa que se genera.

En el afrontamiento del conflicto, hemos de señalar que cualquier de ellos presenta obstáculos inherentes a la propia su naturaleza, como son la tendencia a imponer una versión unilateral o a identificar la persona con el acto conflictivo, los sesgos cognitivos, la sensación de pérdida de poder, la reducción de la comunicación y la potenciación de la idea de empleo de la fuerza.

Según Ríos Martín y cols. (2005), en el ámbito penitenciario encontramos además, unos factores propios a la situación de internamiento que dificultan aún más resolución de las disputas. Estos son (1) la convivencia obligada en un lugar cerrado, (2) la escasez o inexistencia de un espacio físico y de apoyo para el desarrollo de la intimidad, (3) la desconfianza en la administración penitenciaria (4), a nuestro juicio, la existencia de un código de conducta propio a los internos.

De este modo, hemos de considerar en relación al primer factor, la convivencia obligada en un lugar cerrado, la posibilidad de retirarse o ubicarse en un lugar seguro, así como la de recurrir a personas de referencia que proporcionen esa seguridad, que existen en el medio abierto, en las situaciones de internamiento se pierden con la consiguiente reducción de seguridad e incremento de la incertidumbre. Podría argumentarse que el traslado de una de las partes, al aislamiento voluntario o la declaración de incompatibilidad podría ser una respuesta a las limitaciones de la convivencia cerrada, pero hemos de señalar que además de existir la posibilidad de venganza a través de un tercero, puede perpetuarse el conflicto y las emociones negativas surgidas a su alrededor.

Por otro lado, el segundo factor que hemos señalado, la falta de espacio y apoyo para el desarrollo de la intimidad, influye al limitar la posibilidad y la habilidad para la reflexión sobre la disputa y sobre las propias conductas, variables éstas que resultan relevantes en la resolución adecuada del conflicto.

Por último, la falta de confianza en la administración penitenciaria para poner en su conocimiento la existencia de hechos que generen conflictos interpersonales y la existencia de un código de conducta propio entre los internos, generan desconocimiento de los conflictos por parte de la administración, pasando estos a resolverse de manera clandestina. Por ello, cuando un conflicto sale a la luz es probable que

encubra situaciones anteriores no resueltas dentro del proceso de escalada del conflicto.

Ante el conflicto las partes pueden optar por diversas respuestas que implican distintas consecuencias. Así, la evitación del conflicto necesita o bien de la ausencia de implicación emocional de una de las partes (poco probable en conflictos relevantes), o bien de la desproporción de poder, siendo la parte más débil la que tiene que permitir que la otra “gane”, lo que afecta negativamente al estado anímico y al auto-concepto.

Por último, los conflictos pueden ser afrontados asertivamente, defendiendo los propios intereses y derechos pero respetando los de la otra parte, incrementándose así la probabilidad de conseguir los objetivos, mejorando la autoestima y la satisfacción personal, y mejorando o minimizando el impacto negativo sobre la relación con el otro.

Por otro lado, cuando las partes son incapaces de solucionar sus disputas puede darse la intervención de una tercera parte, ajena al conflicto pero con poder decisorio. Frecuentemente, sobre todo en el ámbito que nos ocupa, se produce este tipo de intervenciones. Así, la administración penitenciaria puede resolver imponer sanciones, declarar incompatibilidades o traslados. Este tipo de intervenciones si bien son positivas, no conllevan la resolución del conflicto en todos los casos, sino sólo su interrupción, además de que no proporciona oportunidades para que se produzcan aprendizajes positivos con adquisición de nuevas conductas más adaptativas.

Esto nos proporciona una visión sobre la relevancia de realizar un adecuado afrontamiento de los conflictos, con el fin no sólo de resolverlo sino también de prevenir daños y disputas ulteriores. Además, hemos de resaltar la posibilidad de considerar los conflictos como oportunidades de cambio, al proporcionar un terreno apropiado para la intervención dando lugar al aprendizaje de nuevas conductas más adaptativas. Dentro de esta necesidad y cuando las partes no son capaces de resolver los conflictos por sí solas, se enmarca el proceso de mediación. Se trata, en último extremo, de posibilitar el diálogo interpersonal, social e institucional, interrumpido por la desigualdad y la infracción. En definitiva, constituye un prometedor intento para resolver los conflictos en forma dialogada, devolviendo responsabilidad a las partes, minimizando la violencia concurrente y reforzando los patrones de

conducta que utilicen medios no violentos para hacer frente a los problemas. Con ello, se está introduciendo en el corazón de la intervención sancionadora de la administración un elemento alternativo generador de aprendizajes positivos de primer orden, que habrá de revertir necesariamente en la pacificación de la convivencia y en la asunción de patrones de comportamiento no violentos.

En la actualidad, la legislación penitenciaria soluciona los conflictos interpersonales mediante la aplicación del régimen disciplinario o potenciado la prevención mediante un sistema de obtención de beneficios y de pérdida de los mismos:

La aplicación del régimen disciplinario va dirigido a garantizar la seguridad, el buen orden regimental y la convivencia ordenada para estimular el sentido de la responsabilidad y la capacidad de autocontrol de las personas dentro del centro penitenciario (Art. 231 RP 1996). Previene algunas conductas violentas debido a la intimidación que supone el sometimiento a un proceso y la aplicación de una sanción que, además de sus efectos aflictivos, genera una serie de consecuencias negativas colaterales como pérdida de permisos y dificultad para progresar de grado entre otros aspectos. Este método impositivo solo puede reducir algún conflicto, pero no genera aprendizajes positivos. La sociedad carcelaria no evoluciona.

Por otro lado, el efecto preventivo del sistema penitenciario se basa en el llamado “buen comportamiento” para la obtención de determinados beneficios o de determinadas situaciones regimentales cercanas o próximas a la libertad:

- Cumplimiento del requisito de “no observar mala conducta” para la obtención y disfrute de permisos (art. 47.2 LOGP).

- La progresión de grado se condiciona a la conducta favorable art. 65.2

LOGP2 “La progresión en el tratamiento dependerá de la modificación de aquellos sectores o rasgos de la personalidad directamente relacionados con la actividad delictiva; se manifestará en la conducta global del interno, ...”

- La aplicación de la libertad condicional tiene como requisito, entre otros, la buena conducta (Art. 90.3 CP).

Con ambos métodos, se estimula el buen comportamiento con la concesión de beneficios penitenciarios (Art. 202.2 RP):

- Adelantamiento de la libertad condicional a las

2/3 partes art. 205 RP y 91 CP3. “Las Juntas de Tratamiento de los Centros penitenciarios, previa emisión de un pronóstico individualizado y favorable de reinserción social, podrán proponer al Juez de Vigilancia Penitenciaria el adelantamiento de la libertad condicional para los penados clasificados en tercer grado, siempre que hayan extinguido las dos terceras partes de su condena o condenas y siempre que sean merecedores de dicho beneficio por observar buena conducta...”

- Propuesta de un indulto particular (art. 206 RP). “La Junta de Tratamiento, previa propuesta del Equipo Técnico, podrá solicitar del Juez de Vigilancia Penitenciaria, la tramitación de un indulto particular, en la cuantía que aconsejen las circunstancias, para los penados en los que concurran, de modo continuado durante un tiempo mínimo de dos años y en un grado que se pueda calificar de extraordinario, todas y cada una de las siguientes circunstancias: a) Buena conducta...”. Resulta curioso que este requisito no se exija por el art. 91,1 del Código Penal que otorga cobertura legal a este beneficio; de manera que no la buena conducta como requisito al ser introducido por el Reglamento y no por la Ley Orgánica –de mayor rango-, podría no exigirse al conceder este beneficio.

- La concesión de recompensas (art. 263 RP): concesión de comunicaciones especiales y extraordinarias, adicionales, becas de estudio, donación de libros y otros instrumentos de participación en las actividades culturales y recreativas del centro penitenciario, prioridad en la participación en salidas programadas para realizar actividades culturales, reducción de sanciones impuestas, premios en metálico, notas meritorias.

-Reducción de los plazos de cancelación de las sanciones con notas meritorias.

-Atribución de destinos o puestos en actividades culturales, deportivas u ocupacionales.

Estos mecanismos preventivos, si bien tienen cierta eficacia porque pueden motivar a una persona a eludir determinados conflictos, presentan, no obstante, dos aspectos críticos. Uno, la supeditación del tratamiento a la buena conducta. Otro, que no pueden prevenir los comportamientos más violentos que sean fruto de la propia dinámica convivencial, de las propias normas de los internos, de su “código de conducta”• –ej. violencia ejercida contra personas que han cometido determinados delitos (contra la libertad sexual), los denominados “chivatos”-; los conflictos que se derivan de las adicciones y las

formas de adquirirlas etc

Por otro lado y en relación a las personas que trabajan como funcionarios penitenciarios que ayudan a la reducción de los conflictos violentos y que poseen suficiente autoridad para prevenir conflictos, evitarlos o disminuir sus efectos violentos, son los profesionales penitenciarios.

Una parte de las personas encarceladas desautorizan las actitudes de apatía y dejadez que algunos funcionarios presentan, que además carecen de un mensaje social claro sobre el fin de la cárcel y del trabajador penitenciario.

Además trabajan en difíciles condiciones laborales, en un contexto agresivo, sueldo no proporcional al trabajo ni a su cualificación profesional, jornadas de trabajo extensas, en un contexto cerrado del que solo se puede salir si otro compañero abre la puerta, rodeado de personas con problemas y tensiones y sin la suficiente atención y protección de la administración.

Con frecuencia su trabajo no es valorado por los profesionales de los Equipos de Tratamiento. Por lo que se puede percibir una escisión entre los funcionarios de seguridad y los de los equipos técnicos.

Todo ello se contrarresta con la motivación del trato con seres humanos en un contexto de sufrimiento físico y emocional, mediante la reducción de violencias innecesarias, haciendo la vida un poco más agradable a las personas. La reducción de la conflictividad depende de la calidad de vida que tengan los internos; cuanto mayor sea, menor será la violencia y mayor la seguridad. Esa calidad de vida vienen proporcionada por una aceptable atención médica, una comida saludable, una buena información jurídica y una extensa planificación de actividades; en definitiva, un trato con respeto.

Quien está privado de libertad no permite las salidas de tono, las violencias verbales o los desplantes, demandan cosas continuamente y a veces lo hacen con respeto y otras no. Mantener la serenidad permanentemente no es fácil. Si el funcionario lleva tensión, acritud, violencia, intolerancia, lo transmitirá. Si lleva serenidad, tolerancia, coherencia personal y profesional, se implicará con su trabajo desde el respeto.

También tienen que tener presente su propia seguridad personal y para ello es necesario saber perfectamente qué se tiene que hacer, qué se puede permitir y qué no. Cuanto más conocimiento tenga el funcionario, mejor podrá desempeñar su trabajo. Intuir los problemas antes de que ocurran permite

reducir conflictos innecesarios (ejemplo: no juntar a dos personas que hayan tenido peleas previas). La persona presa no tolera la arbitrariedad. Es imprescindible que el preso perciba claramente que se puede hacer y que no.

Igualmente los funcionarios deben estar plenamente integrados en el grupo, pues algunos son más tolerantes, otros más firmes, otros más manipulables y otros más represores. Debe haber un espacio común de comportamiento. Si además de vivir como enemigos a los presos, se vive como enemigo a la dirección del centro penitenciario, la sensación de hostilidad y soledad se incrementa. El desgaste emocional es mayor al no recibir ninguna gratificación; necesitan apoyos necesarios, serenos y que participen de la misma sensibilidad; organización de grupos para compartir el trabajo... entre funcionarios de vigilancia, de oficinas y de dirección.

Una vez ya analizado el contexto en el que se desenvuelven los conflictos, existen diversas formas para su resolución.

1.- Por un lado está la evitación del conflicto que requiere que al menos una de las partes no quede vinculada emocionalmente de forma negativa al permitir que la otra parte gane. Exige ciertas cualidades personales de madurez, equilibrio, capacidad de escucha, tolerancia y comprensión, que la pérdida o frustración de expectativas que la acción u omisión causante del conflicto no sean de tal entidad que impida el desapego emocional reseñado. Esta solución apenas se impone ya que las partes suelen seguir conviviendo en el mismo espacio, incluso en la misma celda, por lo que se pueden volver a encontrar o, que un tercero por amistad o por una recompensa, pueda intervenir violentamente contra la otra parte.

2.- Otra solución que viene imponiéndose es el ejercicio de la violencia ante una agresión o ante la pérdida injustificada o incomprensible de derechos, objetos o privilegios. La vida en la cárcel está marcada por la violencia, bien institucional –funcionario/preso, normativa reglamentaria/preso, bien interpersonal –preso/preso y puede ser física, verbal o emocional. Es un mecanismo de defensa ante la hostilidad del sistema penitenciario. Las posibilidades del diálogo en las relaciones interpersonales son nulas debido a la desconfianza que se genera, o ante la necesidad de supervivencia física y emocional. La empatía, la capacidad de escucha y la comprensión del otro se ven

mermadas por la exigencia continua que tienen las personas de mantenerse alerta ante cualquier peligro, ante cualquier eventual pérdida privilegios/derechos –ej. permisos-, o ante la necesidad de llegar a alcanzar unos niveles mínimos de bienestar que permitan tener una existencia más tranquila, o alcanzar las situaciones legales que les posibiliten conseguir cualquier régimen de semilibertad.

