



Mediación educativa y universitaria como herramienta para reducir la criminalidad

Educational and university mediation as a tool for reducing crime

Pedro Luis Soto Muñoz

UCAM. Universidad Católica de Murcia. Murcia. (España)

plsoto@alu.ucam.edu

Orcid: 0009-0006-1316-1462

María Méndez Rocasolano

UCAM. Universidad Católica de Murcia. Murcia. (España)

mmrocasolano@ucam.edu

Orcid: 0000-0002-5345-8352

Resumen

El artículo analiza la mediación en el ámbito educativo y universitario como herramienta estructural para mejorar la convivencia y reducir la criminalidad, entendida tanto en su dimensión estrictamente delictiva como en las trayectorias de violencia y conflicto que pueden desembocar en ella. Examina el marco normativo español y europeo (especialmente la Ley 3/2022 de Convivencia Universitaria y la LO 1/2025 sobre eficiencia del Servicio Público de Justicia) y muestra cómo la mediación, incluida la modalidad de “obligatoriedad mitigada”, puede integrarse sin menoscabo del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva. Sobre la base de experiencias universitarias nacionales e internacionales (UCM, UCAM, programas norteamericanos y proyectos europeos), se propone una transformación paradigmática en la que la universidad se consolide como laboratorio de *paideia* democrática, institucionalizando la mediación no solo como técnica de gestión de conflictos, sino como un eje formativo para la construcción de sociedades más justas, seguras y cohesionadas.

Palabras clave: Mediación educativa; mediación universitaria; justicia restaurativa; criminalidad.

Abstract

The article analyses mediation in the educational and university sphere as a structural tool for improving coexistence and reducing crime, understood both in its strictly criminal dimension and in the trajectories of violence and conflict that can lead to it. It examines the Spanish and European regulatory framework (especially Law 3/2022 on University Coexistence and Organic Law 1/2025 on the efficiency of the Public Justice Service) and shows how mediation, including the ‘mitigated obligation’ modality, can be integrated without undermining the fundamental right to effective judicial protection. Based on national and international university experiences (UCM, UCAM, North American programmes and European projects), it proposes a paradigm shift in which the university consolidates its role as a laboratory for democratic *paideia*, institutionalising mediation not only as a conflict management technique, but also as a training tool for building fairer, safer and more cohesive societies.

Key words: Educational mediation; university mediation; restorative justice; criminality.

Cómo citar este trabajo: Soto Muñoz, Pedro Luis y Méndez Rocasolano, María. (2026). Mediación educativa y universitaria como herramienta para reducir la criminalidad. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*, (8), 01–20. <https://doi.org/10.46661/respublica.12860>.

Recepción: 23.12.2025

Aceptación: 03.03.2026

Publicación: 23.06.2026



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

1. Introducción

Las universidades, depositarias del legado histórico de la educación superior, se enfrentan a una variedad de desafíos interpersonales y organizacionales que afectan significativamente al ambiente académico y al bienestar de sus miembros. Conflictos entre estudiantes, disputas entre profesores y alumnos, desacuerdos administrativos y tensiones interdepartamentales surgen en el entorno universitario desde su constitución medieval. Ello obstaculiza el aprendizaje, la investigación y el desarrollo personal y profesional de la comunidad universitaria, que en suma es la responsable del progreso social y sus transformaciones científicas, tecnológicas y culturales.

En este contexto seminal del espacio académico, especialmente el universitario, la mediación y sus técnicas resultan especialmente útiles, al crear ecosistemas de comunicación donde a través del diálogo se llegue a pactos y acuerdos con la participación de terceros neutrales e imparciales, los mediadores. Proporcionar su formación y su promoción impulsará una sociedad consciente de los valores del diálogo, de la comprensión y del respeto, lo que resulta necesario en la actualidad donde la polarización se impone, especialmente en la política y por ende en la política universitaria. En concreto, se expresa en la Ley 3/2022 de Convivencia Universitaria en relación con la resolución de conflictos de manera constructiva. Con ella se promueve un ambiente de respeto y colaboración, se proporcionan ambientes más armoniosos y productivos con una evidente mejora de la

comunicación y del dialogo para superar obstáculos.

