

"La Mediación: cuando lo sencillo se vuelve extraordinario". (J. Alés)

APUESTA POR LA CULTURA DEL ACUERDO

Escuela Sevillana de Mediación

ORGANIGRAMA MEDIATIO

DIRECCIÓN



JAVIER ALÉS SIOLI ESPAÑA (Sevilla) DIRECTOR



JUAN DIEGO MATA CHACÓN ESPAÑA (Sevilla)



Gabriela Ales Hermosa ESPAÑA (Sevilla) WEBMASTER

CONSEJO DE REDACCIÓN Y EDITORIAL



JUAN CARLOS DEL HIERRO DELGADO ESPAÑA (SevIlla)



RAFAEL NIETO RIVERA ESPAÑA (Sevilla)



Paloma Ales Hermosa ESPAÑA (Sevilla)



MARIO SÁNCHEZ PÉREZ ESPAÑA (Sevilla)

CONSEJO ASESOR Y CIENTÍFICO



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



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



Dr. D. Guillermo Orozco Pardo Espeña (Granada)



Dr. D. Jesús Palacios Conzále: Escafa (Savilla).



Dr. D. Eduardo Gamero Casado Francis (Saulis)



Dr. Laticia Garcia Wileluanga



Dott. LIA MASTROPADLO II



D. Pascual Ortuto Muto
 España (Barcelona)



Dr. Fausto Amero Portugal (Lisbos)



7*. Marcela Fernández Salda



Dr. José Benito Pérez Sauceda Montenes: Numer Lado (Mission



D*. Mariela Alejandra Mart Demanishalii ARCENTIN



D*. Diene de la Rúa Eugenio Amontina (Rusono Airos



D*. Cacilla Prado Rodrigo Chile (Valparatio)



Ecuador (Quito)

EDITORIAL.- DE VUELTA NOS ENCONTRAMOS CON

LA REVISTA. HACE YA 4 AÑOS DE SU NACIMIENTO Y TRAS UN PERIODO DE ADAPTACIÓN CON CAMBIOS EN LA EDITORIAL, ASÍ COMO FORMATOS MÁS ADAPTABLES A LOS TIEMPOS Y POR TANTO PARA COMODIDAD DEL LECTOR, NUEVAMENTE PONEMOS DE FORMA TOTALMENTE ALTRUISTA POR LOS AUTORES, ARTÍCULOS CIENTÍFICOS Y DE DOCTRINA EN EL CAMPO DE LA MEDIACIÓN.

Trabajar por que las personas que se encuentren en conflicto, puedan atribuirse el éxito del acuerdo, se me antoja uno de las profesiones mas apasionantes y maravillosas del mundo. Ya en la reciente Ley Nacional de Mediación Civil y Mercantil, en su exposición de motivos se habla de la implantación de la mediación en nuestro país para conseguir una "justicia de calidad", dando la responsabilidad de devolver a las partes su derecho a gestionar sus propios problemas. Desde la Escuela Sevillana de Mediación siempre ha sido uno de sus objetivos, no solo formar a mediadores profesionales de calidad, si no sobre todo, difundir nuestra profesión y hacer de ella nuestro medio de vida.

Una vez más tengo que dar las gracias en nombre del equipo editorial a todas aquellas personas que se quieran acercar a conocer nuestros artículos, escritos con la simple intención en cada autor o autora, de reivindicar la importancia de la gestión de conflictos y la variedad de la intervención en las distintas áreas en las que interviene el ser humano. Espero que este número tenga igual acogida que los anteriores.

Javier Alés

Director de Mediatio

1. PRESENTACION DE ARTÍCULOS.

El carácter trimestral de la re vista obliga a la recepción de los artículos antes de dos fechas en el año e n función al número en que se vaya a publicar y que se detallan a continuación:.

- Antes del 30 de Mayo
- Antes del 15 de Noviembre

Condiciones para la presentación de artículos para Re vista Mediatio

- 1º. Mediatio acepta trabajos de personas o instituciones que deseen colaborar, deberá ser mediadora o e n 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 e m píricas y sobre todo del ejercicio profesional.
- Disertaciones relativas a modelos de trabajos e n el ejercicio profesional de la Mediación.
- Técnicas y buenas prácticas e n Mediación.
- Valoración de estudios novedosos o nuevas normativas relacionadas con Mediación.
- Nuevo aporte s 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 m ismos.
- De bate deontológico del ejercicio profesional para la propuesta de nuevas Actividades en Mediación.
- Estudio del m arco normativo en Mediación en el panorama español, europeo y mundial aportando sobre todo por estudios en Mediación comparada.
- Aportaciones personales/profesionales e n el campo de la Mediación por expertos de reconocido prestigio.
- 3º. Podrán ser presentadas a selección tanto artículos como se desee.
- 4º Los artículos deberán se r inéditos en el territorio español y, una vez aceptados, pertenecerán a la re vista Mediatio 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 re producción.
- 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

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 re vista, (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 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 entrecomillas y en cursiva.

Revista Mediatio



El Rol Social del Abogado Mediador¹

"Sobrecoge pensar que de piedra brillante porque es piedra y brillo se crea que es diamante" "El anónimo" - Silvio Rodríguez

Resumen: ¿Cuál es el la imagen que tiene nuestra sociedad del rol que debemos cumplir los abogados?, ¿Qué se espera hoy no sólo de los abogados y abogados mediadores, sino de la justicia en general?. Este trabajo intentará demostrar que el rol social que la sociedad espera que cumplan los abogados que se desempeñan como mediadores, se ha ampliado, no sólo en cuanto a la experticia que se supone que deben poseer estos profesionales, propio de su nuevo rol, sino que se le exige un criterio ético más fino, pues el mediador trabaja para todas las partes involucradas en el conflicto, es decir, requirente, requerido, letrados, terceros que pueden ser convocados a la mesa de negociación y la sociedad en general que ser verá favorecida por acada acuerdo al que se arribe en las medaciones, pues eso significa no sólo que se ha evitado un juicio, sino que se ha logrado morigerar la conflictividad de la sociedad.

Palabras claves: Abogacía – Mediación – Rol social - Ética

Desarrollo:

Si bien la mediación es una profesión que dada su naturaleza peculiar permite que pueda ser llevada adelante por cualquier profesional que haya recibido entrenamiento y formación en la materia, la realidad nos muestra que en la Argentina, dicha profesión ha quedado en manos de los profesionales del derecho, en cuanto a la posibilidad de llevar adelante las llamadas "mediaciones extra-judiciales", por lo que este trabajo se centrará en la relación que hay entre la ética propia de la mediación, y la ética profesional del trabajo de abogado.

Sabemos que la abogacía como profesión tiene sus raíces en la antigüedad², y desde siempre tuvo un rol social importante en la sociedad, pues

¹ Graciela Mabel Testa. Abogada, Mediadora, Profesional Asistente del CONICET

² http://deontologia-juridica.wikispaces.com/El+Abogado+-+Antecedentes+Hist%C3%B3ricos+de+la+Abogac%C3%ADa

en momentos de crisis, ya sea ésta personal, grupal o colectivo, la función del abogado ha sido estar al lado de la gente, escuchando, aconsejando y representando a su cliente, según las normas de conductas que regían a cada sociedad donde trabajaba, y esto es así ya que "el derecho no es para sí mismo, sino que está ordenado para hacer posible y conveniente la vida en sociedad, contribuyendo a la realización del bien común"3.

Sería imposble negar hoy que existen "abogados que actúan amoralmente, violando todos los principios éticos; que hacen de su vida un modelo del "todo vale": para conseguir clientes, dinero, pleitos, fama, poder, status. Existe todo un clamor social que reconoce tal realidad y exige su rectificación"4. Pero sería totalmente injusto sostener que quienes actúan de esa manera representan al conjunto de abogados que ejercen la profesión.

Malas hierbas hay en todas las profesiones, pero lamentablemente, cuando estos individuos actúan, violando la confianza que la sociedad ha depisotado en ellos, esa falta de ética no sólo recae sobre él, sino que lamentablemente salpica al conjunto de colegas que honradamente cumplen sus funciones.

Así como vemos hoy que "el perfil humano (predominante) del profesional abogado ha sido desplazado y finalmente cambiado, por el de aquel que sólo encarna la presencia técnica del letrado, y que en el mejor de los casos se lo ponderará superior por ser químicamente puro5", etambién es cierto que dicho perfil ha ido cambiando y ha ido enriqueciéndose.

Tan grande es el cambio que se viene gestando en cuanto a la función social del abogado, que ya las mismas Universiades tomando nota del rol que necesitan cumplir sus egresados, poenen en el fundamento de sus curriculas este neuvo cambio que está sufriendo la profesión.

Así, por ejemplo, la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Mar del Plata, en los fundamentos del Plan de Estudio de su carrera de Abogacía plantea que: "el diseño curricu1ar que se propone tiende a dotar al graduado de los conocimientos, las técnicas necesarias y de una voluntad creadora de oportunidades nuevas y de fuentes de empleo y de trabajo, en vez de muñirlo de herramientas solamente aptas para la contienda judicial, que al fin y al cabo, no es otra cosa que la patología del Derecho"6.

A partir de la implementación y puesta en marcha de la ley 13.951 de Medición Pre-Judicial Obligatoria en la Provincia de Buenos Aires, vemos ya que el perfil "tradicional" ha quedado defasado en cuanto a qué se le pide hoy al profesional del derecho en el ejercicio de su profesión. Así, el perfil del abogado que participa en una mediación, ya sea como abogado de parte, o asumiendo el rol de mediador, sin dejar de lado la técnica jurídica, se corre de esta concepción

³ Belforte, Eduardo Ariel. 1997. "Etica, asignatura pendiente". DJ1997-2, 865

⁴ Andruet, Armando S. (h.). 2000. "La enseñanza universitaria de la ética de la abogacía".MJ-DOC-1427-AR | ED, 189-920 | MJD1427

⁵ Andruet, Armando S. (h.). 2000. "La enseñanza universitaria de la ética de la abogacía".MJ-DOC-1427-AR | ED, 189-920 | MJD1427

^{6 &}lt;a href="http://www.mdp.edu.ar/index.php?key=660">http://www.mdp.edu.ar/index.php?key=660

tradicional y predominántemente "técnica", para tomar una posición menos formal, pero más cercana a su a la gente.

Ya no es el profesional que se "apropia" del conflicto, decidiendo por si mismo (gracias a las herramientas aprendidas en su profesión), lo que él considera el mejor camino a seguir. El nuevo abogado de parte (en una mediación), tiene un rol distinto, más comprometido en esa instnacia con el lado humano del conflicto que con la parte técnica o procesal.

En esta nueva tarea que cumplen hoy los abogados litigantes, se le pide que, cuidando los intereses de sus clientes, den un paso al costado para permitir que sean ellos los que hablen y puedan expresar sus necesidades. El abogado de parte en una mediación está para acompañar, para asesorar, pero no para decidir; pues quien finalmente decidirá si arribar o no a un acuerdo serán las propias partes convocadas a la mediación.

Por otro lado, al abogado que cumple la función de mediador, se le pide un poco mas. El debe ser capaz de ver el conflicto más allá de los pormenores jurídicos, acercando a las partes, para que puedan escucharse y legitimarse recíprocamente.

Debe trabajar no sólo con las partes, sino con sus letrados y fundamentalmente recordar a cada paso de su trabajo, que su rol principal consiste en pacificar a la sociedad, evitando en la medida de lo posible la judicialización de las causas que llegan a su conocimiento, no porque deba con su trabajo disminuir el arduo trabajo que tienen nuestros jueces, sino fundamentalmente por que con cada juicio que se evita, a través de un acuerdo significa que quien participa en el mismo ha logrado hacerse cargo de sus conflictos, econtrando en en conjunto una solución al conflicto que los convaba y logrando des ese modo bajar el índice de conflictividad y la violencia en la sociedad.

El mediador puede, a pedido y con el consentimiento de todas las partes, convocar a un/varios tercero/s a la mesa de negociación, ya sea porque podrian tener algún interés en el *tema decidendum* (ejemplo: compañía de seguros), o porque las partes quieren recurrir a la opinión de un experto en la materia del conflicto (ejemplo: perito arquitecto, informático, etc.).

De cualquier forma, el mediador deberá en ese caso informar a los terceros no sólo del compromiso de confidencialidad que debe respetarse en todas las mediaciones, sino que debrá también tener en cuenta los intereses que pueden tener estos terceros participantes, y trabajar para que puedan no sólo cumplir el rol para el que fueron convocados, sino que puedan obtener, si ese fuera el caso, la satisfacción de sus propios intereses.

El resultado de un juicio (sentencia), trae consigo necesariamete un ganador y un perdedor. En tanto que seguramente quien "perdió" un juicio, porque no le fuera reconocido el derecho que argumentaba, quedará insatisfecho con la justicia, vemos también que quien aparentemente es declarado "vencedor", muchas veces tampoco queda satisfecho, ya que no se le reconoce el derecho en toda la amplitud que él pretendía, o por el tiempo transcurrido desde que inició elreclamo, o porque no está conforme con los costos del proceso. Esto que es dicho para las partes (actoras y demandadas), se traslada también a las espectativas que tienen los abogados respecto de su actuación profesional.

En cambio, cuando la mediación puede efectivamente desarrollarse,

porque tanto las partes, como los letrados y los mediadores se deciden a trabajar colaborativamente, uno de los resultados posibles (esperado) es el acuerdo, él es el resultado de un trabajo que deja de lado la lógica bipartida del ganarperder, sino que se pasa a la lógica del ganar-ganar, en donde aún en el caso de que se reconozcan derechos a la otra parte, siempre será desde la propia convicción y en el entendimiento de que es mejor, más rápido y más económico un reconocimiento temprano, que un reconocimiento impuesto por la justicia; y aún en el caso de no arribarse a un acuerdo, el hecho de que las partes hayan podido comprender mejor su conflicto, dará como resultado que vayan mejor preparadas para el juicio, y seguramente se habrá logrado afianzar el vínculo de confianza entre cliente y abogado.

La ley nos impone a los abogados, la defensa de los intereses de nuestros clientes, debiendo utilizar todos los medios legales posibles para la entera satisfacción de los mismos7.

Si bien los abogados no tenemos un deber de resultado en nuestro trabajo, sabido es, que si tenemos un deber de medios en el cumplimiento de nuestra tarea.

Ahora bien, cuando ese trabajo se traslada al ámbito de la mediación, y cuando el abogado deja de lado el rol de defensa de cualquiera de las partes involucradas en el conflicto, para asumir la tarea de mediador; aquí las reglas éticas y el rol social se amplían.

El abogado, transformado ahora en mediador, deberá velar no sólo por los intereses de cada una de las partes involucradas directamente en el conflicto, sino ser consciente de la trascendencia social que conlleva todo conflicto y por ende su capacidad de afectar a la sociedad donde se plantea. Por ello su responsabilidad social se acrecienta.

En su labor, el mediador escuchará a las partes, no sólo prestando atención a lo que dicen, sino también a cómo lo dicen, tratando de "intuir" además, aquello que callan. Escucha a las partes no para hacer un encuadre legal (cuestión que queda a cargo de los representantes legales de cada una de las partes), sino para tratar de descubrir los verdaderos intereses subyacentes a cada posición o reclamo efectuado en la mediación.

Para ello deberá actuar con tacto, delicadeza, sabiendo que quien efectúa un reclamo en mediación lo hace desde la insatisfacción y muchas veces el dolor. Por ello el mediador escucha el reclamo, validando a cada parte desde sus propios discursos.

El mediador no juzga aquello que escucha, no porque no tenga sus propios criterios personales, sino porque durante el ejercicio de su función, debe dejarlos a un lado, poniéndolos en stand by", para dejar que sean las propias partes, quienes haciéndose cargo de sus conflictos sean los que deciden qué es lo correcto para ellas (siempre que eso no signifique la violación de las leyes del lugar).

Dado que el mediador no trabaja "para las partes", sino que su tarea es colaborar en la resolución del conflicto, ello hace que su actuación esté marcada por la imparcialidad y la neutralidad frente a las partes.

Esta ampliación en el ejercicio de la ética del trabajo del abogado, convertido ahora en mediador, conlleva una práctica y supervisión personal

⁷ Artículos 58 y 59 ley 5.177

constante del mediador en su tarea, que lo obliga a revisar su trabajo verificando constantemente el cumplimiento de esta exigencia propia de su profesión, que cuenta demás con un imperativo de cumplimiento legal8.

En las mesas de trabajo de mediación, no sólo se trabaja sobre los intereses particulares de cada uno de los involucrados en el conflicto, sino que queda evidenciado que tras esos intereses, hay un interés más grande, que es el interés común, el de la sociedad en general, de buscar métodos adecuados para disminuir la conflictividad social9. Por eso comúnmente se dice que la labor del mediador es en favor de la construcción de la paz social.

La función social del abogado/mediador se ve entonces ampliada, pero no de una forma abstracta, sino concreta. En cada mediación, el mediador trabajará en favor de cada una de las partes, y en favor de la comunidad.

Si bien esto es cierto en todo el espectro de conflictos que pueden presentarse en mediación, esto queda más evidenciado cuando, por ejemplo, se trabaja en una mediación comunitaria, o cuando se trabaja en conflictos de índole ambiental.

En estos trabajos, la labor del mediador consistirá no sólo en escuchar los reclamos de quienes se sientan en su mesa, sino convocar o hacer presentes a quienes no están, pero cuyos derechos pueden estar en juego. Hablamos no sólo de quienes no están físicamente, sino también de aquellos que "todavía no son", porque, por ejemplo, en materia ambiental, no se discute ya que el derecho que está en juego es un derecho inter-generacional.

El mediador no sólo escucha, sino que también pregunta; pero no para satisfacer una duda personal, sino para favorecer a través de sus interrogantes, el esclarecimiento de las necesidades de las partes. También es responsabilidad del mediador el generar un espacio de trabajo donde las partes puedan no sólo sentirse cómodas, sino además generar nuevas ideas de solución del conflicto distintas de las posiciones con las cuales llegaron a la mesa10, y esto se logra a través de las distintas técnicas que son utilizadas en el proceso11.

Así vemos que, mientras la labor clásica del abogado consistía en defender los derechos de su cliente y honrar la ley en general; la labor del mediador consiste en propiciar un lugar de diálogo donde las partes puedan escucharse, reconocerse y validarse mutuamente.

El abogado mediador debe cumplir no sólo con la ética exigida a su formación de abogado, sino que además, teniendo en cuenta que su rol social se ha ampliado por la nueva incumbencia profesional, debe procurar cumplir con las normas éticas que involucran la defensa y construcción de la paz social, lo que implica que, si en cualquier caso advierte que no puede mantener su imparcialidad o neutralidad en el conflicto, deberá excusarse de seguir trabajando en el mismo.

Debe trabajar primero con su propia ética, conociéndose en sus

⁸ Ejemplo de lo dicho podemos encontrar en el artículo 7 de la Ley 26.589; artículo 1 ley 13.951; Capítulo 5, artículos 11 al 23 del Código de Ética del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Entre Ríos, por nombrar sólo un ejemplo.

⁹ Artículo 1 Ley 13.951

Normalmente las partes al llegar a la mediación tienen en mente una solución a su conflicto, dicha solución implica mayoritariamente la satisfacción de su interés, que normalmente no toma en cuenta la satisfacción del interés de la contraria

¹¹ Como por ejemplo la llamada "tormenta de ideas".

limitaciones y en sus capacidades, y aceptando que el otro puede tener un criterio distinto, y aun así permitirse trabajar colaborativamente con él. El trabajo del mediador no es imponer a otro su moral, sino que buscar el punto de equilibrio donde, a pesar de la diversidad, puedan (las partes) encontrar un punto en común con el cual trabajar e intentar llegar a un acuerdo.

Conclusión:

Así, vemos que trabajar hoy como abogado mediador, implica trabajar con el conflicto, con el dolor y la insatisfacción, pero implica también la posibilidad de transmutación, la posibilidad de ir más allá de ese reclamo inicial y la posibilidad co-construcción de una nueva realidad, porque el acuerdo de mediación, no sólo logra resolver el conflicto puntual, sino que colabora a la pacificación de la sociedad.

El mediador trabaja con las partes, con los terceros y con la sociedda en general, y en ese sentido se transforma en un instrumento a través del cual las mejores cualidades humanas son puestas en marcha a través del trabajo con las partes, donde son ellas las artífices del resultado deseado: un acuerdo en que todas las partes ganan.

El ejercicio profesional de los abogados consiste hoy más que nunca en trabajar para la paz. buscando no sólo la resolución de los conflictos interpersonales, sino colaborando para que la sociedad encuentre un camino pacífico para aceptar y trabajar las diferencias.



MEDIACION Y ENTIDADES ASEGURADORAS

ANA RUIZ RAMOS ABOGADA.

SUMARIO. I.- APROXIMACION DE LA MEDIACION AL SECTOR ASEGURADOR II.- BENEFICIOS DE LA MEDIACION EN EL SECTOR ASEGURADOR Y DIFERENCIACIÓN CON LA NEGOCIACIÓN III.- EL PAPEL DE CLIENTES Y ENTIDADES ASEGURADORAS ANTE UN CONFLICTO. IV.- ACERCA DEL ESTUDIO DAS INTERNACIONAL Y LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA V.-LA APLICACIÓN DE LA MEDIACION EN EL SECTOR ASEGURADOR VI.- CONCLUSIONES.

RESUMEN. El amplio sector de las compañías aseguradoras en nuestro país conlleva que sean muy elevados los casos con componente asegurador que llegan a los Juzgados produciéndose de tal forma un uso excesivo de los tribunales en la mayoría de los casos. Se va a conocer la relación existente entre la mediación y el sector asegurador, así como los beneficios de esta herramienta proporcionándose una solución más favorable, reduciendo el tiempo y el coste del procedimiento, y a su vez mantener la satisfacción del asegurado sin menoscabar la imagen de la compañía.

PALABRAS CLAVE. mediación, sector asegurador, indemnización, entidades aseguradoras, cuantías, justicia, tribunales, responsabilidad civil.

I. APROXIMACION DE LA MEDIACION AL SECTOR ASEGURADOR

Es muy frecuente referirnos a los apellidos de la mediación, con ello hacemos referencia a los diferentes sectores y ramas en los que la mediación puede aplicarse, siendo algunos de ellos familiar , civil, mercantil, vecinal, educativa , intercultural...como podemos observar hay multitud pero en este caso nos vamos a detener en el sector de las entidades aseguradoras.

Mediación y Entidades Aseguradoras

En el sector asegurador en este momento se va a hacer hincapié en los seguros a clientes, ya que según la Dirección General de Seguros el mayor número de

reclamaciones se debe a multiriesgos, automóvil, salud y vida, siendo por tanto los conflictos más frecuentes entre asegurador y asegurado.

La implantación de la mediación en el sector asegurador es un camino virgen, el cual no está totalmente desarrollado, siendo muy escasas las aseguradoras que lo han acogido y por tanto considerándose un largo camino a recorrer en manos de los profesionales para que funcione. Analizando la situación actual del sector asegurador, la mediación como herramienta de resolución de conflictos es la gran protagonista presentando una gran utilidad en el sector, pudiendo ser las entidades aseguradoras las grandes consumidoras de mediación al contener su actividad gran dedicación a los aspectos legales, siendo muy importante el tiempo de resolución de un conflicto para tener un menor coste en la gestión, y al resultar un coste excesivo la tramitación del siniestro mientras se resuelve.

Por lo referido al marco normativo la Ley 5/2012 reguladora de la mediación en aspectos civiles y mercantiles, tendría cabida al resultar el contrato de seguro un contrato sujeto al derecho mercantil, con la idea de la creación de centros de mediación para la resolución de conflictos de riesgos y seguros garantizando la misma la promoción e impulso de conflictos mediante un procedimiento y marco jurídico que posibilite la solución alternativa.

Así, en la Ley actual de contrato de seguro, 50/1980 de 8 de Octubre, en su artículo 38 ya se prevé que las partes puedan llegar a un acuerdo sobre la indemnización y la forma de pagar, de manera que resulta atractivo para este procedimiento ahora en auge como es la mediación que ya en la década de los 80 se previera el acercamiento de las partes hasta llegar un acuerdo en vía amistosa.

II. BENEFICIOS DE LA MEDIACION EN EL SECTOR ASEGURADOR Y DIFERENCIACION CON LA NEGOCIACIÓN

Son abundantes los beneficios que supondría la implantación de la mediación como método alternativo o complementario a la justicia ordinaria en conflictos entre asegurado y entidad aseguradora tanto beneficios particulares como comunes que nos demuestra que la mediación es una vía a tener en cuenta y que no supone una negociación en sí por los siguientes aspectos a tener en cuenta.

En primer lugar en cuanto a los beneficios, se trataría de implantar una justicia de calidad, descargando a los tribunales y logrando por tanto una justicia más ágil.

Rapidez en la resolución si se llega al acuerdo, mientras que un asunto en vía judicial puede tardar una media de un año y tres meses en resolverse, con mediación la media sería en 45 días.

Se va a fomentar el diálogo, permitiéndose resolver el conflicto de forma ágil y rentable y a su vez reduciéndose la conflictividad por su elevado porcentaje de cumplimiento.

Se reducen costes, ya que al optar por la vía jurisdiccional hay que abonar las tasas judiciales por interposición de la demanda, y los honorarios de abogado y procurador como mínimo, siendo a veces también necesario gastos de peritaje.

Por ser muy recomendable la mediación en asuntos y relaciones que perduran en el tiempo, en este caso tenemos firmado un contrato con la aseguradora que nos obliga

a cumplirlo, de esta forma con la mediación no se menoscaba ni la imagen de la compañía ni la satisfacción del asegurado.

Procedimiento que nos asegura confidencialidad, no pudiendo utilizarse para otros fines la información tratada en dichas reuniones.

Siempre existe la posibilidad de acudir a la vía judicial ya que no nos impide ir a un tribunal posteriormente si se llega a acuerdos parciales o no es posible llegar al entendimiento, al suspenderse los plazos de prescripción.

Por lo referido a los beneficios propios para la entidad aseguradora supone una mejora de su imagen hacia el exterior, así como la satisfacción del cliente, reduce la litigiosidad y en cuanto al consumidor resalta la celeridad en el cobro y la situación de igualdad frente a la aseguradora.

En segundo lugar, en cuanto a las diferencias que posee con la negociación, procedimiento también muy común en este ámbito, es que como se ha dicho anteriormente en caso de derivar a mediación se suspenden los plazos para acudir a la vía judicial, a diferencia a la negociación en la cual los plazos siguen su curso.

En negociación la confidencialidad no esta acreditada legalmente de manera que puede que no se lleve a cumplimiento en su totalidad, en cambio en la mediación recordamos que la confidencialidad es un principio regulador de obligado cumplimiento que establece la Ley 5/2012.

Cuando se trata uno de estos temas mediante negociación entre Abogado y compañía aseguradora, los protagonistas de tal procedimiento como representantes son los abogados y tramitadores, siendo en cambio inverso en mediación, las partes interesadas asumen su protagonismo de decidir por lo que desean y le son de necesidad.

Y para terminar, el equilibrio de igualdad en el que las partes se asientan en el procedimiento de mediación, nada tiene que ver con la supremacía per se que contiene la entidad aseguradora en el procedimiento de negociación.

III. EL PAPEL DE CLIENTES Y ENTIDADES ASEGURADORAS ANTE UN CONFLICTO.

En el momento en que un asegurado tiene un conflicto con una entidad aseguradora al no estar conforme con las decisiones que ha tomado la misma, el cliente antes de acudir a la vía judicial puede reclamar mediante sistemas regulados que permiten que los aseguradores presenten sus quejas ante el departamento de atención al cliente o defensor del asegurado, es una figura independiente, aunque vinculada a la entidad, que puede darle la razón o no. En caso de que no sea estimado el siguiente paso es acudir a la dirección general de seguros y fondos de pensiones para plantear de nuevo dicha reclamación.

En cuanto a la vía judicial a la que se puede acudir, las líneas a seguir ante un siniestro, de vehículos por ejemplo, en el que la culpa del vehículo causante es indiscutible, la controversia por tanto se reduce a la aplicación del baremo establecido, a la cuantía, así como la fijación de los días que han sido necesarios para su curación

(impeditivos y no impeditivos) para calcular la indemnización por las lesiones y secuelas sufridas.