3.- Otra forma de solución es la intervención de la autoridad judicial o administrativa, mediante derivación u ofrecimiento a las personas de información sobre los recursos existentes, propios o externos. o pedir información a algún miembro del equipo de tratamiento, o bien mediante el asesoramiento u ofrecimiento de información sobre derechos y responsabilidades para evitar que las partes se creen falsas expectativas acerca de eventuales soluciones del problema en positivo o negativo, o bien mediante la utilización de terceras personas que ayuda a restablecer la comunicación entre las partes.

En el contexto penitenciario, la actuación administrativa ante conflictos entre personas presas se suele iniciar porque los funcionarios tengan conocimiento de una situación violenta. Normalmente, ninguna de las partes enfrentadas denuncia ante la autoridad judicial o la administrativa, por dos motivos. Por un lado, porque no les reporta beneficios a la resolución de conflicto y, muy posiblemente, genere consecuencias negativas: imposición de sanción y demás consecuencias colaterales (sanción, pérdida de permisos, regresión de grado, traslados), inicio de un procedimiento judicial y las consecuencias negativas que supone (traslados a juicio, enfrentamiento con la otra persona, posible imposición de una nueva pena). Por otro, que la otra parte reaccione violentamente por venganza. En la cárcel, entre las actitudes más repudiadas se encuentra la delación (chivarse).

4.- Acudir al sometimiento a la decisión de un tercero que es similar al anterior pero por voluntad de las partes se concede a un tercero, legitimidad para tomar la decisión. Este método exige que, al menos entre las partes, aún existiendo conflicto, no exista violencia. Necesita para su efectiva realización que al menos haya diálogo y acuerdo en un ámbito: someterse a una tercero de carácter privado. En la cárcel esta práctica es muy infrecuente por la ausencia de un tercero privado que sea independiente, objetivo e imparcial 5.- También se pueden solucionar los conflictos

mediante la negociación pero se necesita un contexto seguro y pacífico, además de una mínima relación interpersonal que posibilite el diálogo sobre los aspectos conflictivos que deban resolverse. La negociación puede llevarse a cabo directamente entre las personas en conflicto o por medio de representantes que al carecer de implicación emocional directa, pueden alcanzar los acuerdos de forma más razonable. No suele ser normal las negociaciones.

6.- La mediación. Es un método de solución pacífica de conflictos basado en el diálogo y que es eficaz porque permite, entre otros aspectos, que las personas implicadas asuman la responsabilidad de su conducta, el protagonismo de solución del conflicto, y recobren la sensación de paz y de equilibrio emocional existentes previos al inicio del conflicto y aunque se viene utilizando en los módulos de respeto, no termina de asentarse ya que quien suele actuar de mediador suele ser algún miembro del equipo de tratamiento que deberá en su día informar a la Junta de tratamiento sobre alguna de las partes y, por ende, no otorga la confianza necesaria para los internos.

4.- LA ALTERNATIVA: ENTRE LA RACIONALIZACION DEL CONFLICTO Y EL ACUERDO MEDIADO. LA CULTURA DE LA MEDIACION

El proceso de mediación se enmarca dentro del movimiento denominado Resolución Alternativa de Conflictos.

La mediación, señalaremos en primer lugar que deriva del latín *medius*, que significa “en el medio”, dando una primera visión del tipo de intervención que perseguimos. Se ha definido como “un proceso de resolución cooperativa del conflicto” (Kruk, 1997), en el que dos o más partes en disputa reciben la ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para comunicarse y alcanzar por sí mismos un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas en disputa (Parkinson, 2005).

En los Centros Penitenciarios la mediación consiste en que los presos en conflicto cuentan con la ayuda de un profesional de la mediación, que en todo momento permanecerá neutral e imparcial, para llegar a un acuerdo que evite el deterioro de sus relaciones y la necesidad de ser separados. Esta tercera persona que no representa a ninguno de los presos ni está vinculado con las partes por relación alguna, excluyéndose de forma expresa a los miembros de los Equipos de tratamiento, se limita

solamente a observar y controlar la negociación, facilitando los medios necesarios para que ellos se comuniquen entre sí y encuentren alternativas al conflicto; son los mismos presos los que aprenden a dialogar y a buscar caminos alternativos y pacíficos que lleven a resolver sus desavenencias, asumen personalmente el protagonismo en el proceso de solución del conflicto responsabilizándose de las decisiones adoptadas y continuación de la relación si las personas lo consideran positivo.

Aprenden a percibir e interpretar los conflictos desde otros puntos de vista, teniendo en cuenta el interés propio, pero también el de la otra persona, reconociendo los errores cometidos en la forma de relacionarse y comprendiendo los de la parte contraria. Ello exige, por un lado, la redefinición de los prejuicios que se tienen, respecto de la otra persona y su aceptación como colaborador en la búsqueda de soluciones. Por otro, exige centrarse en los intereses personales y comunes más que en las diferencias.

Por otro lado, se pueden fijar claramente objetivos de la mediación en el ámbito penitenciario y así la asunción de la responsabilidad generada por la conducta infractora, así como de su participación en el conflicto interpersonal reconociendo la verdad del hecho que motivó el conflicto y de ese modo poder aprender las habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales conflictivas y que pueden fomentar la preparación de la vida en libertad aprendiendo también técnicas de escucha dirigidas a la comprensión de la conducta y comportamiento de la otra persona en la búsqueda de una solución creativa y pacífica de las relaciones conflictivas.

Amen la mediación influiría en la convivencia penitenciaria mediante la pacificación de las relaciones internas dentro de los módulos del centro penitenciario a través de la difusión entre las personas de este sistema dialogado en la solución de conflictos; hecho que sin duda reduciría el número e intensidad de los mismos disminuyendo la reincidencia en las infracciones debido al carácter suspensivo de la sanción en función del cumplimiento de los acuerdos.

Consecuencia inmediata sería la reducción de las intervenciones administrativas y judiciales, dando entrada al principio de oportunidad y al de economía procesal.

Tal sistema de solución de conflictos, i.e., la mediación, influiría igualmente en beneficio de las

personas privadas de libertad reducción de los niveles de ansiedad, miedo y de tensión emocional sin necesidad de eliminar derechos, evitando los perjuicios que se generan a la familia del penado por aplicación del régimen disciplinario.

Hay que tener presente que para las infracciones disciplinarias que también sean constitutivas de delitos, la mediación, al quedar documentada, puede suponer la disminución de la pena en uno o dos grados por la aplicación de la atenuante de reparación del daño (art. 21.5 CP).

Por tanto, las ventajas que la mediación ofrece, si se le compara con la vía judicial o administrativa son de un menor coste económico y emocional, una resolución más rápida y positiva del conflicto, así como la creación de acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas.

Pero todo sistema nuevo encuentra en su implantación los lógicos obstáculos, y así la idiosincrasia de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la prisión pueden dificultar la mediación, pero en modo alguno la imposibilitan.

Como primera medida habría que intentar que la población reclusa fuera consciente de los efectos negativos que genera la dinámica institucionalizada de solución de conflictos que no es otro que acción-reacción. Si las personas se hacen conscientes de que el incremento de violencia revierte sobre ellos mismos y sobre la institución con la misma o superior intensidad violenta, se verían en la necesidad de buscar con creatividad soluciones más adecuadas y menos lesivas. Este interés no es otro que la convivencia sea lo menos violenta de lo que es como consecuencia de la privación de libertad. Es imprescindible conversaciones con el director, los miembros de la Junta de Tratamiento, el equipo técnico y de la Comisión Disciplinaria, a fin de explicarles el procedimiento de mediación, acoger sus aportaciones para que se constituyan en mediadores naturales. La comunicación debe ser fluida para los primeros meses de su puesta en práctica. En último extremo, la información a funcionarios de vigilancia y presos es individual y la forma de comunicación más eficaz es la transmisión interpersonal de la experiencia. Explicar la mediación, i.e., implantar la cultura de la mediación para convertirlo en una forma normal y natural para resolver las diferencias.

Por otro lado es normal cierta desconfianza de los directivos del centro penitenciario. En principio, aceptan la mediación no por convencimiento, salvo excepciones, sino porque

viene autorizado desde el Centro Directivo –DGIP-. El cambio de actitud dependerá de la eficacia que se pueda acreditar. La clave de trabajo es mostrar ante ellos las mismas actitudes que fundamentan el proceso de mediación: escucha, comprensión hacia su situación o posición ideológica, tolerancia, paciencia, construcción de afirmaciones desde lo positivo. Es muy importante transmitir seriedad, honestidad y confianza.

Por su parte, el funcionariado de vigilancia, inicialmente, presentan actitudes de desconfianza ante esta innovación. Perciben la mediación como una intromisión en su trabajo, pues la solución de los conflictos es de su competencia. Sienten que se les retira autoridad y protagonismo. Las claves para la mediación consiste en convertir su autoridad en mediadores naturales de contacto directo con la población reclusa. La actitud del mediador con los trabajadores del centro penitenciario es la mejor “tarjeta de visita” de la mediación.

En lo que respecta a los miembros de los equipos técnicos ven con recelo la presencia de los mediadores pues consideran que, al ser psicólogos, trabajadores sociales, educadores, son ellos los competentes para ejercer de mediador, debiendo de explicarse que la confianza es primordial para la mediación y si en un momento posterior deben de valorar la conducta del recluso, la mediación carece de sentido.

Por ultimo, los presos clasificados en primer grado es un grupo especial al tener muy arraigados los códigos de conducta carcelaria. Sienten la violencia como la única solución a los conflictos; responden con la misma intensidad de violencia a la que estiman que reciben institucionalmente en forma de aislamiento, cacheos, traslados y demás medidas regimentales. Asimismo, perciben el diálogo como una muestra de debilidad

5.- LA FIGURA DEL MEDIADOR PENITENCIARIO. MEDIADOR NATURAL Y MEDIADOR PROFESIONAL

Visto la oportunidad de implantación de la mediación en los Centros Penitenciarios como consecuencia de las ventajas que ofrece tanto para la propia Administración, como para los propios presos y su entorno, nos hemos de centrar en la figura del mediador, tanto natural como profesional.

Entendemos por mediador natural quien, de forma voluntaria, por carisma y respeto de las partes asume una inicial postura conciliadora que transmite a las partes en conflicto la existencia de

la mediación como forma de resolución del conflicto, pero que, al encontrarse vinculada a las partes de alguna forma (ser miembro del equipo de tratamiento, ser funcionario de vigilancia o ser incluso otro preso) debe evitar convertirse en la persona que canalice la comunicación pues carecería del principio de confianza de las partes necesaria para poder gestionar el proceso.

Estas personas adoptarían la función primordial de extender la cultura de la mediación de forma que, en la población de los Centros Penitenciarios, se viese de forma natural recurrir a un proceso de mediación para resolver los problemas, extendiendo el dialogo como medio a utilizar por encima de la violencia. Y no solo en funciones de información sobre la existencia de la mediación sino incluso como ojeador, detectando posibles conflictos, y recomendando, sugiriendo a las partes que insten un proceso de mediación, aleccionándoles de los beneficios que les puede reportar de todo índole.

Estos mediadores naturales deben tener una formación continuada para no deteriorar ni desvirtuar el propio proceso de mediación que, una vez instado por las partes, da paso a la intervención del mediador profesional.

Así se presenta el mediador profesional que debe reunir, Voluntariedad, Imparcialidad, Neutralidad, Confidencialidad, con pleno respeto a los individuos y a la diversidad, en la búsqueda de soluciones de futuro, poniendo énfasis en los intereses mutuos y no en los derechos individuales, con pleno equilibrio de poder entre las partes y en la comunicación abierta.

Es la persona que ayuda a resolver el conflicto a las partes y, por tanto, a que las personas logren soluciones satisfactorias ayudando a descargar las emociones. Cuantas más emociones existan mayores son las posibilidades de que se incrementan las dificultades para avanzar en la solución del conflicto, pueden interferir o bloquear las negociaciones. Las emociones definen las posiciones –aquello que se cree que se quiere-, los intereses definen los intereses –lo que realmente se quiere-. Una vez alcanzado el acuerdo lo pone en conocimiento de la administración para que produzcan los efectos ya comentados.

Es requisito sine quo non que el mediador profesional no tenga ningún interés profesional ni personal con ninguna de las partes. Carecer de vinculación o relación con las partes por lo que se desaconseja que los miembros del Equipo de Tratamiento se posicionen como mediadores

profesionales dada la relación que existe con los internos sobre los que en algún momento habrán de valorar, quebrándose el principio de confianza y de confidencialidad.

Fijado los pilares de la necesidad de instauración de la mediación en la totalidad de los Centros Penitenciarios, a continuación se procederá a desarrollar el proceso de su implantación.

6.- IMPLANTACION EN UN CENTRO PENITENCIARIO

6.1 OBJETIVOS

Acabamos de efectuar un análisis sobre las peculiaridades que presenta el conflicto en el ámbito penitenciario, características propias no solo por la naturaleza del conflicto, sino por la situación en la que produce internamiento en un centro penitenciario. Esta característica no sólo agrava la posible solución al conflicto planteado, sino que puede incrementar el grado de hostilidad entre los propios internos, propiciando un clima de malestar que no beneficia para nada el ambiente que en mediación es necesario, de tranquilidad y cordialidad..