Tal como señalan Valenzuela Miranda, González Beltrones y Ramírez Villaescusa (2020)¹, la mediación se ha consolidado en los últimos años como un medio útil y efectivo para la solución de conflictos, particularmente tras la entrada en vigor de la Ley 1/2025 en España. Esta relevancia es especialmente significativa en contextos educativos y académicos postmodernos, donde la convivencia de diferentes culturas, valores y perspectivas, si bien enriquece la experiencia educativa, genera simultáneamente conflictos y malentendidos que pueden afectar directamente al ejercicio de los derechos humanos. En este sentido, la mediación emerge como instrumento fundamental para preservar la armonía institucional y garantizar el respeto a la diversidad.

Resulta interesante revisar las experiencias de Universidades que ya han implementado estos servicios de solución alternativa de conflictos, identificando tanto los resultados que han redundado en mejoras del entorno educativo como los posibles modelos de implementación susceptibles de adaptarse a distintos contextos universitarios, donde se observa que su adopción potencia entornos educativos equilibrados, colaborativos y ajustados a las exigencias de una humanidad tecnologizada, lábil y globalizada.

2. La mediación en el entorno educativo

Recurrir a herramientas alternativas a la vía judicial y a medidas establecidas en regímenes sancionadores educativos, con el objetivo de crear una cultura que reconozca la utilidad de las discrepancias, nos presenta la mediación como una oportunidad educativa. Sus

¹ Valenzuela Miranda, Guadalupe Aleida, González Beltrones, Adria Velia, & Ramírez Villaescusa, Rafael. (2020). Defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario estudio de caso: Universidad de Sonora, México. *Biolex*, 12(23), 45-58. El trabajo subraya que las Universidades deben replantear sus competencias para consolidar una cultura de

convivencia armónica y conciencia de los universitarios como sujetos de derechos y deberes a partir de un estudio de caso sobre la Defensoría de los Derechos Humanos en la Universidad de Sonora (México).

ventajas trascienden la mera resolución de conflictos, como evidencian múltiples estudios empíricos y reflexiones teóricas. Entre los primeros se encuentran las aportaciones de García-Raga et al. (2019, pp. 105-106), junto con contribuciones de Cowie y Wallace (2000), García-Longoria (2002), Grande (2010), Ibarrola-García e Iriarte (2014), Moral y Pérez (2010), Nix y Hale (2007), Paulero (2011), Torrego y Galán (2008), Turnuklu et al. (2010) y Villanueva, Usó y Adrián (2003). En el ámbito teórico merecen destacarse Bonafé-Schmitt (2000), Boqué (2003), García-Raga, Martínez-Usarralde. Ciertamente la gestión de conflictos en el ámbito educativo se desarrolla en un contexto donde la convivencia genera problemas derivados tanto de relaciones interpersonales como del propio proceso formativo.

Mary Parker Follett (1925), pionera en psicología organizacional y teorías de liderazgo, en este sentido entiende el conflicto como expresión saludable, como un futuro. Esta visión innovadora contrasta con las percepciones negativas predominantes en su época, subrayando el potencial del conflicto para fomentar el aprendizaje, la creatividad y la adaptación, es decir, como una oportunidad de mejora y un motor de desarrollo.

Desde esta perspectiva, se entiende que el conflicto no debe evitarse, sino gestionarse como herramienta para el crecimiento personal y colectivo mediante la responsabilidad compartida y la integración de intereses, Sahuquillo (2012), López (2007) y Pulido, Martínez-Seoane y Lucas-Molina (2013).

La mediación impulsa, en palabras de García-Raga et al. (2019, p. 106), "la participación del alumnado, fortalece sus relaciones interpersonales, previene la violencia y

favorece el desempeño de competencias necesarias para un aprendizaje correcto de los valores propios de una ciudadanía democrática". Más aún, promueve el diálogo, la participación, la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades, entre otros objetivos que son necesarios para una convivencia pacífica (Munné y Mac-Cragh, 2006; García-Raga y López, 2010).

Esta relevancia resulta especialmente notable en el ecosistema universitario actual, donde la creciente movilidad facilitada por programas de intercambio universitario genera grupos heterogéneos con culturas, valores, etnias y religiones diversas. Por ello es fundamental desarrollar estrategias como la mediación, la negociación colaborativa y los círculos restaurativos, que respetan la integración y la dialéctica de los derechos humanos. En la dialéctica de los derechos las discrepancias no se conciben como ruptura, sino como oportunidad valiosa para aprender a respetar la diversidad de pensamientos, desarrollar comunicación efectiva y empatía, cultivar el análisis crítico y la resolución creativa de los problemas con la dignidad de las personas como referente².