Ante tal divergencia hay que solicitar que sea reconocido por el médico forense adscrito al Juzgado mediante la presentación de una denuncia (que al no existir indicios de delito posteriormente puede ser archivada) y que en virtud de la documentación médica aportada va a fijar unos días de curación y en su caso, unas secuelas.

La entidad aseguradora puede abonar tal indemnización o seguir sin realizar dicho abono, ya que hay que tener en cuenta que dicha aseguradora lo único que puede temer si se inicia un procedimiento judicial son los intereses de demora y costas a los que puede ser condenada, que no tendría que abonarlo hasta que recayera una sentencia condenatoria, lo que ello conlleva que el particular tenga que iniciar un procedimiento judicial con todo lo que ello conlleva de tiempo y coste

En caso de la negación de dicho abono por la entidad aseguradora, habría que solicitar se dictase título de cuantía máxima, en el que se detalla la cantidad máxima que le puede corresponder, titulo éste ejecutable en la vía civil.

En caso de una reclamación por daños materiales, personales o coberturas cabría la oportunidad de presentar ante los Juzgado de lo Civil una demanda junto con informes periciales si fueran necesarios a fin de que sean reconocidos o no, el derecho del particular, conllevando todo ello un coste económico mayor muchas veces que el importe de la reclamación en sí.

Sucintamente referenciado estos son algunos de los pasos a seguir para conseguir por vía judicial que una entidad aseguradora esté obligada a pagar, como se puede observar son muchos los tramites que hay que cumplimentar de manera que puede prolongarse en el tiempo y a su vez generar mayores costes.

IV. ACERCA DEL ESTUDIO DAS INTERNACIONAL Y LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA

En nuestro país, el primer estudio realizado sobre la aplicación de la mediación en el sector asegurador ha sido elaborado por Das Internacional (compañía de protección jurídica) y la Universidad de Barcelona¹². Los principales resultados de dicho estudio nos devela que:

Un 13,2 % de los asuntos ingresados en un juzgado de primera instancia se deben a conflictos con componente asegurador en los que una aseguradora es parte demandante o demandada.

Más del 76% de los asuntos con componente asegurador corresponde al área de responsabilidad civil, como tráfico que concentra cerca del 40% de los casos, daños por aqua (21,30%) y eléctricos (16, 67%).

Respecto a la cuantía, el 50% de los procedimientos judiciales se ha reclamado una cuantía igual o menor a 1644,50 euros y en el 77% de los casos la cantidad es igual

La investigación ha sido desarrollada por un equipo multidisciplinar liderado por la Catedrática del Departamento de Econometría, Estadística y Economía Española de la UB, Mercedes Ayuso, y por la Profesora Titular del Departamento de Derecho Civil de la UB. Elena Lauroba

o inferior a 5000 euros. Estas cifras nos avalan lo dicho anteriormente, que en la mayoría de los casos la cuantía indemnizatoria reclamada es inferior al coste que supone al particular acudir a la vía judicial.

Y por último como un aspecto positivo, recalcar que un 48,4% de asuntos que se iniciaron por el proceso verbal se resolvieron de forma amistosa sin necesidad de sentencia, aunque en la mayoría de los casos con el procedimiento judicial iniciado.

Las aseguradoras siendo positivas valoran que el 48,4% de los casos que llegan a los tribunales podrían encontrar solución a través de la mediación dado que a pesar de los meses de litigio, al final muchas acaban resolviéndose de forma amistosa, lo que nos hace entender que la sociedad está preparada para alcanzar acuerdos y llegar a un punto común.

Según un estudio realizado por una Magistrado de Barcelona¹³, en el ámbito de los Juzgados de lo Civil ¼ parte corresponde a este sector asegurador, debiéndose en el 90% de los casos a conflictos sobre la cuantificación del daño, que en el 70% de los casos aún iniciado el procedimiento judicial no termina con sentencia y en el caso de que así sea dicha sentencia no contiene componente jurídico.

V.- LA APLICACIÓN DE LA MEDIACION EN EL SECTOR ASEGURADOR

La idea de implantación de la mediación en este sector sometido a estudio sería con el cumplimiento de la Ley y por tanto de los principios bases de la mediación, de manera que ante un conflicto entre compañía aseguradora y asegurado, dicha entidad al igual que ofrece el servicio de asistencia jurídica, ofrezca el servicio de mediación, un centro de mediación totalmente ajeno a la compañía aunque sí vinculado pero sin vulnerar el principio de imparcialidad o neutralidad tanto en un sentido como en otro, al ser independientes de la compañía y aunque sí vinculados en algunos casos con un sentido de colaboración, siendo neutrales en relación al trabajo que realizan y llevando a cabo la mediación de forma eficaz y competente.

En este caso también se respeta el principio de voluntariedad, pues va a tratar de un procedimiento voluntario, llevado a cabo por un tercero neutral ajeno al conflicto, en el que dos o más partes van a intentar voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su conflicto de riesgos y seguro con la ayuda de un mediador.

Así mismo, la entidad aseguradora tendrá uno o varios centros de mediación a los que pueda derivar asuntos o incluso un centro de mediación ajeno a la compañía de manera que una vez se obtenga el Acta Final, sin acuerdo, con acuerdo o con acuerdos parciales, este centro emita sus honorarios a la compañía a la entidad aseguradora para que sean cubiertos. Al igual ocurre con la asistencia jurídica en la actualidad, en el qeue un asegurado tiene derecho a elegir un abogado, bien de la compañía aseguradora o ajeno a la misma, de manera que si es independiente una vez concluido tal asunto se le remiten a la aseguradora los honorarios a fin de que sean abonados.

¹³ Dña Raquel Alastruey (Magistrada del Juzgado de 1º Instancia nº 52 de Barcelona. "Las razones de colaboración con el estudio UB-DAS".

De esta forma las compañías aseguradoras deberían adaptar los seguros de defensa jurídica, complementándolo con la posibilidad del proceso de mediación.

Por supuesto, con un deber de confidencialidad, no utilizándose en vía judicial lo conversado en las reuniones y por supuesto no pudiendo considerarse al mediador como testigo.

Así como el cumplimiento del principio de igualdad, de manera que en un escenario de mediación ambas partes han de ponerse en situación de igualdad, y en este caso si confrontamos una entidad aseguradora frente a un particular puede existir desequilibrio evidente que el mediador con sus habilidades y técnicas tiene que conseguir que desaparezcan y ante ese conflicto sean iguales, y en caso de que no sea así el mediador tiene la facultad de dar por terminada una mediación.

Por todo ello son necesarios mediadores bien formados y conocedores de este sector, para que de esta forma, se consiga dar prestigio y publicidad a la mediación en el sector seguros y los clientes confíen en ella como un método de resolución de conflictos.

VI.- CONCLUSIONES

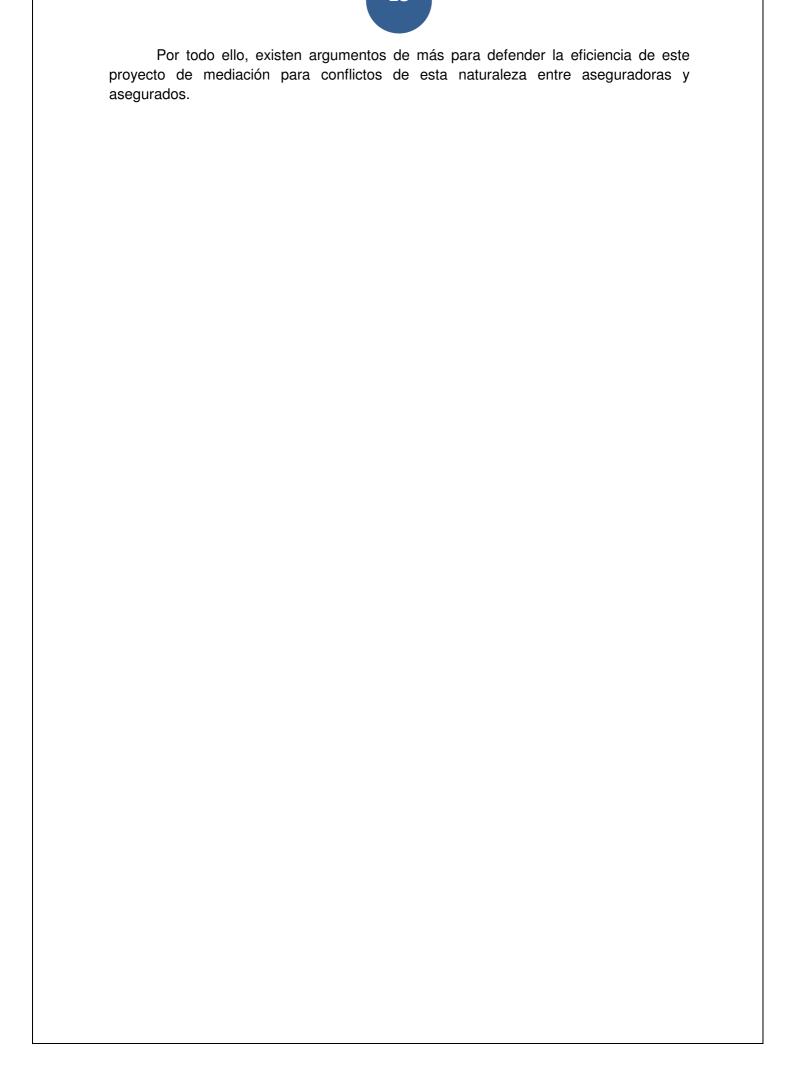
La mediación para este sector puede resultar excepcional, al tener ambas partes objetivos comunes como es el ejercicio de la autonomía de la voluntad, y haciendo mediación con calidad, garantizando en todo momento que se va a realizar de forma eficaz, ágil, neutral y competente.

Uno de los motivos por los que resulta fundamental esta implantación, es por que los conflictos que suelen surgir son los derivados de la fijación de las indemnizaciones, cuantías o coberturas, siendo para los jueces en el caso de las indemnizaciones una dificultad añadida al tener que fijar el quantum.

Si las compañías aseguradoras apuestan por la mediación conseguirán sistemas de resolución de conflictos ágiles y menos costosos que la vía judicial viendo reducidos sus costes, y ello puede incidir muy favorablemente en su competitividad, además de resultar interesante esta nueva forma activa por parte de los interesados de afrontar sus conflictos, mediante este sistema que en caso de llegar al acuerdo supone el beneficio para todos.

Además resulta muy importante la satisfacción del cliente, el cual puede resultar muy satisfecho en caso de llegar a un acuerdo con la entidad aseguradora en un procedimiento mucho menos procedimental que la vía judicial, en menos tiempo y reduciendo los costes, ya que además en muchas de las ocasiones son mayores los gastos del procedimiento judicial que la indemnización en sí.

Y por otro lado, las consecuencias favorables que suscitan a la sociedad en general, al descongestionarse los juzgados por la disminución de asuntos con componente asegurador que se van a tramitar al derivarse antes de la vía judicial al centro de mediación, de esta forma los juzgados van a tener un menor volumen de asuntos pudiéndose gestionar con mayor celeridad y pudiendo dedicarle más tiempo al fondo del asunto en cada caso concreto.





LA MEDIACIÓN HORIZONTAL EN UN CPM

Irene Morejón Carvajal

RESUMEN

La mediación horizontal es un proceso de diálogo, sujeto a las reglas básicas del proceso de mediación como son la voluntariedad, imparcialidad y neutralidad, entre las partes implicadas en el conflicto con una tercera persona (un compañero del grupo de iguales en este caso) que no influye en la resolución, pero que sí facilita el entendimiento. De esta forma el poder recae en las partes, quienes son responsables de la gestión y solución de su conflicto, lo cual no sería posible sin un facilitador de la comunicación; el mediador.

El conflicto es un elemento inherente a las relaciones. Debemos aprender a no entenderlo como algo negativo, sino como un elemento inseparable de las relaciones y sobre todo, debemos aprender a gestionarlo de forma productiva de cara a una mejora en el clima de convivencia.

El reto es transformar la mentalidad general; convirtiendo la incompatibilidad de intereses entre dos o más personas en una experiencia constructiva. Uno de los aprendizajes más importantes es saber abordar situaciones generadoras de dolor o molestia sin recurrir a la agresión ni a la sumisión, en definitiva, utilizar la asertividad

Con la mediación la responsabilidad recae en las partes en conflicto, potenciando el compromiso y una mayor autorregulación en los menores, reforzando de forma práctica lo que se trabaja en muchas otras áreas de forma cotidiana en cualquier ámbito educativo

PALABRAS CLAVE

Mediación horizontal, grupo de iguales, conflicto, autonomía, responsabilidad, Centro de Protección de Menores.

COMUNICACIÓN

La mediación horizontal aparece por primera vez en el ámbito escolar, si bien se ha ido generalizando a otras parcelas. Las experiencias pioneras se realizaron en centros educativos de Estados Unidos, realizándose posteriormente una serie de programas que lograron un éxito considerable en países como Canadá, Reino Unido, Nueva Zelanda, Francia, Argentina y Colombia.

La mediación en educación, surgió en Estados Unidos a finales de la década de los 60 de la mano de grupos religiosos y movimientos por la paz dedicados a formar jóvenes en habilidades de resolución de conflictos. Años después, el profesorado comienza paulatinamente a incorporarlo a los planes educativos de sus respectivos centros de enseñanza dado los buenos resultados que llevaban asociadas estas iniciativas.

Cuarenta años después de las primeras experiencias de mediación escolar en San Francisco y Nueva York, en Estados Unidos existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar, el cual marca una trayectoria notablemente al alza y que representa el asentamiento de la mediación escolar en este país.

Es a principios de los 80 cuando comienzan los primeros intentos de coordinación entre entidades de cara a implantar planes de Mediación Comunitaria en la escuela, pretendiendo replicar los positivos y esperanzadores resultados obtenidos años antes en la calle, esta trasferencia se basa en cuatro supuestos fundamentales (Cohen, 1995) en los cuales puede sustentarse también la aplicación a un recurso residencial para menores inmersos en el Sistema de Protección:

- 1. El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal.
- 2. Ya que el conflicto es inevitable, aprendercómo resolverlos es tan "educativo" y esencial para el éxitocomola geometría y la historia.
- 3. En la mayoría de los casos, los conflictos pueden resolverse con la ayuda de otros compañeros, de forma tan adecuada como con ayuda de adultos.
- 4. Animar a los jóvenes en disputa a resolver las causas del conflicto que en un momento determinado los enfrenta, de manera colaborativa, es, por lo general, un método más efectivo de prevenir futuros conflictos (y desarrollar la responsabilidad personal) que administrar castigos por las acciones pasadas.

En España la primera propuesta de mediación nace en 1993 en el País Vasco, concretamente en Gernika, su promotor fue el Centro de Investigación

para la Paz GernikaGogoratuz, este grupo aparece como respuesta a la resolución de conflictos no escolares, si bien es en este año cuando se realiza la primera adaptación de la mediación al ámbito escolar, donde, como se ha mencionado anteriormente, nace la mediación entre pares. Se dan otras iniciativas en años siguientes en otras zonas geográficas como en 1996, año en que se aplica en los primeros centros en Catalunya, y en 1997, cuando se realiza un curso de formación de profesorado para toda España en Madrid. Un año después, en 1998, se inicia un Programa Piloto en 10 institutos de secundaria en la Comunidad de Madrid. Cabe mencionar en estos años e iniciativas a autores pioneros como XesusJares, Ramón Alzate, Juan Carlos Torrego o Mireia Uranga.

Dado el avance en materia de mediación que se venía dando en el país en 1999 se celebra el I Congreso Internacional sobre Mediación en Barcelona, hecho que reforzó considerablemente e impulsó la aprobación de la primera ley española que regula la mediación, (Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Catalunya)

Con el paso del tiempo las diferentes Comunidades Autónomas, en sus normas relativas a la convivencia escolar, han regulado con mayor o menor profundidad la mediación escolar a excepción de estas cuatro: Galicia, Madrid, Murcia y País Vasco, lo cual supone un reconocimiento expreso a la importancia y al arraigo de la mediación en el ámbito educativo.

En la actualidad la mediación escolar está en pleno auge en España, se trata de una realidad que se manifiesta en la filosofía educativa actual a través de programas para la educación en valores y de convivencia en la escuela. Es un proceso acorde con el cambio del paradigma social, donde el alumno debe empezar a tomar el control de su vida, a diferencia de actitudes paternalistas y excesivamente protectoras hacia las nuevas generaciones, que se han dado y se dan todavía en la sociedad

Respecto al tema específico que ocupa estas páginas hay que señalar que la convivencia en un CPM es un reflejo de la convivencia en el resto de la sociedad, en los menores acogidos influyen aspectos tanto positivos como negativos procedentes la historia de las relaciones que han mantenido cada uno de ellos, aspectos como la interculturalidad, la violencia, el acoso moral, las nuevas tecnologías, las nuevas posibilidades educativas, los cambios en la estructura familiar, se ven reflejados en los conflictos interpersonales que se dan en el día a día de un centro residencial. Nuestra realidad es compleja, así como la tarea de los profesionales que ejercen en este tipo de recursos también lo es.

Los conflictos que se afrontan en la convivencia presentan con una doble cara; por una parte reflejan costesemocionales, relacionales, materiales, etc. y, por otra parte, suponen una fuente de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. La adquisición de habilidades de resolución de conflictos contribuye a que los menores adquieran una capacidad comunicativa más abierta y logren

soluciones eficaces y creativas, así como una mejora general del clima convivencial mejorando las relaciones interpersonales dentro del grupo.

Respecto al conflicto, Iturbide. & Muñoz (2007) señalan dos tipos: Abiertos cuando se manifiestan de forma visible, como una agresión física o verbal, permitiendo identificar las partes y las causas. Y cerrados: cuando se ocultan tras un clima tenso en el centro, sin dirigirse la palabra y en el que las personas que reprimen sus sentimientos. En general los conflictos más comunes entre los menores consisten en desacuerdos en relación a los siguientes temas:

- Debido a las pertenencias: quitarles cosas o invasión de su espacio
- Agresión verbal o conflictos verbales: molestar, provocar, vacilar, ofender, discriminar.
- Agresión física: golpear, empujar, etc.
- Rechazo y discriminación: ignorar, no permitir jugar o participar de actividades de grupo.
- Desafío a normas establecidas: oponerse a su cumplimiento, mentir, engañar, faltas de respeto, dañar o romper cosas

En general, como afirman Moore, Wong y McLaughlin, 1995; Moore y Torphe, 1996, los elementos principales que debe contemplan un programa de mediación son los siguientes:

- Dimensión horizontal, donde se desarrolla la mediación entre compañeros
- Dimensión vertical, en la cual el mediador/a ejerce la mediación como profesional entre las partes, que pueden ser compañeros (menores o adultos) o bien entre menores y adultos.
- Sensibilización y formación del personal del centro, de forma que usen las habilidades y principios propios de la mediación y sean elemento fundamental en la motivación de los menores y garantía de continuidad.
- Formación a los menores en resolución de conflictos, comunicación eficaz y habilidades de solución de problemas como herramienta básica y como forma de aproximación a la cultura de la mediación.

Centrando el tema en la dimensión horizontal, se debe destacar que, generalmente, los pares comprenderán con mayor facilidad los conflictos surgidos entre sus compañeros/as, lo cual conllevará una facilitación de la colaboración entre estos compañeros de cara a lograr alcanzar una solución satisfactoria al conflicto.

Por otra parte, al ser un sistema ajeno a la "autoridad" del centro puede inspirar en los menoresuna mayor sinceridad y un mayor sentimiento de confianza, sin embargo debemos dejar claro quelas sanciones estipuladas en caso de conductas especialmente graves como pueden ser por ejemplo las agresiones físicas, no serán sustituidas por el acuerdo alcanzado en mediación.

El verdadero reto es lograr un verdadero cambio cultural en la entidad a todos los niveles. Debemos dejar atrás el carácter jerárquico tradicional y superar la visión asistencial donde los menores ejercen un papel pasivo y subordinado y las relaciones de poder están desequilibradas. El objetivo espromover actitudes y estructuras colaborativas, más horizontales yparticipativas donde la cultura de la mediación arraigue garantizando el éxito y la continuidad.

Las relaciones con los iguales son una fuente muy importante para el desarrollo del individuo, tal y como afirman numerosos autores de psicología del desarrollo, son un factor esencial para el crecimiento y la madurez social y moral. A través de las interacciones entre pares los jóvenes tienen la oportunidad de entrenar sus habilidades interpersonales y superar sus propias dificultades personales.

Una de las necesidades más importantes que tienen los seres humanos son las de pertenencia y afiliación (Maslow, 1943) El ser humano necesita las relaciones con sus iguales y está motivado para crearlas y mantenerlas en el tiempo, de dichas relaciones se desprenden aspectos que generan bienestar y emociones positivas, pero también ansiedad y momentos de frustración consecuencia de los conflictos nacidos de estas relaciones.

Así pues, los iguales constituyen un contexto privilegiado para el aprendizaje de ciertas habilidades. Los menores que no establecen relaciones satisfactorias con los iguales pierden oportunidades de aprendizaje, lo cual les sitúa en riesgo de exclusión y victimización a largo plazo, por otra parte, relaciones satisfactorias constituyen un factor de protección.

Las relaciones establecidas en la infancia son de una gran relevancia, ya que repercuten en el posterior ajuste social en la adolescencia y adultez. Por tanto, los iguales tienen una importancia incuestionable como elemento socializador, potenciador de la autoexploración, del crecimiento personal y emocional, así como fomentador del desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, y trasmisor de valores necesarios para la convivencia.

Por otra parte, el rechazo en el grupo es especialmente preocupante, sobre todo cuando se mantiene en el tiempo y cuando se generaliza a diferentes grupos de interacción. Entre las característicasque influyen en el rechazo se encuentran: emisión de conductas molestas o irritantes, niños que no comparten, interrumpen, son intrusivos o incluso agresivos.

El rechazo en estos niños y niñas tiene repercusiones en la autoestima y el rendimiento escolar debido a la ansiedad que producen las interacciones sociales, las cuales actúan como vehículo o potenciador del aprendizaje mediante tareas cooperativas, por otra parte, aquellos menores que no se integran de forma satisfactoria en su grupo de iguales presentan mayores índices de absentismo y fracaso escolar. El rechazo grupal se cronifica y se convierte en un círculo vicioso:la escasez de habilidades para el establecimiento de relaciones

satisfactorias conlleva rechazo por parte del grupo, lo que a su vez causa una pérdida de oportunidades de desarrollo de dichas habilidades.

Respecto a las relaciones positivas con los iguales deben destacarse las relaciones de amistad. Se trata de un tipo derelación especial que nace de la cercanía, proximitud y familiaridad. Está asociada a emociones positivas e innumerables beneficios, entre ellos el considerarse una fuente de apoyo social.

A través de la amistad, los jóvenes practican habilidades de interacción social requeridas para mantener relaciones cercanas, controlar la comunicación, el conflicto y desarrollar la confianza en el otro. Por ello la relación de amistad sensibiliza sobre las necesidades de los otros y favorece la adaptación social. A la vez que crea una imagen más ajustada de la propia persona al verse a sí mismos reflejados en la reacción de los otros. Esta interacción social promueve el desarrollo cognitivo, al permitir la predicción del comportamiento de los otros, el control de su propia conducta y consecuentemente la regulación de la interacción social. (Slomkovski y Dunn, 1996).

Sin embargo no todos los menores son capaces de desarrollar unas relaciones sociales satisfactorias con sus iguales y hay un porcentaje representativo de ellos en situación de riesgo, lo cual tendrá serias repercusiones en su desarrollo personal y en su autoestima. La necesidad de compartir tiempo y experiencias con los iguales a estas edades es crucial para un desarrollo evolutivo satisfactorio y en su defecto, como se ha mencionado, puede ser precursor de problemas psicológicos y de adaptación social o de actos antisociales e incluso predelictivos.

Los conflictos surgen en las relaciones de amistad con más frecuencia que en otro tipo de relaciones debido a la cercanía, aunque, normalmente, también estos se resuelven de forma más rápida y satisfactoria. Por tanto, aprender a relacionarse con los demás es un proceso de aprendiazaje, crecimiento y madurez. El conflicto es entonces una oportunidad para el crecimiento y la evolución, así como para el entrenamiento de habilidades de resolución que redunden en un beneficio de cara a la adaptación del individuo. En infinidad de ocasiones el conflicto permite el diálogo y el contraste de opiniones e intereses, así comosirve para fortalecer habilidades de autorregulación y comunicación que fomentarán un ajuste social más positivo.

La mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos en forma efectiva y les permite tomar parte activa y responsabilizarse de la resolución de los mismos, por lo que ofrece un ámbito ideal para los menores donde desarrollar las habilidades referidas en el apartado anterior que tan necesarias resultan. Por otra parte, este método proporciona, a través del acuerdo, un compromiso para modificar aquellas conductas molestas o indeseables para los otros y que dificultan la adaptación e integración de un determinado sujeto en su grupo de iguales. Además aumenta la autoestima y el

sentimiento de competencia de los niños al ser ellos los protagonistas de sus procesos.

La mediación fomenta la cooperación, el compromiso y valores como la tolerancia que se asocian también a la aceptación, a la vez que promueve la empatía, la asertividad y el reconocimiento del otro, aspectos fundamentales para el éxito en las relaciones interpersonales.

En mediación horizontal, al intervenirse los conflictos a través de los iguales, se consigue una mayor credibilidad ante los compañeros dado que los acuerdos a los que se llegan suelen mantenerse en el ámbito de lo privado atendiendo a las necesidades de los implicados y no tanto basándose en principios de autoridad como es el caso en gran número de intervenciones realizadas en el ámbito de la protección de menores cuando se dan conflictos de convivencia en casa. La simetría de la relación facilita una mayor confianza y cercanía dado que la comunicación se mantiene en un nivel próximo tanto en el tipo de lenguaje como de percepción de intereses.

Al mismo tiempo, cuando los menores actúan en el papel de ayuda (figura del compañero- mediador) mejora su autoestima y, más allá de un eficiente desarrollo de las habilidades sociales que se requieren para llevarla a cabo, es exige el modelado en su comportamiento y en sus actitudes. Esto supone que aquellos menores que actúan como mediadores con sus iguales, de forma indirecta mejoran su autoimagen tanto por su realce personal en el ejercicio del cargo, como en la percepción que sus iguales tienen de ellos.

Entre los beneficios secundarios se incluyen, además de los citados, habilidades para escuchar y pensar críticamente, y un clima más adecuado para desarrollar el aprendizaje y el crecimiento personal, así como también la reducción de acciones disciplinarias y las agresiones entre compañeros. Toda esta serie de ventajas que conlleva la interiorización de la gestión pacífica de los conflictos son generalizables posteriormente por estos menores a otros ámbitos.

Entre las repercusiones, tanto en centros escolares como residenciales, tras la aplicación de un programa de mediación destacan:

- Mejora la calidad del ambiente y mejora el clima de convivencia
- Aumenta la capacidad de resolución de forma rápida y pacífica.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés, respeto y cooperación.
- Potencia la empatía y la tolerancia ayudando a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y del resto.
- Desarrolla las capacidades comunicativas y de escucha activa.

- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y también de intervenciones y sanciones a través personas adultas, que es sustituida por la de los propios menores.

Cada año aparecen nuevas iniciativas y se amplía el número de centros donde se desarrollan programas de mediación para los menores y los profesionales de forma activa. Se calcula en torno a los tres años para la implantación completa de un programa de mediación, pero en un recurso residencial este tiempo puede reducirse debido a sus características, siempre que exista una buena acogida por parte del equipo de profesionales.

Sin embargo es pronto para sacar conclusiones, ya que aún no se dispone de estudios longitudinales rigurosos que muestren cual ha sido la evolución y el arraigo de la mediación en la sociedad y en las instituciones en la actualidad, sí podemos observar nuevas iniciativas que van surgiendo en diferentes ámbitos.

Sin embargo, que no todo son ventajas, entre las dificultades que más comúnmente se encuentran la difícil supervisión de la actuación del compañero-mediador. Ya que el acto de mediación es confidencial y que la intromisión de los profesionales en este proceso entre iguales puede mermar la confianza y la sinceridad de las partes, así como distorsionar su sentido y entorpecer la adecuada resolución. Podemos encontrar también poca motivación en los profesionales, quienes pueden percibir esta forma de actuación como una pérdida de poder o un trabajo extra, este hecho puede causar que las iniciativas no tengan continuidad, ya que su colaboración es fundamental para el desarrollo y el mantenimiento del programa. Por último, otra dificultad a la que es necesario enfrentarse es la articulación entre la mediación y el sistema de sanciones del centro, puesto que la primera no puede sustituir a la segunda, sino más bien complementarla.