Entre internos, los problemas mas frecuentes van a ser los que se producen a consecuencia de la convivencia diaria dentro de un espacio tan limitado y cerrado como es la propia instalación penitenciaria, así como los problemas que pueden surgir por el consumo de estupefacientes dentro del centro.

Si se analiza con detenimiento que un conflicto surgido entre internos puede derivar en la incoación de un procedimiento de tipo sancionador a estos. Lo cual, lejos de solucionar el problema, lo que hace es generar mas problemas para los internos que se vean involucrados.

Mediante la implantación de un proceso de mediación entre internos, se pretende dotar al centro penitenciario de un mecanismo al que acudir de una manera accesible y económica por parte de los internos.

Esta implantación, que como ya se ha analizado se va a llevar a cabo a través de los llamados mediadores naturales, que previamente formados serán los que canalicen las situaciones de conflicto surgidos entre internos hacia la mediación, que una vez implantada en el C. Penitenciario interesa alcanzar como objetivo:

Que a través de estos mediadores naturales, que perfectamente pueden ser otros internos que gozan de una confianza no solo con los propios

internos, sino también con el Equipo Directivo, o a través de los miembros que conforman los Equipos Directivos, previamente formados como mediadores naturales para que sean los que recomienden el sometimiento a la mediación, Penitenciario, como garante de los principios de imparcialidad, confidencialidad y profesionalidad que logre alcanzar en los internos, una manera de aprender a través de comportamientos positivos que logren conductas adecuadas que deriven en la resolución total o parcial del conflicto específico a través de soluciones aportadas y aceptadas por los propios internos inmersos en el proceso.

De igual manera se pretende alcanzar una disminución de la reincidencia en las infracciones, y a sensu contrario una disminución de la intervención disciplinaria por parte del Centro.

Todo esto también conllevará que el número de internos que conviven en los diversos módulos, reduzcan el volumen de asuntos por los que planteasn problemas.

Es mas, podemos comenzar implantando el proceso de mediación en los Módulos de Respeto, ya que en ellos, los internos ya tienen asumidas pautas de comportamiento, de respeto y de asunción de normas, que van a ser de una importancia vital en la solución de los conflictos. Con ello se pretende, como punto de partida para la implantación de la mediación en un Centro Penitenciario, y debido a la peculiaridad del ámbito penitenciario, no solo por la población reclusa en sí, sino por la disparidad de tipos penales por los que han sido penados y cuyo objetivo debe de ser en primer lugar que los internos asuman la responsabilidad derivada de la participación en el conflicto, comprensión de los hechos y posibilidad de consecución del acuerdo con la persona con la que ha tenido el problema.

De igual manera las personas que se someten a mediación deben de saber generar soluciones creativas y pacífica de los conflictos generados, que vayan mas allá de dicha solución, y les sirvan para su posterior vida en libertad. Exponente importante es que deben de saber convivir con el resto de iguales en el entorno de un centro penitenciario donde se ha procurar el conocimiento de este medio de solucionar conflictos de manera pacífica entre los internos, a través de la comunicación, del dialogo. Para ello, tal y como se ha hecho referencia anteriormente, deben de confiar en los mediadores naturales, como personas de confianza dentro de la institución penitenciaria que actua bajo los

principios de imparcialidad, equidad, y confidencialidad, como paso previo a ser atendidos por un mediador profesional que sea el que gestione el conflicto. No solo nos encontraríamos con una disminución de las actuaciones disciplinarias y judiciales, así como se actuaría de manera preventiva.

Todo lo aprendido por los internos redundaría en su propio beneficio, ya que personalmente evitarían situaciones de miedo, tensión y nerviosismo provocado por los conflictos y se iría haciendo extensivo al resto del Centro Penitenciario. No tendrían repercusiones en cuanto a limitaciones o pérdidas de derechos penitenciarios por ser sancionados disciplinariamente (Acuerdos desfavorables de la Junta de Tratamiento en cuanto a concesión de permisos ordinarios de salida, encuentros bis a bis, progresiones de grado, entre otras).

En el supuesto de que las infracciones disciplinarias fueran constitutivas de delitos y que provocaran la incoación de procedimientos penales, la mediación, al quedar documentada, puede suponer la disminución de la pena en uno o dos grados por la aplicación de la atenuante de reparación del daño (art. 21.5 CP).

Tanto en el aspecto judicial como en el administrativo, la realización de un proceso de mediación conlleva un aspecto positivo para el interno, ya que está aprendiendo a participar en un proceso de responsabilidad personal, ya que participa activamente en la solución del conflicto. En este sentido el art. 91.2 CP valora positivamente a los efectos de reducción del tiempo para la concesión de la libertad condicional la "participación efectiva y favorable en programas de reparación a las víctimas".

Por tanto, las ventajas que la mediación ofrece, si se le compara con la vía judicial o administrativa son de un menor coste económico y emocional, una resolución más rápida y positiva del conflicto, así como la creación de acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas.

6.2.-FASES DE LA IMPLANTACION.

Conseguir que toda la población reclusa y los funcionarios que trabajan dentro del Centro penitenciario perciban los efectos negativos que genera el actual sistema de solución de conflictos: sanciones disciplinarias, conlleva que esa situación se vuelva con connotaciones negativas hacia ellos mismos, debido al clima de malestar que provoca, y la culpabilidad que siempre aflora en este sistema

de resolución de conflictos.

Muy al contrario si se buscan soluciones más adecuadas, creativas, y buscadas por los propios partícipes de las mismas, se logra no solo que los intereses de las partes en conflictos, salgan reforzados, en el sentido de que son ellos los que han conseguido que aflore el acuerdo, sino que refuerzan un elemento fundamental dentro de una prisión: la convivencia.

Por ello es fundamental para implantar un programa de mediación mantener las conversaciones y contactos con el director del centro, los miembros de la Junta de Tratamiento, el equipo técnico y de la Comisión Disciplinaria, a fin de explicarles el procedimiento de mediación, acoger sus aportaciones para definir el marco de actuación de dicho sistema.

La información a funcionarios de IIPP y presos es individual y la forma de comunicación más eficaz es la transmisión interpersonal de la experiencia.

Es muy importante entrar en contacto directo con el/la subdirector/ora de tratamiento/régimen para transmitir como se va a desarrollar el proceso de mediación..

Los funcionarios de IIPP, inicialmente, presentan actitudes de desconfianza, lógicas y comprensibles. Cualquier innovación en una institución cerrada siempre despierta recelo. Perciben la implantación de la mediación, y la presencia de los mediadores como una intromisión en su trabajo, pues la solución de los conflictos es de su competencia.

- Las fases comenzarán por una primera de asesoramiento, información y acercamiento a la Institución Penitenciaria y negociación con el Director y Subdirector de Seguridad del Centro sobre lugar de prestación de la mediación, y calendario de sesiones informativas. Esta fase, de programación inicial, se realizará durante el primer mes de trabajo irá dirigida a adaptar este programa a la características específicas del centro y a establecer las pautas de coordinación y actuación con la Dirección del centro

- Una vez se desarrollen, pasaremos a una segunda fase de formación de mediadores naturales.

- En tercer lugar viene la fase de desarrollo en si de las sesiones de mediación, que se realizaran en el propio centro penitenciario a razón de un día semanal, con un máximo de 3 horas de permanencia de los mediadores en el centro que se irán incrementando en función de las necesidades. La elección del día y del horario de trabajo se

realizará en la fase de programación en coordinación con la Dirección del Centro.

.En último lugar, tenemos que proceder a valorar los resultados que se han producido en la fase de implantación de la mediación con los datos que desglosaremos en el apartado de valoración.

6.3. POBLACIÓN

6.3.1 Población a atender

Internos en situación de conflicto entre los mismos, que demanden de esta solución al conflicto planteado, o bien lo canalicen a través de los mediadores naturales.

6.3.2 . Valoración de asuntos que pueden someterse a mediación.

Así tenemos que analizar cada uno de los casos, y saber si pueden ser sometidos a mediación. Explicación a las partes las normas por las que ha de desarrollarse las sesiones de mediación, y su aceptación de manera voluntaria.

6.3.3. Tener presente todos los supuestos que por ley no pueden ser sometidos a mediación.

6.3.4. Causas de exclusión o separación del programa

Incumplimiento de las normas de funcionamiento del proceso.

Abandono voluntario.

6.4 METODOLOGÍA

Desarrollo del proceso de mediación:

Determinación de los internos que van a someterse a mediación.

Información sobre el proceso de mediación, y recopilación de información sobre las partes.

Aceptación de las normas y compromiso de las partes.

Desarrollo de las sesiones de mediación.

Suscripción de los acuerdos logrados, así como notificación al Centro de los mismos.

Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Valoración de los resultados alcanzados y grado de cumplimiento

6.5. ESTRATEGIAS.

Propias de la institución:

Comunicación al Centro de los acuerdos alcanzados, con la finalidad de su seguimiento de manera interna por el propio Centro.

Lograr que por el Centro se tengan en

cuenta dichos acuerdos respecto de los posibles beneficios penitenciarios a aplicar a los internos.

Propias del mediador:

Evaluación de la posibilidad de mediar.

Análisis del conflicto.

Ajuste de expectativas y explicación de la mediación y sus normas.

Firma de un Contrato/Consentimiento informado.

Técnicas de mejora de la comunicación (escucha activa, resumen, parafraseo, clarificación, reformulación, formulación de preguntas adecuadas, etc.).

Control de la ira y la hostilidad.

Negociación y Resolución de problemas.

Manejo de desequilibrios de poder.

Redacción de acuerdos escritos.

6.6 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

6.6.1. Por parte de Instituciones Penitenciarias

Humanos:

Mediadores naturales, formados tanto entre internos como entre miembros de los equipos Técnicos designados por la dirección.

Dirección del centro o persona en la que ésta delegue para comunicar el nivel de desarrollo del programa.

Materiales:

Lugar de realización:

Lugar físico, dependencia, en la que puedan desarrollarse las sesiones de mediación y a la que puedan acceder los internos en caso de encontrarse en módulos diferentes. Lugar donde puedan desarrollarse las sesiones con confidencialidad.

6.6.2.- Por parte del Equipo de Mediadores Profesionales

Humanos

Mediadores profesionales ajenos e independientes al Centro Penitenciario.

Materiales: Documentación a aportar por los mediadores participantes en el proyecto.

7. EVALUACIÓN.

Dentro de este apartado vamos a analizar diversas cuestiones.

7.1. Con respecto a la población atendida:

Valorar la capacidad comprensión de los intereses y objetivos de cada situación.

Valorar el grado de aceptación de este medio de resolución de conflictos, y la cercanía de este sistema a los internos.

Valorar el grado de participación y la adquisición de parte válidamente legitimada para intervenir en

la resolución de su propio problema.

7.2. Con respecto a la actividad desarrollada:

Número de internos participantes.

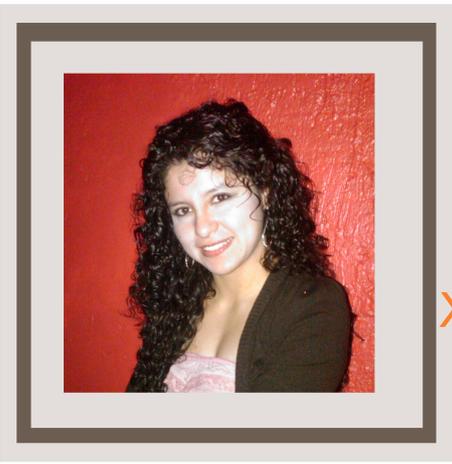
Número de abandonos del programa y análisis de las causas.

Número y tipo de acuerdos alcanzados.

Grado de cumplimiento de los acuerdos.

Conclusiones de la Dirección del Centro respecto del número de internos, de los acuerdos alcanzados y grado de cumplimiento, así como de la mejora de la convivencia entre los internos.





Ivonne Nohemi Díaz Madrigal

Licenciada en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México

X EDICIÓN DEL TALLER DE MEDIACIÓN DE OLAVIDE EN CARMONA "DESAPRENDER PARA APRENDER"

Resumen

Antes de aprender qué es la mediación debemos desaprender lo que nos han enseñado que es. Olvidar el lenguaje del abogado, del psicólogo, del trabajador social, para aprender un lenguaje común, no uno mejor ni peor, si uno diferente para preguntar ¿qué vamos hacer?, en lugar de un ¿qué ha pasado?, construir sobre lo justo y no únicamente sobre lo legal, ver personas y no expedientes. Este cambio de enfoque requiere dejar a un lado lo que damos por cierto (porque nos han dicho que es cierto) y dar oportunidad a una nueva visión.

Palabras clave

mediación, aprender, desaprender, protagonista, mediado, mediador.

Abstract: Before learning what mediation is, we must unlearn what we have been taught that it is. Forget the language of the lawyer, psychologist, social worker, to learn a common language, not a better or worse, a different one to ask what do we do?, Instead of what did happened?. To build with justice and equity, and not only with the legal, see people, not files. This shift required to set aside what we take for true (because someone said us is true) and opportunity to give a new vision.