Así pues, resulta esencial promover la comprensión y apreciación de culturas diferentes, desarrollar competencias para comprender tradiciones diversas que permitan a los estudiantes transitar por entornos plurales, y utilizar la diversidad cultural como fuente de enriquecimiento mutuo con el otro y aprendizaje colectivo con los otros. Este enfoque holístico no sólo dota de herramientas para resolver conflictos constructivamente, sino que reduce la criminalidad al proporcionar habilidades esenciales que garanticen la prosperidad.

La comunicación como instrumento vehicular para formular propuestas, ideas y soluciones

² BARONA VILAR, S., Solución extra jurisdiccional de conflictos. Alternative dispute resolution (ADR), y Derecho Procesal, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999. También interesa la opinión de Pascual de Riquelme, 2016, decía que: "la sentencia judicial no es la fórmula

de solución de las discrepancias en un gran número de controversias, especialmente cuando los litigantes han de seguir manteniendo sus relaciones personales en el futuro (claramente en las crisis familiares, las relaciones de vecindad y, entornos educativos)".

posibles, se activa esencialmente en las sociedades democráticas de la postmodernidad que se esfuerzan en sustituir el enfrentamiento y el litigio por el diálogo y la comprensión. En este contexto cultural, la mediación educativa resulta un aliado estratégico para una transformación social en la que las generaciones más jóvenes sean conscientes de sus ventajas. Trabajar desde edades tempranas, enseñando a gestionar conflictos de manera constructiva, es fundamental para comprender que las diferencias no convierten a las personas en enemigas, sino que forman parte de la diversidad inherente a la convivencia.

No en vano, las prácticas de mediación más efectivas son aquellas que utilizan la palabra y convierten a estudiantes en mediadores de conflictos entre compañeros. Estas iniciativas, propias de países anglosajones (Burrell, Zirbel y Allan, 2003; Cowie y Sharp, 1996; Cowie y Wallace, 2000; Garrard y Lipsey, 2007), se basan en que "los iguales son fuente de conocimiento y miembros activos de la comunidad educativa, capaces de impulsar acciones de desarrollo social y moral en sus escuelas" (Fernández García, 2008, p. 142). La intervención de un mediador par ejerce un impacto particularmente positivo, pues está demostrado que hay una mayor capacidad de conexión cuando ésta se produce entre iguales (Cohen, 2005; Cowie y Fernández, 2006; Nix y Hale, 2007).

Esta capacidad de la mediación en el impulso de la convivencia pacífica y el respeto y garantía de los derechos humanos se consagra en la Carta de las Naciones Unidas que la reconoce en los artículos 2.3 y 33.1 del Capítulo VI como un útil método para resolver conflictos de manera pacífica, definiéndola

como el proceso por el que una tercera persona ayuda a dos o más partes, con su consentimiento, para prevenir, gestionar o resolver una controversia alcanzando acuerdos mutuamente aceptables. No en vano, la mediación se fundamenta en que, en el entorno adecuado, las partes en conflicto pueden mejorar sus relaciones y avanzar hacia actitudes cooperativas, facilitando no solo la solución de la controversia inicial, sino enriqueciendo la convivencia pacífica mediante la práctica del diálogo y la dialéctica.

En el mismo sentido, la mediación es entendida tanto en el espacio jurídico político europeo como en el nacional, recibiendo en ambos apoyo y fomento para su utilización. En particular, la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, de 6 de julio, realiza la trasposición de la Directiva³ 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, adoptada el 21 de mayo de 2008. La referida ley marco europea establece los principios básicos para fomentar la mediación como método alternativo de resolución de conflictos en los Estados miembros de la Unión. Su principal objetivo es facilitar el acceso a una justicia real y efectiva, sin impedir ni menoscabar el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva (Méndez Rocasolano, 2022).

Por su parte, la reciente Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero⁴, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia no menciona la mediación escolar o universitaria, reguladas por la Ley Orgánica de Educación y normativas autonómicas de convivencia universitaria que priorizan métodos restaurativos internos sin requisito judicial previo, por entender probablemente que los conflictos educativos son disputas entre

³La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo fue adoptada el 21 de mayo de 2008 y se centra en ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Véase el Marco estratégico para la cooperación europea en educación y formación 2020 (ET 2020). Recuperado de: http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/index_es.htm.