Entre los profesionales surgen varias dudas a la hora de la puesta en práctica, entre los debates más frecuentes se encuentran: qué conflictos deben mediarse, si los profesionales también utilizarán la mediación como medio de resolución de conflictos y las interferencias que pueden darse con el régimen interior del centro.

Todos estos debates y dudas deben resolverse en cada caso particular, adaptándose a las características y necesidades de cada recurso con el objetivo de optimizar los resultados e involucrar a los profesionales y menores. De esta forma se logrará una mayor motivación de los participantes y un mayor sentimiento de pertenencia al programa, condiciones esenciales para su éxito y mantenimiento en el tiempo.

Respecto a la figura del compañero- mediador se plantean varias cuestiones que deben tenerse en cuenta para prevenir posibles errores. Las características de los menores que se encuentran en pleno proceso de desarrollo hacen necesaria una formación adecuada y de calidad. Por una parte, entre los menores existen desigualdades en el grado de madurez y destrezas sociales, lo cual puede provocar la "colonización del mediador", que se produce cuando una persona logra convencer y hacer que se tome partido por ella. Por otra parte, las habilidades comunicativas no se encuentran del todo desarrolladas, por lo que, sin el entrenamiento adecuado, las sesiones de mediación horizontal pueden tornarse un interrogatorio donde las partes son bombardeadas a preguntas. Otras cuestiones importantes donde debemos poner atención para prevenir errores y fracasos son la imparcialidad y la neutralidad, temas de especial dificultad incluso para los mediadores profesionales. Por último, también puede ocurrir que, al ser el compañero- mediador una figura relevante para sus iguales, utilice este poder para, de alguna manera, imponer su visión o forzar soluciones, no respetando la voluntariedad de las partes.

Pese a todo lo anterior debe partirse de un presupuesto inicial: losmenores tienen sus propios recursos para tomar suspropias decisiones y tienen capacidad para gestionar y resolver de forma eficaz sus conflictos; esta idea es básica y debe ser tenida en cuenta en todo momento motivando la confianza que debemos depositar en los menores, lo cual reforzará la seguridad en sí mismos de los mediadores naturales, por una parte, y por otra, la confianza de sus iguales al recurrir a la figura del compañero- mediador al estar avalada por el reconocimiento del equipo de profesionales del Centro.

Respecto a los Centros de Protección, desde hace varios años todas las nuevas licitaciones para la gestión de un recurso residencial de estas características publicadas por la Consejería de Igualdad y Bienestar Social incluyen la mediación en varios aspectos. Por una parte puntúa positivamente aquellos equipos técnicos entre los que se encuentre personal con titulación y experiencia en mediación y, en algunos casos, incluso esta titulación se establece como obligatoria entre la plantilla. Por otra parte establece que entre los planes formativos, talleres o programas a desarrollar con los menores acogidos se encuentren contenidos relacionados con la mediación y la resolución de conflictos. Esto supone un reconocimiento evidente, haciendo visible y patente la importancia de esta disciplina en los centros residenciales.

Uno de los objetivos fundamentales en un centro residencial es educar personas autónomas y responsables, capaces de lograr una vida adulta satisfactoria, adaptada y en definitiva, exitosa, bien de cara a una reunificación familiar o a la emancipación, bastante temprana en comparación al resto de la población.

Los menores en acogimiento residencial inician la vida adulta al menos 11 años antes que el resto de la población no acogida en centros de protección. La media de edad en España durante 2013 para la emancipación fue de 29 años, para ellos 18, así pues, en un entorno como es la protección de menores, un

menor con 18 años debe salir tan preparado como un joven de 30 que viviera con su familia, por tanto, el grado de exigencia para con los profesionales que intervenimos en este ámbito y para el menor debe ser máximo, y esto no se consigue desde un ámbito de Servicios ni desde una perspectiva meramente asistencial, sino desde la potenciación del sentido de la responsabilidad, la autonomía y la madurez personal.

Dejando en las manos de los menores la capacidad de gestionar sus propios conflictos los estamos dotando de oportunidades de aprendizaje a través de experiencias de "autonomía supervisada", ya que estas mediaciones entre pares deben tener un seguimiento por parte del equipo de profesionales de referencia. De esta forma apoyamos el paso de la vida en un centro a la mayoría de edad en estos menores, logrando hacer que esta transición sea lo menos brusca posible, procurando que el rol del menor que sale del centro no cambie sustancialmente, puesto que ya ha experimentado desde un contexto seguro la independencia, la toma de decisiones y la autonomía, adquiriendo y entrenando a lo largo del tiempo y en función de su edad y características individuales, las actitudes necesarias para desenvolverse satisfactoriamente en el mundo adulto.

BIBLIOGRAFÍA

- Alés Sioli, J. (2011). La Magia de la Mediación. Aconcagua Libros
- Blanca Pérez, A. (2013). Buenas prácticas en mediación. Revista Mediara, nº 2 06/06/2013
- Boqué Torremorell, M.C. (2012). Mediación Escolar: unidos ante el conflicto. Revista Perspectiva CEP nº 8
- Boqué Torremorell, M.C. (2002) Guía de Mediación Escolar. Barcelona: Octaedro.
- Cohen, Richard. (2002), Implementing a Peer Mediation Program, CREnet—The Conflict Resolution Education Network
- Decreto 355/2003 de 16 de Diciembre del Acogimiento Residencial.
- Fernández García, I. (2010) La educación entre pares: Los modelos del alumno ayudante y mediador escolar. Milenio revista digital. ISSN 1575-3743
- Iturbide Binaburo J.A. & Muños Maya, Beatriz (2007). Educar desde el conflicto, guía para la mediación escolar. Editorial Ceac.
- Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor
- Modelo de pliego de cláusulas administrativas particulares de la Consejería de Salud y Bienestar Social para la regulación del contrato de Gestión de Servicios Públicos por concierto mediante procedimiento negociado: Expedientes PCAP 21-13/GSP-13, PPT 21-13/GSP-13, MA/SPM/37/2012 y
- Morejón Carvajal, I. Medidas alternativas de prevención y resolución de conflictos en la escuela.

- Muñoz Tinoco, V & Jiménez Lagares I (2011). Manual de psicología del desarrollo aplicada a la educación. Pirámide
- Osete Gómez, J. (2011). Educación para la ciudadanía y Mediación Escolar. Universitat de Barcelona.
- Redorta, J. (2007): Entender el conflicto. La forma como herramienta. Barcelona: Paidós Ibérica
- Torrejo J.C. (2007). Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas.
 Narcea Ediciones.
- Veiga, Rubés. (2013) Revista online eMediación- www.mediate.com

PELIGRO: EL PRECARIO DE LA MEDIACIÓN.

Autor: Luis Márquez del Cid.

PALABRAS CLAVE: Mediación, Cualificación, Preparación, Crisis, Empleo.

DEFINICIONES

Precario, ria. (Del lat. Precarius).

2. adj. Que no posee los medios o recursos suficientes.

Cualificación.

1. f. Preparación para ejercer determinada actividad o profesión.

Competencia (2). (Del lat. Competentĭa; cf. Competente).

2. f. Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

I.- INTRODUCCIÓN: EL OBJETO DEL PRESENTE TRABAJO.

Mi acercamiento al mundo de la Mediación se produjo en la segunda mitad del pasado año, 2012. El acercamiento se convirtió en interés, el interés en ganas de aprender todo lo posible sobre la Mediación, y esas ganas de aprender se han convertido en una certeza: hay que realizar un largo recorrido, queda mucho por aprender para llegar a ser Mediador.

Esta certeza, surge de una aplicación básica que tenemos en nuestro disco duro (=cerebro): el sentido común. Constituye, entiendo, el punto de partida de la responsabilidad que ha de tener todo (futuro) mediador.

No resulta difícil llegar al mencionado punto de partida si tenemos en cuenta que "el Mediador debe conocer y saber utilizar técnicas de negociación colaborativa y negociación competitiva, herramientas y teoría de la comunicación humana, conocer sobre la dinámica del conflicto, aprender a mediar en diferentes procesos de mediación según las distintas escuelas y poder identificar cuál utilizar según el tipo de caso que se esté mediando... deberá conocer también sobre la dinámica de grupos y saber identificar fenómenos grupales que los ayudarán a elegir la estrategia adecuada para la disputa en juego" (Castillejo Manzanares, R.-Coord.- (2013). Comentarios a la Ley 5/12, de Mediación en asuntos civiles y Mercantiles. Pág. 155. Tirant lo Blanch)

La falta de esa responsabilidad, esta falta de formación, es el objeto del presente trabajo. Más exactamente podría decirse que en realidad el objeto del trabajo es su consecuencia: Mediadores poco formados, "pseudo-mediadores", personas que de forma inconsciente se lanzan a la Mediación sin la preparación adecuada. Quiero subrayar el término "inconsciente", no he dicho ilegal...

II. ANTECEDENTES.

Coyuntura en la que nos encontramos. Dos circunstancias concurrentes que sirven de base a la cuestión que aquí se plantea:

<u>Primera.</u>- Nos encontramos inmersos en una grave crisis, lo que conlleva una alta Tasa de paro, ejemplo de ello lo pone de manifiesto la Fundación Conocimiento y Desarrollo (www.fundacioncyd.org), que realiza un informe anual que analiza la contribución de las universidades al desarrollo económico y social del país, en su Informe 2012 (el último del que tengo constancia a la fecha de elaboración del presente trabajo), Capítulo 3º, dedicado a los "Graduados universitarios y mercado de trabajo", recoge que la tasa de paro de los graduados superiores ascendía en España al 14,1% %, la segunda más alta de la Unión Europea, sólo superada por la de Grecia (17,6%).

<u>Segunda</u>.- El reciente desembarco de la Mediación en nuestra legislación estatal conlleva un desembarco de personas en la profesión de Mediador, atraídos por esta fascinante actividad.

Una vez sentadas las dos premisas anteriores, nos centramos en el PELIGRO que nos acecha: muchas personas vendrán atraídas a la Mediación exclusivamente por constituir un nuevo "nicho" de mercado que se abre ante sus ojos en esta época de salvaje crisis... sin ningún tipo de apasionamiento ni ganas de dominar el arte de la Mediación, únicamente con la finalidad de encontrar un hueco en el mercado laboral (en el que hay en la actualidad escasa oferta y demasiada demanda...).

Este grupo de personas, como ya he comentado, es el objeto del presente trabajo, concretamente cómo evitar que la actuación, la injerencia y la mala praxis que pueda derivar de la actuación de estos "pseudomediadores" afecte, perjudique, a la labor desarrollada por el resto de mediadores y, por ende, a la Mediación en su sentido más amplio.

Puede haber mediadores que entiendan estas palabras como apocalípticas pero es que, señores, está en juego más de lo que pensamos, precisamente por el punto (de partida) en el que nos encontramos.

Me explico: en un país eminentemente judicializado como es España en el que los métodos alternativos de resolución de conflictos se van tímidamente abriendo paso: arbitraje, negociación, etc., ahora es el momento de la Mediación, es prioritario, fundamental, dar pasos firmes (aunque incluso pudieran ser lentos, pero firmes), ir construyendo los cimientos de la Mediación con robustez, para que aguanten con holgura el peso del edificio que nos queda por construir encima.

III. POSIBLES EFECTOS.

Y el peligro que corremos ante lo que podríamos denominar (no propiamente) este "intrusismo" protagonizado por advenedizos oportunistas y sin preparación suficiente es algo muy grave y conlleva efectos a nivel particular y a nivel general.

1.- A nivel particular: si unas personas acuden a un "profesional" que no está a la medida de las circunstancias, que no domina "las artes" de la Mediación aun cuando sea a nivel medio, y salen decepcionadas de esa "mediación", esas personas equipararán, casi a buen seguro (si no han tenido alguna otra experiencia anterior) la Mediación a la actuación del pseudoprofesional, por entender que éste desarrolla su actividad igual que el resto de Mediadores...

2.- A nivel general: lo anterior multiplicado por miles de personas que puedan ser objetos de estas precarias mediaciones puede llevarnos a una situación preocupante precisamente por el punto en el que nos encontramos: los inicios de la Mediación en España... Si el necesario acercamiento e interés de la gente por la Mediación se ve contrarrestado por este tipo de actuaciones, puede costar mucho levantar la cultura mediadora en España....

Como punto a favor quiero ver los miles de profesionales de la Mediación que, desarrollando su trabajo correctamente, contribuirán a publicitarla positivamente....

IV. CÓMO PALIAR ESTE PELIGRO:

Sin ánimo de establecer un numerus clausus se me ocurren las siguientes formas de minimizar los posibles efectos de la actuación de los pseudomediadores o, en su caso, de evitar en la medida de lo posible una falta de preparación en todo aquél que se acerque a la Mediación como profesión.

1.- Preparación suficiente y reciclaje continuo para Mediadores:

A) <u>Establecerlo en la legislación</u>: que aparezca recogido en nuestra legislación estatal y/o autonómica la necesariedad de una preparación suficiente. A día de hoy, como regla general, está siendo más exigente la normativa autonómica que la estatal

Múltiples son las preguntas que podemos hacernos y más aún las respuestas a las mismas: ¿Cuál podemos considerar que es el número de horas suficientes de preparación? ¿Cuál puede ser el límite mínimo? ¿Sería conveniente crear unos estudios universitarios, una carrera para la Mediación? ¿Lo anterior, más pronto que tarde? Esto habrá de ser objeto de examen y debate (incluso en estas jornadas).

Como ejemplo, a este respecto, Javier Wilhelm, Mediador y formador de mediadores, entiende que la formación trata de "ejercitar y entrenar habilidades profesionales, que no pueden leerse en un texto sino que deberán ser ejercitadas con la supervisión, acompañamiento y corrección de formadores... las universidades pueden dar el espacio adecuado para este objetivo y una cantidad mínima de horas presenciales que no podría ser inferior a 180 horas."

La antedicha apreciación la basa Wilhelm en algunas cuestiones que aquí en España son diferentes respecto de otros países que exigen menos horas de formación, son éstas:

- "- La formación académica que nuestros profesionales han recibido" es teórica, "no han sido entrenados ni formados en habilidades y herramientas operacionales como en la formación anglosajona.
- La práctica profesional de la que viene nuestros alumnos en mediación está contaminada por otro saber hacer y entender la gestión de conflictos... Desaprender esta dinámica y aprehender una nueva forma de gestionar disputas... necesita un tiempo de maduración... de práctica... de aprendizaje

que sólo el tiempo, el trabajo grupal, el entrenamiento en técnicas diferentes puede dar.

- Hay que poder adaptar las técnicas y estilos de mediación anglosajones a nuestra cultura, lo cual necesita de un espacio de aprendizaje diferente, y sólo el grupo de clase lo puede garantizar en una suma de horas, y con la legitimación de una institución universitaria detrás." Castillejo Manzanares, R.-Coord.- (2013). *Comentarios a la Ley 5/12, de Mediación en asuntos civiles y Mercantiles*. Pág. 153 y ss. Tirant lo Blanch)
- B) Recogerlo en los códigos deontológicos: utilizar los códigos deontológicos a los que (posiblemente) se adherirán la mayoría de los mediadores, para intentar que cada profesional haga un "examen de conciencia" sobre su cualificación. Podrían ser cláusulas del siguiente tenor (o parecidas): "El Mediador habrá de considerarse a sí mismo suficientemente capacitado para desarrollar su actividad en los procesos de mediación en los que intervenga, evitando en todo momento cualquier perjuicio para sus clientes que pudiera derivar de su falta de conocimientos y/o habilidades".

El Código de Conducta Europeo, que puede servir de marco de referencia, establece en su número 1: Competencia, designación, y honorarios de los mediadores y promoción de sus servicios:

1.1. Competencia.

Los mediadores serán <u>competentes</u> en la materia de mediación y <u>deberán conocer el procedimiento</u> de la misma. Se considerará esencial que posean la <u>formación apropiada</u> y que <u>actualicen</u> constantemente sus <u>competencias teóricas y prácticas</u>, teniendo en cuenta las normas o sistemas vigentes de acreditación.

2.- Crear mecanismos y organismos de control entre los profesionales:

Creación de comisiones disciplinarias y de control de acceso a los diferentes registros públicos y/o privados, asociaciones e instituciones de Mediación.

Lo que sí puede provocar un caos es la existencia de excesivos registros: "la inscripción como mediador (según la ley estatal) con unos niveles de exigencia muy inferiores a los que se venían exigiendo (por las CCAA) y siendo un registro de ámbito estatal, ampliará la oferta de mediadores, con diversos perfiles, dejando en manos del propio mercado privado la selección natural... tampoco podemos dejar de tener en cuenta la posibilidad de la existencia de ... registros de carácter privado, pudiendo ... provocar una situación caótica respecto a la profesión de mediador, que deberá ser corregida, pues sólo ofreciendo seguridad jurídica en las condiciones exigidas para el ejercicio de la misma (= de la profesión) se podrá apostar por la mediación como una profesión de futuro garantizando la calidad que el servicio exige" (Gil Vallejo, B y otros. (2013). Colección práctica de mediación. "Mediación Civil y Mercantil. Págs. 102-103. Dykinson).

3.- Información al ciudadano:

Realizar una amplia campaña de información al ciudadano sobre el derecho y el deber que tiene de exigir al Mediador una buena cualificación profesional requiriéndole

que <u>acredite</u> los títulos y diplomas que ostenta, cursos y jornadas en los que ha participado, registros en los que aparece inscrito, etc. Tanto al profesional como, en su caso, a la institución de Mediación de la que dependa.

Sobre la importancia de la acreditación hacía ya hincapié Lorca Navarrete en su comentario al Real Decreto-Ley 5/12 (al que se refería con la abreviatura DM), con anterioridad a la vigencia de la Ley: "el mediador deberá contar con formación específica para ejercer la mediación (art. 11.2 DM). Pero el DM no exige que la acredite. Sólo que se cuente con ella... o sea que es bueno que el mediador sea un buen profesional al que se le exige una buena formación. Pero parece que no es tan bueno que la acredite... no se piensa en ningún tipo de intrusismo profesional." (Lorca Navarrete, A.M. (2012) La Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Pág 139. Instituto Vasco de Derecho Procesal.)

4.- Intervención del profesorado:

Para todos aquellos que desarrollan la tarea de formar a futuros Mediadores: inculcar la responsabilidad que mencionaba al comienzo de este trabajo, esto es, el compromiso frente a uno mismo y frente a terceros. Compromiso frente a uno mismo: de ser un Mediador con todas las letras, formado para aplicar todos los conocimientos y habilidades de forma autárquica a cualquier supuesto de mediación al que se pueda enfrentar; y compromiso frente a terceros: como garantía para los potenciales clientes y marchamo de calidad de la incipiente cultura mediadora que ha de introducirse en España.

HA

HACIA UNA CONCEPTUALIZACIÓN PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN¹

Luis Marcelo Cartes Penelas Licenciado en Trabajo Social Universidad Central de Chile luiscartespenelas@gmail.com

Resumen

³La Mediación ha irrumpido en el quehacer de las Ciencias Sociales con inusitada importancia y fuerza argumentativa y procedimental. Hasta ahora acumula una práctica de conocimientos, a través del ejercicio de su naturaleza, que la sitúa en el debate teórico que ostenta dilucidar su inclusión o inutilidad como método científico de resolución de conflicto. Sea poseedora o no de un corpus teórico o estatuto científico, el presente trabajo tiene por objetivo general presentar tres posiciones específicas que permita avanzar hacia un debate sobre mediación como ciencia, una disciplina de naturaleza social o una tecnología que transfroma el objeto de estudio en función de la realidad".

Descriptores

Mediación - Ciencias Sociales - Ciencia - Disciplina Social - Profesión - Método.

1.- Incursión de la Mediación en el ámbito de las Ciencias Sociales.

Actualmente, quienes nos comprometimos desde el aula, despachos y hasta nuestra vida cotidiana con los principios y valores que sustentan nuestra inacabada fuente de desarrollo profesional de la mediación en el ámbito de las ciencias sociales (el respeto por la auto-determinanción de las personas, la imparcialidad, confidencialidad ...), contamos con una variada flora de reflexiones en torno a la idea de situarla con una identidad conceptual que pudiera dilucidar si a estas alturas de su incipiente vida en sociedad, pudiera considerarse su saber en científico, qué entendemos por éste, o en caso contrario desde dónde nutre su saber y hacia dónde camina su inminente profesionalización. Esta identificación de conocimientos la: "la naturalidad que conlleva la mediación para ser conocida, estudiada y valorada dentro del ámbito epistemológico del conocimiento".

No obstante, en este proceso de debate intrínseco, se plantean más interrogantes que certezas pues está claro que el crecimiento de la mediación en todas sus esferas depende de la confluencia de todos aquellos actores que pudieran elevar su estatus a rango universitario; Profesionales y Académicos, Investigadores y autoridades políticas encargadas de darle una concreción, un lugar específico en nuestra sociedad, un cambio cultural a favor del movimiento de Alternativa de Resolución de Conflictos (A.D.R.)

En el I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios Sociales y perspectiva para el S.XXI, desarrollado en Sevilla por la Universidad Internacional de Andalucía UNIA, se planteaba lo siguiente:

¹ Título de la Comunicación presentada en las XI Jornadas sobre "Presente y Futuro de la Mediación en España". Del 7 al 9 de Abril de 2014.

¿Se puede considerar a la mediación como ciencia en el sentido de que ya posee los materiales suficientes como para constituirse en una ciencia autónoma? ¿Cuáles son los paradigmas capaces de explicar la realidad objeto de estudio de la mediación en cuanto a ciencia? En caso negativo, ¿pudiera la mediación beber de otra disciplinas, articularse y conformarse como "materia singular de conocimiento" con entidad propia y diferenciada de otras materias científicas afines?²

Lo anterior plantea al menos dos desafíos importantes, el primero un debate amplio en torno a la mediación específicamente la mediación de familia como referente más próximo para que la sociedad le incorpore en su dinámica de sistema, por ende le valide en cuanto a su accionar - legitimidad y para que se fortalezca en el ámbito de las Ciencias Sociales.

Por otra parte la viabilidad política - académica para que la mediación se incorpore en los planes, programas y proyectos institucionales, el sustento del accionar preventivo y de intervención de ella como parte una auténtica "cultura mediadora" que se instale en la sociedad pues si así fuere se abriría un importante espacio para que las personas optaran por una vía alternativa a sus conflictos en concordancia con los nuevos paradigmas.

Esta idea de avanzar hacia una conceptualización profesional de la mediación situándola en el ámbito de las ciencias sociales implica un ejercicio de ideas en torno a ella, unenviteespecífico a continuar con el debate que hasta ahora ha ido suscitándose en torno a sus componentes esenciales y que le otorgan sentido como profesión.

Partamos por lo más amplio:

Una definición sobre Ciencias Sociales nos dice que es el conjunto de disciplinas académicas que estudian el origen y el desarrollo de la sociedad, de las instituciones y de las relaciones e ideas que configuran la vida social. Las Ciencias Sociales están formadas por la Antropología, la Arqueología, la Sociología, las Ciencias Políticas, la Economía, la Geografía, la Historia e Historiografía, el Derecho, la Psicología, la Criminología y la Psicología Social.

Otra definición que nos es útil es aquella que que nos plantea que las ciencias sociales son aquellas ciencias o disciplinas científicas que se ocupan de aspectos del comportamiento y actividades de los seres humanos, no estudiados por las ciencias naturales. En ciencias sociales se examinan tanto las manifestaciones materiales e inmateriales de las sociedades. Agrega que las ciencias sociales fueron reconocidas como tal en el S. XVIII. Su principal objeto de estudio es el hombre.

Según una constatación empírica, en el universo de las ciencias sociales existen diferentes clases. Aquellas relacionadas con la interacción entre las personas que indaga acerca de las formas en que se fueron relacionando a lo

² Romero Navarro, Fermín. (2011) "Hacia el estatuto científico de la mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de formación universitaria en mediación familiar". Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios Sociales y perspectiva para el S.XXI, Sevilla UNIA.

largo del tiempo, y en donde destacan integralmente la Antropología y la Sociología, pero también contempla la forma en que se organizó la producción y el consumo de bienes, la Economía, o las formas en las que se fue llevando la organización institucional, el Derecho. En las correspondientes al sistema cognitivo y las formas de expresarse que han tenido las personas, la Lingüística, que es el estudio de las estructuras del lenguaje y la comunicación, y por otra parte la Psicología, que ahonda en los procesos psíquicos internos del individuo y su manifestación externa. Finalmente podemos agrupar aquellas ciencias sociales de aplicación, que comprenden ciencias un poco menos analíticas, pero que corresponden a una necesidad en algunos ámbitos de la sociedad como lo son la contabilidad, la pedagogía o el urbanismo.

A objeto de favorecer el debate con este trabajo optamos por la siguiente definición que interpretaclaramente a lo que ocurre con la mediación en cuanto a su ejercicio. Dice que una ciencia social es una denominación genérica que se refiere al carácter y cualidad de pertenecer a un grupo llamado ciencias sociales. Para ser una ciencia social es preciso que se refiera directamente a una acción humana que implique una interacción social. Esta acción debe ser además relevante dentro del grupo social o hábitat, ya que además la acción debe tener siempre capacidad de respuesta por alguien del grupo; algo que "yo" o "nosotros" hacemos con relación a "ti" o a "nosotros" y que puede afectarnos a todos. Eventualmente esta acción como hecho social está sujeta a reglas y normas.

Atendiendo a esta definición validamos una acepción de nuestra profesión como por ejemplo la que nos dice que la mediación "es una actitud en la gestión de un conflicto por el que expertos ayudan a las partes enfrentadas en la búsqueda de sus propios acuerdos"³

La mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos en forma efectiva. El conflicto es visto como una oportunidad para el crecimiento y la evolución.

Concluyendo, está claro que la mediación formaría parte del mundo de las Ciencias Sociales, hoy en día, participa activamente en ella, es protagonista. Cumple requisito en las tres definiciones antes descritas, no obstante resulta complejo que la mediación dada su historicidad, desarrollo metodológico y creación de conocimiento científico permita dilucidarla en sí misma con un corpus teórico propio. Es en este punto donde habrá que poner atención a futuro.

Entonces intentaremos contrastarla con un par de definiciones sobre ciencia a ver qué ocurre.

Antes de aquello en lo relativo al concepto de profesión, éste ha ido evolucionando a través del tiempo, de la sociedad en la que se ejerce la actividad y su impacto en la vida cotidiana de las personas. Del latín professio, onis, f. acción y efecto de profesar, f. ceremonia eclesiástica en que alguien profesa una orden religiosa, f. empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y

³ ALÉS, Javier. 2014. Curso Experto especialista en Mediación de Familia, Educativa y Comunidad. UPO. Sevilla. España.

por el que percibe una retribución 4 , ha ido evolucionando hasta nuestros días al ser definido como una actividad que sirve de medio de vida y que determina el ingreso profesional. De manera general, se define la profesión como ocupación sobre la base de un gran acervo de conocimiento abstracto, que permite a quien la desempeña libertad de acción y que tiene importantes resultados sociales.

En este contexto, y ante las condiciones que los nuevos ordenamientos del mercado de trabajo, la profesión es definida como una disciplina, se adhieren a patrones éticos establecidos; que son aceptados por la sociedad como los poseedores de un conocimiento y habilidades especiales obtenidos en un proceso de aprendizaje reconocido y derivado de la investigación, educación y entrenamiento de alto nivel, y están preparados para ejercer este conocimiento y habilidades en el interés hacia otros individuos.

La academia plantea lo siguiente. La mediación es un ámbito de especialización profesional en la gestión de conflictos de diversa índole: familiar, comunitario, escolar, consumo, laboral, penal e intercultural. Desde hace décadas la Comunidad Europea está promoviendo su utilización por medio de recomendaciones y directivas que potencien su aplicación como vía alternativa y/o complementaria a la vía judicial.

En este ámbito además se ofrece la posibilidad de profundizar en el conocimiento y aplicación de teorías, métodos y técnicas relativos a la resolución de conflictos y a la mediación.