Key words: mediation, learn, unlearn, protagonist, mediated, mediator.

Desaprender para aprender, fue como se llamó en esta ocasión el Taller sobre Mediación que celebró su X edición en el Centro Olavide en Carmona, durante la semana del 16 al 20 de julio de 2012.

El taller inició con su coordinador, el Doctor Don Javier Alés Sioli, profesor del Departamento de Derecho Público de la Universidad Pablo de Olavide, director del Master en Mediación y especialista en Mediación Familiar; con la ponencia "Viajar Ligero de Equipaje". Invitó a los asistentes a realizar juntos un viaje, un recorrido a través de diversas culturas y sus formas de poner fin a los conflictos. Se resaltó que desde siempre hemos sido negociadores, pero hoy en día la mediación, con quien guarda muchas similitudes, es como una agencia de viajes donde los mediadores-viajeros, son los protagonistas, quienes deciden donde quieren ir. Así comenzó la aventura del viaje.

Muchas fotos y enseñanzas de tantos lugares. Una de las favoritas se obtuvo del pueblonómada de los Beduinos, donde el sentido del honor es lo más importante. Por ser nómadas es casi imposible que acudan o cuenten con un sistema judicial, además que el llegar a tribunales o acudir a la policía es deshonesto, es por ello que de existir una disputa se reúnen los involucrados acompañados por la gente que ellos han elegido, quienes suelen ser sus conocidos y familiares más cercanos. Frente a los asistentes a la reunión se celebra un acuerdo, los acompañantes son los garantes del cumplimiento. La voluntariedad y el compromiso sustentados en el honor, garantiza el cumplimiento del acuerdo, prescindiendo de formalidades que lo recubran. El poder del mediador es la palabra, no tienen leyes o ejecución de sentencia, a través de la comunicación se logra la convivencia y acercamiento de las personas en conflicto. De suceder un

incumplimiento, son los familiares, quienes destierran al responsable por comprometer el honor de la familia.

El siguiente destino fue Hawái, además de oportuno ante las temperaturas de verano, el proceso del Ho'ponopono resultó muy interesante. En él es fundamental para la búsqueda de soluciones el compromiso derivado de la voluntariedad. Igual de relevante resulta la honestidad y piden por ella alzando una plegaria, el pule wehe. Una vez identificado el problema hay lugar para la confesión, el perdón, la restitución y finalmente el acuerdo de abandonar el conflicto y restablecer la armonía. Se realiza una plegaria final de agradecimiento y una comida tradicional. Al igual que en la cultura hawaiana con el Haku, el mediador tiene la finalidad de lograr acuerdos justos, equitativos, duraderos y estables; su función es auxiliar en la gestión de un conflicto.

En medio oriente aprendimos el elemento educativo y preventivo del diálogo, que se puede lograr a través de la mediación. De los resultados obtenidos por mediadores internacionales se aprendió que el éxito del mediador depende de ser menos solicitante y acudir solo si le solicitan. El Movimiento Palestino por el Cambio y el Círculo Israelí de Parientes está conformado por más de 350 familias que comparten el dolor por haber perdido algún hijo a causa del conflicto. Trabajan juntas para que los líderes políticos vuelvan a negociar. Educan con el ejemplo sobre el "deber de hablar", porque no hay diferencia cuando se trata de dolor. Dan conferencias en las escuelas a los adolescentes para inculcarles el beneficio y la necesidad de la reconciliación.

Llegamos a Brasil. Con el Balcón de los Derechos, se ilustró que la labor de mediación es interdisciplinaria. Esta institución sirve para tender un puente a la población que no entiende el lenguaje jurídico. Por su parte, la Justicia Itinerante nos aporta el factor de celeridad y flexibilidad. Los barcos que navegan por el río Amazonas realizan paradas en las comunidades indígenas (con duraciones no mayores a siete días y regreso en aproximadamente tres meses), promueven el diálogo para la solución. En estas coloridas fotos también podemos distinguir que en la mediación se requiere paciencia. No se puede forzar acuerdos, aun cuando el mediador vislumbre una posibilidad de solución, debe permitir a las partes la oportunidad de que sean ellos quienes la encuentren porque ellos son los indicados, los expertos en su conflicto. El mediador es un experto

en las técnicas más no en el conflicto.

Llegamos muy lejos, hasta la legendaria China, y el Código del honor Samurái. Un samurái debe fomentar: el coraje, el mediador debe creer en lo que hace; la humildad, el mediador permite a los mediados dar la solución; desapego material y sentido del deber, el mediador tiene vocación y cree en lo que hace como una filosofía de vida y lo toma con responsabilidad; el control de las emociones, en la mediación afloran emociones y el mediador debe controlar las propias y encaminar las de los mediados hacia resultados positivos; la lealtad y el honor, el mediador pugna por soluciones justas y equitativas para todos.

Entre los asistentes al taller el entusiasmo era evidente y el encargado de avivarlo fue Juan Carlos Hierro Delgado, mediador familiar de la Escuela Sevillana de Mediación y profesor del Máster en Mediación de la Universidad Pablo de Olavide con el Taller sobre "Comunicación verbal y no verbal". A través de dinámicas en grupo se distinguió la comunicación del lenguaje. Toda comunicación depende del contenido (lo que se quiere decir por el interlocutor) y el aspecto relacional y horizonte vivencial (lo que el receptor interpreta). El mediador tiene la función de hacer que los mediados se comuniquen, debe ver, oír y percibir con todos los sentidos; percatarse si el mensaje que da uno se entiende por el otro -el lenguaje no sirve si no se entiende- y en caso contrario propiciar la manera en que se logre, sin intervenir ni opinar, únicamente reconduciendo. Por ejemplo, si hay desconexión entre lo que se dice y aparenta, debe preguntar para clarificar.

Los conflictos en gran parte surgen por problemas de comunicación, esto ocurre porque ésta es más que lenguaje verbal. Poco menos de un 10% de lo que comunicamos es a través de la palabra, el resto es mediante el lenguaje corporal y el paralinguaje (voz, entonación y pronunciación).

La objetividad e imparcialidad son características del mediador, quien debe cuidar como se comunica con los mediados a través de su cuerpo, su palabra y su voz. No hay comunicaciones ni mejores ni peores, hay estilos propios, al igual que estilos de mediador, no obstante, un buen mediador adapta su comunicación a las partes y propicia y ejercita, la escucha como elemento fundamental para la solución.

Algunas claves para el mediador (que en la medida de lo posible debe enseñar a las partes) las cuales favorecen la comunicación durante la gestión del conflicto son: la paciencia, control emocional,

capacidad para transmitir tranquilidad, claridad en lo que se quiere comunicar, y fundamentalmente la capacidad para escuchar. Para una buena comunicación es más importante lo que se escucha que lo que se dice, esto ayudará a desarrollar la empatía entre los mediados.

El segundo día del taller de mediación inició con Mercedes Rodríguez Tamayo, mediadora profesional de AMEFA, profesora de la Escuela Sevillana de Mediación y del Especialista en Mediación de la Universidad Pablo de Olavide, con la ponencia “La exploración del conflicto”. Para la radiografía del conflicto se debe distinguir entre la disputa (como la punta de un iceberg) y el conflicto (la parte más grande, la base). Si sólo actuamos con los elementos que la definen, es decir, con el conflicto manifiesto (las posiciones) difícilmente encontraremos una solución. Para comprender y hacer que se comprenda el conflicto, deben identificarse los intereses (deseos, expectativas, creencias, experiencias previas, etc.) y las necesidades. Lograr que se aclaren y expongan, propicia altas posibilidades de gestión positiva del conflicto.

Una vez que se han explicado las reglas y existe seguridad de que se han entendido, se inicia el diseño de la radiografía, para lo cual hay que identificar lo siguiente: 1) personas.- protagonistas primarios secundarios; 2) poder.- capacidad de influencia de los protagonistas; 3) percepciones.- forma de recibir o interpretar el conflicto por los involucrados; 4) emociones y sentimiento que muestran; 5) actitudes.- disposiciones de la persona; 6) posiciones.- qué piden y por qué lo piden; 7) intereses.- razones por las que quieren lo que piden; 8) necesidades.- que desean conseguir y no están dispuestos a renunciar; 9) valores y principios.- elementos culturales e ideologías que justifican el comportamiento de los mediados; 10) el problema.- los hechos, lo que ha ocurrido.

Asimismo, se destacó que es un error considerar a la mediación como un mecanismo para “descongestionar los tribunales”, se trata de un mecanismo complementario no alternativo, que programa las relaciones actuales y de futuro, otorga importancia al derecho a la autonomía de la voluntad, se basa en la justicia y equidad, genera una cultura que ayuda a futuros conflictos y mediante la cual se obtiene gran satisfacción. El acuerdo no es lo que se persigue sino la gestión del conflicto.

Se reiteró que es una ventaja el mayor desconocimiento de cuestiones técnicas relacionadas con el problema, por parte del

mediador, así los mediados tendrán que explicar al mediador la situación por completo y en ese proceso ellos la podrán comprender mejor.

Algunas de las estrategias que la ponente destacó en su experiencia profesional son:

- Encajar las diferencias
- Lograr el reconocimiento del otro
- Calendarizar tareas
- Resumir lo hecho en la sesión, lo logrado y lo importante para que se legitime al mediador

De igual forma, debe evitarse:

- Sugerir opciones
- Adoptar la primera solución ofrecida
- Repetir información o palabras sin reflejar el sentido con el que se repite
- Hacer opiniones, preguntas cerradas e imparciales

Algunas preguntas sugeridas son: cuáles problemas quieres tratar hoy...Me puedes contar un poco más sobre...Me puedes explicar la situación desde el punto de vista de...Me puedes clarificar que es lo que paso...Porqué es importante para ti...Que fue lo que paso para ti...

La siguiente participación estuvo a cargo de la Doctora Nuria González Martín, investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas y profesora en la Facultad y Posgrado de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México. Su ponencia versó sobre “La mediación en la experiencia de México”.

En primer lugar reiteró que la mediación es un medio pacífico de resolución de controversias y no alternativo. Tan solo en el Distrito Federal, México cuenta con 42 tribunales familiares, con 32 mil expedientes de divorcios al año. La mediación no es una válvula para descongestionar el sistema, se trata de una herramienta que cambia la vida. Se hizo hincapié en la celeridad de las relaciones sociales, donde actualmente coexisten las ADR (Alternative Dispute Resolution) con el desarrollo de las ODR (Online Dispute Resolution), gestionando nuevas tecnologías ante la sinergia de la globalización.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce los mecanismos alternativos de resolución de controversias (MARC's) o formas alternativas de justicia, en los artículos 17 y 18. Por ser competencia local (propia de las entidades federativas) México cuenta con 24 leyes que regulan los MARC's. En todas se contempla a la mediación en la etapa jurisdiccional, porque se desarrolla dentro de los tribunales superiores correspondiente. Hay discrepancia entre las

formaciones requeridas para ser mediador, por ejemplo, en la ley de Justicia Alternativa para el Distrito Federal se reconoce la mediación pública, privada y privada certificada (existen 25 mediadores públicos y 88 certificados para 22 millones de habitantes. No existe registro oficial para mediadores privados); se exige que la profesión del mediador sea licenciado en derecho, cuente con cédula profesional y con 30 años. A diferencia de Aguascalientes donde se permiten varias profesiones. Durango y Chihuahua tienen legislación adicional para la mediación penal. Baja California, Puebla y Tabasco no tiene mediación privada certificada.

El Distrito Federal reconoce acuerdo celebrado ante mediador privado certificado el carácter de cosa juzgada (debe cubrirse una cuota de recuperación para que se suscriba por el director del Consejo de la Judicatura, de aproximadamente 90 euros). Se lleva a juez para ejecutarlo. Lo que se considera un gran logro en la legislación en comento, nos dice la Doctora Nuria González resulta negativo, porque contraviene uno de los principios de la mediación: la voluntariedad de las partes.

En general, en las entidades federativas que cuentan con una ley al respecto, hay más coincidencias que diferencias pero no hay un modelo predominante.

La mediación permite la multidisciplinariedad y sistematicidad, se debe buscar “la pareja de baile adecuada”, nos dice la Doctora Nuria González.

En la segunda parte de su intervención, resaltó el impacto del softlaw, como derecho flexible en el derecho internacional y desde luego en la mediación, es así que las guías de buenas prácticas no legislan pero si reconducen.

La finalidad de la mediación no es la firma del acuerdo es que se logre un acercamiento que les permita la comunicación.

La jornada continuó con el taller sobre “Implantación de un servicio de mediación”, las profesoras María Merino Nogales y Pilar Barranco Martínez, del Centro Andaluz de Mediación, fueron las encargadas de impartirlo.

El Centro Andaluz de Mediación, Ínter-Nós, desarrolla labores de difusión y formación en distintos ámbitos sociales (agrupaciones de mujeres, AMPAS de la provincia de Málaga, asociaciones vecinales y empresariales...) dentro de su “Programa de Concienciación Social de la Cultura del Acuerdo”. Desarrolla también Servicios de Mediación Intrajudicial en los juzgados de

Málaga, Marbella, y Estepona, donde tiene delegaciones. Tiene suscritos convenios de colaboración con los Ayuntamientos de Málaga, Marbella y Rincón de la Victoria para la prestación del “Servicio de Mediación Comunitaria” en estas ciudades.