⁴ LO 1/2025, introduce reformas significativas en la mediación regulada por la mencionada Ley 5/2012, mediante su Disposición final vigésima, para exigir acreditación de intento de mediación antes de demandas en procedimientos declarativos del Libro II y IV de la Ley de Enjuiciamiento Civil, con excepciones para casos urgentes o penales.

alumnos o del personal docente con carácter principalmente administrativo, dejando de lado el enfoque contencioso de la LO 1/2025 (Víctor Nieto, 2025). Se olvida aquí que muchos derechos y obligaciones de los que pudieran verse afectados en el transcurrir de los conflictos educativos son derechos fundamentales, y libertades como el derecho a la educación, a la igualdad de trato, a la libertad de expresión o la propia libertad de cátedra todos ellos protegidos y asegurados por el constructo del Estado de Derecho y en particular por el amparo constitucional. No obstante, la reforma 1/25 impulsa indirectamente la mediación educativa y universitaria mediante la profesionalización que exige la formación acreditada (título universitario + 100 horas específicas), beneficiando a los programas educativos que alineen sus mediadores con estos estándares para mayor validez profesional.

Asimismo, promueve la digitalización y accesibilidad con sesiones telemáticas y el Servicio de Orientación a la Solución Amistosa de Conflictos (SOMECA), adaptable a conflictos remotos o multiculturales. Además, permite derivaciones intrajudiciales en cualquier fase, útil si escalan las disputas educativas a la vía civil, un ejemplo lo tenemos en las consecuencias de los daños patrimoniales derivados por vandalismo escolar. En el contexto universitario madrileño, la Universidad Complutense ha reforzado esta propuesta mediante informes sectoriales que recomiendan el uso de la mediación como método preferente para la solución de conflictos derivados de la convivencia (Crue, 2025).

En cuanto a los efectos indirectos que elevan los estándares profesionales y fomentan una cultura de resolución pacífica de conflictos, se concretan en que los Centros educativos pueden voluntariamente incorporar elementos de la mediación tal y como se contempla en la ley 1/25 —actas detalladas, confidencialidad reforzada y duración máxima de tres meses— para optimizar protocolos existentes. En este sentido, destacan los

cursos formativos que integran módulos de mediación facilitando su adopción. Esta sinergia posiciona la mediación educativa como complemento a la justicia eficiente, sin menoscabo de su autonomía regulatoria, lo que la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, refuerza. En concreto, en sus artículos 1 y 5 en los que indica que las universidades deben implantar y desarrollar en sus normas de convivencia medios alternativos basados en la mediación, que puedan aplicarse tanto antes como durante los procedimientos disciplinarios.

Nos encontramos, pues, con un compendio normativo que propone el diseño de servicios de mediación que den cobertura a la comunidad educativa en un doble sentido: atendiendo a la gestión de los conflictos surgidos, y además, formando a futuros profesionales, que deseen enfocar sus carreras en el ámbito de la mediación. Incluir en los planes de estudio de las facultades o departamentos de derecho, psicología, trabajo social o relaciones laborales la mediación como asignatura troncal u optativa supondría adaptar los planes de estudio, quizás readaptarlos para fomentar espacios pacíficos de convivencia social.

El referente de esta institución se encuentra en EEUU, donde la mediación en entornos escolares durante la década de los setenta surgió como respuesta a problemas vinculados al crecimiento de la violencia en las escuelas, el odio racial, y las diferencias culturales en las aulas. Se comenzaron a enseñar a los estudiantes técnicas y habilidades para resolver conflictos de manera adecuada, concretándolo en programas educativos en los que se incluía la solución, el perdón y la reparación de conflictos basados en el diálogo, y en la exposición de las causas y motivos de los problemas, con la ayuda e intervención de un tercero, de un mediador. Fundado en 1976 por Raymond Shonholtz, se estableció el Programa de San Francisco (*San Francisco's Community Board Program*) que en la época de los ochentas aplicó los principios propios

de la mediación comunitaria al contexto escolar, como iniciativa pionera en mediación comunitaria y resolución de conflictos. Esta experiencia tuvo un impacto significativo en el ámbito educativo y social, convirtiéndose en el modelo de resolución de conflictos y justicia restaurativa sin fines de lucro más antiguo de los Estados Unidos. Este programa ha sido implantado como modelo en similares experiencias en todo el mundo, contribuyendo significativamente a la divulgación de la resolución alternativa de conflictos adaptados a diferentes edades e impulsando la formación de "gestores de conflictos" en las escuelas y en las universidades.