Igualmente ofrece la posibilidad de iniciarse en la investigación de los problemas y conflictos de la sociedad y del estudio y producción de los métodos y técnicas más eficaces para su resolución.

2.- Distintas posiciones epistemológicas para debatir sobre mediación La

Mediación como Ciencia o Disciplina Social.

Se entenderá por ciencia 5 : aquel producto de la actividad humana cuya finalidad es la producción de teorías acerca de un campo o región de la realidad con la perspectiva de explicarla y comprenderla, mediante procedimientos sistemáticos y con pretensiones de validez. Y, se entenderá por disciplina: "un cierto cuerpo de conocimientos, de tesis, de datos organizados, en cuanto están siendo sostenidos por una comunidad que cultiva ese mismo cuerpo teórico, instrumental, e informativo como una comunidad científica unidisciplinar"6.

Nos interesa también la definición que realiza sobre esto mismo Ander Egg, dado principalmente por la globalidad de tal definición y su cercanía con la mediación, dice: "ciencia es un conjunto de conocimientos ciertos, ordenados y probables que obtenidos de manera metódica y verificados en su contrastación

⁴ Diccionario de la Real Academia Española de la lengua.

⁵ Se trata en este caso de la ciencia empírica.

con la realidad se sistematizan orgánicamente haciendo referencia a objetos de una misma naturaleza cuyos contenidos son susceptibles de ser transmitidos"⁷

Para este autor los requisitos básicos de la ciencia son el objeto de estudio (referente empírico), el método (el procedimiento a seguir para obtener resultados del objeto de estudio) y la teoría (conjunto de conocimientos sistematizados conceptualmente).

Obsérvese entonces que el concepto de disciplina está entrañablemente vinculado con el concepto de ciencia, de ahí que algunos investigadores incluso planteen que al hacer referencia a la (historia, sociología, antropología, economía, psicología ...) estemos hablando nada más ni nada menos que de disciplinas humanas y sociales evocando el concepto de ciencia pero planteándose una frontera un tanto difusa.

Cabe resaltar que las disciplinas ejercen influencias sobre el mundo social, en primer lugar, mediante las teorías, las cuales al ser aceptadas adquieren un carácter prescriptivo y, en segundo lugar, mediante los procesos de profesionalización que exigen algún tipo de influencia sobre el mundo empírico. Si bien las disciplinas evocan los procesos científicos con destinación a la explicación y a la comprensión del mundo, las profesiones evocan los procesos de acción transformación.

Sin embargo para Ander Egg, la teoría se define además como "el producto racional que contiene una explicación para determinados fenómenos o problemáticas, sin embargo, la teoría necesita de un tratamiento racional del fenómeno para su buen desarrollo, esto tiene una relación directa con el empirismo"

Los conceptos son los elementos que permiten un análisis crítico, preciso y coherente del objeto de estudio, pues sin conceptos claros no hay una clara interpretación. Son por lo tanto indispensables para que la teoría se construya en las ciencias sociales.

Ander Egg no contrapone investigación científica e investigación empírica, sino que menciona a esta última como parte de la primera, identificándola así como el trabajo de campo.

En el caso de la mediación, se trata de una profesión sin un dominio disciplinar correspondiente?

Entonces surge otra interrogante, ¿dónde creemos o queremos situar a la mediación dentro del mundo de las Ciencias Sociales?

La mediación se define a sí misma por su objeto de intervención, el conflicto, más que por su objeto de conocimiento y sus modelos de intervención, éstos se producen desde teorías que dan cuenta de lo cognitivo, del Derecho, el Trabajo social y otras ramas. De tal manera que Mediación carece de un cuerpo teórico propio que sustente la práctica profesional. Adicionalmente, es posible pensar que de la reflexión sobre la práctica puedan emerger

⁷ ANDER EGG, E. (1995), "Técnicas de Investigación Social", Argentina, Lumen.

conceptualizaciones o teorías que trasciendan sus límites y tengan aplicabilidad en otros contextos, sin embargo, no observo con claridad que el esfuerzo por adecuar y producir modelos operativos hubiese implicado la constitución de una teoría de la intervención propia, es decir, que se hayan consolidado conceptualizaciones a partir de la reflexión sobre lo metodológico, cuando hablamos del modelo transformativo, lineal o circular narrativo.

Un intento por ganar un espacio en el concierto de las ciencias sociales y, por tanto, de adquirir un carácter disciplinario sería a partir del desarrollo de conceptual izaciones originadas en los procesos de intervención; conceptual izaciones que además de abarcar las dimensiones operativas como los modelos de mediación existentes, pudiesen atrapar de manera teórica la realidad humana implicada en la praxis profesional. Para tal efecto, se puede recurrir a la investigación y a la sistematización de experiencias como herramientas que harían posible el logro de este propósito.

Por otra pare debemos tener en cuenta la década de los 90, por citar un momento especial en el contexto que comienza a tomar fuerza la mediación, es bien interesante por la ya iniciada eclosión de las ciencias sociales en gran cantidad de campos disciplinarios y la aparición de modelos diversos a partir de una realidad globalizante. De igual manera la internacionalización de la economía en el modelo neoliberal, sin lugar a dudas, produce transformaciones políticas con respecto a la conformación, constitución y proyección de Estado. Es en este contexto en que se torna fuerte la mediación. Estas circunstancias obligan a la redefinición de la intervención con las personas cuando tienen un conflicto que no puede sustraerse a los imperativos de eficiencia y competitividad que maximicen la capacidad financiera, técnica y administrativa que subyace a la respuesta que otorga la Mediación, en el contexto judicial por ejemplo.

Se requiere entonces un imperativo epistémico referidos a fortalecer los actuales modelos de abordaje en mediación, desde lo cognoscitivo, los cuales a su vez, tienen consecuencias en los procesos de intervención profesional. Al respecto, cabe mencionar, los enfoques sistémicos y holísticos que se constituyen en herramientas para abordar el problema de complejidad, además de las lecturas de corte hermenéutico que, al retomar la tradición weberiana, enfatizan en la comprensión de los elementos subjetivos de la acción⁹, de tal manera que los sentidos y los significados socialmente constituidos se vinculan entrañablemente con la acción humana y con las interacciones sociales. Aunque esta perspectiva comprensiva no es unívoca y posee muchas variaciones¹⁰, cabe resaltar, que implica la adopción de categorías referidas al

⁹Para Max Weber: En la palabra "acción" se incluye todo el comportamiento humano cuando, y en tanto, el individuo que actúa le otorgue un sentido subjetivo... La acción es social ya que, en virtud del sentido subjetivo otorgado a ella por el individuo (o los individuos que actúa (o actúan), toma cuenta del comportamiento de otros y con ello se orienta en su curso ... WEBER, Max.(1984) The Theory of Social an Economic Organization, edit. por Talcon Parson, Free Press, Nueva York 1964, p. 88. Citado por: SCHWARTZ, Howard y JACOBS, Jerry. Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad. Primera edición. México, Editorial Trillas. ¹⁰ Max Weber, Alfred Schütz, H.G. Gadamer, Herbert Blumer, J. Habbermas, Barney

mundo de la vida cotidiana, de la interacción comunicativa y del lenguaje común.

Recorriendo nuevamente a Foucault, cabe señalar que las diadas funciónnorma, conflicto-regla y significado-sistema significante se constituyen en las categorías básicas que organizan todo el campo de las ciencias sociales en torno a la vida, el trabajo y el lenguaje, dimensiones éstas que, según él, cubren el espectro de lo humano en lo que éste posee de empírico y de representable en el campo de las teorías científicas.

"El hombre aparece sobre la superficie de la proyección biológica como un ser que tiene funciones ± que recibe estímulos (fisiológicos, pero también sociales, intrahumanos y culturales) y responde, se adapta, evoluciona, se somete a las exigencias del medio, compone con las modificaciones que impone, trata de borrar los deseguilibrios, actúa según regularidades y tiene, en suma, las condiciones de existencia y posibilidad de encontrar normas, medidas de ajuste que le permitan ejerce sus funciones. Sobre la superficie de la proyección económica, el hombre aparece como un ser que tiene necesidades y deseos, que trata de satisfacerlos teniendo pues intereses, pensando en las ganancias, oponiéndose a otros hombres; en breve, aparece una irreductible situación de conflicto; esquiva estos conflictos, huye de ellos, o logra dominarlos, encontrar soluciones que calme, cuando menos en un un nivel y por un tiempo, la contradicción; instaura un conjunto de reglas que son, a la vez, limitaciones y vueltas del conflicto. Por último sobre la superficie de la proyección del lenguaje, las conductas del hombre aparecen como gueriendo decir algo; sus menores gestos, hasta sus mecanismos involuntarios y sus fracasos, tienen un sentido; y todo aquello que coloca en torno a él hecho de objetos, ritos, hábitos, discursos, todo el surco de huellas que deja tras de sí constituye un conjunto coherente y un sistema de signos. Así estas tres parejas de la función y dela norma, del conflicto y de regla, de la significación y del sistema, cubren sin residuos todo el dominio del conocimiento del hombre"11

De esta reflexión se han mencionado algunos conceptos mediante los cuales se quiere indicar que la Mediación:

Asume el modelo psicológico en la proyección de ajuste del individuo al medio, en este caso, se localiza en uno de los polos de la diada función — norma, concretamente en la segunda.

Asume el modelo sociológico al adoptar categorías pertinentes al enfoque funcionalista, estructural funcionalista o marxista, en este caso, se localiza en ambos polos de la diada regla – conflicto.

Asume el modelo lingüístico al implicar el tema de los significados, de la acción comunicativa y de los sistemas significativos.

De ahí que el compromiso de la mediación con el ser humano en términos de proyección práctica orientada hacia la resolución pacífica del conflicto ha estado mediado por las ciencias sociales en todas sus dimensiones y en el

¹¹FOUCAULT, Michel (1969). Las palabras y las cosas. Una arqueología de las ciencias humanas. Segunda edición. México: Siglo XXI Editores.

conjunto de las categorías que organizan su horizonte epistémico. No representa falta de método mirar los hechos humanos a partir del conflicto, de la función o del significado, el acuerdo. El que la mediación se psicologice o se sociologice o se antropologice no se constituye en un hecho desalentador, de suyo, las fronteras entre las ciencias sociales son difusas y entre una y otra disciplina existen poderosos vasos comunicantes que permiten una constante transferencia de categorías entre modelos distintos.

BIBLIOGRAFÍA

Romero Navarro, Fermín (2011) "Hacia el estatuto científico de la mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de formación universitaria en mediación familiar". Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios Sociales y perspectiva para el S.XXI, Sevilla UNIA.

VASCO, Carlos Eduardo. (1990) Tres estilos de trabajo en las ciencias sociales. Comentarios a propósito del artículo "Conocimiento e interés" de Jüngen Habermas. En: Documentos Ocasionales No. 54. Santafé de Bogotá: Centro de Investigaciones y Educación Popular –CINEP.

ANDER EGG, E. (1995), 3 7pcGicasDVeDIGHestiE1aHóGDSJDF", DQE1eGtiGa, DOuFieG. Ander

Egg, E. (1986) "Acerca del pensar científico", Argentina, Lumen.

WEBER, Max. (1984) The Theory of Social an Economic Organization, edit. por Talcon Parson, Free Press, Nueva York 1964, p. 88. Citado por: SCHWARTZ, Howard y JACOBS, Jerry. Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad. Primera edición. México, Editorial Trillas.

FOUCAULT, Michel (1969). Las palabras y las cosas. Una arqueología de las ciencias humanas. Segunda edición. México: Siglo XXI Editores.

MEDIACIÓN PENAL JUVENIL.

ALTERNATIVA EXTRAJUDICIAL AL PROCESO PENAL.

Arteaga López, Silvia; Peña Pérez, Rocio; Serrano Molina, Mª José

RESUMEN

La Mediación Penal Juvenil se establece como un procedimiento de resolución de conflictos entre el menor que ha cometido un delito leve y la persona afectada. Este procedimiento se muestra como una alternativa al proceso judicial, dándole al menor la oportunidad de hacerse responsable de sus actos y aprender de ellos. El Trabajo Social adquiere la función de valoración de la situación del menor dentro de un Equipo Técnico y en el proceso de mediación como agente de cambio, con la responsabilidad de facilitar, dinamizar y motivar a las partes para la búsqueda de un acuerdo común. Esto le ofrece al Trabajo Social una nueva salida profesional. La Mediación Penal Juvenil constituye un medio que agiliza el Sistema Judicial y posibilita la adquisición de una educación basada en el civismo.

PALABRAS CLAVES: Mediación Penal, Menor, Víctima, Resolución de Conflicto y Trabajo Social.

ABSTRACT

Juvenile Criminal Mediation is established as a conflict resolution procedure between the minor who committed a minor offence and the victim. This procedure is shown as an alternative to the legal process, where the minor is given the opportunity to take responsibility for his own actions and to learn from them. Social work becomes a means of assessing the minor's situation within a specialist team and it is also an agent of change in the mediation process responsible for facilitating, encouraging and motivating the parties to look for a common agreement. This provides a new career opportunity for social work. Juvenile Criminal Mediation streamlines the legal system and allows a civility-based education.

KEY WORDS: Criminal Mediation, Minor, Victim, Conflict Resolution and Social Work.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVOS	5
MARCO TEÓRICO	6
1. La Mediación Penal. Una visión desde el Trabajo Social	6
2. La Mediación Penal en España. Visión General	11
3. La Mediación en la LORPM	15
METODOLOGÍA	17
LECTURA Y ANÁLISIS DE DATOS	19
A MODO DE CONCLUSIÓN	40
BIBLIOGRAFÍA	43
COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN EL TFG	45
1.1 Competencias adquiridas grupales	45
1.2 Competencias adquiridas Silvia Arteaga López	47
1.3 Competencias adquiridas Rocío Peña Pérez	48
1.4 Competencias adquiridas Mª José Serrano Molina	49
ANEXO L GLIIÓN DE ENTREVISTA	

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se va a tratar la mediación penal juvenil, siendo un tema de gran importancia actualmente ya que se considera que es una vía alternativa para ayudar de manera individualizada a un colectivo concreto como son los menores en conflicto con la ley, existiendo importante bibliografía sobre el tema (Gutiérrez Martínez, 2010; Pérez Mata, 2011; Barallat López, 2013, Escanciano, 2013).

La finalidad es estudiar cómo se está llevando a cabo la mediación penal juvenil a tenor de la Ley Orgánica Responsabilidad Penal del Menor (LORPM). La Mediación Juvenil se percibe como una descarga para el sistema judicial, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los menores y orientar las actividades hacia una vía educativa; teniendo en cuenta los menores costes personales y económicos que supone.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos donde las partes conservan su poder de decisión y con la ayuda de un tercero imparcial que le facilitará la interacción. Esta medida desde el punto de vista penal se llevará a cabo entre el menor y la persona perjudicada, con la presencia del Equipo Técnico, en este caso, el Trabajador Social. Siendo una alternativa a las Medidas Judiciales.

La investigación se llevará a cabo desde las experiencias de intervención social en la Justicia Juvenil; entendiendo como intervención desde el punto de vista social como "aquella actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y; especialmente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social (Fantova, 2007:2).

En esta definición se muestra que la intervención es algo organizado y formal que promueve un cambio. Existen múltiples formas de intervenir y en este trabajo se centrará en la técnica de la intervención por la que a sí mismo desde Justicia Juvenil se reconoce dentro de sus competencias como Mediación Penal.

La mediación ayuda a la lucha contra la criminalidad, haciendo posible de esta forma la rehabilitación y reinserción social del menor infractor. Le presta a la víctima una reparación del daño provocado, dándole protagonismo a la resolución del conflicto que ha causado ese daño. (Memoria de la Fiscalía, 2013: 703).

JUSTIFICACIÓN

El campo de la mediación ha ido tomando importancia en los últimos años en España, sirviendo como método para empoderar a las personas sobre su situación y la solución por la que quieren optar.

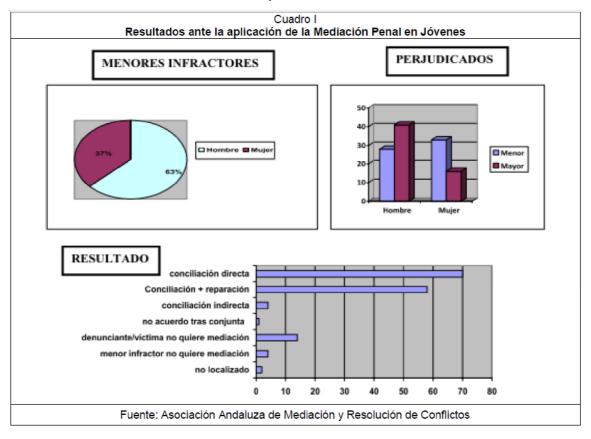
La mediación ya que es una oportunidad de solucionar un conflicto con una cierta celeridad del proceso, por otro lado, al ser de manera dialogada se pueden expresar de forma común y consensuada los acuerdos y decisiones.

Otro de los factores que da importancia a la mediación es su flexibilidad, debido a que en ella sólo participan las partes y el mediador lo que facilita el establecimiento de una dinámica más simple, y la privacidad de todo el proceso, cuyo conocimiento de éste queda reducido a las partes y el mediador, lo que en cierta manera puede dar confianza y seguridad.

A todas estas características se le une otra muy importante, la de considerarla como modo de solución de un conflicto en el que se expresan los intereses y necesidades, y se establece una solución que respeta esos valores, intereses y necesidades de ambas partes.

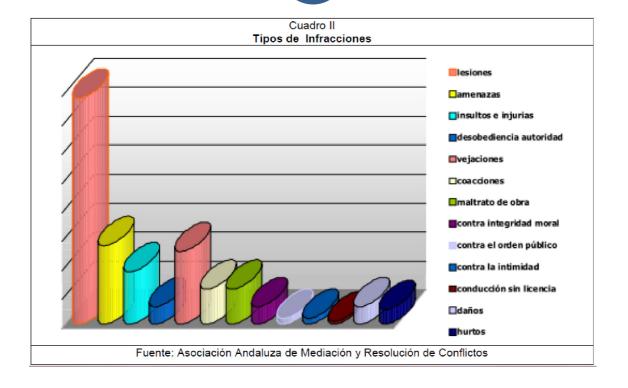
Desde el punto de vista del Trabajo Social se trabaja a través del principio de autonomía y de responsabilidad de la persona, por lo que es importante este campo de trabajo para el crecimiento de las habilidades sociales del menor al poder reparar su falta concienciándose de sus actos; y con respecto al afectado, la recuperación de la seguridad en sí mismo y de la reparación del daño.

A continuación se presentan unas gráficas que recogen los datos obtenidos tras la aplicación de la Mediación Penal en Menores, en la Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos:



En el cuadro I se puede observar los resultados obtenidos ante la aplicación de la mediación penal en jóvenes. En el que por un lado se expone la cifra de los infractores y de los perjudicados, en el que se recogen los porcentajes por sexo y en la siguiente gráfica los resultados obtenidos según si ha habido conciliación, acuerdo y si han ido a mediación o no.

El cuadro II hace referencia a los tipos de infracciones cometidas por los menores.



En los cuadros I y II, sobre datos estadísticos sacados la Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos se observa por un lado menores infractores diferenciando cuál es el porcentaje de hombres y cuál el de mujeres que se ha obtenido en este 2012. Se refleja que el 83% son hombres y el 37% son mujeres. También respecto a las estadística sobre los perjudicados en la que se observa que en el caso de los perjudicados menores hay una cifra igualitaria, mientras que en el caso de los adultos la cifra de los hombres es más alta que la cifra de las mujeres e incluso que la de los menores. Las estadísticas sobre los distintos resultados que se pueden llegar a obtener y el porcentaje que se da en cada uno de ellos.

En primer lugar, se puede dar una conciliación directa. Se ve como este caso es dato más alto de todos. Tras él, le sigue la conciliación más reparación. A continuación, se destaca que como resultado sale que el denunciante/víctima no quiere mediación. Por otro lado, se aprecia cómo tanto la conciliación indirecta como que el menor infractor no quiere mediación, está igualado. A esto, le sigue el resultado no localizado; y por último, que no exista acuerdo tras la conjunta.

Por último, en estas estadísticas del año 2012 se recogen los distintos tipos de infracciones. Las lesiones destacan enormemente respecto a los demás tipos de infracciones que aparecen. Tras esta aparece pero con una gran disminución, las amenazas y tras ella las vejaciones.

Se aprecia que existe mayor homogeneidad en insultos e injurias; coacciones y maltrato de obra en iguales porcentajes; contra integridad moral; daños; desobediencia autoridad; hurtos; contra la intimidad; contra el orden público, y por último, conducción sin licencia.

Se considera que la mediación penal es de gran importancia ya que se ve como resultados más destacados tanto la conciliación como la reparación. Por el otro lado se da un número muy bajo de resultado negativo dentro de esta mediación, como puede verse por ejemplo con el resultado de" denunciante o víctima no quiere mediación".

OBJETIVOS

Objetivo General: Conocer las razones por las que se utiliza la mediación en el ámbito penal en el contexto de menores.

Objetivos Específicos:

- Analizar el procedimiento de la mediación penal como alternativa a las medidas judiciales.
- Saber la efectividad del proceso de mediación con respecto a las actuaciones de los usuarios en su contexto social.

MARCO TEÓRICO

1. La Mediación Penal. Una visión desde el Trabajo Social.

Existen diversas formas de valorar la mediación tal y como se aplica actualmente y entre ellas se define como "una herramienta nueva basada en la aplicación de conocimientos interdisciplinares aportados por la Sociología, el Derecho, la Psicología, la teoría de los sistemas y las técnicas de negociación" (Gordillo 2007: 232).

De dicha definición se desprende que existe relación entre el Trabajo Social y la Mediación Penal, dado que se debe estudiar las circunstancias psicosocial y educativa de los menores infractores es de gran importancia. Hay que conocer el medio en el que ellas se mueven y obtener toda la información posible.

Los Trabajadores Sociales desempeñan una gran labor con respecto a la valoración de las circunstancias de los menores imputados. Desde esta ciencia se estudia el entorno del menor, de la víctima y sus relaciones con el mismo. Para trabajar de manera individualizada adaptándose a las circunstancias de las partes implicadas como deja de manifiesto Gordillo.

"... (...)... no se puede circunscribir la labor de mediación a una sola disciplina científica, sólo para los psicólogos, los pedagogos, los abogados o los trabajadores sociales. Porque debemos de entender que es bien diferente ejercer la labor propia de cada disciplina a lo que es ejercer la labor del mediador, que no tiene en sí nada que ver con el ejercicio de cada una de estas profesiones. Ello no quiere decir que los conocimientos propios de cada disciplina deban ser desechados en una mediación, al contrario, podrán ser sumamente útiles, por ejemplo, para un psicólogo el conocimiento de técnicas de contención de crisis o el manejo de la comunicación a lo largo de las primeras fases de la mediación. Pero igualmente lo será para un abogado para el cierre del acuerdo final y en la etapa de la negociación (Gordillo, 2007: 239-240)

Es muy importante una Mediación Interdisciplinar tanto para el menor infractor como para la víctima. Dentro de este Equipo Interprofesional se encuentra la figura del Trabajador Social.

El Trabajo Social se ha ido definiendo a lo largo de su historia por distintos autores, se destaca a Mary Richmond, Moix Martínez y la Federación Internacional de Trabajo Social.

Para Mary Richmond (1996:102) "El Trabajo Social de Casos se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo, entre los hombres y su entorno social".

En la definición de Richmond, se expone que no sólo se pretende una mejora únicamente del individuo, sino que también de la sociedad en su conjunto. Así mismo, no categoriza a ningún tipo de persona, sino que las considera como diferentes.

"El Trabajo Socia es la ac ividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social" (Moix Martínez, 2004:131-132).

Desde la definición de Moix se entiende que reconoce al Trabajo Social como una disciplina que se basa en una serie de técnicas en las que se reconoce los tres niveles de atención; individual, grupal y comunitario. También reconoce que se hace uso de una serie de recursos y como principal punto de localización, se encuentra en los Servicios Sociales.

³El trabajo social es la disciplina científico -profesional que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas

sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno".(Código Deontológico, 2012:7-8)

En el Código Deontológico del Consejo General de Trabajo Social, se muestra al Trabajo Social como una disciplina científica y como una profesión que promueve el cambio, cuya finalidad es el bienestar social, que se apoya en el individuo y su entorno. Por lo que se hace importante conocer el contexto para poder alcanzar dicha finalidad.

Además del Trabajo Social, la intervención social como instrumento de este es de suma importancia.

".....(.).....una interferencia intencionada para cambiar una situación social que, desde algún tipo de criterio (necesidad, peligro, riesgo de conflicto o daño inminente, incompatibilidad con valores y normas tenidos por básicos ...), se juzga insoportable, por lo que precisa cambio o corrección determinada (Sánchez Vidal, 1999:74)

En la definición que ofrece Sánchez Vidal se aprecia a la intervención como una acción intencionada que precisa un cambio para su mejora ya que se considera perjudicial para la persona.

Se puede definir la intervención social como la "Acción específica del Trabajo Social en relación a los sistemas o procesos humanos para producir cambios". (Escartín, 2013: 295)

El autor resalta la importancia del Trabajo Social como disciplina que lleva a cabo una acción destinada a una persona, grupo o comunidad para transformar su situación.

"Toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejor práctica. En Trabajo Social este término es analógico al término psicológico "tratamiento", pero además

aglutina los efectos terapéuticos de las relaciones profesionales interprofesionales, la prevención, la defensa, la mediación, la planificación social, la organización de la comunidad, la gestión de recursos sociales y otras muchas actividades relacionadas con la acción social (Fernández García, Ponce de León Romero, 2012:119)

Los autores resaltan la importancia de la labor del Trabajador Social, a través de la intervención social.

La Intervención Social se detalla como una actividad que necesita una planificación y una organización, entre un profesional o varios profesionales de distintas disciplinas en los que se encuentran los Trabajadores Sociales, con una coordinación. También pone de manifiesto una de las áreas de actuación, la mediación, como modo de cambiar la situación perjudicial para las personas.

1.1. Aportaciones del Trabajo Social a la Mediación Penal.

Con el trabajo social se trabaja con las familias, parejas, así como con otros recursos personales que dan juego a un amplísimo abanico de posibilidades.

Desde su situación personal se puede establecer una relación de ayuda para conocer mejor al individuo y la realidad por la que está pasando, a través de instrumentos como el genograma y ecomapa. De este modo se da a conocer su entorno familiar, en el cual en muchas ocasiones cuando se comete un delito la familia se encuentra ajena a ello. Toda historia de vida de una familia es de gran importancia para el desarrollo que se produce en un menor.

Un ejemplo de esto puede ser: "Si éste va a visitar a su padre a la cárcel pueden surgir dos cosas: que le tenga un gran respeto a la misma, o que le pierda el miedo" (Gutiérrez Martínez, 2010: 245)

Se debe entender por ello, que es necesario hacer un trabajo con la familia completa desde el Trabajo Social individual y familiar. También en la comunidad se puede encontrar₉muchísima información sobre el men

1.2. Trabajadores Sociales, Educadores Sociales y Psicólogos.

A finales del siglo XIX y principios del XX, se vio la necesidad de tratar a los menores de edad que cometían hechos delictivos a través de instituciones que fuesen distintas de los juzgados comunes.

Surgió la necesidad de que los menores fueran evaluadas sus circunstancias psicosocioeducativas por expertos no jurídicos, donde hasta el momento solo habían intervenido profesionales del derecho. Estos colaborarán con los órganos encargados de valorar su actuación y establecer medidas para ellos. La misión es el asesoramiento a los Jueces y Fiscales de menores.

Los Equipos Técnicos en los Juzgados de menores según se refleja en la LORPM se encuentran formados por: Trabajadores Sociales, Psicólogos, Educadores Sociales.

El Equipo Técnico tiene un gran cometido de asesoramiento a jueces, fiscales y a los propios menores. Contribuyen a determinar cuál es el interés superior del menor, siendo un elemento clave para las actuaciones que los jueces realicen con los menores. Las funciones del Equipo Técnico se encuentran recogidas en la LORPM y le atribuye participación en todas las fases del proceso.

"El Equipo Técnico podrá proponer, asimismo, una intervención socioeducativa sobre el menor, poniendo de manifiesto en tal caso aquellos aspectos del mismo que considere relevantes en orden a dicha intervención. ...(...)... el Equipo Técnico informará, si lo considera conveniente y en interés del menor, sobre la posibilidad de que se efectúe una actividad reparadora o de conciliación con la víctima... (...)... " (Artículo 27, LORPM).