Los asistentes al taller constataron que la implementación de un servicio de mediación requiere de seriedad, compromiso, constancia y esfuerzo. Las intervenciones de las profesoras mostraron la importancia que tiene presentarse como profesionales de la mediación con un proyecto bien estructurado. Explicaron la relevancia de cada decisión, incluso lo trascendental que puede ser el significado del nombre. Continuaron con observaciones sobre el acta fundacional y los estatutos, este último donde se define el objeto, los fines y las actividades encaminadas a su consecución; las formas de gobierno y su administración; derechos y deberes de los socios y el régimen económico. De igual forma, se requieren formularios y protocolos que no inician con la mediación, sino desde la recepción cuando las personas se acercan a pedir información. Igualmente se debe contemplar la elaboración del acta inicial y de aceptación de la mediación; el acta final de mediación; en su caso, la comunicación al juzgado de la finalización de una mediación; así como cuestionarios estadísticos. A lo anterior se suman los trámites legales para dar personalidad jurídica a la asociación.

Se dejó claro que la mediación es un servicio caracterizado por la flexibilidad, no obstante, esto no se contrapone con la profesionalización, seriedad y formalidad que un servicio de tal envergadura requiere.

El día miércoles inició con la conferencia “Cómo hacer un traje a medida en el conflicto”, que impartió Juan Diego Mata Chacón, profesor del Máster en Mediación, Especialista en Mediación Familiar de la Universidad Pablo de Olavide y mediador familiar de la Escuela Sevillana de Mediación.

Subrayó la importancia de los mediados en el proceso. El mediador es un sastre, un artesano, "especialistas del traje a medida", quien diseña la prenda con la tela, colores, tipo de corte y el modelo, que han elegido los mediados. Él se encarga de usar los patrones existentes, cuidando los detalles.

Para los mediados su problema es el más grande del mundo, el profesional que los asiste en el proceso no lo cuestiona pero logra ponerlo en

perspectiva, hacerles ver cosas que de principio no ven. Con creatividad, hace posible lo imposible y logra se formulen soluciones donde aparentemente no las había. Como un director de orquesta debe dar la señal de inicio para que los músicos empiecen de manera ordenada y marcar el ritmo, pero con el avance del tiempo, la melodía fluye sola, sin su intervención.

Debe ser capaz de manejar todas las condiciones a favor de la solución, y obtener lo positivo de cada contingencia, por ejemplo, si existe un episodio donde alguien se exalte se convertirá en positivo en la medida que el mediador logre convertirlo en fuente de información.

Se trabajó también, sobre los beneficios y desventajas de algunas formas de terminación de los conflictos: la violencia, la vía jurisdiccional, y la mediación, siendo ésta la única que ofrece la fórmula “ganar-ganar”, no obstante, no se pasó por alto que hay cosas que no deberían salir de la esfera pública (jurisdicción) y otras, por el contrario, que deben seguir perteneciendo a la esfera privada. La desventaja más importante de la mediación es que requiere voluntariedad pero una vez logrado esto, se convierte en la mayor de las ventajas.

Una sesión de mediación debe iniciar con el resumen de la reunión anterior, tratar los puntos propuestos y finalmente realizar un programa de los que tratarán la próxima ocasión. El mediador debe generar confianza, tranquilidad y credibilidad. Propiciar que sean los mediados los que le den la información, materia prima para su trabajo, las respuestas adecuadas se logran haciendo las preguntas adecuadas.

Continuó la jornada con la profesora Celia Torres Villa, psicóloga y mediadora quien impartió la conferencia “Mediación educativa”. Se discutió sobre la neutralidad del conflicto, la valoración de negativo o positivo depende del enfoque que se realice por la persona. La mediación educativa tiene un carácter formativo, se dirige a los alumnos reconociéndolos en diferentes roles: alumnos, hijos, niños... lo que brinda mayores posibilidades de éxito. Este tipo de mediación pone de manifiesto la labor pedagógica de la mediación. Al incluirse directamente en la etapa formativa del niño, se logra una onda expansiva que llega a otros miembros del núcleo familiar.

La ponente forma parte de un proyecto que sensibiliza, selecciona y forma “mediadores naturales” y pone en implementación aulas de mediación en los colegios. Durante la conferencia se mencionaron algunas sugerencias que se procura

enseñar a los niños mediadores: expresar sentimientos explicando su procedencia; plantear los problemas y no acumularlos, ofrecer soluciones como mediados, evitarlas como mediador; escucha activa; evitar críticas poco asertivas; buscar un ambiente adecuado; y evitar el síndrome del experto.

La ponente resalto las características de la mediación como un medio más humano para la solución pacífica del conflicto, realizando una cita llena de contenido: “el ser humano cada vez que tiene oportunidad de ser más humano, lo es”.

Por la tarde, se llevo a cabo el taller “El papel de la Justicia en familia”, en el que participaron María Luisa Zamora Segovia, jueza magistrada del Juzgado Primero de Instrucción nº 26 de Sevilla; Jesús López Martín, juez magistrado del Juzgado Primero de Instrucción nº 2 de Dos Hermanas (Sevilla), y Juan Diego Mata Chacón.

Los representantes de la jurisdicción enfatizaron la importancia de incluir la mediación en su contexto y ante las circunstancias actuales de los juzgados. Aceptaron que los juzgados necesitan de servicios de mediación especializados y que debería promoverse tales servicios previa y durante el procedimiento.

Si bien la mediación es un procedimiento ventajoso para solucionar el conflicto, no debe descuidarse una pronta respuesta judicial que regule los efectos del problema, una primera línea (provisional) que acote en el conflicto para evitar un campo de batalla que lo agrave y haga imposible la reparación o resolución posterior por parte de un tercero, proporcionando de esta manera, seguridad jurídica.

El día jueves, la compañía de teatro “El Calvo Invita” estuvo a cargo de la ponencia “Técnicas teatrales en clave de clown” y fue Daniel Bargallo Navarro quien la impartió.

Ser natural es la manera más fácil de conectar con la gente. Se debe creer en lo que se hace. El aprendizaje tiene cuatro etapas, primero no sabes nada, posteriormente estudias sobre lo que te interesa; ahora sabes pero aún no eres consciente ni tienes la seguridad; finalmente estas consciente de que sabes y confías en ti, solo así se logra dar lo mejor de uno mismo.

La objetividad e imparcialidad del mediador no significan que deba ser un personaje de talante sobrio y frío. Una de sus funciones también es crear un ambiente cómodo para los mediados. Al igual que el clown y en general todas las personas, debe utilizar el humor en el trabajo y en todo

aquello que nos rodea. En alguna ocasión escuche una frase interesante: “¿sabéis cuál es la distancia más corta entre dos personas? Respuesta: LA SONRISA”.

La creatividad es la herramienta principal para el mago y el mediador, y así inició el profesor Mario Sánchez, psicólogo, mentalista, presidente de la Asociación de Magos y profesor del curso de Especialista en Mediación Familiar de la Universidad Pablo de Olavide, con su conferencia “La magia de la mediación”. Al igual que en la magia, el mediador debe captar la atención de sus mediados, de su público, lograr la legitimación, que los participantes crean en él. Un buen mediador hará válido el principio de confidencialidad, el mago por su parte, nunca revelará el secreto, son deberes de su profesión.

Ambos crean ilusión entre su público y sus mediados. Así como en cada acto de magia la persona tiene siempre un nombre distinto, pero es el nombre perfecto para lograr la magia, el mediador convierte en protagonista a sus mediados, los reconoce y legitima como los adecuados para solucionar su problema.

En cada situación se saca una carta distinta, tan diferente como problemas y mediados existen. El mago y el mediador usan las mismas técnicas en las que se han hecho expertos, las adaptan a la ocasión y logran el resultado perseguido, la emoción en el espectáculo, la gestión del conflicto en la mediación.

¿Es entonces la mediación es un truco?, no, ni la magia ni la mediación son un engaño. Mario se presentó como mago, y sabemos que los magos generan ilusión y nos hacen ver cosas que sin ellos (en principio) no podríamos ver. No se trató de un truco porque el experto no manipuló nada, nunca nos mintió siempre sacó la carta que el protagonista eligió, no una parecida o disfrazada. En semejanza con el mediador, hizo lo que sabe hacer, utilizar la caja de herramientas que ha ido armando durante horas y horas de estudio, y que la práctica les ha hecho dominar. Cuando uno va a ver a un mago es porque quiere ser sorprendido, y deseamos que sea un experto en su trabajo, lo mismo pasa con el mediador.

La carta, como las soluciones, siempre es elegida por los protagonistas, es el trabajo del profesional hacer que encontremos esa carta (aunque seamos nosotros mismos los que la hayamos ocultado) él no la encontró, el profesional sólo confirmó (no sin antes preguntar si deseamos cambiar) la carta que únicamente nosotros podíamos conocer.

Y al final, nadie sabe cómo fue, pero la satisfacción y la alegría se logran. Los mediados así como los que participamos en el espectáculo regresamos a casa con ganas de hacer nosotros mismos eso sorprendente que ocurrió frente a nuestros ojos. La función educativa de la mediación se cumplió. Cuando nosotros logremos el acto, no regresaremos con el mago porque la magia la habremos hecho completamente nuestra.

Continuando la jornada por la tarde, Rocío Navarro González, del departamento de Derecho Público de la Universidad Pablo de Olavide y mediadora profesional de la Asociación de Mediación Familiar de Andalucía (AMEFA), impartió el taller “La mediación y otras técnicas”, el cual inició con la interpretación del cuadro intitolado Pescadores, autoría de Víctor de la Luz Sorolla, pintor sevillano.

Se mencionó que existen diversas formas para poner fin a un conflicto, incluida la fuerza, donde una de las partes impone su voluntad a los demás; las formas heterocompositivas donde es un tercero imparcial el que decide sobre la controversia, como la jurisdicción y el arbitraje; y las formas autocompositivas donde son los involucrados quienes dan fin al conflicto como sucede en la negociación, la conciliación y la mediación. Las formas autocompositivas comparten elementos comunes, principalmente que existe el acercamiento entre las personas en conflicto porque son ellas quienes aceptan o deciden sobre la solución, sin embargo, poseen elementos distintivos.

En la vía jurisdiccional los juzgados resuelven conflictos derivados de cualquier relación jurídica. El juez juzga y ejecuta lo juzgado. Reúne la autoridad y la potestad. En el arbitraje el tercero decide sobre el caso que se le presenta, y las partes deben aceptar la decisión. Él reúne la autoridad pero no tiene potestad. La decisión del árbitro se asimila a la sentencia de un juez y es denominado laudo arbitral.

En la negociación las partes involucradas llegan a un acuerdo, por lo general cada una se asiste de un experto (asesor, abogado, etc.), pero durante la negociación son ellos directamente los que dirigen y desarrollan el proceso. Se diseñan estrategias (analizar hasta donde conceder o hacer creer que se cede, para obtener) y lograr cada parte su mayor beneficio, que sea el mejor para todos es secundario.

Conciliar al igual que la mediación también aproxima. Comparte con la negociación lo importante que resulta la celebración del acuerdo.

Se recurre a ella con mayor frecuencia en el ámbito civil y laboral. El conciliador no solo reconduce sino que orienta y puede proponer soluciones. Por otro lado, comparte con la mediación la asistencia de un tercero, la nota distintiva es el protagonismo de ese tercero. El conciliador tiene mayor relevancia en la solución, en su función está el sugerir alternativas; en tanto que el mediador se pone al servicio de los mediados, colaborando con ellos para que puedan lograr la solución. Deja el protagonismo a los involucrados en el conflicto, se encarga de generar las condiciones óptimas para la comunicación y el entendimiento.

En la mediación, el mediador provoca la construcción de puentes de comunicación entre los mediados. No es terapia pero tiene efectos terapéuticos. El mediador escucha a las partes involucradas para identificar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas y justas para los participantes de la controversia. No se cede, se construye hacia el futuro. Lo primordial no es llegar a un acuerdo, sino la gestión del conflicto, conciliar diferencias con base en el respeto y el reconocimiento.

Al igual que el pescador que veíamos al fondo en la pintura, aunque él sea el que cuenta con la experiencia, permite que sea otro quien se lance a la búsqueda de los peces, rodeado por el mar que brinda un ambiente de calma y confianza.

Iniciamos el quinto día de taller con la conferencia “El destino, habilidades y estrategias”, a cargo del profesor Javier AlésSólis, coordinador del curso, quien compartió con los presentes una vez más, su motivación y su esperanza en la mediación como filosofía de vida. Si bien la mediación por naturaleza es flexible no significa que le falte seriedad, insistiendo en la necesidad imperante de su profesionalización. Hizo un reconocimiento público a su grupo de trabajo de quien se siente muy orgulloso y junto a los presentes reflexionó sobre algunas frases de gran contenido, que han compartido con él otras personas igualmente ilusionados con la mediación. “Desaprendí a ver papeles y aprendí a ver personas”, los mediados son seres humanos con emociones y sentimientos, ni números ni expedientes.