Las instituciones afines se hicieron eco del impulso de la mediación y también de la negociación, donde destaca la pionera NAME (National Association for Mediation in Education). Hoy en día es la herramienta fundamental para la resolución pacífica de conflictos en todas las escuelas de Norteamérica. En el ámbito universitario

Roger Fisher, William Ury & Bruce Patton (1979) iniciaron el Proyecto de Negociación de Harvard sentando las bases para el desarrollo del famoso *Método Harvard*⁵, centrado en procesos de negociación para lograr soluciones colaborativas (*ganar-ganar*). Desde entonces, 1983, la Universidad de Harvard cuenta con un servicio de mediación que atiende las necesidades para resolver conflictos entre estudiantes, y resto del personal que forma parte de la comunidad educativa⁶.

Consiguiendo crear un ambiente de respeto y colaboración entre los universitarios. Estos programas desarrollados en las más prestigiosas universidades norteamericanas (Berkeley, Nueva York, Yale) hoy están incorporados en las instituciones educativas de Estados Unidos como programas cercanos y servicios comunes.⁷ Sus resultados positivos han servido de ejemplo en las cercanas

⁵ El Método Harvard, también conocido como modelo tradicional-lineal, es un enfoque de resolución de conflictos desarrollado en la Universidad de Harvard se basa en la idea de que las negociaciones pueden ser mutuamente beneficiosas, buscando ampliar las opciones disponibles para llegar a soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.

⁶ El programa es un consorcio interdisciplinario que incluye a Harvard, el Massachusetts Institute of Technology (MIT) y la Universidad de Tufts Universidad privada estadounidense ubicada en Somerville y Medford, cerca de Boston, Massachusetts, y se dedica a la enseñanza, investigación y práctica de la negociación y resolución de conflicto. Harvard Negotiation & Mediation Clinical Program. (n.d.). *Seeds of Peace partnership*. Recuperado de <https://www.seedsofpeace.org/team/harvard/>

⁷ Por su parte la Universidad de California, Berkeley tiene un Centro de Resolución de Conflictos que ofrece mediación, así como otros sistemas alternativos de resolución de conflictos, desde los años noventa. Vid Oppenheimer, A., Grunberg, A., & Hawkins, K. (n.d.). *Mediation and conflict resolution services*. Berkeley Dispute Resolution Services. Recuperado de <https://oiglaw.com/service/mediation-and-conflict-resolution>⁷. También la Universidad de Michigan ofrece un programa de mediación a través de su unidad específica de resolución de conflictos, donde las partes

implicadas acuden de forma voluntaria para gestionar desde otra perspectiva las diferencias surgidas de la convivencia. La historia de la mediación en la Universidad de Nueva York está en consonancia con la historia general de los sistemas de mediación universitaria, que empezaron a cobrar fuerza a finales del siglo veinte. La rama neoyorquina de la Asociación Americana de Arbitraje patrocinó la creación del Centro para la Mediación en la Enseñanza Superior, que fomentaba las prácticas de mediación para los conflictos entre el personal y la administración de las universidades. Hoy gestiona el Centro de Resolución de Conflictos Estudiantiles, que ofrece servicios de mediación voluntaria para ayudar a los estudiantes a resolver conflictos con mediadores externos formados. Este programa hace hincapié en la comunicación y el entendimiento mutuo como componentes clave de la resolución de conflictos. Warters, W. C. (n.d.). *The History of Campus Mediation Systems: Research and Practice*. Recuperado de <https://readingroom.law.gsu.edu/seedgrant/10>. También NYU Office of Student Affairs. (n.d.). *Student Conflict Resolution Center*. Recuperado de <https://www.nyu.edu/about/leadership-university-administration/office-of-the-president/university-life/office-of-studentaffairs/dean-of-students/dos-support/Student-Conflict-Resolution-Center.html>.

universidades iberoamericanas y de Canadá, y las más lejanas de Europa y Australia⁸.