1.3. Funciones del Equipo Técnicos en los Juzgados de Menores.

Las funciones del Equipo Técnico con respecto a los menores es la elaboración de un informe sobre la situación psicológica, educativa y familiar del menor, su entorno social y otras circunstancias relevantes para la elección de las medidas, desempeñar labores de mediación si es posible la conciliación y

reparación, emitir su opinión antes de que el juez de menores adopte ciertas decisiones sobre el menor, intervenir en la audiencia y en la vista del recurso de apelación; esto último cuando el tribunal lo disponga y asistir personalmente durante el proceso. (Artículo 27, LORPM).

2. La Mediación Penal en España. Visión General.

La historia de la mediación en España es muy reciente en comparación con la desarrollada en Estados Unidos, Canadá o Gran Bretaña.

En Estados Unidos la mediación surge en los años 70 bajo la proliferación de las separaciones matrimoniales y poco a poco fue extendiéndose debido a su gran éxito a Canadá, donde se desarrolló la mediación familiar a comienzos de los años 80 del siglo XX.

Posteriormente se llevó a cabo en Latinoamérica donde se implementaría la mediación de como requisito obligatorio en el año 1982 en Argentina.

El proceso en Europa comienza con la Recomendación nº R (98) del Comité de Ministro del Consejo de Europa, por el que se recomienda a los estados miembros a disponer y desarrollar un método alternativo de resolución de conflictos que garantice las relaciones interpersonales entre padres e hijos colaborando y de forma amistosa. (Conforti Franco, 2009:1)

2.1. Mediación Familiar.

En España se han establecido determinadas leyes recogiendo la idea de que la familia no cambia en una situación de divorcio, únicamente cambia su forma y la relación existente.

La Ley de Mediación de Andalucía, Ley 1/2009, de 1 de febrero tiene como objetivo establecer la mediación familiar como procedimiento extrajudicial a la gestión de conflictos no violentos en una familia.

El perfil de mediador que se recoge en esta Ley es el de un profesional perteneciente a Derecho, Psicología, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social, el cual tiene que demostrar su formación y experiencia en este ámbito.

Con respecto a los acuerdos primará el interés y bienestar de los menores y personas dependientes.

Hay que hacer un gran hincapié en la Ley 15/2005, de 8 de julio, de Reforma del Divorcio, la cual introdujo la mediación como medio para la resolución de conflictos familiares.

En 2012 surge el Decreto (37/2012) por el que se aprueba el reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009 de 27 de Febrero, en la que se establece la competencia a la Junta de Andalucía en tema de familia a través de Centros Directivos y Delegaciones Provinciales; se reconoce la importancia de la formación en mediación y se establece la inscripción de los profesionales en el Registro de Mediación Familiar, así como un órgano de conocimiento, ordenación, organización, control y publicidad de las personas mediadoras. También se define el Consejo Andaluz de Mediación Familiar.

Antes de los conflictos llegar al ámbito judicial se manifiestan en otros lugares que hay que poner freno para no judicializar todos los aspectos de la vida; por lo que es importante la mediación que se realiza desde otras instituciones.

2.2. Mediación Escolar.

La mediación escolar llegó a España en el año 1993 como una propuesta del Centro de Investigaciones por la Paz de Guernica en el País Vasco, y en 1996 se llevó a cabo en Cataluña; siendo estas dos Comunidades Autónomas las que más programas de mediación escolar han desarrollado.

La mediación escolar se trata de un proceso en el que las partes en conflicto son asistidas por un tercero, el mediador, a través de unas técnicas

adecuadas para la resolución del conflicto. Es necesario resaltar que cada vez que se habla de mediación escolar, estamos hablando de mediación civil siempre y cuando esta mediación no llegue a los juzgados. Si esto se produce, esa mediación escolar pasará al ámbito de mediación penal.

Este proceso está caracterizado por la voluntariedad, la confidencial idad, y la actitud colaborativa de las partes para la resolución de un conflicto, y en el que tiene que estar presente la neutralidad del profesional y la potenciación del diálogo; pretendiendo así la mejora de la convivencia.

Para Sánchez García-Artista (2012:30)"Es fácil deducir el gran potencial transformativo de un proceso como el de la mediación. Llevada al contexto escolar, los efectos educativos pueden ser realmente significativos".

La Ley Orgánica 2/2006 del 3 de mayo referente a educación, muestra la necesidad de la enseñanza de prevención y resolución de conflictos, por lo que se instaura una asignatura que deben implementar en los centro educativos y ser llevaba a cabo por los profesoreses la asignatura de "Educación para la ciudadanía".

2.3. Mediación Penal.

Como aspecto principal a destacar es el concepto de Mediación Penal, el cual expone que:

"la mediación penal es un procedimiento a través del cual se pretende que los participantes en el conflicto post delictum [las partes enfrentadas] con la ayuda de un tercero, regulen el mismo y encuentren un acuerdo/ solución, mutuamente aceptable, que formalizan y que les permita. Si es necesario, la continuidad de las relaciones personales". (Escanciano, 2013: 11).

También decir que se lleva a cabo tanto en adultos como en menores. A diferencia que en los adultos, en los menores infractores (14-18 años) no es una medida que se pueda imponer. Esta medida no está entre las enumeradas en el

artículo 7 de la LRPM. Es un método o procedimiento a través del cual se pretende encauzar y dar solución del conflicto que surge tras la comisión de un delito entre victimario y víctima.

Para que la mediación se produzca son necesarios varios elementos. En primer lugar debe existir un conflicto originado por un delito y que sea entendido como tal por ambas partes. En segundo lugar, que las personas sean parte del conflicto. Y en tercer lugar, y último lugar, que haya un tercero que facilita, hace posible y prepara los acuerdos. Aquí es donde aparece la figura del mediador.

Toda mediación tiene unos objetivos, los cuales son:

"Lograr una solución al conflicto, pacificadora y nopunitiva (para el infractor); La reparación (integral) por el menor del daño causado a la víctima y también a la comunidad; Pero sobre todo la "reeducación" (re-integración social) del menor a través de una mayor responsabilización". (Escanciano, 2013: 11).

La Mediación Penal en España no se encuentra tan avanzada como en otras áreas donde se viene utilizando la mediación.

³La mediación penal en España vive una situación de alegalidad; no existe una ley específica de mediación penal ni se encuentra regulada en el enjuiciamiento criminal"(Pérez Mata, 2011:66)

Considera el término alegal debido a que no se encuentra tampoco prohibida como es el caso de Violencia de Género.

Se considera importante hacer una diferencia entre Justicia Reparadora y Justicia Retributiva. En primer lugar, la Justicia Reparadora "considera que el restablecimiento de la situación, alterada por el delito, ha de lograrse a través de dos principales elementos, la reparación de la víctima y la reconciliación de ésta con el delicuente" (Barallat López, 2013: 3-4).

En segundo lugar, la Justicia Retributiva, cree secundario la consecuencia

penológica derivada del delito, sin prestarles la atención que le es necesaria.

Cada vez la Justicia Reparadora está más difundida actualmente ya que se ha ido insertando como mecanismo de resolución de multitud de controversias de carácter penal. Se ha contrastado con el escaso éxito de la aplicación de la Justicia Retributiva o sancionadora en la satisfacción de la víctima y en la readaptación y resocialización del menor infractor.

También se considera especialmente necesario que un sistema procesal penal incorpore mecanismo de mediación penal entre la víctima y el menor infractor ya que aportaría las siguientes ventajas:

La victima tiene mayor protagonismo en los casos de realizarse una mediación lo que le permite obtener una satisfacción moral y eliminar en gran medida su victimización secundaria durante el proceso judicial.

La mediación implica al menor infractor en la reparación integral del daño causado con el delito. Esto facilitará su comprensión y asumirá el dolor provocado y las consecuencias que su delito ha implicado en la victima.

Además de que la mediación servirá como instrumento de agilización de un sistema penal atascado. Ya que podrán los tribunales concentrar sus esfuerzos en la investigación y enjuiciamiento de delitos más graves para los que la mediación no fuera posible o conveniente.

3. La Mediación en la LORPM.

La LORPM recoge los procesos, medidas, las actuaciones del Equipo Técnico, la duración de las medidas así como las posibles modificaciones de la misma. Con respecto a la Mediación Penal Juvenil, los artículos más relevantes son el artículo 19 y el 51 que justifican que se lleve a cabo el proceso de Mediación.

Así, en la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor 8/2006 se expone

que:

"...(...)... se entenderá producida la conciliación cuando el menor reconozca el daño causado y se disculpe ante la víctima, y ésta acepte sus disculpas, y se entenderá por reparación el compromiso asumido por el menor con la víctima o perjudicado de realizar determinadas acciones en beneficio de aquellos o de la comunidad...(...)..." (Artículo 19.2).

En este artículo 19 se expone el desistimiento en la continuación del expediente por parte del Ministerio Fiscal cuando el hecho imputado al menor constituya delito menos grave o falta, lo que conllevará al proceso de mediación entre el menor y la parte perjudicada pudiendo continuar así con un proceso de conciliación o reparación, dándose por finalizada la instrucción y solicitando al Juez el archivo de las actuaciones, tras producida dichas actuaciones. Se observa como en todo el proceso de busca el interés del menor para comenzar el proceso de mediación donde el Equipo Técnico se hará responsable tanto del proceso de mediación como de los acuerdos alcanzados, informando así al Ministerio Fiscal. Ante la posible negativa del menor del proceso de Mediación así como del incumplimiento de la actividad educativa acordada, se continuará con el proceso judicial optando otras medidas. No obstante, tras finalizar el proceso de Mediación, la Fiscalía concluirá dicho procedimiento solicitando de este modo el archivo del caso al Juez de Menores.

Así pues, todo este proceso se puede ver afectado de tal forma que se requiera una sustitución de las medidas acordadas por parte del Juez de Menores por otras más acertadas, atendiendo al nivel de gravedad de la infracción cometida. Así, a continuación se enfatiza en el modo de llevar a cabo la sustitución de dichas medidas atendiendo al interés superior del menor y la evolución de éste en el procedimiento penal.

Como se puede observar en la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor 8/2006:

"Durante la ejecución de las medidas el Juez de Menores competente para la ejecución podrá, de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal, del letrado del menor o de la Administración competente, y oídas las partes, así como el equipo técnico y la representación de la entidad pública de protección o reforma de menores, dejar sin efecto aquellas o sustituirlas por otras que se estimen más adecuadas de entre las previstas en esta Ley, por tiempo igual o inferior al que reste para su cumplimiento, siempre que la nueva medida pudiera haber sido impuesta inicialmente atendiendo a la infracción cometida...(...)... (Artículo 51.1)

Se contempla que tanto el Equipo Técnico como los distintos profesionales que intervienen en el caso están en continuo contacto llevando a cabo un seguimiento del menor, así como con las actuaciones realizadas por éste en relación a las medidas que se le han impuesto. Se enfatiza en el hecho de modificar la medida de internamiento impuesta en régimen semiabierto o abierto por la medida de internamiento en régimen cerrado si el menor no evoluciona satisfactoriamente. Además, en el caso de que el Juez de Menores así lo disponga, podrá sustituir las medidas impuestas por aquellas más adecuadas según la falta que se haya cometido. No obstante, en el caso de que se produjese la conciliación, el Juez determinará que el menor ya ha cumplido con el proceso de mediación y con la reprimenda que merece la falta cometida.

METODOLOGÍA

Este estudio se realiza mediante datos cualitativos obtenidos a través de entrevistas, habiendo tenido que limitarlas a solo dos entrevistas, debido a las dificultades que profesionales e instituciones que realizan mediación penal han puesto en colaborar con alumnos para poder realizar estudios.

Las dos entrevistas se realizan a profesionales dedicados a la mediación penal juvenil, ya que se considera que cuentan con un discurso amplio y específico sobre la temática.

En un primer momento, se decide llevar a cabo una primera entrevista a profesionales de la Administración de Justicia, pero tras la petición de permisos hubo complicaciones por lo que se llegó a desistir después de muchas gestiones. Por otro lado, se pensó en contar con la perspectiva del mediador y profesor de la Universidad Pablo de Olavide, Javier Alés, contactando a través del correo electrónico, manifestando que es experto en mediación pero no en la específica de penal, pero encontrándose dispuesto a ayudar en lo que se necesitara.

Como alternativa y después de muchas gestiones y agobios, a través de encontrar un artículo de Felipe Escanciano, se concertó una reunión con el jurista y exjefe de servicios de la Consejería de Justicia e Interior, entrevistándole.

Para la segunda entrevista se contactó con la Asociación Alternativa Abierta. Esta asociación es la responsable de llevar a cabo la mediación en menores en Sevilla, pero al depender del permiso de la Administración General de Justicia, desestimamos esa opción debido a las dificultades que se detectaron para llevarla a cabo.

Posteriormente se realizaron unas llamadas telefónicas a Proyecto Hombre de Córdoba, que aunque no pudieran ayudarnos ya que no trabajan con los menores de esa manera, en todo momento tuvieron una actitud de colaboración.

En última instancia se contactó por vía telefónica con la Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos de Córdoba, que es la encargada de la mediación en menores en Córdoba.

Por parte de esta asociación se tuvo una afirmativa, pero con dos condiciones; la primera que no se grabara la conversación y la segunda que en

ningún momento se hablaría de casos concretos de menores para la salvaguardia de la confidencial idad del menor.

Ante esta posibilidad se llevó a cabo la segunda entrevista en dicha asociación a la Mediadora y Trabajadora Social, Ana Isabel Altamirano.

Para la elaboración de la entrevista, en primer lugar se elabora una batería de preguntas tanto abiertas como cerradas, finalmente fueron catorce preguntas sobre todo lo relacionado con la Mediación Penal Juvenil que nos parecía interesante.

Es importante reflejar los aspectos más importantes que se trataron en las entrevistas y las preguntas realizadas.

Para comenzar se inicia por conocer qué es la Mediación Penal y cuáles son las funciones que un mediador debe tener. Era necesario situarse en primer lugar en el tema para poder indagar dentro de él. Por otro lado, interesa conocer el perfil de los jóvenes con los que se suele intervenir a través de este procedimiento; de qué forma se actúan frente a la mediación judicial y qué procedimiento es el que se sigue en la mediación judicial con los menores.

Otro de los temas que nos es importante tratar en la entrevista fue conocer cómo surge el proceso de mediación en el sistema judicial español y cuáles son los objetivos y finalidad que este procedimiento persigue.

Y por último, se pregunta acerca de la figura del trabajador social dentro de la propia mediación penal juvenil.

LECTURA Y ANALISIS DE DATOS

Como ya se ha dicho en otro apartado de este trabajo la mediación penal es el proceso de resolución de conflictos entre el menor infractor y la victima.

De esta manera, se entiende a la mediación penal juvenil como un proceso

en el que es necesario que el menor infractor reconozca su culpa, y s

encuentre en disposición de pedir perdón a la víctima y siendo las partes implicadas las responsables de buscar la solución a su problema o situación.

Escanciano (2014), hace una diferencia clara entre la mediación y la medida, señalando que la mediación es "un procedimiento...(...)...medida es en menores un internamiento...(...)..., tiene que trabajar".

El procedimiento tiene una serie de pasos en los cuales el mediador está presente teniendo unas funciones que cumplir; respecto a estas, el entrevistado señala que:

"En la mediaciy n existen dos cosas: la mediaciy n siempre es un conflicto entre tú y entre tú y yo me pongo en medio. ¿Qué tengo que conseguir?, Pues un buen ambiente. ¿Y eso cómo se llama? Pues con las técnicas, entrevistas, primero con uno, luego con otro luego juntos...(...).... Las técnicas que hay C que conocer son: a ver cómo consigo yo que vosotras me 'vaciéis' los problemas. Y después o ras técnicas que como dice aquí técnicas de comunicación. Para que habléis bien, se os entienda bien, sea en un sitio adecuado... Una vez que ya tenemos una sala como esto; tenéis que negociar vosotras dos, yo no, sino vosotras. Yo preparo el ambiente y replanteo. Tú dices una cosa y a lo mejor no se entiende y yo digo: "tú quieres dec r que por ejemplo tal...". Es un poco ayudar que ello funcione" (Escanciano, 2014).

Con esta explicación se hace ver que la función del mediador es la de crear buen ambiente entre ambas personas, de forma que cada una de su punto de vista y versión de lo ocurrido, y la de reformular y aclarar los aspectos y temas que no son entendidos durante la conversación. De este modo expone que;

"El mediador es un facilitador, catalizador del proceso, al que corresponde el control y promoción del proceso, una persona profesional, imparcial y neutral, no se inclina ni por ti, ni por ti, y normalmente trata las cosas neutralmente. Nunca decide, regula el conflicto. El que decide son las partes. Ofrece a las partes un espacio dinámico. Motivando a las partes" (Escanciano, 2014).

La mediación no es una intervención, el mediador no va a intervenir, ya que no debe ni influir ni determinar en la decisión final acordada por el menor y la víctima.

Aunque se entiende que un mediador es un profesional experto en la materia, también se puede encontrar dificultades en los casos, debido a que se trabaja con situaciones conflictivas. Respecto a esto se concibe que:

"La dificultad más común y en la que el mediador tiene que estar muy atento son los posicionamientos, tanto del causante como de la víctima, pero sobretodo de la víctima. Si estos posicionamientos no se trabajan bien antes del acto en sí de mediación conjunta, cuando llegase ese momento no sería productivo, ya que cada uno estaría jugando con su papel de víctima." (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Este inconveniente que se puede presentar en cualquier forma de resolución de conflictos, puede cambiarse utilizando técnicas facilitadoras de comunicación como lo expone Escanciano, (2014) 3la entrevista motivacional...(...)... ¿Y eso cómo lo hago? A ver qué te gusta a ti y descubriendo que te gusta a ti, ir funcionando e yendo para adelante."

A pesar de que existan determinadas técnicas de ayuda-apoyo, también determina que se lleve a mediación el tipo de situación en sí y la intensidad del delito. Escanciano (2014) los cataloga como 'bagatelas', que son del tos muy leves, sin violencia, intimidación, que el daño no sea irreparable y que el menor no sea reincidente, Lo que también se argumenta.

La mediación en menores se lleva a cabo cuando tienen la edad de entre 14 y 18 años, que por ley está recogido porque tienen responsabilidad penal ante sus actos, y también algunos que son mayores de edad, pero que cuando cometieron el delito y comenzó el proceso eran menores. Las situaciones que se encuentran en menores son faltas, conductas que no han sido violentos o "chavales" que son primerizos.." Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos (2014).

En el caso de la mediación penal juvenil el infractor siempre será menor de edad, a excepción de algún caso de mayoría de edad que cuando cometiese el delito fuera menor.

La parte afectada puede ser tanto menor como adulta, siendo estos, "personas conocidas o no, familiares, profesores, policías, la Guardia Civil, el barrio incluso las Administraciones y entidades públicas o privadas". (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014).

El perfil del menor no está definido por ninguna característica específica, ya que se tiene que valorar su situación en su conjunto. Pueden ser jóvenes con algunas de estas carencias; afectivas, educacionales, económicas y del grupo de iguales, pero no necesariamente tienen que tenerlas. (Escanciano, 2014).

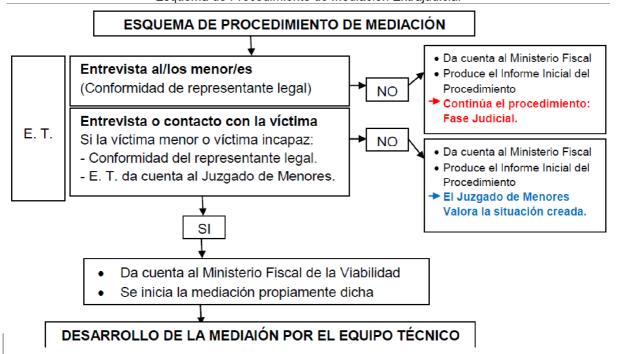
Así mismo, "son jóvenes con poco recorrido judicial, de todos los extractos sociales y con más y menos educación" (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014).

Con respecto a la postura que toma el menor, indicar que siempre estará receptivo a participar, pues es un aspecto a su favor. Mientras, la disposición de la parte afectada en el inicio es de un 15%, aunque la participación de esta parte cambia al realizarse la primera entrevista con el mediador.

En la primera entrevista con el mediador se tratará la explicación de las partes sobre lo que ha pasado, el procedimiento que se llevará a cabo y los objetivos que se pretenden conseguir.

Aunque la mediación sea el momento clave para resolver el conflicto entre las dos partes, solamente es una parte de una serie de pasos que se realizan desde el momento del delito. Para ello se muestra de manera esquemática el Procedimiento de Mediación Extrajudicial.

Cuadro III Esquema de Procedimiento de Mediación Extrajudicial

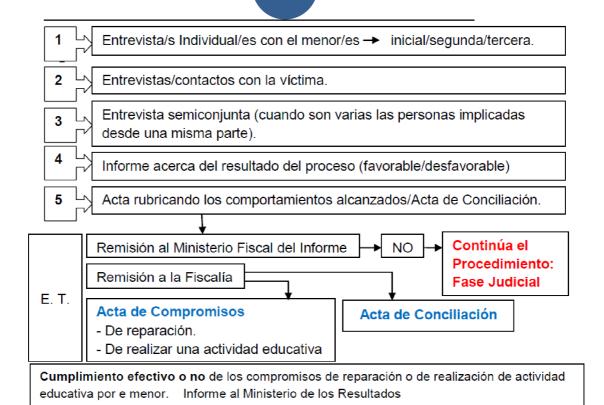


La Fiscalía propone sobreseer el expte. al Juzgado de Menores (que interviene por primera vez (excepto en los supuestos de víctimas menores/incapaces)

Juzgado de Menores: - Estudio del Procedimiento Realizado.

- Sobreseimiento y archivo actuaciones.

Fuente: Escanciano, 2012



Como se puede observar en el cuadro III sobre el Esquema del Procedimiento de Mediación Extrajudicial, la Fiscalía es la que aprecia la posibilidad de mediación y solicita un informe de viabilidad al Equipo Técnico.

Se debe seguir un protocolo, donde el primer paso es realizar entrevistas tanto al menor como a la víctima, en caso de que la víctima sea un menor o fuese incapaz, se da una conformidad con el representante legal y se encarga el Equipo Técnico de informar al Juzgado de Menores.

En caso de que el menor negara los hechos que se le imputan, hay que notificar la inviabilidad del proceso al Ministerio Fiscal, continuándose el Procedimiento a través de la Fase Judicial.

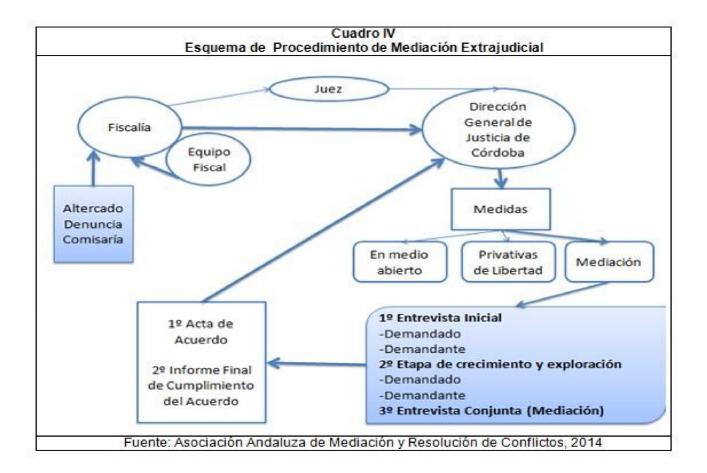
Una vez que el menor ha reconocido los hechos y muestra su disponibilidad en el proceso de mediación, se inicia el proceso de Mediación. Ésta, como se puede observar en el esquema consta de varias etapas.

En primer lugar, se llevan a cabo entrevistas individuales con el menor, ya sea inicial, segunda, tercera, etc.

Posteriormente se contacta con la victima que también debe mostrar la actitud adecuada para llevar a cabo el proceso de mediación.

A continuación, se llevan a cabo entrevistas semiconjuntas (se realiza esto cuando son varias personas implicadas desde una misma parte). Siguiendo el protocolo que se muestra en el esquema, se informa acerca del resultado del proceso para ver si ha sido éste favorable o desfavorable.

Finalmente, se realiza un acta rubricando los compromisos alcanzado a través del Acta de Conciliación.



Esta acta es remitida al Ministerio Fiscal a través del Equipo Técnico. La remisión a la Fiscalía puede ser a través del Acta de Compromisos (de reparación o de realizar una actividad educativa) o un Acta de Conciliación.

El Juzgado de Menores se encarga del estudio del procedimiento realizado y del Sobreseimiento y archivo de las actuaciones que se han llevado a cabo.

De otra forma, se encuentra recogido el Procedimiento de Mediación Extrajudicial en la que se muestra la figura de la Dirección General de Justicia, en este caso la de Córdoba. En la que se refleja que a parte de la mediación tiene la competencia en otras medidas como las no privativas de libertad, siendo estas el;

"Tratamiento Ambulatorio de Salud Mental o Drogodependencia, asistencia a un Centro de Día, Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo, permanencia de fin de semana en domicilio, libertad vigilada, prestaciones en

beneficio de la comunidad y realización de tareas socioeducativas. Y las privativas de libertad, que son el internamiento en régimen cerrado, en régimen semiabierto, en régimen abierto, internamiento terapéutico en régimen cerrado, semiabierto o abierto y permanencia de fin de semana en un centro" (Título II, LORPM).

En el Cuadro IV se muestra el proceso que pasa un menor para llegar a la mediación y la resolución del conflicto. Este proceso comienza desde que se produce el altercado y se toman las primeras declaraciones, la entrevistada expone que;

"Cuando se produce el altercado, pelea, discusión...lo primero que se hace es poner una denuncia en comisaría, si es en la calle a los policías. Si el caso es de un menor se lleva primero a Fiscalía, la cual tiene un Equipo propio, compuesto por Psicólogos, Trabajadores Sociales, Educadores Sociales...que estudian el caso y dependiendo de cómo lo vean se opta por ir a juicio o por ir a mediación.' (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Cuando el caso llega a Fiscalía los encargados de estudiar el caso es el Equipo Técnico, quienes valoran al menor, su situación y el acto delictivo, para proponerlo o no a mediación, entonces;

³La propuesta llega a la Dirección General de Justicia, en éste caso es de Córdoba pero en cada caso será la provincia que corresponda. Y en ella no sólo está la mediación, sino que también están las privativas de libertad y no privativas. Una vez que la Dirección General propone también mediación llega a nosotros, y nosotros comenzamos y terminamos el proceso. Primero se hacen unas entrevistas iniciales a las partes para ver como se encuentran, expresar y definir la mediación, si están dispuestos... Con una entrevista es suficiente." (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

En el momento en el que todos están de acuerdo de que se propone el caso a mediación, la competencia de desarrollarla recae sobre distintas entidades que colaboran con la Administración de Justicia, estas se ocupan del proceso propiamente dicho de mediación, en el que;

³Se llevan a cabo una serie de entrevistas individuales, tanto con el demandado como con el demandante, para descubrir sus intenciones, que esperan, las dificultades, los miedos... Y para que pongan de manifiesto que quieren realizar la entrevista conjunta. El último paso es realizar la mediación en sí, en la que se exponen las disculpas se habla de la reparación del daño, el momento, el cómo..." (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

La mediación cuenta con tres fases o etapas; la primera es la entrevista inicial a cada una de las partes por separado para informar a las partes sobre la mediación, la segunda fase está compuesta por entrevistas individuales o caucus que sirve de crecimiento, exploración y preparación a cada persona; y la tercera y última fase es la mediación en sí. Posteriormente;

³Una vez hecho esto se redacta un Acta de Acuerdo en la que se expone que las dos partes están de acuerdo con las disculpas y que han acordado una medida para reparar lo hecho. Este acta se la enviamos a la Dirección General para que vea que se ha realizado la mediación, pero así no DFDEDd (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Tras finalizar la mediación las partes llegan a un acuerdo, que puede incluir o no la reparación del daño. Si establecen una reparación del daño se redactarán dos informes, uno del acuerdo y otra de la reparación. Con lo cual;

Después de eso hay que hacerle un pequeño seguimiento a las partes para ver que se ha reparado el daño, que normalmente se repara... Y se hace un informe final en el que se recoge eso y se vuelve a mandar a la Dirección General. Si todo está en orden el caso se resuelve, se manda a Fiscalía y se archiva el caso.' (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Con este último seguimiento y el informe que recoge el cumplimiento de la reparación del daño, acaba la labor de las entidades colaboradoras con la Administración de Justicia, sin embargo;

³Hay veces en las que no se ha podido completar el proceso, entonces, se hace un informe recogiendo todo lo que se ha trabajado; y se hace lo mismo que con el anterior. Dependiendo de cómo lo vea Fiscalía cierra el caso o lo lleva al JuzgDG'«(Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Como se muestra en los dos cuadros que el procedimiento a seguir es el mismo, únicamente con la diferencia de que la figura fiscal corresponde a la provincia donde se haya cometido el delito.