El mediadortrabaja para la construcción hacia adelante, sobre el qué vamos a hacer es la diferencia con el abogado, el terapeuta, el psicólogo. El trabajo del mediador inicia con tres preguntas: ¿cómo estas?, ¿dónde quieres ir?, y ¿quieres que te acompañe? Debe ser paciente,

esperar que las cosas surjan a su ritmo, si bien el experto sabe cuál es la solución, los mediados tienen derecho a descubrirla. Desaprender a hacer suposiciones, aprender a preguntar y a clarificar, ser menos solicitado y actuar cuando lo solicitan.

El seminario finalizó con la presentación, de las conclusiones y resultados, a cargo de Javier AlésSioli y de Juan Diego Mata Chacón, quienes enfatizaron, que si bien es cierto que la mediación, al igual que la negociación, se ha utilizado desde hace siglos, hoy en día existe la necesidad de profesionalizar este método, favorecer su institucionalización. Se señaló a la creatividad como la mejor herramienta para la mediación. El mediador tiene la finalidad de lograr acuerdos justos, equitativos, duraderos y estables; pero su función es más ambiciosa que convertirse en un gestor de conflictos, es enseñar a los involucrados a gestionar el conflicto. Es sustancial para el diseño de la radiografía del conflicto identificar el problema, sin embargo en la mediación se trabaja sobre el ¿qué vamos a hacer?, y nosobre el ¿qué paso? El pasado puede doler, pero se tiene la opción de huir o aprender de él.

Y después de las conclusiones y los resultados, ¿se ha acabado el viaje?, “no”, muy acertadamente dijo una de las asistentes, “el viaje apenas inicia”, y así es, en las caras de los alumnos que en esta ocasión participaron en la X edición del taller de mediación, se conjuga la melancolía con la ilusión ante un final y un inicio. El trabajo y esfuerzo de todos los profesores durante estos días los ha llenado de entusiasmo para convertir la mediación en una filosofía de vida, interiorizar lo aprendido y llevarlo a la práctica en la vida diaria. Y después de mucha preparación profesional, cuando llegue el momento de dirigir una mediación, será fácil porque ya son directores de orquesta, sastres y magos de vida y profesión.



CURSOS DE VERANO 2012

X Aniversario
10ª Edición

Olavide en Carmona

Del 25 de Junio al 24 de Agosto
Carmona. Sevilla

CURSOS DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA
CON RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS DE
LIBRE CONFIGURACIÓN Y EUROCRÉDITOS



Olavide
en
Carmona



Especialista Universitario en Mediación Familiar X Ed.

Número de créditos: 30 ECTS

Duración: de octubre 2012 a junio 2013.

Número de plazas: 40

Modalidad: semipresencial

Becas: Se concederá ayudas por valor del 10% de los ingresos del programa

Lugar de impartición: aulas y Seminarios Universidad Pablo de Olavide

Jueves de 17:00 a 21:00 horas

Viernes alternativos de 17:00 a 21:00 horas

Metodología: El/la estudiante aprenderá a utilizar los diferentes mecanismos de investigación y conceptos básicos para la resolución de los diferentes conflictos y para la mediación en los diversos campos de posible aplicación, principalmente en el ámbito familiar, teniendo este título una marcada formación para el ejercicio profesional de la Mediación. Consulte fechas de matrícula en nuestra página Web: <http://www.upo.es/postgrado/>

Para más información :

Teléfono: 954581536

Email: secretariatecmmediacion@gmail.com

Máster en Mediación Familiar Educativa y Comunitaria IV Ed.

Número de créditos: 60 ECTS

Duración: de octubre 2012 a junio 2013.

Número de plazas: 40

Modalidad: Presencial

Becas: Se concederá ayudas por valor del 10% de los ingresos del programa

Lugar de impartición: Universidad Pablo de Olavide.

Horario: un jueves al mes de 17:00 a 21:00 horas

Consulte fechas de matrícula en nuestra página Web: <http://www.upo.es/postgrado/>

Metodología: La impartición de la clase se realizará a través de métodos prácticos apoyándose en los diferentes medios técnicos y profesionales que dispongan los docentes.
Actividades Formativas Previstas para los Módulos: Realización ejemplificación de los diferentes casos y métodos trabajados en las sesiones de mediación previstas en los casos prácticos.

Para más información :

Teléfono: 954581536

Email: secretariatecmmediacion@gmail.com

WORLD MEDIATION FORUM



SU MISION ES

El Foro Mundial de Mediación (WMF) es una asociación mundial sin fines de lucro que sirve a los intereses de los mediadores, tomando en consideración su naturaleza esencialmente interdisciplinaria. Nuestra misión es desarrollar e intercambiar conocimientos, información y habilidades dentro y entre todos los sectores de la mediación en todas las partes del mundo y en los más diversos niveles: cultural, personal, institucional e internacional.

VALORES

Nuestra conducta personal y profesional está orientada por los valores de la comprensión, la responsabilidad, el respeto, la equidad, la humildad, la tolerancia y la proactividad

SERVICIOS

De ser requerido, según el artículo 2 de nuestros estatutos, el FMM puede ofrecer sus servicios a, o recibir propuestas de gobiernos locales, regionales, nacionales o internacionales o de instituciones no-gubernamentales: asociaciones civiles; familiares, comunitarias y empresarias; organizaciones obreras; universidades; e individuales, para que sus miembros puedan tomar parte en actividades referentes a la mediación u otros procesos de administración de conflictos, con el propósito de brindar un servicio en educación, entrenamiento, asesoramiento, consulta y evaluación.

Las solicitudes para tales servicios serán evaluadas y decididas por el Comité de Dirección.

DELEGADOS DEL FORO

La Paz, Bolivia	Christian Amestegui
Ciudad de México	David Ulises Guzmán
Puerto Rico	Doel Quiñones
Rio de Janeiro, Brazil	Stella Galbinski Breitman
Sao Paulo, Brazil	Malvina Muszkat
Rio Grande Do Sul	Brasil Roberto Pandolfi
Barcelona, España	Carmen S. González Barreiro
Valencia, España	Maria Alejandra Ramirez
Sevilla, España	Javier Alés Sioli
País Vasco, España	Nilda Susana Gorvein
New York, USA	Gregory Firestone
Canada	Aldo Morrone
Copenhague, Dinamarca	Vibeke Vindelov
Praga, Czech Republic	Dana Potockova
Lehavim, Israel	Mariana Glessinger
Warsaw, Poland	Maciej Tański
Vienna, Austria	Ewald Filler
Bombay, India	Firdoshali Kassam
Innsbruck, Austria	Ursula Perlot
Dublin, Ireland	Delma Sweeney
The Netherlands	Fer Kousen
Switzerland	Josephine Contu
New Zealand	Ian Macduff
Slovakia	Martin Dubnicek



Nacido en 1993, durante la Conferencia Internacional de Mediación celebrada en Irlanda, a partir de la gran idea de Bárbara Wood, se constituyó oficialmente en 1995, durante la Asamblea que tuvo lugar en el I Congreso del W.M.F., presidido por Daniel Bustelo en San Lorenzo de El Escorial (Madrid) Actualmente, está inscrito en el Registro de Asociaciones Civiles del Estado Español con el nº 163.749 (tax number G- 81901910).

El II Congreso Mundial se celebró en Cuba (La Habana), del 14 al 16 de diciembre de 1998, coordinado por Evelio Ramírez Kindelán, con el auspicio de la Unión Nacional de Juristas de Cuba Lic. El tema convocante: "Técnicas de la Mediación: Intercambio de experiencias y Modelos." El III Congreso se celebró en Cerdeña (Italia), del 27 de septiembre al 1 de octubre del año 2000, coordinado por CE.RI.U.M Centro de investigación para el desarrollo y la recuperación del potencial humano, presidido por la Dra. S. Pinna. El tema convocante: "Expansión de la cultura y de la práctica de la Mediación por todos los lugares del Mundo.

La IV Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación se realizó en Buenos Aires Argentina, el 9 al 11 de Mayo de 2003. Como tema: "Construyendo una convivencia pacífica. Mediación y Negociación en un mundo conflictivo". Fue organizado por la Asociación Interdisciplinaria de Mediación en la Cultura y la Sociedad, Delegación Argentina del Foro Mundial de Mediación. Presidió el Comité Organizador el Lic. Juan Tausk.

La V Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación se celebró en Crans Montana Suiza, del 9 al 11 de Septiembre de 2005, con el tema "La Mediación: una nueva cultura para el cambio". Fue organizada por el IUKB, cuyo comité organizador fue presidido por Bernard Comby. El Comité Científico fue presidido por Jean Pierre Bonafe Schmitt (IUKB).

La VI Conferencia se celebró en Israel, desde el 16 al 18 de Octubre de 2007 organizado por Mariana Glessinger Presidenta del Comité Organizador y de la Delegación Israelí del Foro Mundial de Mediación. El tema convocante: El Panorama Multicultural de la Mediación.

La VII Conferencia se celebró en la Isla de Margarita, Venezuela, del de 2009,

organizada por el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, coordinado por la Dra. Nelly Cuenca de Ramírez, Delegada del Foro en Venezuela. El tema convocante: Mediación y Gobernabilidad: una oportunidad para la Paz.

la VIII Conferencia.... EN VALENCIA
OCTUBRE DE ESTE AÑO 2012

LOS ESTATUTOS

ARTÍCULO 1: MISIÓN

A. El Foro Mundial de Mediación (WMF) es una asociación mundial sin fines de lucro que sirve a los intereses de los mediadores y otros interesados en la mediación y que toma en consideración la naturaleza interdisciplinaria de la mediación. Su misión es desarrollar e intercambiar conocimientos, información y habilidades dentro y entre todos los sectores de la mediación en todas las partes del mundo incluyendo, pero no limitada, lo intercultural, interpersonal, interinstitucional e internacional.

Más....

ARTÍCULO 2: OBJETIVOS

A. Consecuente con la Misión del WMF, el WMF organizará conferencias internacionales, convenciones y seminarios, realizará publicaciones, dará a conocer información y desarrollará y mantendrá un sitio Internet y cualquier otra forma de comunicación que se considere apropiada.

B. El WMF, a través de su Comité de Dirección, puede ofrecer sus servicios a, o recibir la propuesta de gobiernos locales, regionales, nacionales o internacionales o de instituciones no-gubernamentales: asociaciones civiles; familiares, comunitarias y empresarias; organizaciones obreras; universidades; e individuales, para que sus miembros puedan tomar parte en actividades referentes a la mediación u otros procesos de administración de conflictos, con el propósito de brindar un servicio en educación, entrenamiento, asesoramiento, consulta y evaluación. Las solicitudes para tales servicios serán evaluadas y decididas por el Comité de Dirección.

Foro Mundial de Mediación



Programa

La VIII Conferencia Internacional de la WorldMediationForum - España 2012, será un foro para el intercambio de experiencias exitosas en Mediación y Resolución de Conflictos en various areas: familia, negocios, escuelas, universidades, policía, justicia penal, las tecnologías interculturales, nuevas, la salud organizacional, Correccional de la Comunidad y las políticas públicas, laborales y la calidad de la mediación: la formación inicial y permanente, en unas 8 sesiones concurrentes, cada participante asistirá el tema de interés.

Con la participación de mediadores internacionales, tales como Johan Galtung, quien ha mediado en los cinco continentes y mediadores altamente respetados de América, Asia y Europa, entre otros.

Programa Preliminar

18o 2012 octubre

09:30-18:00 El registro de asistencia

10:00-11:00 Inauguración oficial

11:00-13:30 Ceremonia de apertura

Conferencia Plenaria

13:30-15:30 Almuerzo

15:30-18:30 Conferencia Plenaria

18:30-19:00 Cocktail de Bienvenida

19o 2012 octubre

08:30-09:00 El registro de asistencia

09:00-11:00 Talleres, conferencias y formación

11:00-11:30 Pausa para el café

11:30-13:30 TALLERES, conferencias y formación

13:30-15:00 Tiempo libre para almorzar

15:00-17:00 Talleres, conferencias y formación

17:00-17:30 Pausa para el café

17:30-19:00 Talleres, conferencias y formación

21:30 Cena de Bienvenida

20o 2012 octubre

08:30-09:00 El registro de asistencia

09:00-11:00 Talleres, conferencias y formación

11:00-11:30 Pausa para el café

11:30-13:30 Talleres, conferencias y formación

13:30-15:00 Tiempo libre para almorzar

15:00-17:00 Talleres, conferencias y formación

17:00-17:30 Pausa para el café

17:30-19:00 TWorkshops, conferencias y formación

21:30 Cena de Gala

21 del 2012 octubre

13:30-15:00 Almuerzo de Clausura





CONCURSO DE SPOTS Y VÍDEOS PROMOCIONALES DE MEDIACIÓN Y SU DIFUSIÓN

El pasado 10 de julio el Comité Evaluador del 1º Premio "Carmen Prieto", resolvió otorgar el 1º Premio al video presentado por el grupo **ALQUIMIA MEDIACIÓN**, titulado "**LUCES DE CIUDAD**" siendo con ello los receptores del talón-cheque para bibliografía en mediación, por un total de 300 euros. El mismo se hará efectivo en una entrega que por el comité de la Revista Mediatio, se realizará haciendo coincidir con el acto de apertura de la 10 edición del Curso de Especialista en fecha a fijar dentro del mes de Octubre de 2012.