Estas experiencias avalan la efectividad de la mediación como necesidad integrada en los sistemas educativos. El reconocimiento y la consolidación de métodos de resolución pacífica de conflictos están demostrando en todo el mundo ventajas importantes frente a los sistemas tradicionales (descongestionan los tribunales, son procesos que agilizan los resultados en tiempo y dinero, incrementan la participación de las partes y con ello su responsabilidad, consolidando futuras relaciones).

Complementan el procedimiento jurisdiccional, mejorando el acceso a la justicia y reducen la agresividad propia del individualismo egoísta y hedonista contemporáneo de las sociedades líquidas. Por ello, una institución educativa por excelencia, como es la Universidad, debe aprovechar la oportunidad de trasladar a la sociedad la responsabilidad de adquirir sus habilidades e integrarlas en las comunidades universitarias, con la finalidad de mejorar a las personas y los entornos educativos.

Como hemos mencionado, algunos Campus Universitarios han incorporado la mediación con excelentes resultados en el cumplimiento de objetivos muy concretos como la prevención de conflictos disfuncionales, la optimización en la gestión de los conflictos producidos especialmente en los procesos de

cambios organizacionales y en la fijación de finalidades educativas. Destaca especialmente el programa integral de mediación, de la Universidad Complutense de Madrid, con distintas líneas de actuación, para implementar un sistema de cultura de la paz⁹. Igualmente, el Curso de mediación para la Paz de la Universidad Católica San Antonio de Murcia UCAM, que realizó su primera edición en el metaverso¹⁰.

La propuesta complutense entiende la mediación como herramienta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) especialmente el ODS 17, busca fortalecer alianzas para lograr los objetivos globales. Ciertamente el ODS 17 no se centra directamente en la cultura de la paz, pero el papel de la mediación como una herramienta colaborativa para resolver conflictos, promoviendo el diálogo y la búsqueda de intereses comunes, posibilita tal propuesta.

Ello resulta fundamental para construir sociedades justas y pacíficas, como se establece en el ODS 16, que busca promover sociedades inclusivas y facilitar el acceso a la justicia para todas las personas. Además, la mediación educa a las partes involucradas en comunicación no violenta y respeto a los diferentes puntos de vista, lo que es esencial para consolidar alianzas sostenibles y alcanzar las sociedades en paz que la humanidad tanto lleva buscando¹¹.

⁸ La Universidad de Toronto y la Universidad australiana de Queensland desde los años noventa tiene un servicio de mediación que ayuda a los estudiantes a resolver disputas relacionadas con la vida académica y social

⁹ El Programa de Mediación 2030, Nacido en el curso 2020/2021 como parte del Proyecto de Innovación INNOVA-Docencia UCM, que tiene como objetivo difundir la cultura de la mediación en el ámbito universitario y promover valores como respeto y tolerancia. Entre las actividades a desarrollar se encuentra; Formación de estudiantes como mediadores a través del grupo "PROMEDIA", simulaciones prácticas (role-playing) para desarrollar habilidades mediadoras, sensibilización sobre mediación mediante actividades en la Facultad de Psicología y la resolución

de conflictos entre estudiantes con apoyo del Servicio de Orientación. _Máster en Mediación, Negociación y Gestión de Conflictos y Curso de Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos en la actualidad cuenta con el Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA) que es un centro especializado que promueve la investigación, formación y práctica en mediación.

¹⁰ Para una mayor información <https://www.youtube.com/watch?v=CcJb5J8aHqk>

¹¹ En el contexto de la Agenda 2030, la mediación se presenta por lo tanto como un proceso que puede colaborar en la consecución de varios ODS, al promover una dinámica relacional no confrontativa y educar en valores de respeto y colaboración. Está especialmente representado en la Universidad para la Paz, creada por

Por su parte la Universidad Católica de Murcia (UCAM) desarrolla un modelo propio de mediación universitaria que trasciende la mera oferta de cursos especializados para configurarse como una auténtica cultura institucional del diálogo y de la paz, inspirada en la Doctrina Social de la Iglesia y articulada a través del sistema de tutorías personales y de diversos procedimientos formales de resolución de conflictos. Este planteamiento se integra en la misión de la Universidad y en su proyecto de formación integral, de modo que la mediación no se concibe solo como una técnica jurídica o psicosocial, sino como un estilo de convivencia académica coherente con el humanismo cristiano que la UCAM promueve en todos sus ámbitos formativos¹².