Como posibles consecuencias al Proceso de Mediación Penal en Menores de se puede encontrar la conciliación y la reparación del daño. En el caso del menor en la conciliación queda reflejado que;

"...(...)... se entiende realizada si el menor reconoce el hecho delictivo (y el daño causado a la víctima y a la sociedad) y pide disculpas a la víctima. En esta opción el proceso mediador debe hacer aflorar en el menor la conciencia responsabilidad...(...)... y como lógica consecuencia debe pedir disculpas a la víctima (perdón): este asunto debe llevarse a cabo expresamente ante el mediador y quedar patente en los documentos de la medicación...(...)... Lo lógico es que el reconocimiento se haga ante la Fiscalía cuando el menor acuda a declarar acompañado de su letrado..., y si una vez cumplido el trámite procede la mediación eso se lleve a cabo'. (Escanciano, 2013:14)

Y en el caso de la víctima;

"Esta acepta las disculpas...(...)... Estas disculpas surgen de la comprensión después de conocer más de cerca y de modo sosegado al menor agresor o causante del daño, que le ha podido dar explicaciones y que entre ambos han podido buscar soluciones satisfactorias. En cualquier caso, la aceptación de las disculpas por parte de la víctima tiene que producirse, y reflejarse en la documentación del proceso" (Escanciano, 2013:14)

Que las partes resuelvan el conflicto, es el objetivo principal del Poder Judicial. Esto es beneficioso para el joven, ya que se tiene que enfrentar a los hechos y a la persona perjudicada, permitiéndole ponerse en su situación, reflexionando sobre el daño, favoreciendo el cambio de su perspectiva en la vida y alcanzando su resocialización. Por parte de la víctima también es favorable, ya que puede expresar lo que siente y recibe la satisfacción psicológica cuando el menor le pide disculpas.

La reparación implica a parte de la conciliación de ambas partes, el compromiso de realizar determinadas acciones a favor de la víctima/perjudicado o la comunidad realizándose efectivamente por parte del menor. (Escanciano, 2013:15)

El compromiso al que se hace responsable el menor de cumplir bajo la aceptación de la parte afectada no debe estar coaccionado por ninguna imposición, interna o externa. Por lo que en todo momento queda claro que la responsabilidad de la decisión de reparar el daño causado recae sobre las partes implicadas, siendo el rol del mediador neutral.

En la mediación además de que el mediador mantenga una postura neutral tiene la responsabilidad de alcanzar los objetivos que se proponen para resolver el conflicto, con lo cual se puede decir que;

"Los objetivos que persigue la resolución de un conflicto a los jóvenes es darle una oportunidad al menor de educarlo, enseñarle aprender sobre un hecho que no está bien para la sociedad, es enseñar ética cívica, "que por desgracia hoy falta mucha"... También a que ese "chico" prevenga su futuro. Y a la sociedad a dar o ro punto de vista sobre las pe sonas, "el no criminalizar" a alguien por un hecho concreto. La finalidadcreo que la he nombrado antes, ayudar a que haya un cambio en la visión del otro sobre el mal que te hacen. Por un lado nos encontramos a personas que evitan el problema, y en el otro extremo a personas que los enfrentan con violencia. La mediación es el punto medio entre un extremo y otro, como herramienta para resolver de la mejor manera posible el conflicto a través del ganar y ganar " (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Evitar el conflicto		Enfrentar con violencia
	>	

La mediación, en sí es el mismo proceso siempre; lo que cambia son los objetivos dependiendo del ámbito de actuación. Como expone Escanciano (2014) "La coletilla de penal es que tu tienes que conseguir unos objetivos, que cuando estamos hablando de familias son unos, cuando estamos hablando de escolar son otros…".

Mediación

A lo largo de la mediación pueden ir surgiendo problemáticas o incidencias que pueden ser decisivas o no para el transcurso del proceso de resolución de conflictos.

"Las problemáticas o dificultades en la mediación suelen surgir en la etapa de crecimiento y exploración, en ella salen realmente los ideales de por qué se quiere hacer mediación y cuáles no. En esta etapa las partes deciden definitivamente desarrollar la entrevista conjunta y es cuando se producen las retiradas. A niveles de cifran casi el 80% de las víctimas aceptan llegar a mediación, y en el caso de los infractores la gran mayoría por no decir el 100% están dispuestos a ir a mediación" (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Información ______ similar es aportada por Felipe Escanciano (2014), quien explica que para llevar a cabo mediación tienen que estar de acuerdo las dos partes, si esto no fuese así el expediente seguiría su

trámite. Además, este procedimiento tiene un aspecto positivo en lo referente a su gestión.

"El juez es uno, la fiscalía hay seis u ocho, pues claro, aquí de trámites escasos, pero en el juez ya es una criba que hay. Que tienen esto otro aquí, acta de compromiso, entonces hay que hacer un acta de reparación, un acta de las dos cosas, se hace un acta y ya está, y a continuación, hace el compromiso. O sea, pinta la valla, se hace el acta, se manda al juzgado y se acabó el tema.". (Escanciano, 2014)

Se hace visible el aumento del personal implicado por parte de la Fiscalía en comparación con el Juzgado, lo que hace que cualquier acción a realizar se desempeñe con mayor celeridad. De otro modo, también se expone que;

3Hay una diferencia en el tiempo en el que se resuelve un caso por mediación o por el proceso judicial. En el caso de mediación desde que comienza hasta que se lleva a cabo el acuerdo suelen pasar una media de 3 meses, en otros casos menos comunes, se resuelve al mes o incluso hasta los 6 mese. Si se opta por la vía judicial como mínimo es un año."(Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Transcurrido este tiempo y de la valoración de todos los casos intervenidos se observa unos resultados favorables de los que se expone que;

Hay alrededor de un 80-85% de los casos que se resuelve a través de la mediación, y el restante es en mayor medida porque la víctima no quiere y en el menor por circunstancias del infractor, por no querer o porque se le añadan otras medidas por otras causas posteriores" (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

De este modo según Escanciano (2014) "la mediación tiene buenos resultados, son cosas muy simples". Sin embargo aunque las situaciones que se llevan a mediación sean simples y los resultados que se obtienen son efectivos, puede dar lugar a que el menor no se dé cuenta de las consecuencias y el mediador no es hábil en sus acciones, con lo cual;

"Se hace complicado que un menor realmente entienda que es responsable de un hecho y que ha traspasado unos límites, pero tras el proceso de mediación se ve un cambio sustancial en ellos. Hay otra serie de medidas que pienso que también son importantes, a ver yo creo que todo lo que tenga que ver con una educación, algo que te sirva para darte cuenta de la realidad y aprender lo bueno. Por ello hay muchas otras herramientas como los talleres de control de impulsos, los de sexualidad, actividades en ONG'S..."(Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Como se expone, la mediación es una alternativa de aprendizaje a la que se puede optar, sin embargo, del mismo modo existen otras opciones centradas en el aspecto educacional. Éstas, al igual que la mediación, tienen como finalidad proporcionar una segunda oportunidad al menor desde el aprendizaje, para desarrollarlo en su vida en la sociedad. Así pues, el proceso de mediación es eficaz ya que;

"Por un lado, a la víctima se le da una explicación de los hechos que el juez no le da, se descubren inseguridades que tiene la persona anteriores y por el problema y se previenen futuros acontecimientos de salud... Además de los sentimientos que puede generar para la víctima el juicio, pudiendo sentirse olvidada." (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Aunque la mediación sea eficaz con respecto al juicio para la víctima, también incluye aspecto a mejorar debido a que las situaciones son cambiantes y en cierta manera es un proceso innovador dentro del ámbito penal en menores. Con lo cual señalar la importancia de mejorar ciertos aspecto como que;

"Es algointerno de la justicia, que "le cuesta delegar el poder a los ciudadanos para que sean protagonistas de resolver sus conflictos. Y por otro lado, el hecho de que la mediación se haya considerado una moda, y que se ha llamado mediación a cosas que no lo son. Como alternativa a realizar unas buenas prácticas lo único que se puede hacer es dar una buena formación y que no ejerzan la mediación personas sin título que sólo hacen mediación porque han hecho unas prácticas; que dejen espacio a los profesionales de ahora que están bien informados." (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014).

Uno de los aspectos que debe de mejorar el mediador es la neutralidad, ya que aunque se sobreentiende que es una función principal de éste, no se está llevando a cabo correctamente. El entrevistado lo expone diciendo que;

"Las cosas se hagan bien, que el mediador se ponga en su posición, en la posición neutral que es él. Es que muchas veces si tu cedes a la solución, tu no debes inducir la solución, ahora, eso es un problema de fantasmas, porque es que hay gente que no sabe, y las ansias de empezar, eso ya te lo digo yo que todos hacen lo mismo, después de una cierta edad ya uno se da cuenta de lo que pasa, si vamos, pero eso posiblemente sea así, después una cosa que si vais a trabajar en la administración que veréis, es complejo de agonista, el complejo de agonista consiste en que antes de mi, nadie ha hecho nada, tu llegas a un sitio y ya lo haces todo. Yo he trabajado muchísimo de esto os lo digo de verdad, este tema de menores lo conozco mucho, entonces, hay un modelo, hay una cosa, la ley de menores,..." (Escanciano, 2014)

Esta idea muestra un aspecto de mejora importante a la hora de llevar a la praxis la mediación, que por el impulso de llegar a una solución no se hace de forma correcta debido a la posible coacción del profesional a las partes.

Asimismo, Escanciano (2014), hace referencia a la existencia de un modelo a seguir, la Ley de Responsabilidad del Menor que antes no existía, donde "Los equipos Técnicos tienen que olvidarse de todas

esas historias que

había antiguamente de que el delito y no sé cuántas cosas más, tu analiza bien al chaval y punto."

El estudio del caso del menor se lleva a cabo desde una visión educativa que no siempre ha sido un aspecto que se ha tenido en cuenta, a lo largo de la historia se ha modificado la metodología de intervención y la finalidad de ésta. El entrevistado hace un repaso a la historia sobre las actuaciones llevadas a cabo en la intervención con menores hasta la llegada de la Ley. Comienza diciendo que;

"El primer americano es cuando Leni Nois, el primer sistema tutelar de menores, ellos lo tienen en el 1899 y nosotros diecisiete años después. Pero después hay un libro muy interesante, de Prat...(...)... « Lo que pasa es que en América lo que estaba ya era la revolución industrial y la revolución industrial lo que estaba produciendo era una serie de complicaciones a las familias,...(...)... « de que los niños estaban abandonados y todas esas cosas. Entonces, lo que hace, es que el sistema anterior, eso ya no lo podía controlar, era demasiado porque era inviable, entonces había que inventarse un sistema nuevo que es el control social llamado técnicamente, el control social es lo que se llama en derecho, la norma te dice por aquí,...(...)... unas normas muy claras, unas normas muy generales, unas normas que tienen sanción y el que no lo haga pues hay una sanción." (Escanciano, 2014)

Debido a los cambios que se producen como la Revolución Industrial y los cambio en las familias y sus problemas, aparece el abandono de los menores, haciendo que el sistema aplicase unas normas para el control social que estaban acompañadas por una serie de sanciones. El entrevistado sigue argumentando que;

"Eso es lo que les falta a los chavales, el derecho es un instrumento de control social indirecto, porque tiene la colectividad de todas esas cosas pero muy eficaz claro. Entonces, lo que te dicen los americanos es que no les sirven el sistema, entonces tienen que inventarse un sistema nuevo que hace lo mismo, que todo cambia pero no cambia nada. Y eso es lo de Leni Nois en el primer tribunal que hace de

Chicago,								Leni	Nois,
pero que	todas	esas	fábricas	que	tienen	ellos	muy	importai	ntes y
que no, q	ue los	niños	que hay	abar	ndonad	os, y d	que lo	s castigo	s que

son muy duros desde principios del S. XIX no hay porque no se pueden hacer...(...)..." (Escanciano, 2014)

A causa de que estas normas y sanciones no fueron aceptadas por todos, ya que eran muy duras, se decidió implantar un sistema nuevo de control. Y sigue diciendo;

"...(...)... ¿y qué es lo que hacen?..(...)... pues a estos chavales vamos a mandarlos al hospicio porque es que no había infraestructuras, hospicio no es en el sentido de igual que ahora, hospitales, quien tiene que estar en un hospital porque está mal, en las casas debe de ser iguales porque es que no tienen donde vivir, pero además hay que darles una corrección, o sea, son casas de eso pero con corrección, ¿por qué? Porque no tiene unas instalaciones como ahora que hay unos grupos educativos, y unas cárceles y no sé cuantas cosas más. No había cárcel, había presidios, pero esta cárcel para cosas de estas, estas cárceles son lo que inventan ellos, los hospicios, las casas de misericordia y la cárcel, la cárcel ya duro duro duro aquello, porque aquello ya es en la época de la ilustración, de Voltaire, y de toda esta gente, eso no es viable porque igual va evolucionando el pensamiento, entonces no es viable," (Escanciano, 2014)

Ante este cambio de pensamiento, se crean los hospicios, casa o residencias donde aparte de cuidar al menor también se le daba una corrección para su adaptación en la sociedad;

"Entonces es cuando...(...)... al final del XIX y se encuentre con otro problema, que ha venido el ferrocarril, el teléfono, la revolución industrial, las máquinas, y claro, se dan cuenta de que la gente va a trabajar, que hay una unión de las ciudades, que no tienen infraestructuras y que a los chavales, claro, a esto hay que darle una solución, y ya se inventan unas leyes, unas normas, unas medidas muy parecidas a las nuestras, vigilancia, grupos educativos, muy parecidas a las nuestras, a las de ahora." (Escanciano, 2014)

Ante la llegada de las nuevas innovaciones tecnológicas y el aumento de las ciudades, se ve la necesidad de hacer un avance en lo referente a los menores ya que al igual que se produce el aumento de las ciudades e innovaciones se pretende alcanzar la misma evolución en la implantación de normas, leyes, medidas e infraestructuras. Además;

Ahora nos encontramos en el 58, se encuentran que es el caso Wols, se llama así, ¿por qué? Porque se encuentra un delincuente de Massachusetts y después hay un juez americano que dice que a este menor no se le puede juzgar, date cuenta que un chaval porque es vago le meten en un internamiento, ¿y a ti te parece bien que le metan en un internamiento? Porque son unos niños difíciles con una categoría distinta de los delincuentes, un niño difícil no es un delincuente, pues esto le pasa lo mismo, es una eso sin garantías, es que no había derechos fundamentales y es entonces cuando empiezan los movimientos por los derechos fundamentales y cuando viene el caso Wols, pues que eso hay que hacer una nueva reglamentación que es una ley, ahora ya no es corrección, ahora se le educa, con lo cual las medidas ya son de otra manera, pero al final sería lo mismo, quiero decir lo mismo, sería trabajo, disciplina, talleres educativos y en vez de realizar religión sería educación cívica y temporal. (Escanciano, 2014)

Aparece una nueva concepción del joven, en el que se consideraba como un delincuente simplemente por encontrarse con una situación dificultosa, este pensamiento hace posible el avance de los Derechos para los menores, y de la integración de una educación cívica y enriquecedora para el menor.

Se muestra cómo a lo largo de la historia se ha ido cambiando la legislación e intervención conforme también ha ido cambiando el pensamiento de las personas y la visión de los menores como delincuentes, ya que no por ser difíciles tienen que ser delincuentes.

También se muestra como actualmente se cambia el pensamiento hacia una intervención educativa desde la visión de una ética cívica, en la cual se

encuadra la mediación, como modo de aprendizaje sobre la resolución de conflictos.

La persona entrevistada expone un instrumento que se está haciendo en Cataluña, para la profundización de la problemática que tiene el menor, así se presenta que;

"+ay un mecanismo, que ya te digo, que en Cataluña lo usan, yo tengo una copia, lo que yo ya no sé si lo han hecho ellos si eso se podrá utilizar, es un problema de propiedad intelectual en el sentido de que se puede utilizar, después hay que entrenar a la gente para que lo sepa hacer, que le tardará un, dos o tres meses en hacer aquello. Son unos cuestionarios de sesenta preguntas, tardan unas tres horas, y eso es otro tema ya también...(...).... porque no es lo mismo hacerle una entrevista a un chaval de tres horas que de treinta minutos, que la mente, el trabajo a veces cuesta." (Escanciano, 2014)

Con este instrumento de trabajo, se pretende valorar las carencias del menor de manera integrada, en la que se profundiza en cada una de los aspectos de su vida, esta entrevista se lleva a cabo a través de una serie de preguntas que son;

*Son sesenta o sesenta y dos ítems, entonces le va preguntando al chaval unas cuatro cuestiones en cada apartado. Respecto al tema de la familia, si hay drogas, si está condenado, es lo que se llama los factores de riesgo. Esto hay unos ítems y tu le vas preguntando al chaval, normalmente es porque te fallan una de estas cuatro, o todos. Sesenta por cuatro o cinco apartados cada uno que tu se lo vas preguntando, les vas haciendo encuestas, aquello lo hicieron comentando, unas tres horas o tres y media. Pues le preguntas, y tu padre no sé qué y qué tal, y entonces ya ves que es violencia por motivo de eso, la casa y entonces cada cuestión de esas lo hablan unos cuatro o cinco minutos o lo que sea aquel tema y él hace su evaluación de lo que le ha parecido la contestación del menor" (Escanciano, 2014)

La duración de esta entrevista individualizada en comparación con las que se realizan actualmente es de aproximadamente tres horas en contraposición con alrededor de la media hora que en algunas ocasiones se lleva a cabo. Una vez finalizada la entrevista es cuando;

"El menor da la contestación pues ya se va y ya se hace la evaluación de, pues aquel chico tiene esto, le puede fallar esto, le puede fallar esto, ¿cuál es la medida adecuada? Esta. Y después la evolución luego es muy grande, es un chaval de cinco, seis u ocho meses que puede tardar desde que se comete el delito hasta que salga la medida, pues él ha podido cambiar mucho, porque es una cosa que ya ha pasado por la fiscalía, ha pasado por la policía si es la primera vez y está "acojonado", para muchas cosas de estas. E toncesse debería hacer otro esquema de estos para evaluar otra vez y ver dentro de lo que le haya dicho el juez que más o menos corresponde a los criterios porque aquello no lo han corregido. Mi teoría es que tendríamos que volver otra vez a la línea esta que dijimos anteriormente, pues vamos a darle valores e instrumentos para que funcione. Eso es lo que es. Vosotras estaríais en la primera parte de mediación o en la última en tratamiento con chavales." (Escanciano, 2014)

Tras este proceso realizado se valora al menor para adaptar la medida considerada oportuna a su situación y sus necesidades específicas. También se muestra necesario hacerle un seguimiento, para ver si la situación del menor cambia y así poder adaptarse a su realidad.

En este párrafo se hace presente la necesidad de profundizar en las posibles problemáticas que tenga el menor, para poder llevar a cabo un buen seguimiento y para que la elección de la medida, o en el caso de la elección de mediación, se desarrolle de manera eficaz.

El papel de la Trabajadora Social con la utilización de este mecanismo sería la de hacer la profundización de las problemáticas para llevar una intervención, mediación o actuación adecuada a su situación determinada:

"Entonces las Trabajadoras Sociales lo que tenéis que hacer es estas cosas. Una cosa que hace mirar las dificultades que tiene el menor. Si te das cuenta que las fuentes por donde fallan los chavales son porque tienen estas deficiencias y que no han funcionado lo que es los controles sociales estos y esto es lo que se hace ahora. Lo que tienes que descubrir qué es lo que le falla" (Escanciano, 2014)

Se hace presente que hace falta tener una buena figura de Mediador, de Trabajador/a Social y la de un Equipo Técnico, pero en la realidad se hace hincapié en la especialización de cada profesional, lo que hace que el trabajo como mediador sea dificultoso, ya que por un lado se encuentra con una postura de mediador, por otra la de su disciplina y el consenso de un Equipo Técnico. Un ejemplo de ello es la visión de la entrevistada, quien expone que;

"Yo soy Trabajadora Social, y cuando llego aquí no lo soy yo soy mediadora. Lo que llevas en tu "mochila" te ayuda, lo llevas de ventaja, pero no ejerces funciones de Trabajadora Social. La importancia de la mediación no es que cada uno quiera destacar por su carrera, sino que todas las profesiones a través de un equipo multidisciplinar puedan complementarse y dar una visión lo más amplia posible para abordan el caso. Mi función no es ser Trabajadora Social, tengo función de Mediadora." (Asociación Andaluza de Mediación y Resolución de Conflictos, 2014)

Se muestra necesario más que la competición por la importancia de una disciplina sobre otra, la complementariedad y colaboración entre los distintos profesionales, para poder abordar el caso de la manera más eficaz posible y para llevar a cabo un trabajo más enriquecedor.

A MODO DE CONCLUSION

Los temas tratados en este trabajo sobre la Mediación Penal Juvenil, son los siguientes: una visión desde el Trabajo Social, aportaciones a la Mediación Penal, Equipo Técnico implicado y sus funciones en los juzgados. Por otro lado, también se trata la Mediación Penal en España, Mediación Familiar y Mediación Escolar, las funciones del mediador, la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor y el procedimiento de Mediación Extrajudicial.

Se ha obtenido una gran cantidad de información sobre dichas temáticas, la cual ha sido muy importante y necesaria para alcanzar los objetivos que estaban propuestos. Así una vez finalizado el Proyecto de Fin de Grado, se abstrae una serie de conclusiones.

Respecto al primer objetivo específico; analizar el procedimiento de la mediación penal como alternativa a las medidas judiciales, se ha alcanzado debido que a través de las entrevistas realizadas, se ha podido conocer que la Mediación Penal es un procedimiento de resolución de conflictos, en el que toman parte el menor y la persona afectada.

Una vez que se comete el delito y llega a Fiscalía, el caso es estudiado por el Equipo Técnico para su valoración y en el caso que sea posible proponerlo a mediación.

En el supuesto de que el caso se llevará a mediación, los encargados de gestionar este proceso son entidades colaboradoras de la Administración de Justicia. En dicha entidad empezaría el proceso propio de mediación con el profesional asignado.

El profesional, que en este caso es el mediador, tiene la responsabilidad de tratar con ambas partes para que entre ellas lleguen a la posible conciliación, mostrándose así el papel del mediador o mediadora como facilitador y motivador de la comunicación, siendo neutral y que en ningún momento intervenga en la solución.

La Mediación Penal tiene los mismos pasos a seguir que cualquier otro tipo de mediación como la familiar o la escolar, lo único que cambia es la connotación de penal.

Una vez realizada y dependiendo de a lo que lleguen las partes, se realiza un acta de acuerdo y en el caso de que se necesitase, se reparará el daño. Una vez cumplido se llevará a cabo el informe de reparación del daño a Fiscalía.

Si todo esto es alcanzado de manera satisfactoria para las dos partes, la Fiscalía realizará el sobreseimiento del caso.

En base al segundo objetivo específico; saber la efectividad del proceso de mediación con respecto a las actuaciones de los usuarios en su contexto social, se considera alcanzado ya que por un lado desde la posición del menor, se le da la oportunidad de ser consciente de que sus actos tienen unas consecuencias determinadas. Esto es conseguido a través de un aprendizaje basado en la educación cívica donde la mediación es vista como positiva en lo referente a las gestiones, pues el tiempo en el proceso judicial y en la tramitación de las gestiones, es más prolongado que en esta media extrajudicial.

Por otro lado, desde el punto de vista de la persona afectada, es un proceso beneficioso al tratar a la víctima de forma que ésta sienta que es tenida en cuenta y que su daño se ha visto resuelto.

Con respecto a la sociedad, modificar la visión del menor, visto éste como humano que ha cometido un error y no ser considerado como un delincuente criminalizando a la persona.

Como se observa, la mediación adquiere esta efectividad a causa de trabajar con temáticas simples o bagatelas ya que su solución no supone una gran complejidad.

Por último y tras el alcance de los objetivos específicos propuestos, se entiende logrado el general, el cual es; conocer las razones por las que se utiliza la mediación en el ámbito penal en el contexto de menores.

Las razones por las que se utiliza la mediación son la rapidez con respecto a la solución del conflicto y la tramitación de las gestiones con respecto al proceso judicial, el uso de la educación como modo de producir un cambio en el menor y un aprendizaje, de forma que no influye de manera negativa en el estado emocional del menor.

La utilización de la mediación se ve reforzada ya que normalmente es utilizada para tratar delitos leves y a menores no reincidentes y con posibilidad de continuar con su vida cotidiana.

En todo este proceso se encuadra la figura del Trabajo Social, el cual por un lado trabaja tanto en la valoración y evaluación del caso dentro de un Equipo Técnico, realizando el Informe Social del menor, centrándose en las carencias que presenta. Y por otro lado, en el proceso de mediación teniendo unas funciones específicas como mediador que enriquece con el aprendizaje que su profesión le ha proporcionado.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación de Mediación y Resolución de Conflictos (2012) "Estadísticas Mediación OPenal 2012" Disponible en:

http://www.pacificaciondeconflictos.org/doc/estadisticas2012.pdf consulta: 9 abril de 2014

Barallat López, J. (2013) La mediación en el ámbito penal. *Arbitraje y mediación*. Número 29, Pág. 3-4

Conforti, F. (2009) La Mediación Familiar en España. Origen y Evolución. *Minidocs.* N° 3, pág. 1-11.

Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Escanciano, F. 2013 "Menores en Conflicto con la Ley. Soluciones Extrajudiciales, la Medacón Penal" Sevlla. Pág. 11-15.

Escanciano, F(20 12) "Me d ación penal Juvenil"En Nieto-Morales, C. (2012) El Trabajo Técnico en el ámbito Judicial. Descendiendo a la práctica profesional. Dykinson. Madrid.

Escartín (2013) Intervención Social. *Diccionario Práctico de Trabajo Social*. Editorial CODTS Málaga. Pág. 295.

Fantova, F. (2007) Repasando la Intervención Social. Documentación Social. N° 147, Pág. 183-198.

Fernández García y Ponce de León (2012) Intervención Social. *Diccionario de Trabajo Social*. Editorial Alianza, Madrid. Pág. 119.

Gutiérrez Martínez, M. N. (2009) Mediación Penal: una visión desde el Trabajo Social y la Criminología. *Revistas UM*. N° 27, Pág. 242-246.

Ley reguladora de la responsabilidad penal de los menores, Ley Orgánica 5, 2000, BOE núm. 11, Pág. 1422-1441.

Ley de educación, Ley Orgánica 2, 2006, BOE núm 106, Pág. 17158-17207

Ley reguladora de la responsabilidad penal de los menores, Ley Orgánica 8, 2006, BOE núm. 290, Pág. 42700-42712.

Ley reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ley 1/2009, BOJA núm. 50, Pág. 6-12.

Mingo Basail, M. L. (2005) Psicólogos, educadores sociales y trabajadores sociales en los Juzgados de Menores. La actuación del equipo técnico. *Redalyc.* N° 6, Pág. 119-120, 123,124.

Ortuño, P. (2013) La mediación en ámbito familiar. *Revista Jurídica de Castilla y León.* N° 29, Pág. 5.

Pérez MataJ. A. (2011) Y la víct ma ... ¿Qué? Reflexiones sobre la mediación penal en España. *Mediatio*. N° 0, Pág. 63-68.

Richmond, M. (1996) El Caso Social Individual. El Diagnóstico Social. Editorial: Talasa, Madrid. Pág. 102

Sánchez García-Artista, M.L. (2012) ¿Mediación Escolar o Mediación Educativa? Mediación Educativa. *Mediatio*. N°1, Pág. 28-34.

COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN ELTFG 1.1

Competencias grupales

Cabe destacar que se ha utilizado adecuadamente los recursos tanto bibliográficos, documentales como estadísticos que hemos encontrado sobre todo lo relacionado con le Mediación Penal Juvenil.

Se ha sintetizado toda la información recogida de lo anteriormente mencionado seleccionando aquellos aspectos más relevantes de cada uno tanto a nivel teórico, metodológico como técnico.

En todo momento se ha elaborado, redactado y articulado el Trabajo Fin de Grado en base a la modalidad específica, en este caso relacionado con el Trabajo Social. Como se puede apreciar, se comienza el marco teórico introduciendo la Mediación Penal y la visión que tiene de esta el Trabajo Social, ya que se ve de gran importancia tratar dicho tema.

Por otro lado, se ha realizado un razonamiento crítico comprendiendo y contrastando conceptos de distintos autores. Esto se da en las distintas definiciones tratadas sobre el concepto Trabajo Social por autores como: Richmond, Moix Martínez y la propia Federación Internacional de Trabajo Social. Esto mismo se lleva a cabo con la definición de Intervención Social. Se contrasta la definición que distintos autores tratan sobre un mismo tema. Los autores mencionados en este caso son: Sánchez Vidal, Escartín, Fernández García y Ponce de León Romero.

Se contrasta también todos los resultados teóricos y empíricos que en un primer lugar obtuvimos a partir de la bibliografía, datos y estadísticas con los que se han obtenido en la realidad social a través de las dos entrevistas realizadas.

Se muestra autonomía, creatividad y rigurosidad a la hora de realizar el proyecto de Fin de Grado, así como se superan las dificultades que se han encontrado a la hora de realizarlo. Esto puede verse entre otras cosas, en la dificultad que se ha tenido

a la hora de realizar la entrevista, ya que como se

comenta en la metodología, han sido varios los impedimentos que se han tenido que superar para poder llevar a cabo dichas entrevistas.

Se considera que a través de realizar el Proyecto Fin de Carrera, hemos superado y mejorado nuestras potencialidades, por lo que no encontramos grandes dificultades para en un futuro tener que realizar algo parecido a ello.

En todo momento para la elaboración del Proyecto se ha tenido en cuenta las orientaciones de los tutores de manera responsable. En todo momento el grupo se ha guiado de todas y cada una de las indicaciones que se ha recibido por parte de la tutora del Proyecto. Cada duda en todo momento ha sido resuelta y por ello hemos podido superar el fin del Proyecto.

Aun no se ha presentado el análisis ni conclusiones o reflexiones verbalmente a la audiencia pero el grupo se ha preparado para ello.

1.2 Competencias adquiridas Silvia Arteaga López

Considero que he utilizado adecuadamente los recursos bibliográficos y estadísticas manejando con soltura la búsqueda y sobre todo intentando relacionar con el Trabajo Social. He analizado y sintetizado la información recogiendo aquellos aspectos más importantes y necesarios para el Proyecto de Fin de Grado relacionado con la Mediación Penal Juvenil.

Por otro lado, me he preparado para exponer el análisis, conclusiones y reflexiones ante la audiencia establecida el día que sea concertado.

En todo momento he elaborado y redactado el Trabajo Fin de Grado según la modalidad elegida, por un lado Mediación Penal, y por otro lado el Trabajo Social; dándole coherencia a lo largo del documento.

He utilizado el razonamiento crítico para contrastar conceptos de distintos autores al igual que he explicado anteriormente en las competencias grupales junto a mi equipo. Muestra de ello puede verse en distintas definiciones sobre un mismo concepto como puede ser en el caso de la definición sobre Intervención Social, dentro del marco teórico del Proyecto.

Pienso que he mejorado todas mis potencialidades relacionadas con la elaboración de un Proyecto de Investigación ya que desde mi punto de vista hemos superado los objetivos establecidos. Pienso que soy capaz de elaborar un proyecto similar en cualquier otra ocasión y sobre todo de forma individual, ya que con este he aprendido mucho sobre la forma de llevarlo a cabo.

Por último, destacar que en todo momento he seguido e incorporado las indicaciones de mi tutora a la hora de realizar el Proyecto Fin de Grado. Semanalmente he acudido a las supervisiones del Proyecto teniendo en cuenta siempre toda la información que ésta mostraba tanto para mi grupo como a los demás, ya que toda la información debía siempre ser tenida en cuenta.

1.3 Competencias Adquiridas Rocío Peña Pérez

Tras haber realizado el Trabajo Fin de Grado, se han adquirido una serie de competencias a nivel individual, éstas son las siguientes. Principalmente, la alumna, ha adquirido el conocimiento adecuado y la utilización de los recursos bibliográficos, documentales y en menor medida, estadísticos. Además, ha manejado con soltura la búsqueda e identificación en las distintas bases de datos, incluyendo y priorizando las de Trabajo Social.

En cuanto al análisis y síntesis de la información recogida, señalar que se ha llevado a cabo adecuadamente, de forma que se ha producido una selección de los aspectos más relevantes a nivel teórico, metodológico y técnico. Además, indicar que se conoce cómo llevar a cabo una elaboración, redacción y articulación del trabajo fin de grado en la temática elegida, manteniendo la coherencia requerida a lo largo del proyecto, como uno de los aspectos de gran prioridad desde el ámbito del Trabajo Social.

Por otro lado, se ha alcanzado un razonamiento crítico de forma que se ha podido comprender y contrastar conceptos, teorías, modelos y metodologías vinculadas al Trabajo Social, en el marco de las Ciencias Sociales. En base a la contrastación de los resultados del trabajo teórico con la realidad social, señalar que es una de las competencias adquiridas donde se ha podido analizar los problemas y necesidades sociales, relacionando esto con la disciplina del Trabajo Social.

Por último, señalar la iniciativa, autonomía y rigurosidad en la realización de dicho proyecto, donde se ha tenido conocimiento suficiente acerca de las dificultades encontradas y las potencialidades necesarias para adquirir el aprendizaje necesario en la realización de dicha investigación. Con esto, indicar que las orientaciones de las tutorías han sido de gran apoyo para el seguimiento del trabajo. Así se elaborará una síntesis adecuada para la exposición verbal de dicho proyecto a la audiencia, lo cual será una competencia difícil de adquirir.

1.4 Competencias adquiridas María José Serrano Molina

Con respecto a las competencias adquiridas en el Trabajo de Fin de Grado he de decir que he utilizado adecuadamente los recursos bibliográficos, documentales y estadísticos, tomando como referencia siempre el tema del proyecto.

Por otro lado, el análisis y la sintetización de los datos recogidos ha sido efectuado correctamente así como la plasmación de estos en el marco teórico y en las distintas partes de la investigación.

En todo momento se ha tenido en cuenta la redacción del proyecto y con el pensamiento de una lectura fácil tanto para el profesorado como para el alumnado, al que también se le ha dado gran importancia al razonamiento crítico sobre el tema, a la contrastación de los conceptos utilizados, las fases del procedimiento tratado y la metodología que se ha llevado a cabo.

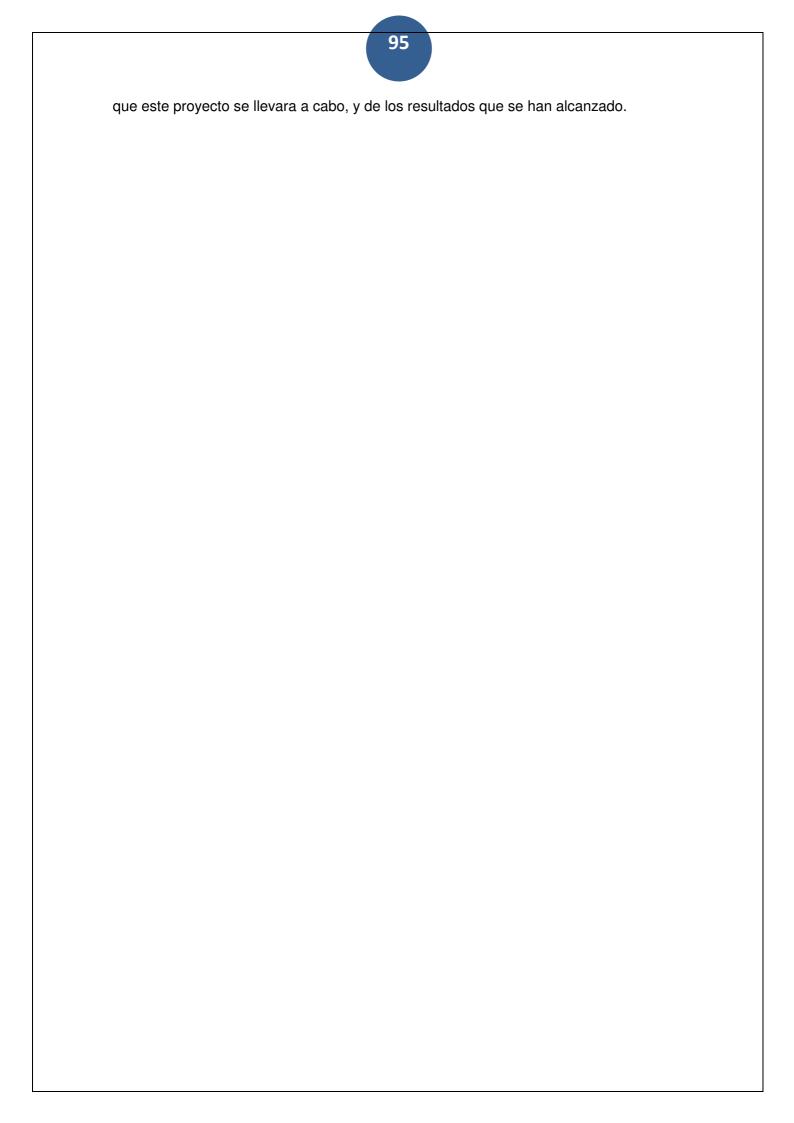
Por último destacar que se ha incorporado en el trabajo y desde un punto de vista innovador la figura del Trabajo Social, haciendo que se cumpla la competencia de mostrar iniciativa, autonomía, creatividad y rigurosidad en la realización del Trabajo.

Durante el proyecto han surgido numerosas complicaciones que han dificultado la recolección de datos, pero se han resuelto de manera satisfactoria a través de la búsqueda de alternativas y la ayuda del entorno cercano.

Todo ello se ha realizado gracias a la supervisión de la docente, que en ningún momento ha dejado de asesorarnos y acompañarnos en todo el proceso.

A modo final, decir que estoy preparada para presentar el análisis, conclusiones y reflexiones verbalmente delante del tribunal la defensa del Proyecto de Fin de Grado en el que intentaré plasmar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la realización del mismo.

Del mismo modo quiero hacer Agconstancia del gran esfuerzo puesto para



ANEXO I. GUIÓN DE ENTREVISTA

- ¿Qué es la mediación penal? ¿Qué papel y funciones tiene que tener el mediador? ¿Cuáles son las dificultades con las que un mediador experto en casos judiciales se puede encontrar?
- 2. ¿Qué situaciones podemos encontrar en un proceso de mediación penal juvenil? ¿Y en la adulta? ¿Qué aspectos han dado lugar a estas situaciones?
- 3. ¿Qué partes pueden estar implicadas en cualquier mediación penal? Ya sea adulta o juvenil.
- 4. En el caso de la mediación penal juvenil, ¿Cuál es el perfil de los jóvenes que se pueden ver implicados en este procedimiento? ¿Cómo suelen actuar frente a la mediación judicial?
- 5. ¿Cuáles pueden ser las partes afectadas en un delito realizado por jóvenes? ¿Qué postura es la que tienen estas personas afectadas?
- 6. ¿Cuál es el procedimiento a seguir en un proceso de mediación judicial con menores? ¿Cómo se resuelve o es el cierre de este procedimiento?
- 7. ¿Qué problemáticas o incidencias se pueden presentar en este tipo de mediación que estamos estudiando? Ya sea por parte del mediador, partes implicadas,...
- 8. ¿La mediación ayuda a agilizar los trámites para la resolución del proceso?
- 9. ¿Cómo ha surgido el proceso de mediación en el sistema judicial español?
- 10. ¿Qué objetivos persigue este procedimiento? ¿Cuál es la finalidad que quiere alcanzar?
- 11. ¿Es más recomendable utilizar la mediación cuando son los menores los causantes del problema o qué otra medida podría ser la más oportuna?

- 12. Nos podría exponer un caso real en el que se haya utilizado la mediación penal juvenil. ¿Existió algún problema para la resolución de esta mediación en este caso que nos cuenta? ¿Qué resultados tanto positivos como negativos ha tenido esta resolución?
- 13. Entonces, ¿es eficaz la mediación en el proceso de mediación penal tanto juvenil como adulta? ¿Cree usted que es importante este procedimiento en la resolución de un caso judicial o no tiene relevancia? Si se tuviese que mejorar esto, ¿qué cree que sería necesario hacer?
- 14. ¿Qué función tiene el/la Trabajador/ra Social en la mediación? ¿Cuál es su labor?



ELENA Mª RODRÍGUEZ SANTERO

Mediadora y Abogada especializada en Derecho de Familia y Protección de Menores. Especialista en Mediación.

Miembro de la Comisión Permanente y del Pleno del Consejo Provincial de la Infancia de Sevilla (2002-2005).

E-mail: elenaro5745@gmail.com

¿CÓMO SE PROTEGE EL INTERÉS DE LOS/LAS MENORES EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR? LO QUE LA PERSONA MEDIADORA DEBERÍA SABER

RESUMEN:

En mediación familiar en casos de ruptura de pareja es relevante no sólo el papel de las partes (progenitores), sino el de la persona mediadora, como garante de los derechos de los/as hijos/as menores de edad, pues la ley expresamente impone a ambos el deber de velar en todas sus actuaciones por la protección del interés superior de los mismos, un pilar fundamental de este proceso. En estas líneas nos referiremos a la normativa nacional e internacional al respecto, que debe ser conocida por los/as mediadores¹⁴, dado que determina su quehacer profesional. Así mismo, desgranaremos el concepto del "interés superior del menor" y su alcance en la mediación familiar y reflexionaremos sobre la conveniencia de traer o no a los/las hijos/as menores a este procedimiento.

Palabras claves: Mediación familiar, ruptura de pareja, mediador, conflicto, cambio, respuestas emocionales, interés superior del menor (*favor fillii, favor minoris*).

ABSTRACT

In family mediation arena, when dealing with marital disruption cases, not only the parties (i.e. parents) but also the mediator plays a crucial role as guarantor of minors' rights. The law explicitly imposes both parties and mediator the obligation to safeguard children's best interest in any intervention; a key pillar within the family mediation process. This report will present the relevant national and international law, of which mediators should be well informed as it regulates their professional practice. Likewise, we will deconstruct the concept of 'children's best interest' and highlight its impact on family mediation. We will finally reflect on the pros and cons of including minors in this procedure.

Keywords: Family mediation, marital disruption, mediator, conflict, change, emotional responses, children's best interest (*favor fillii, favor minoris*).

¹⁴ En adelante cuando utilizamos el término "mediadores" nos referimos a ambos sexos.

I.INTRODUCCIÓN.

En los casos de ruptura de la pareja, exista o no vínculo matrimonial, y especialmente cuando hay hijos/as¹⁵ menores, la mediación familiar se revela como el método ideal para la gestión de conflictos por los enormes beneficios que su utilización conlleva para toda la familia, que, desde la perspectiva ecosistémica, está en crisis y en reorganización. Posibilita la reestructuración familiar de cara al futuro de la vida de quienes han dejado de ser pareja, aunque no padres, y de sus hijos. Es muy útil, porque permite la preservación de las relaciones familiares, teniendo en cuenta que las partes implicadas habitualmente deben seguir manteniendo relaciones más allá del conflicto, pues, aunque han decidido poner fin a su relación sentimental, siguen teniendo corresponsabilidad parental. Al no existir vencedores ni vencidos, los mediados no se viviencian como enemigos, sino como ganadores y pueden seguir relacionándose con respeto desde su nueva situación. En muchos casos la relación sale fortalecida, aun cuando no se llegue a un acuerdo. El proceso de mediación produce menor desgaste emocional, tanto para los padres como para sus hijos, que acudir a otras vías de solución; por un lado, porque el proceso de mediación es más breve que la vía judicial y por otro, dado que eleva la satisfacción psicológica de los implicados: Acrecienta su autoestima y fomenta comportamientos de ayuda a la otra parte, básicos para el desarrollo de una relación futura como padres, y da cabida a que los hijos sean escuchados y tenidos en cuenta. Los mediados se sienten bien con este procedimiento, pues perciben que ganan, tienen el control sobre el proceso y la posibilidad de decidir lo que estimen oportuno. Interiorizan que son quienes mejor pueden dar solución al conflicto, al ser los mejores conocedores de su situación, de su familia y de sus hijos. Descubren que tienen capacidades y habilidades que ni sospechaban, perciben que son escuchadas y que se tiene en cuenta lo que piensan, sienten y necesitan. Se ven legitimados, notan que aprenden cosas y que salen, muchas veces, enriquecidas como personas, lo cual es gratificante. Además, la mediación familiar proporciona a las partes una zona de confort: Pueden percibir que se alivia su presión y el estrés generado por el conflicto al experimentar que no están solas ante el mismo, sino que cuentan con un profesional, una tercera persona ajena al mismo, cualificada, experta, multiparcial, neutral y desprovista de poder que, trabajando activamente como facilitador, "vaso comunicante" (Alés Sioli, J.,2005) y báculo, les va a guiar, conduciéndolas en su viaje hacia el destino deseado, sin imponerles su criterio, sin juzgarles ni manipularles, en un clima de confianza y de seguridad por la total confidencialidad que preside este proceso.

La mediación familiar es particularmente efectiva, en relación a otros procedimientos, en los casos de ruptura de pareja, en los que la intensidad de las emociones es especialmente alta, ya que la persona mediadora ayuda a los mediados a controlarlas y a dirigirlas para que no interfieran en la toma de decisiones de éstos. Actúa como pacificadora y trabaja para eliminar las conductas agresivas de los participantes en el proceso. Además cabe utilizar este proceso para temas en los que la vía jurisdiccional no puede entrar, pero que son importantes para las partes (como por ejemplo, que una de ellas sea reconocida por la otra como buen padre o buena madre). La mediación ofrece un contexto donde aquéllas puedan encontrar y generar condiciones de "posibilidad" y oportunidades para el cambio. Es una ocasión para el crecimiento y la evolución personal de los mediados. Al conceptualizar el conflicto desde una óptica positiva, se promueve un cambio en la interpretación de la situación y en las actitudes de aquéllos, que hace posible la generación de alternativas conducentes a salir de la situación en que estaban encallados.

¹⁵ De aquí en adelante cuando utilizo los términos hijos, menores, niños, me refiero a ambos sexos.

En este sentido Bolaños Cartujo entiende que el cambio no puede ser concebido en términos de resolución, sino más bien de transformación. El cambio, por tanto, no es el acuerdo, sino el camino recorrido para conseguirlo, por lo que dicho proceso debe incluir un método y un modelo que dirija la mirada hacia una óptica diferente a la hora de entender el conflicto, tanto desde el punto de vista del mediador como de las partes. Este autor señala con acierto que la mediación puede caer en los mismos errores que en ocasiones muestra el planteamiento judicial, pues si la teoría del cambio del mediador es entender que hay que alcanzar el acuerdo a fin de resolver el conflicto, y sus técnicas y trabajo con las partes va dirigido sólo a propiciar ese acuerdo, su intento de solución se está convirtiendo en parte del conflicto.

Otras vertientes nada desdeñables de la mediación familiar son su posible efecto educativo -aunque no sea su finalidad principal- y su carácter preventivo. Durante el proceso los mediados y sus hijos pueden aprender y acostumbrarse a utilizar habilidades sociales y emocionales y técnicas que les capaciten para resolver conflictos de forma adecuada, no sólo en el presente, sino también en el futuro, pudiendo ser capaces en adelante, incluso, de prevenirlos. Por otro lado, la mediación podría producir un efecto terapéutico colateral para la familia, a pesar de que la curación no sea un objetivo de la mediación.

Ha quedado constatado suficientemente en la práctica que los acuerdos alcanzados en mediación familiar registran un alto grado de cumplimiento, de modo que se reducen mucho las ocasiones en las que hay que acudir al juzgado por conculcación del pacto de mediación plasmado en el Convenio Regulador. Nadie conoce como los propios mediados a su familia ni sabe lo que más conviene a ellos y a sus hijos, por lo que resultan ser los más idóneos para solventar su conflicto. Esto se traducirá en la construcción por sí mismos de la solución final, que confeccionarán, colaborando entre ellos, como si de un traje a medida se tratase. Al ser acuerdos libremente creados por las partes, como solución más satisfactoria para ambas, diseñada en orden a regular la vida de su familia de cara al futuro, son, por lo general, voluntariamente cumplidos sin que sea necesaria la coerción a través de ejecución judicial. A diferencia de lo que ocurre con lo que hubiera decidido el Juez, las partes no se sienten como "victimas" del desconocimiento de su familia, del azar ni de la injusticia y, si en algún caso ocurriera, siempre pueden acudir a los Tribunales. Además para el caso de que surgiera un nuevo disenso o conflicto sobre la interpretación de lo acordado en mediación o nuevas cuestiones no previstas en el acuerdo adoptado en un principio, siempre cabe volver a utilizar esta vía.

En las últimas décadas, en las que se han disparado las cifras de rupturas de pareja, observamos que se tiende a recurrir como primera opción a intentar un acuerdo que regule las futuras relaciones entre los miembros de la misma y de éstos con sus hijos. Ese acuerdo se puede alcanzar por diferentes caminos, uno de los cuales - entendemos que el más adecuado- es la mediación familiar, que se va abriendo paso con fuerza en la sociedad española, a pesar de que todavía la cultura del litigio continua muy arraigada en la mente de todos -ciudadanía, profesionales e instituciones-, por lo que la mayoría no opta todavía por la mediación como primera elección, decantándose a priori por acudir a los Juzgados y/o la negociación la negociación entre los abogados de las partes . La falta de información adecuada y el desconocimiento del recurso influyen notablemente, siendo el camino inicial la consulta a profesionales de la abogacía, quienes aún, en términos generales, con cierta reticencia o suspicacia el mundo de la mediación. Ello conlleva que la derivación de los asuntos a mediación por su parte sea todavía escasa.

Sin embargo, la práctica demuestra que gran parte de las disputas legales relacionadas con el ámbito familiar no encuentran una forma satisfactoria de ser solventadas por los mecanismos de la Justicia.

Con la mediación familiar queda garantizada la voluntariedad de las partes, la confidencialidad y la protección de los derechos de las personas menores de edad, debiendo velarse siempre en el ejercicio de la actividad *mediadora por el interés preferente de los hijos menores*, a los que, igual que a sus padres, les afecta todo lo referente a la ruptura y las decisiones que se adopten para la reorganización de la familia de cara al futuro tras la separación.

II LA RESPUESTA EMOCIONAL DE LOS HIJOS E HIJAS MENORES ANTE LA RUPTURA DE LA PAREJA DE SUS PROGENITORES ¿CÓMO ACTUAR?

En palabras de Bernal Samper, T (2002), "el conflicto que experimentan las personas ante la ruptura está influido por variables cognitivas y emocionales de ambos miembros de la relación que pueden distorsionar la forma en que cada uno perciba la situación, disminuyendo la racionalidad y conduciendo a un comportamiento inadecuado recíproco, que incrementa la espiral de conflicto. Es obvio que los hijos sufren con todo lo que acompaña a la ruptura de la pareja de sus progenitores. Partiendo del hecho de que la separación es el resultado, y no la causa, de los conflictos familiares, las respuestas emocionales, las conductas desadaptativas que los menores puedan presentar ante la ruptura no son debidas a ésta, sino a toda una situación de conflicto y tensión que precedió a esta decisión, a cómo se lleve a cabo la separación y cuál sea la calidad de la relación entre padres e hijos después de ésta, lo que se relaciona con un mayor o menor conflicto de los padres entre sí, una vez llevada a cabo la separación"..

Las respuestas emocionales o conductas desadaptativas de los hijos pueden,en gran medida, evitarse o paliarse si los progenitores adoptan la actitud adecuada durante la ruptura y después de ella. Siguiendo a Gianella y a Bernal Samper sería buenas las siguientes pautas:

1) Ser cuidadosos con lo que se dice y cómo se dice, pues lo que se diga será recordado siempre. 2) Comunicar juntos la decisión de la ruptura, explicando las razones de la misma sin entrar en detalles y el hecho de que han decidido vivir separadamente, pero que ambos seguirán ocupándose de sus hijos. 3) Hablar con todos ellos a la vez y no por separado. 4) Expresar la tristeza que les provoca la ruptura y que es una decisión conjunta y madurada. 5) Explicar a los hijos que ellos no son los responsables. 6) No hacerles partícipes de sus discrepancias y no ponerlos en el medio 7) Solicitar su apoyo para afrontar la ruptura "en familia". 8) Recalcarles que ambos progenitores les quieren, aumentando las muestras de afecto y el apoyo emocional conjunto. 9) Mantener una imagen de ambos padres positiva y hablar bien del otro/a como padre/madre.10) Crear una atmósfera propicia para expresar adecuadamente los sentimientos. 11) Mostrar un sistema educativo conjunto de refuerzos discriminados (refuerzo y extinción). 12) Apoyo de ambos progenitores en las tareas escolares. 13) Mantener hábitos de vida regular. 14) Reconocer que los hijos y los padres necesitan mantener relaciones permanentes entre ellos y un sistema de comunicaciones frecuentes con el progenitor con quien no viven. 15) Marcar los límites entre su responsabilidad como padres y sus necesidades personales. 16) Explicar a los hijos los cambios que van a experimentar tras la ruptura. 17) Animarles a que formulen preguntas 18) Dejarles opinar sobre las decisiones que les afecten y tener en cuenta su manera de pensar, aun cuando la decisión sea exclusiva de los progenitores.

La mediadora canadiense Suzanne Roy Incide en la importancia que para los hijos tiene el reconocer la permanencia de la separación, sentir que la ruptura de sus padres se hace lo más armónicamente posible y que ellos, como niños que son, se mantienen fuera de los conflictos y no sirven de intermediarios entre aquéllos. Necesitan percibir que sus dos padres son capaces de hablarse, tener claro que no están obligados a tomar partido por uno o el otro (así no surgirá conflicto de lealtades), que pueden permanecer como niños (no tener responsabilidades de adultos) y no estar inquietos por la seguridad económica de la familia.

Es evidente que la ruptura de los progenitores, independientemente de la edad del niño, va a tener un efecto directo sobre su mundo conductual y emocional. Los menores responden a esta situación en función de cómo sus padres resuelvan sus diferencias antes, durante y después de la separación de la pareja. Por lo tanto, el perjuicio a los hijos y los problemas que puedan presentar ante la ruptura no se deben a ésta, sino a la forma en que aquéllos gestionen el conflicto. El grado de afectación va a depender del nivel de intensidad de los conflictos y la violencia entre sus padres y de la prolongación de dichos conflictos antes, durante y después de la ruptura.

Las partes de una mediación familiar en el que el conflicto es la ruptura de pareja son las dos personas que determinan acabar con su unión, pero sin olvidar las necesidades de los hijos. Por ello, la persona mediadora siempre tiene de tener presente que en todo el proceso se ha de velar por el interés superior de las personas menores de edad, imperativo derivado del marco normativo básico, cuyo conocimiento es imprescindible para quien se dedique profesionalmente a la mediación familiar.

III ¿QUÉ NORMATIVA SOBRE LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS DEL MENOR DEBEN CONOCER LAS PERSONAS MEDIADORAS Y LOS PROGENITORES QUE ACUDEN A MEDIACIÓN FAMILIAR?

Haremos referencia a los preceptos más significativos, aun cuando existen otros que tratan el tema de la infancia y la familia.

El marco de toda la normativa estatal y autonómica lo pone la **Constitución Española**, que encomienda a los poderes públicos..." *la protección integral de los hijos e hijas cualquiera que fuese su filiación*". (art. 39)

La **Ley 1/2009**, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, contiene preceptos en relación con las personas menores de edad de vital importancia para todos los implicados en este proceso. Ya en su Exposición de Motivos el legislador, al constatar la profunda transformación de la institución de la familia en España, en general, y en Andalucía, en particular, apunta a la mediación familiar como procedimiento de gestión de conflictos a través del que se puede vertebrar y *garantizar el bienestar de la infancia y su protección*, que ha de estar siempre presente, ya que las familias siguen siendo el elemento fundamental en el desarrollo biológico, social y psíquico de los hijos e hijas y anuncia como *principio inspirador de la mediación el interés de las personas menores* de edad.