Recibid nuestra más sincera felicitación por la elección y esfuerzo entre más de 15 obras presentadas.

Equipo de la revista MEDIATIO



LEY 5/2012, DE 6 DE JULIO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES

El Pleno del Congreso aprobó el pasado jueves día 28, con la ratificación de todas las enmiendas del Senado, el Proyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles (procedente del Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo). La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles ha sido publicada en el BOE del sábado 7 de julio, con una “vacatio legis” de veinte días desde su publicación, siendo este uno de los cambios introducidos con respecto al texto anterior.

Las principales novedades incorporadas en el nuevo texto aprobado por el Congreso con respecto al contenido del Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo, del que se dio noticia en esta página al que nos remitimos y que expresamente deroga, son las siguientes:

Amplia el campo de mediación en conflictos transfronterizos, en coherencia con el artículo 2.2 de la Directiva 2008/52/CE, que contempla la circunstancia de traslado sobrevenido, teniendo también la consideración de conflictos transfronterizos, los previstos o resueltos por acuerdo de mediación, cualquiera que sea el lugar en el que se haya realizado, cuando, como consecuencia del traslado del domicilio de alguna de las partes, el pacto o algunas de sus consecuencias se pretendan ejecutar en el territorio de un Estado distinto (art. 3).

Establece mayor concreción en cuanto al momento y duración de la suspensión de la prescripción y la caducidad derivada de la mediación (art. 4).

Se fija con más claridad el ámbito de actuación de las instituciones de mediación, determinando que estas no podrán prestar directamente el servicio de mediación, ni tener más intervención en la misma que la que prevé la ley. Asimismo se hace declaración expresa de que las instituciones de mediación puedan ser “españolas o extranjeras” para evitar incertidumbre respecto a si la intención del legislador era la de prever la nacionalidad o residencia españolas de estas instituciones y sus miembros a la hora de poder ejercer su función de mediadores dentro de nuestro territorio nacional. (art. 5).

Se refuerza el principio de confidencialidad como base de la mediación, tanto para el mediador (que queda protegido por el secreto profesional) como con la inclusión del deber para las instituciones de mediación (art. 9).

Establece una salvaguarda ante situaciones de urgencia respecto a las acciones que, en relación a su objeto, pueden ejercitar las partes durante el tiempo en que se desarrolle la mediación, incluyendo tanto la solicitud de medidas cautelares como aquellas medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos. Asimismo las partes, estarán sujetas, además de al principio de buena fe y respeto mutuo, al de lealtad. (art. 10.2).

Las personas jurídicas podrán ejercer la mediación (ya sean Sociedades Profesionales u otra forma jurídica) pero será necesario que actúen a través de una persona natural que reúna los requisitos legales (art. 11.1).

En cuanto a las condiciones para ejercer de mediador, se requiere ante todo estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior (art. 11.2)

Se refuerza el cumplimiento del requisito de la formación de los mediadores (art. 12).

Se suprime la referencia a la responsabilidad subsidiaria de las instituciones de mediación derivada de su actuación, que contenía el artículo 5 del Real Decreto-Ley, limitando y concretando mas esa responsabilidad a la designación del mediador o incumplimiento de las obligaciones que les incumben (art. 14).

Se reduce de seis a cuatro meses, el plazo para conservar y custodiar los documentos del procedimiento de mediación que no hubieran de devolverse a las partes una vez finalizado aquel (art. 22)

Se suprime la firma del mediador en el acuerdo de mediación, de manera acorde con lo previsto en los sistemas de nuestro entorno. Asimismo, se establece que contra lo convenido en el acuerdo de mediación solo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos (art. 23).

Se establece la posibilidad de que las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, puedan realizarse por videoconferencia y por cualquier medio análogo

de transmisión de voz o imagen. Asimismo se regula la mediación por procedimientos electrónicos con carácter potestativo aunque preferente (art. 24)

Se aclara (puede haber surgido alguna duda) que la presencia del mediador no será necesaria en la presentación por las partes ante notario del acuerdo de mediación (art. 25).

Regula, para su adaptación a la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en los procedimientos de mediación, garantizando la accesibilidad de los entornos, la utilización de la lengua de signos y los medios de apoyo a la comunicación oral, el braille, la comunicación táctil o cualquier otro medio o sistema que permita a las personas con discapacidad participar plenamente en el proceso (disposición adicional cuarta).

Mantiene el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad cuya duración máxima será de un mes prorrogable por acuerdo de las partes (en el Real Decreto-Ley 5/2012 el plazo máximo de duración era improrrogable) (Disposición final séptima)

Reforma de la Ley de Colegios Profesionales

Se establece la posibilidad de que los Colegios Profesionales, puedan impulsar y desarrollar la mediación, así como desempeñar funciones de arbitraje, nacional e internacional (Disposición final primera).

Reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil

La ley que comentamos, aprovecha para introducir una reforma en la Ley de Enjuiciamiento Civil, mediante la cual se añade una cuarta excepción a la regla de no admitir en los juicios verbales la acumulación objetiva de acciones permitiendo a cualquiera de los cónyuges, en los procedimientos de separación, divorcio o nulidad y en los que tengan por objeto obtener la eficacia civil de las resoluciones o decisiones eclesiásticas ejercer simultáneamente la acción de división de la cosa común respecto de los bienes que tengan en comunidad ordinaria indivisa (disposición final tercera. Doce). Se trata de responder a una necesidad manifiesta en la realidad social, permitiendo resolver mediante mejor economía procesal y menores costes para las partes la problemática habitual de tener que dividir una vivienda en proindiviso en los procesos de divorcio.

Mediante la modificación del artículo 440 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, se incorpora al juicio verbal la misma previsión del juicio ordinario, determinando que una vez admitida la demanda y el secretario judicial cite a las partes para la celebración de vista, se informe en la citación de la posibilidad de recurrir a una negociación para intentar solucionar el conflicto, incluido el recurso a una mediación (disposición final tercera. Trece).

Incorpora a la vista del juicio verbal la misma previsión que la de la audiencia previa del juicio ordinario, regulando la posibilidad de que el tribunal durante el desarrollo de la vista, en atención al objeto del proceso, pueda invitar a las partes a que intenten un acuerdo que ponga fin al proceso, en su caso, a través de un procedimiento de mediación, instándolas a que asistan a una sesión informativa, pudiendo las partes de común acuerdo solicitar la suspensión del proceso para someterse a mediación o arbitraje (Disposición final tercera. Catorce).

* Es de advertir que la disposición final tercera. Seis de la Ley aprobada vuelve a incurrir en el error de dar nueva redacción a la regla 2ª del apartado 2 del artículo 206 de la LEC, cuando debería ser a su apartado 1, error en el que incurrió también el texto del Real Decreto-Ley 5/2012 y que posteriormente fue subsanado mediante corrección de errores publicada en el BOE de 16 de marzo. Es de presumir, por tanto, que se vuelva a publicar una nueva corrección de errores.



CECILIA PRADO

ENTREVISTA DE ÁMBITO PROFESIONAL

1. ¿Qué hacer o decir cuando las partes piden al mediador en algún momento que les recomiende, que les oriente, que les aconseje y quieran hacerle protagonista del conflicto?

R: Les digo que las personas que más saben del conflicto son ellos mismos. Los protagonistas son las partes, en este caso correspondería realizar preguntas que los lleven a ellos a buscar alternativas posibles, realizar lluvia de ideas y si requieren orientación en alguna materia derivarlos al profesional adecuado.

2. ¿Qué carencias formativas significativas cree que tiene el mediador?

R: En mi país, Chile, el mediador puede ser cualquier profesional que tenga una carrera de base de 8 semestres y que luego realice un postitulo en Mediación Familiar de 220 horas en una Universidad acreditada. Como las carreras de base muchas veces distan de ser del ámbito jurídico, se requiere mayor formación de derecho de familia, manejo del código civil y aprenderse el abecedario jurídico en materias de familia, esto para proceder en derecho.

3. ¿Qué hacer cuando las partes son poco comunicativas en el proceso y apenas el mediador obtiene información con la que poder trabajar? Preguntar a modo de interrogatorio no es bueno...

R: En este caso para actuar directamente realizo sesiones privadas con cada uno de ellos, en

sesiones privadas se logra que la persona se sienta más relajada, no esta la otra parte y puede conversar con más soltura temas que a veces le incomodan, se insiste en la confidencialidad y que solo se transmitirá a la otra parte lo que ella desee, las sesiones privadas se realizan con ambas partes por igual, con los mismos tiempos, respetando el principio de igualdad, de confidencialidad.

4. ¿Que hacer si las partes se empeñan en un acuerdo que sabes que no va a funcionar? ¿dejas que prime el resultado y su voluntad a la lógica y sentido común?

R: En Mediación las partes deciden. Si se ha aplicado criterio de realidad, que analicen las probabilidades de sustentación, visión de futuro, prima lo que ellos en conjunto han conversado, reflexionado y decidido es la mejor solución a su conflicto, para eso llegaron a esta instancia de mediación, puede que lo que para mi sea irracional, para las partes es la solución perfecta ¿quién soy yo? ...soy solo un mediador, un facilitador del proceso de comunicación entre las partes.

5. ¿Ha abandonado la mediación alguna vez durante el proceso? ¿Puede decir la causa (perjuicio, no tiene recursos, habilidades...)?

R: Si una vez la declaré terminada por mi parte, frustrada. Las partes no llegaban a acuerdos porque una de ellas estaba utilizando esta instancia como modo de reencuentro con su ex pareja, le interesaba ver a la otra parte y no llegar a acuerdos por lo cual dilataba los temas. Se sugirió derivación a Terapia Psicológica

ENTREVISTA DE ÁMBITO PERSONAL

1. **¿Se ha sentido coaccionado por alguna de la partes? Si es así, ¿Por qué ha optado?**

Si me ha pasado. Cuando me pasó, intenté reestablecer una postura neutral ampliando el contexto y incluyendo los macrosistemas implicados.

2. **¿Qué aporta la mediación a su vida cotidiana? Fuera del ámbito profesional.**

Invierto la pregunta: mi personal tendencia a elaborar los conflictos y a manejarlos encontró en la mediación una consecuencia natural.

3. **En los procesos de mediación, ¿ve complicado separar la opinión personal de la profesional?**

Los prejuicios existen, la única posibilidad es reconocerlos y utilizarlos.

4. **Después de sus años de ejercicio ¿ cree conveniente un protocolo de actuación ?**

En principio, no lo veo necesario. Sería conveniente para los que inician la andadura del ejercicio de la mediación. En tal supuesto, serviría a modo de referente de cómo se ha de actuar en

cuanto mediador, aunque ello pertenece al contenido del Código deontológico del mediador.

5. **Después de X años de ejercicio ¿se ve inseguro en alguna mediación ?**

En mi experiencia, en los casos muy conflictivos empecé a convertir una derivación obligada del juez en una alcañía con las partes de modo que consiguieran apropiarse de sus propias capacidades de padres o algo, para devolver al juez este cambio con los acuerdos de las partes; en consecuencia de esta intervención que llamé "intervención para el cambio" me llamaron, hace veinte años, al primero congreso internacional a Roma como experta italiana en la plática de la mediación.

6. **¿Cómo conseguir que confíen en el mediador y en la mediación como institución?**

Que las partes sean protagonistas del cambio de su propia postura y elaboren la conflictualidad y puedan conseguir acuerdos (por ejemplo sobre sus hijos para ocuparse de ellos en manera conjunta y responsable de sus propias necesidades y educación etc.).



AMEFA ROTA: UN ESPACIO PARA EL DIALOGO



Ante la evidente necesidad de encontrar alternativas a la cada vez mayor judicialización de los conflictos, y de dar una respuesta mas rápida y eficaz a los asuntos que se planteen ante los órganos judiciales, en colaboración con la Juez Decana de los Juzgados de Rota, un grupo de Mediadores, en trámites para constituir la asociación AMEFA ROTA, estamos llevando a cabo en el mismo Juzgado unas sesiones informativas de mediación, cada martes desde el pasado 26 de junio de 2012, orientadas a explicar qué es la mediación, en qué asuntos puede utilizarse y como se desarrolla el proceso de mediación, con el objeto de difundir y promocionar la mediación como método alternativo de gestión y resolución de conflictos. Estas sesiones informativas son gratuitas y están destinadas a todos los usuarios en general del Juzgado, los cuales pueden acudir a las sesiones solos o acompañados de sus abogados si así lo desean.

Las limitaciones de espacio en los Juzgados de Rota, las estamos supliendo con empeño y perseverancia, habiendo iniciado las gestiones oportunas con el Colegio de Abogados de Cádiz a fin de obtener el apoyo de la Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía para habilitar un lugar adecuado, en el mismo Juzgado, para desarrollar la labor informativa que estamos llevando a cabo.

Asimismo hemos mantenido contactos con Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil a fin de que ofrezcan a los ciudadanos antes de presentar una denuncia la posibilidad de utilizar las sesiones informativas que hemos implantado en los Juzgados de Rota, y tratar de solucionar sus conflictos a través de la mediación.

Dentro de nuestros proyectos se incluye además la celebración de unas jornadas informativas de mediación dirigidas a distintos colectivos de la localidad, así como unas jornadas a celebrar en el Colegio de Abogados de Cádiz destinadas a difundir la mediación entre los abogados.