2.1. Confidencialidad, voluntariedad, neutralidad e imparcialidad de la mediación en entornos educativos

Desde que se solicita el proceso de mediación, bien a instancia de una de las partes implicadas o de ambas, dirigiendo una solicitud al servicio correspondiente, en la que se explican brevemente los motivos del conflicto, y la persona o grupo de personas que han intervenido en el mismo, hasta que se llega a la sesión final con o sin acuerdo, todo el desarrollo de las actuaciones debe estar amparado por la confidencialidad. Establecida como premisa que afecta a todos los participantes, mediadores, instituciones de mediación, mediados, terceros y letrados implicados, su cumplimiento garantiza todo el proceso, y afecta tanto a lo expresado, pactado en las sesiones, como a la

documentación vertida en el desarrollo de la actividad mediadora.

La confidencialidad puede definirse en sentido positivo, es decir, se mantiene la reserva sobre hechos conocidos en sesiones, el desarrollo del procedimiento negociador y la información tratada; o en sentido negativo, lo que supone abstenerse de transmitir o utilizar datos, hechos o documentos generados durante el proceso de mediación (Viola Demestre, 2010). Este principio se explica claramente en la sesión informativa inicial, en la cual se menciona expresamente junto a los demás principios informadores de la mediación (voluntariedad, autonomía de las partes, imparcialidad de la persona mediadora, neutralidad, igualdad y equilibrio entre las partes, buena fe y respeto mutuo, flexibilidad, informalidad procedimental y orientación al acuerdo). Igualmente se mantiene en el transcurso de la mediación a través de las sesiones individuales, o *caucus*, realizadas con cada parte proporcionando a los mediados confianza en el mediador.¹³

En la mediación educativa, tanto escolar como universitaria, la confidencialidad adopta manifestaciones propias, siendo interpretada de manera diferente según los participantes (Calcaterra, 2006). Esta variabilidad interpretativa genera desafíos específicos en contextos educativos donde conviven menores con diferentes niveles de madurez y comprensión del proceso. No en vano este principio no es absoluto ni inamovible (Arqueros Naranjo, 2022).

El carácter relativo de la confidencialidad adquiere relevancia crítica cuando los

la ONU. En este sentido también se manifestaba Warat, L. A. (2001). *O Oficio do Mediador*. Editorial Habitus.

¹² En la UCAM, la combinación de formación doctrinal, acompañamiento personal, protocolos específicos de resolución de conflictos y compromiso social configura un modelo universitario en el que la mediación se convierte en una pieza clave de la identidad institucional y de la formación integral de los estudiantes, especialmente en Facultades como la de Derecho, donde estas experiencias se integran además en la reflexión

académica sobre los métodos adecuados de resolución de controversias

¹³ Salvo expreso deseo del mediado, el mediador no puede desvelar información manifestada en reuniones individuales. Respecto a este apartado, surge la duda referente a si el mero consentimiento verbal es suficiente garantía para el mediador, o bien si debería levantarse un acta de esa sesión individual, con objeto de garantizar que se exonera al mediador para que revele o no la información aportada en esa reunión. Ello aumentaría la confianza a las partes.

mediadores reciben información sobre violencia, delitos cometidos, situaciones de amenazas o daños a menores. En estos supuestos, los mediadores tienen obligación legal de poner tales actos en conocimiento de las autoridades competentes, independientemente del consentimiento de las partes. Esta excepción responde a la prevalencia del interés del menor¹⁴.

2.2. Voluntariedad en la mediación

La voluntariedad afecta directamente a la libertad individual y también posee una doble manifestación, por un lado, respecto a la libertad de participar en la sesión inicial y, por otro, respecto al derecho de continuar o desistir de la mediación en cualquier momento. Ciertamente, la voluntariedad debe entenderse en sentido amplio, entendiéndose que el libre albedrío se ejercita plenamente tras conocer las bondades y repercusión positiva del proceso de mediación, también sus limitaciones.

La voluntariedad también afecta al mediador, quien a partir de un conocimiento previo y sólido de la mediación puede desistir cuando constata falta de avance, ausencia de propuestas constructivas, enquistamiento en el conflicto, dolor, rencor, o situaciones de desequilibrio significativo entre las partes.