A continuación incluimos un cuadro con los artículos de esta Ley más relevantes al respecto.

ART.

CONTENIDO

5	Al tratar sobre los deberes de las partes en conflicto, establece que deberán, entre otras cosas, actuar de buena fe, de forma respetuosa y con predisposición a la búsqueda de acuerdos en todo el proceso de mediación familiar, velando por el interés superior de las personas menores de edad.
7	En Capítulo II "De los Principios de la Mediación Familiar". Se refiere a que las actuaciones de mediación familiar se fundamentarán siempre en la protección de los derechos de las personas menores de edad
16	Entre los deberes de la persona mediadora en el ejercicio de su actividad, recoge en apartado b) :"velar en todas sus actuaciones por el interés preferente de los hijos e hijas menores". En h) menciona:"mantener la reserva y el secreto profesional respecto de los hechos conocidos durante el curso de la mediación, seguido de las excepciones posibles y finalmente de un párrafo en el que preceptúa que "únicamente se podrá proceder a la exposición o divulgación oral, impresa, audiovisual u otra de las sesiones o de la información obtenida de las mismasbajo el consentimiento expreso de quienes estén directamente afectados, incluidos los niños y niñas mayores de 12 años, y debiendo ser oídas las personas menores de esta edad".
26.3	En todo caso, los acuerdos que se adopten tendrán como prioridad el interés superior y el bienestar de las personas menores
31.c)	Califica como infracción muy grave de la persona mediadora el abandono de la función mediadora sin causa justificada, si además comporta un grave perjuicio para las personas menores implicadas en el proceso
38	De manera excepcional, y siempre y cuando concurran circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas, especialmente las menores de edadse podrá acordar de manera cautelar la suspensión de la actividad de la persona mediadora designada en ese procedimiento concreto o de la actuación de mediación en general, hasta la resolución del procedimiento sancionador.

El artículo 21.2 del **DECRETO 37/2012**, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Andaluza 1/2009 de Mediación Familiar, impone a las personas mediadoras, el deber de procurar que en los acuerdos se prioricen el interés superior y el bienestar de las personas menores.

Es importante tener en cuenta que, en caso de que la mediación familiar acabe con un acuerdo que se recoja en un Convenio Regulador es indispensable homologación judicial, siempre que los acuerdos adoptados afecten a menores, debiendo el órgano judicial rechazar la propuesta si alguno de sus pactos resulta lesivo o contrario al interés de los mismos y remitirla a las partes a fin de que alcancen un nuevo pacto ajustado a dicho interés. Además, siempre que se resuelva sobre cuestiones relativas a los hijos menores de edad se producirá necesariamente la intervención del Ministerio Fiscal que, aun cuando carece de poder de decisión, participará en la concreción de su interés, en orden a la protección y defensa de los derechos aquéllos.

En cuanto al **Derecho Internacional** son muchos los Convenios ratificados por España que se manifiestan sobre la protección del menor y la defensa de sus intereses: La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas,10 de diciembre de 1948) y los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, (Naciones Unidas, 16 de diciembre de 1966), los Convenios de La Haya de 1961 -que admiten la intervención de autoridades distintas de las que prevé su artículo 2 cuando así lo requiera el interés del menor (art. 4)-, de 1993 -sobre Adopción- y de 19 de octubre de 1996 -relativo a la cooperación materia responsabilidad parental y medidas de protección de los niños-. Por último, citaremos el Convenio de Bruselas, de 28 de mayo de 1998, sobre reconocimiento y ejecución de resoluciones sobre temas matrimoniales.

Es de gran relevancia la **Recomendación R (98)** 1, de 21 de enero de 1998, del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros, que reconoce el incremento del número de litigios familiares, particularmente los resultantes de una separación o divorcio, las consecuencias perjudiciales para la

familia, así como el elevado coste social y económico para los Estados y aconseja a los Estados miembros que instituyan y favorezcan la mediación familiar, "considerando la necesidad de asegurar la protección del interés superior del menor y de su bienestar, consagrado en los tratados internacionales, teniendo en cuenta notablemente los problemas que entraña, en materia de guarda y derecho de visitas, una separación o un divorcio", "especialmente sobre los niños", y atendida la experiencia que evidencia que la mediación familiar puede "asegurar la continuidad de las relaciones personales entre padres e hijos". Este principio del "favor minoris" (interés del menor) se consolida como criterio general conforme al cual debe desarrollarse el proceso de mediación, y en tal sentido se dispone que "el mediador debe tener especialmente en cuenta el bienestar y el interés superior del niño, debiendo alentar a los padres a concentrarse sobre las necesidades del menor y debiendo apelar a la responsabilidad básica de los padres en el bienestar de sus hijos y a la necesidad que tienen de informarles y consultarles" (III.viii).

La **Directiva 2008/52/CE**, de 21 de mayo, sobre diversos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, obliga a los Estados miembros en aras de la confidencialidad a garantizar, "salvo acuerdo contrario de las partes, que ni los mediadores ni las personas que participan en la administración del procedimiento de mediación estén obligados a declarar, en un proceso judicial civil o mercantil o en un arbitraje, sobre la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con dicho proceso" y establece que exceptuados de esta regla quedan los supuestos en que la revelación de la información sea necesaria "por razones imperiosas de orden público en el Estado miembro de que se trate, en particular cuando así lo requiera la protección del interés superior del menor. ..".

Cabría preguntarse por el fundamento de la creciente importancia conferida a la persona del menor, que motiva la insistente búsqueda de su interés preferente por parte del legislador. Entendemos que es especialmente reveladora al respecto la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, al declarar en su Exposición de Motivos que: "El ordenamiento jurídico, y esta Ley en particular, va reflejando progresivamente una concepción de las personas menores de edad como sujetos activos, participativos y creativos, con capacidad de modificar su propio medio personal y social; de participar en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades y en la satisfacción de las necesidades de los demás. El conocimiento científico actual nos permite concluir que no existe una diferencia tajante entre las necesidades de protección y las necesidades relacionadas con la autonomía del sujeto, sino que la mejor forma de garantizar social y jurídicamente la protección a la infancia es promover su autonomía como sujetos. De esta manera, podrán ir construyendo progresivamente una percepción de control acerca de su situación personal y de su proyección de futuro. Este es el punto crítico de todos los sistemas de protección a la infancia en la actualidad. Y, por tanto, es el reto para todos los ordenamientos jurídicos y los dispositivos de promoción y protección de las personas menores de edad. Esta es la concepción del sujeto sobre la que descansa la presente Ley: las necesidades de los menores como eje de sus derechos y de su protección".

En el mismo sentido, la Exposición de Motivos de la Ley Andaluza 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, parte de que "los menores de edad deben ser sujetos de los derechos que a toda persona, por el hecho de serlo, corresponden, además de sujetos de aquellos derechos derivados de la especial protección que, por su propia dependencia de otros, les es debida. Para ello, los poderes públicos deben arbitrar las medidas tendentes a que los particulares que están obligados a ello protejan y promuevan el efectivo ejercicio de tales derechos e, incluso, sustituirlos en dicha función cuando no

puedan o no sean capaces de hacerlo, con la finalidad última de procurar el desarrollo integral de los menores".

En definitiva, la actual potenciación de los valores individuales de la persona, propiciada por variadas razones de índole sociocultural y económica, que en el orden jurídico encuentran reflejo en la revalorización de los derechos de la personalidad, ha contribuido a reforzar la protección conferida por el Derecho a la infancia, configurada desde la Psicología como una etapa vital esencial en la formación de la personalidad del individuo y en la consolidación de su propia identidad. Desde tal consideración se justifica la mayor atención prestada a las necesidades de la persona del menor, sin duda, valorada forzosamente en su propia dimensión, pero también sin desatender su notoria proyección de adulto en formación, sometido, por consiguiente, a un mayor grado de vulnerabilidad en especial por parte de agentes y circunstancias externas. En este sentido no es posible obviar ni la circunstancia de que, aun atendida su realidad cambiante, la familia constituye el principal centro de desarrollo de la personalidad del individuo, ni las implicaciones de respeto hacia los derechos esenciales de cada uno de sus integrantes que conlleva la convivencia familiar. Por otra parte, el establecimiento constitucional de un orden familiar anclado en el principio de igualdad de los esposos (que hay que entender extendida a las parejas sin vínculo matrimonial), determinante de la atribución conjunta de la titularidad de la patria potestad a ambos progenitores, así como la previsión del ejercicio de dicha potestad en exclusivo beneficio del hijo (favor filii) y "de acuerdo con su personalidad" (cfr. art. 154 del CC) han incidido en esta renovada valoración del interés del menor, consagrado por imperativo constitucional como criterio preferente en abundantes normas, en especial las del Derecho de Familia. Siendo esto así, la decisión de cualquier cuestión familiar suscitada en el marco de las relaciones de patria potestad -y, por extensión, todo conflicto o situación en que intervengan menores o de un modo u otro les afecte- debe valorar el beneficio del menor como interés prevalente. El contenido de la patria potestad comprende un conjunto de facultades y deberes, de ámbito personal y patrimonial cuya adecuada aplicación exige su ejercicio siempre de acuerdo con la personalidad de los hijos (art. 154, párr. 2º del CC). Ello implica la acomodación de esta institución jurídica a las concretas circunstancias y necesidades del menor, a fin de que éste pueda cumplir con el pleno desarrollo de su personalidad. Para este menester se requiere -salvo en situaciones de carácter excepcional- tanto de la figura del padre como de la madre.

Llegados a este punto cabe preguntarse:

IV ¿QUÉ ES EL INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR? ¿CUÁL ES SU ALCANCE EN EL ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR?

La determinación de cuál sea el interés del <u>hijo menor</u> de edad en el contexto de la mediación familiar exige, como premisa necesaria, una referencia al criterio de protección integral del niño, consagrado en el artículo. 39.2 de la Constitución española como principio general informador de nuestro sistema jurídico. Éste es un concepto jurídico indeterminado, cuya concreción requiere que los sujetos obligados a aplicarlo (partes y persona mediadora) hayan de realizar necesariamente un proceso de valoración en el que deberán ponderar todas y cada una de las particulares circunstancias concurrentes a fin de poder determinar cuál sea el interés del menor en la específica situación que en cada caso se pretende resolver.

La minoría jurídicamente se extiende desde 0 a 18 años, lo que abarca una banda de edades muy heterogénea. Resulta, pues, imposible el establecimiento de pautas de definición del concepto válidas para todos los supuestos, ni siquiera para casos semejantes en apariencia, pues va a depender de la personalidad, la identidad y circunstancias de cada menor en particular. Sin embargo, vamos a tratar de establecer unos mínimos criterios de determinación de su contenido, en aras a reducir la inseguridad jurídica ante la posibilidad de interpretación discrecional de este concepto.

La idea del "interés del menor" conecta indefectiblemente con la defensa de los derechos subjetivos atribuidos a su titular. La protección del mismo puede plantearse en condiciones de enfrentamiento con otros intereses confluyentes, o bien sin conexión alguna con los de terceras personas. Respecto de la primera de las situaciones apuntadas, el artículo 2 de la L.O 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, dispone una norma de solución de conflictos que impone la preferencia " del interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir".

El contenido material del concepto que tratamos de desgranar viene determinado por las normas jurídicas y su interpretación doctrinal. Tras las tímidas aportaciones del Código Civil (Arts. 172.4, 234, 304), es en la Ley Orgánica 1/1996, donde de manera esencial se encuentran determinados contenidos normativos. En efecto, del contenido de los artículos 3 a 11 de dicha Ley podemos entender que integran el interés del menor: El derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, que comprende también la inviolabilidad del domicilio familiar y de la correspondencia, así como el secreto de las comunicaciones (art. 4), el derecho a buscar, recibir y utilizar la información adecuada a su desarrollo (art. 5), a la libertad de ideología, conciencia y religión" (art. 6), a participar plenamente en la vida social, cultural, artística y recreativa de su entorno, así como a una incorporación progresiva a la ciudadanía activa, el derecho de asociación y reunión (art. 7), a la libertad de expresión en los términos constitucionalmente previstos (art. 8), a ser oído, tanto en el ámbito familiar, como en cualquier procedimiento administrativo o judicial en que esté directamente implicado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social (art. 9) (el subrayado es mío) y el "derecho a recibir de las Administraciones públicas la asistencia adecuada para el efectivo ejercicio de sus derechos y que se garantice su respeto" (art. 10). Son también elementos que conforman este concepto los objetivos que la R (98) propone de "mejorar la comunicación entre los miembros de la familia" y "asegurar la continuidad de las relaciones entre padres e hijos" (punto 7).

Se refieren a su contenido también el art. 3 y 14 de la Ley Andaluza 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor".

Así pues el interés superior del menor se refiere al desenvolvimiento libre e integral de su personalidad (art. 10 CE), a la supremacía de todo lo que le beneficie más allá de las apetencias personales de sus padres, tutores, curadores o administraciones públicas, en orden a su desarrollo físico, ético y cultural. La salud corporal y mental, su perfeccionamiento educativo, el sentido de la convivencia, la tolerancia y la solidaridad con los demás sin discriminación de sexo, raza, etc., la tutela frente a las situaciones que degradan la dignidad humana son otros tantos aspectos que configuran el concepto más vivencial que racional del interés del menor. Por encima de todo, el interés del menor se respeta en la medida en que las funciones familiares fomentan equilibradamente la libertad del menor y el sentido de la responsabilidad, la armonía entre derecho y deber.

No se puede cuestionar que todo lo que circunda a la ruptura de sus progenitores afecta directamente a los hijos, involucrados al igual que sus padres en el conflicto familiar. Los menores son parte directa de los acuerdos a los que éstos puedan llegar y van a estar obligados de forma indirecta a cumplir esos acuerdos o medidas impuestas. A pesar de ello, lo cierto es que los hijos suelen ser los no escuchados en los procesos de ruptura de pareja, los ausentes presencialmente

pero presentes virtualmente Tal situación puede llevar a que se invoque el interés de los hijos por cada progenitor en beneficio propio y no de éstos.

La pregunta clave sería entonces:

V ¿ES CONVENIENTE O NO TRAER A LOS MENORES A LA MEDIACIÓN? ¿CUÁLES SON EN MEDIACIÓN LOS LÍMITES JURÍDICOS DE SU PARTICIPACIÓN?

Esta cuestión reviste especial complejidad y genera encendidas polémicas.

La persona mediadora tiene que tener presente que siempre ha de velar por el interés superior de los menores, por lo que sus necesidades deben tenerse muy en cuenta. Puede hacerlo de diversas maneras, a tenor de las variadas voces de la doctrina, que vamos a dividir en tres grupos

- 1)-Los partidarios de traer siempre a los hijos menores al proceso de mediación, bien desde un principio o en momentos posteriores.
- 2)-Los que opinan que no hay que traerlos, de modo que sean sus padres y el mediador o un tercero quienes representen sus derechos, necesidades e intereses.
- 3)-Los defensores de que se han de traer o no dependiendo de los factores que se conjuguen en cada caso.

Al primer grupo pertenecen Marinés Suares y Carolina Gianella, quienes opinan que la participación de los hijos es esencial a cualquier edad, adaptándose a su nivel de desarrollo y aclarándoles que no deben tomar decisiones, ni ser testigos, ni acusar a nadie. Afirman que, de no ser así, pueden percibir que su opinión no cuenta y sentirse impotentes_ante la incapacidad de influir en un hecho tan trascendente en sus vidas. En el mismo sentido un interesante modelo de intervención es el Aldo Morrone en el Centro de Mediación Familiar de Quebec (Canadá). Defiende que "el papel y las opiniones de los niños en cualquier proceso de mediación han de ser tenidos en cuenta y pueden comunicar lo que sienten de muy diversa manera: El papel de los mediadores consiste en hacer inteligible esos avisos infantiles (de infancia, no de infantilismo) a sus mayores, que muchas veces no son capaces de verlos. Si se les proporciona a los menores el espacio adecuado y la confianza suficiente, serán capaces de manifestar sus preferencias, no sólo en cuanto a su custodia por uno u otro de los progenitores, sino también respecto a su relación con el resto de hermanos, abuelos, etc." Desde su punto de vista "es una lástima que, tal vez quiados por un exceso de mitos y estereotipos, hayamos llegado hasta el siglo XXI pensando que hay ámbitos en lo que sólo pueden hablar y decidir los padres o tutores, cuando lo que se trata son temas que afectan directamente a los hijos". En Canadá la mediación familiar es obligatoria y a los hijos siempre se los escucha. Mientras los padres asisten a las sesiones, ellos participan voluntariamente, con personal entrenado, en grupos de niños que están en su misma situación, compartiendo experiencias y recibiendo apoyo psicológico. Hacia el final del proceso se realizan reuniones plenarias con grupos de familias y mediadores. Este modelo registra buenos resultados.

Como representantes del segundo grupo doctrinal tenemos en España a Daniel Bustelo y a Trinidad Bernal. El primero afirma que en la etapa familiar como pareja no se pregunta a los hijos qué creen que es mejor para ellos, sino que son los padres quienes deciden en función de sus necesidades, por lo que el método no debiera ser diferente tras la ruptura y en consecuencia no ha de facilitarse el acceso al proceso a los mismos, salvo a través de los padres o el mediador. Para Bernal Samper "tanto tomar la decisión de

separarse, como todos los pormenores de cómo hacerlo, incluyendo las decisiones respecto a la residencia y el cuidado de los menores corresponden a los progenitores". Continúa diciendo que, sólo si los padres quieren, la persona mediadora informará a los hijos, de manera asequible a su edad, sobre lo que es la mediación, lo que hacen allí sus padres, incidiendo en su interés por cuidar conjuntamente de ellos, las conclusiones a las que han llegado el acuerdo (CR), pidiendo su opinión si tuvieran edad suficiente, comentando con ellos el proceso de ruptura, cómo la entienden, cómo pueden afrontar esta situación mejor, etc.

Los autores de EEUU (país que no ha ratificado la Convención de Derechos del Niño), sostienen, por regla general que los hijos han de quedar definitivamente fuera en lo presencial, aunque se considera que estén de alguna manera representados por uno o varios adultos (curador ad litem). Como excepciones destacaremos a Folberg y Taylor, quienes proponen su participación, solicitando su opinión poco antes de la decisión final, correspondiendo al mediador evaluar si este encuentro se realizará en el hogar sólo con la familia o en el centro de mediación. En la misma línea, Wallerstein y Kelly opinan que los padres pueden escoger entre citar a los hijos en las etapas de búsqueda de opciones o toma de decisiones siempre que la realidad de la familia lo permita, con la debida precaución de que no sean ellos quienes decidan en definitiva.

Al tercer grupo pertenecen Silvia Hinojal, O. Contreras Saronic y E. Cárdenas, quien ha acuñado el concepto de "participación opcional y ordenada".

Para la primera "es importante que el mediador valore la capacidad de los niños para participar de forma positiva y constructiva en el proceso, pues de lo contrario esta participación puede ponerse en contra del propio proceso causando grave daño para todas las partes. Cuando una pareja se separa los hijos tienen unas necesidades que los adultos generalmente olvidamos. Si para que dichas necesidades queden cubiertas se observa la conveniencia de contar con la opinión de los menores deberemos provocarla. (Por el contrario, si consideramos salvaguardados los intereses de los menores evitaremos su intervención presencial)".

Contreras Saronic (Dep de Mediación del Instituto Chileno de Terapia Familiar) invita a la primera entrevista únicamente a los padres y luego evalúa si invitar también a los hijos, solos o con sus padres, a que participen directa y activamente del encuentro o como espectadores, analizando caso a caso el momento y la pertinencia con que realiza reuniones con los niños muy pequeños. Esta invitación debe ser el resultado del empoderamiento de los padres y formar parte de un acuerdo colaborativo entre ambos.

CONCLUSION

Mi opinión personal a cerca de este tema es que los menores deben ser traídos a mediación si ello va a ser positivo y constructivo y si así quedan mejor preservados sus derechos. Hemos de tener en cuenta, por un lado, que el menor tiene derecho a ser oído en su vida diaria en el ámbito familiar, y, por otro, que los hijos deben entender y aceptar la nueva organización familiar, lo que resulta menos dificultoso cuando han participado ella. En caso de que lo hagan, el papel del agente mediador en relación con las necesidades de los niños ha de ser explicado a los padres y a los hijos. Sin embargo, traer a éstos a la mediación es un arma de doble filo con la que hay que tener cuidado, porque se corre el riesgo de involucrarlos en el conflicto más de lo que están, de que tomen partido, de que hablen por otro, o bien de

que a un progenitor no le guste lo que digan y abandone la mediación, o se sienta no querido o descalificado.

A mi modo de ver, el menor, dependiendo de su edad, desarrollo personal y evolutivo, debe formar parte del proceso de mediación, aunque no desde el comienzo del mismo. Obviamente su forma de participación variará en función de estos factores y del contexto en que nos encontremos. La estructura y los métodos para hacerlo han de ser diversos y dúctiles, dada la variedad de modelos familiares.

Al ser ruptura familiar, considero que no es recomendable que los hijos estén presentes formando parte activa en las primeras fases del proceso de mediación, donde se ventilan los problemas, cuando la situación es más tensa y las emociones y conductas negativas están muy patentes. Sin embargo, una vez que estas fases han pasado y las partes han llegado a principios de acuerdo, incluso en las materias más arduas, cuando el nivel de tensión desciende, la participación de los menores puede ser recomendable, en cuestiones que les van a afectar en su vida cotidiana, como horarios de comunicaciones, visitas y estancias con el progenitor con el que no conviven, o distribución del tiempo en caso de custodia compartida.

Tampoco veo pertinente, en términos generales, que se involucren directamente en temas como el presupuesto familiar, la distribución de los bienes, herencias, el cuidado de los familiares mayores y/o enfermos, etc., aunque su opinión sobre estos temas pueda salir a menudo en las sesiones de mediación. Incluso, sería conveniente que en las fases finales participara la familia extensa (abuelos, tíos...) cuando su intervención sea necesaria en el posterior desarrollo de los acuerdos adoptados en el proceso de mediación.

La participación de los hijos menores puede ser educativa, pues les permite observar cómo sus padres gestionan sus conflictos pacíficamente, lo que es el mejor ejemplo para ellos y un refuerzo para los padres, quienes pueden beneficiarse de la creatividad de los niños, que, a veces falta a los adultos, para generar alternativas de solución.

Si queremos proporcionar un servicio responsable, profesional y de calidad, que camine hacia la excelencia, es absolutamente imprescindible para que pueda darse la participación de los menores en la mediación que la persona mediadora tenga formación y experiencia en el trabajo con menores. Podría ser especialmente interesante utilizar en estos casos la co-mediación.

VII BIBLIOGRAFIA:

- -ALÉS SIOLI, J. (2005) La mediación familiar: Teoría, análisis y regulación en España. Sevilla. Aconcagua.
- -BERNAL SAMPER, T. (2002).La Mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Madrid. Colex.
- -CONTRERAS SARONIC, O. (2002). "Los niños en la mediación familiar ¿Objetos de protección o sujetos de derecho?" Artículo en Rev. El Observador / Servicio Nacional de Menores (Santiago de Chile) No. 21 (2º. Trimestre 2002), p. 35-68.

- -DIAZ CAPPA, J. (2011)." *Mediación con menores: límites jurídicos para su aplicación*". Palma de Mallorca. Recurso electrónico: .http://es.scribd.com/doc/14476799/MEDIACION-CON-MENORES-LIMITES-JURIDICOS.
- -FERNÁNDEZ ROS, E. Y GODOY FERNÁNDEZ C (2009). El niño ante el divorcio. Madrid. Pirámide.
- -GIANELLA, C. (1998) "Efectos psicosociales del divorcio en los hijos", Conferencia de la Facultad de Psicología, UDA, Mendoza.
- -HINOJAL LÓPEZ, S. "Mediación y protección de menores en Derecho de Familia Los menores ante la mediación". Conferencia en el Servicio de Formación Continua. Consejo General del Poder Judicial
- -KASLOW, F. W. (1986) "La mediación en el divorcio y su impacto emocional en la pareja y sus hijos". Terapia Familiar. Revista No XV.
- -SUARES, MARINÉS (1996). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Paidos.
- -ZARRALUQUI, LUIS (2002). Los hijos menores de edad en situación de crisis familiares". Madrid. Dykinson



¿QUIERES CONVERTIRTE EN CIUDAD MEDIADORA?

EQUIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DE LA ESCUELA SEVILLANA DE MEDIACION.

FORO INTERNACIONAL DE MEDIADORES PROFESIONALES

Auspiciado por LOYOLA LEADERSHIP SCHOOL

PROYECTO CIUDADES MEDIADORAS

LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL LOYOLA, EL FORO INTERNACIONAL DE MEDIADORES PROFESIONALES otorgan la MENCION una vez evaluado que cumplan al menos el 90% de los ITEMS que a continuación resumimos

Para ello las entidades locales solicitantes deberán también aportar datos de enorme interés, como el Impacto social producido con la implantación de un servicio de mediación; la Coordinación del programa que hayan implantado; la Sostenibilidad en el tiempo, del servicio; el Fortalecimiento de la comunidad en cuanto a datos estadísticos y por último la Innovación y posibilidad de transferencia del proyecto ejecutado para ser aportado a entidades que lo necesiten.

LOS ITEMS QUE HABRAN DE TENERSE EN CUENTA GIRA EN TORNO A LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

- 1.- IMPLICACION DE OTROS SERVICIOS Y APROBACION PUBLICA DE SOMETERSE A MEDIACION EL PROPIO ENTE MUNICIPAL EN MATERIAS DE LIBRE DISPOSICION
- 2.- IMPACTO PREVISTO A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO
- 3.- INICIATIVAS EN FOMENTO, DIFUSION DE LA CULTURA DE LA MEDIACION Y PREVISIONES de FUTURO

- 4.- CRITERIOS DE EVALUACION Y EXCELENCIA DEL PROPIO SERVICIO
- 5.-SUPERVISION POR TECNICOS DE FORMA PERIODICA O ANUAL
- 6.- NIVEL DE PROFESIONALES Y PARTICIPANTES EN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO
- 7.- FUENTES DE FINANCIACION, DINERARIA Y NO DINERARIA
- 8.- OPTIMIZACION DE APROVECHAMIENTO DE RECURSOS YA EXISTENTES PARA IMPLANTACION
- 9.- ENFOQUE INTERDISCIPLINAR
- 10.- REALIZACION DE PROGRAMAS EN CENTROS EDUCATIVOS VINCULADOS AL SERVICIO PARA LA DIFUSION Y CREACION DE LA CULTURA DEL ACUERDO ENTRE LOS MAS PEQUEÑOS.
- 11.- La elaboración de PROTOCOLOS DOCUMENTALES, propios para la individualización de casos
- 12.- OTROS: ACTIVIDADES PARALELAS.....

DATOS A APORTAR JUNTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ITEMS:

NOMBRE DEL PROGRAMA SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL CENTRO O DEL SERVICIO,

Organismo o Institución pública de la que ACREDITACION COMO CIUDAD MEDIADORA.		el	servicio	0	centro	QUE	SOLICITA	L
Entidad Gestora								
Nombre de la persona o personas responsable	es							
Sede del Programa								
Contacto Teléfono:								
Mail: Ámbito								
Beneficiarios de la actuación								
Entidad Financiadora/ Colaboradora								
Actividades principales: • Entrevistas individuales, en pareja o grupales.								

- Redacción de acuerdos.
- Impartición de talleres.
- Grupos de trabajo.
- · Charlas formativas.
- * Formación de mediadores naturales

Recursos:

Duración del prog	grama: anterior y po	osterior a la solicit	ud:						
MALINICIDAL	NNOVADORES Y	DIFERENCIADO	ORES DEL	SERVICIO	DE	MEDIACION			
Es innovador el he	echo de que el progra	ama esté integrado	en						
Director del	NOTA: Una vez se realice la petición mediante certificado o carta dirigida al Director del Foro Internacional en Loyola, al correo mediacion@upo.es se recibirán mas instrucciones del equipo.								