Amefa Rota la componen los mediadores Antonio Bernal Ramos, José Ignacio Jiménez López, María Del Mar Luna Gallego, María Remedios Pizorno Novoa, Trinidad Pizorno Novoa, Beatriz Sanguino Leo y Maria Del Carmen Torres Letrán, pudiendo contactar con la asociación a través del teléfono 618 186 720.

EL MAGO PIRAGO

... Lenguas de gato, dientes de cocodrilo, pestañas de buho, alas de mariposa y un poco de azúcar y ya está. A los pocos segundos la planta empezó a crecer tanto que llegó hasta lo más alto de la estantería llena de libros. Otra vez el mago Pirago había hecho de las suyas.

Su cuarto era muy especial porque junto a libros de aventura y de Mortadelo y Filemón, cuadros de pintura sin terminar y un ajedrez gigante, se apilaban una tras otra, muchas cajas con juegos de magia. No sabía cuantas tenía y dentro cientos y cientos de juegos mágicos de los más sorprendentes. Una bola de cristal que encerraba en su interior al más famoso de todos ellos: Merlín. Un sombrero donde vivía una familia completa de conejos de gomaespuma, junto a decenas de barajas de cartas españolas y francesas (entre ellas la de Mario el Mago), desde la más diminuta hasta la que tenía el tamaño de una ventana.

Y varitas mágicas, ¡ era su colección!, desde la más grande que volaba por la habitación con solo la indicación de un dedo, hasta la que le regalaron Magín o Houdini.

Los niños iban a verlo de vez en cuando y le pedían que hiciera magia, su magia, aunque los más mayores no creían en él, ¡ tendrá truco! - decían-, pero el mago Pirago sabía que no era así, que todo lo aprendió de aquél libro que su padre le regaló, de una vieja librería y que una vez que lo memorizó, un día desapareció de su librería.

Un día el mago Pirago quiso compartir uno de sus secretos mejor guardados. Para ello llamó a todos sus amigos, incluidos aquellos que no creían en él, los sentó alrededor de la mesa, con el cuarto a media luz y les dijo:

- quiero compartir con vosotros algo especial, la ciudad de la magia - exclamó. Todos se sorprendieron y Pincho, el más pequeño, le preguntó:

- ¿qué es, otro juego de magia?

- No - contestó el mago Pirago-, vais a venir conmigo a través del tiempo a conocer en la ciudad de la magia al mago que todo lo sabe.

- Eso es imposible, exclamó Paloma, mis padres no me dejan que nos vayamos porque es muy tarde.

- No os preocupéis -dijo Pirago-, cerrad los ojos, respirad profundo y decid todos: ¡¡estantermoviebrecalle es!!.

Así hicieron y a los pocos segundos, detrás de ellos, junto a la puerta de la habitación, una de las estanterías empezó a desplazarse, dejando al descubierto un pequeño pasadizo iluminado con unas velas rojas, que dejaban ver un camino profundo.

Todos se quedaron sorprendidos, pero Pirago les invitó a que no tuvieran miedo y entraran tras de él en el pasadizo. Uno tras uno fueron entrando en él, no se apartaban de Pirago. Es más se podría decir que parecían una misma sombra. Al final del pasadizo se veía luz y hacia allí se dirigieron; pero cual fue su sorpresa cuando se dieron cuenta de que se encontraban en el centro de una gran plaza, donde los personajes más curiosos y los animales más extraños se encontraban paseando y conversando tranquilamente en multitud de lenguas que nuestros amigos no podían entender. Magos con grandes capas y sombreros, acompañados de gatos con cabeza de ratón, buhos con alas de mariposa o conejos sin orejas, estaban alrededor de ellos.

Pirago les dijo: No tengais miedo, todos son como yo y vamos hacia allá, al fondo, donde está esa antigua librería.

Se dirigieron hacia allá y abriendo la puerta con sus manos encontraron un anciano, de largas barbas y pelo rizado. Pirago le saludó: ¡Hola Merlín!. ¡¡Era el mago Merlín!!, ante los ojos de todos, del que tanto habían oído hablar.

-Bienvenidos -dijo Merlín mientras bajaba por una escalera sin peldaños- perdonad, pero tengo que ir al almacén que me están esperando tres amigos que seguramente conoceréis: Melchor, Gaspar y Baltasar que vienen por polvos mágicos para sus camellos y pajes. Pero, mientras... ¿vosotros que queréis?.

Mientras todos tenían los ojos bien grandes y asombrados, Pirago tomó la palabra y dijo:

- Nosotros también tenemos prisa, solo quería que pudieras entregar un libro a cada uno de ellos para iniciarse en la magia.

- Bien -dijo Merlín- aquí tengo algunos de los que me pidió Juan Tamariz, pero como no vendrá hasta la semana que viene podéis llevároslo.

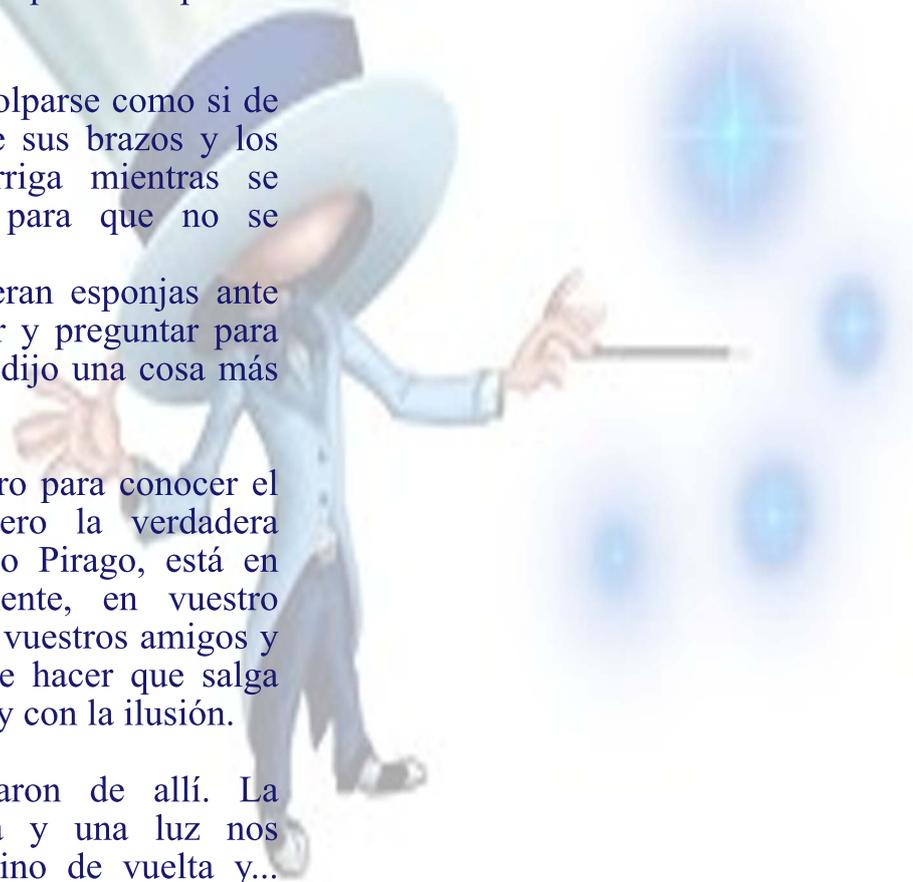
Todos los cogieron sin agolparse como si de un tesoro se tratara, entre sus brazos y los apretaban contra su barriga mientras se miraban unos a otros, para que no se perdiera ninguna hoja.

No querían irse de allí, eran esponjas ante todo lo que querían mirar y preguntar para aprender, pero Merlín les dijo una cosa más antes de irse:

- Recordad, llevais un libro para conocer el mundo de la magia, pero la verdadera magia, como la del mago Pirago, está en vosotros, en vuestra mente, en vuestro alrededor, en cada uno de vuestros amigos y familiares, solo tenéis que hacer que salga hacia fuera con la palabra y con la ilusión.

Seguidamente se marcharon de allí. La plaza estaba ya desierta y una luz nos invitaba a seguir el camino de vuelta y... como si no hubiera pasado nada, en segundos de nuevo, estaban sentados junto a la mesa en el cuarto del mago Pirago. No creían lo que había pasado, es más, se preguntaban si de verdad habían ido a algún sitio, pero... algo les delataba: Tenían un

libro de magia entre las manos, un libro cuyas páginas cuando cada uno abrió en su casa al regresar, estaba en blanco, pero habían aprendido una cosa: que los demás no podían verlo pero ellos conocían el verdadero sentido, Merlín se lo dijo: la palabra y la ilusión.



1. PRESENTACION DE ARTÍCULOS.

El carácter trimestral de la revista obliga a la recepción de los artículos antes de cuatro fechas en el año en función al número en que se vaya a publicar y que se detallan a continuación:

- Antes de l 28 de Febrero.
- Antes de l 30 de Mayo
- Antes de l 15 de Julio
- Antes de l 15 de Noviembre

Condiciones para la presentación de artículos para Revista Mediatío

1º. Mediatío acepta trabajos de personas o instituciones que deseen colaborar , deberá ser mediadora o en el caso de equipos, contar con al menos un mediador profesional en el mismo para la admisión de su propuesta.

2º. Deberán versar sobre programas, intervenciones, actuaciones, investigaciones... relacionadas con la mediación y preferentemente relativas a actividades novedosas y de interés científico en el campo profesional. Sirvan de ejemplo:

- Estudios innovadores desde la perspectiva práctica de investigaciones empíricas y sobre todo de l ejercicio profesional.
- Disertaciones relativas a modelos de trabajos en el ejercicio profesional de la Mediación.
- Técnicas y buenas prácticas en Mediación.
- Valoración de estudios novedosos o nuevas normativas relacionadas con Mediación.
- Nuevo aportes para el campo de la investigación introduciendo nuevos conceptos y abriendo campos de estudios.
- Casuística en Mediación y estudio desde la perspectiva profesional de los mismos.
- Debate de ontológico del ejercicio profesional para la propuesta de nuevas actividades en Mediación.
- Estudio del marco normativo en Mediación en el panorama español, europeo y mundial aportando sobre todo por estudios en Mediación com parada.
- Aportaciones personales/profesionales en el campo de la Mediación por expertos de reconocido prestigio.

3º. Podrán ser presentadas a selección tanto artículos como se de see .

4º Los artículos deberán ser inéditos en el territorio español y, una vez aceptados, pertenecerán a la revista Mediatío los derechos de impresión y de reproducción por cualquier forma o medio que estime oportuno, si bien el autor podrá interesar de ser el caso permiso para reproducción.

5º Mediatio podrá promover trabajos específicos colaboradores de la revista o proponer números especiales monográficos.

6º. Los interesados deberán enviar un resumen (máximo de 10 líneas) en inglés que contenga:

- Título de la comunicación.
- Autor o autores: nombre y apellidos y profesión. Se facilitará una dirección de correo electrónico para comunicar la admisión o no por el comité.
- Resumen: incluirá los objetivos y las conclusiones o resultados y no deberá incluir gráficos o tablas.

7º. El consejo de redacción de Mediatio seleccionará las propuestas teniendo en cuenta el interés social, rigor científico y adecuación a la temática y programa de la revista.

8º. La admisión de los artículos será notificada a los autores diez días antes de la publicación del número de la revista

2. ANEXO

CONDICIONES DE PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS EN MEDIATIO.

Las citas bibliográficas irán alfabéticamente ordenadas al final del artículo siguiendo los siguientes criterios:

1. Para libros: AUTOR (Año). Título completo. Ciudad: Editorial.
2. Para revistas: AUTOR (Año). "Título del artículo". Nombre de la revista, (número), pp. página inicial-final.
3. Para capítulos de libros colectivos: AUTOR (Año). Título del capítulo. En AUTOR (director, editor compilador). Título del libro (pp. página inicial-final del capítulo citado); Ciudad: Editorial.
4. El autor llevará en todos los casos el siguiente modelo: APELLIDO, INICIAL DE NOMBRE. En caso de varios autores, se separan con coma y antes del último con una "y".
5. Para identificar trabajos del mismo autor, o autores, de la misma fecha, se añade al año las letras a, b, c, hasta donde sea necesario, repitiendo el año. Las opiniones y valoraciones expresadas por los autores en los trabajos son de su exclusiva responsabilidad y no comprometen la opinión de la MEDIATIO

Extensión: 10 páginas como máximo, incluyendo tablas, gráficos y referencias bibliográficas.

Tipo de letra y tamaño: Arial 12.

Interlineado: sencillo.

Las citas textuales irán señaladas entre comillas y en cursiva.

BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

Nombre (o Razón Social): _____

Apellidos: _____

D.N.I. o N.I.F.: _____

Correo Electrónico: _____

Opcional: Fecha de Nacimiento: ____/____/____

Sexo: H / M Profesión: _____

Por la presente, deseo solicitar la suscripción a Revista MEDIATIO en edición digital: Sí No

Deseo recibir información gratuita de otras actividades o asuntos de las entidades colaboradoras de MEDIATIO: Sí No

En _____, a ____ de _____ de 20____.

Firma