La participación voluntaria constituye pues un elemento esencial de la mediación, atribuyendo gran parte de su éxito — expresado en mayor grado de satisfacción y cumplimiento de acuerdos comparado con sentencias judiciales— precisamente al hecho de que al acuerdo se llega por libre y voluntaria concurrencia (Suares, 2008). Esta libertad de construcción conjunta genera un sentido íntimo, de apropiación e identidad con la solución, facilitando su cumplimiento futuro.

Siguiendo esta línea argumentativa, se ha sostenido que en la medida en que las personas participan directamente en la propuesta de soluciones, se incrementan los niveles de acuerdo, satisfacción y cumplimiento¹⁵. En relación con la voluntariedad, el primer anteproyecto de la Ley de Eficiencia Procesal española incorporó el concepto italiano de voluntariedad mitigada, generando opiniones controvertidas en la doctrina¹⁶.

La voluntariedad mitigada respondía y responde al interés político-jurídico de la Unión Europea por institucionalizar la mediación, que culmina en el Considerando 14 de la Directiva 2008/52/CE, estableciendo que nada en la misma debe afectar a la legislación nacional que haga obligatorio el

¹⁴ Otra situación de exoneración del deber de confidencialidad, cuando las partes de manera expresa, y por escrito le dispensen de ese deber, o bien por una resolución judicial motivada, sea preceptiva su intervención en el ámbito jurisdiccional penal. Se ha de tener garantizado un respaldo documentado mediante un acta, en el que se reflejen esos asuntos, ya que, en algunas ocasiones, las personas pueden retractarse fruto del miedo, de represalias, intimidadas por las consecuencias. Con la firma de esa acta realizada en el caucus, se da validez al testimonio, y los mediadores no se verán comprometidos por situaciones controvertidas.

¹⁵ Una investigación acerca de los programas anexos a tribunales en los estados de Washington, Nueva Jersey y Massachusetts arrojó interesantes conclusiones sobre su aplicación de estos resultados. El 90% de los usuarios dijo haber quedado completa o parcialmente satisfecho con el programa, mientras que un 92% señaló que volvería a usarlo de nuevo en caso de requerirlo. En cuanto al nivel de acuerdo alcanzado, en el caso del

programa de Washington D.C., del total de casos mediados un 87% terminó con un acuerdo; en el programa de Nueva Jersey un 55% de los casos y en Massachusetts, un 63% concluyó de esta forma.

¹⁶ Véase sobre la normativa italiana en materia de mediación, entre otros, los siguientes trabajos: DE Palo, G./Alvisi, V. "Mediation in Italy: toward a professional practice" en *ADR Bulletin*, vol. 11, N° 2, 2009; Gabellini, R. "The Italian Mediation Law Reform" en *ADR Bulletin*, vol. 12, N° 3, 2010; Giampetraglia, R. "La mediación" en *Actualidad Civil*, N° 10, Octubre 2013, tomo 2; Ginebra Molins, M.E./ Tarabal Bosch, J. "La obligatoriedad de la mediación derivada de la voluntad de las partes: las cláusulas de mediación" en *InDret: Revista para el análisis del Derecho*, N° 4, 2013; Pilia, M. C. Chéliz: "¿La UE y la armonización de la regulación en materia de mediación: ¿hacia una mediación obligatoria en todos los estados miembros?" 199 *Costituzionale* 272/2012, de 6 de diciembre (*Gazzetta Ufficiale*, 12.12.2012)28.

uso de la mediación o que la someta a incentivos o sanciones, siempre que tal legislación no impida a las partes el ejercicio de su derecho de acceso al sistema judicial. En similar línea, la Directiva 2013/11/UE sobre resolución de conflictos del consumidor dispone en su artículo 1 que se entiende sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en procedimientos prescritos en legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

Estas directivas llevaron al Tribunal Constitucional italiano a reconocer que la mediación obligatoria constituía un modelo legítimo conforme al Derecho de la Unión. De hecho se concretó en el Decreto Ley de 21 de junio, transformado en la Ley de 9 de agosto de 2013, que recuperó el artículo 5 estableciendo una "invitación" a las partes para procurar un acuerdo mediante el procedimiento de mediación, instándolas a la asistencia a la sesión informativa.

En Italia, la mediación se establece como condición previa para iniciar el procedimiento jurisdiccional en materias de alta conflictividad como disputas sobre construcción, derechos de propiedad, división hereditaria, cuestiones familiares, arrendamientos, préstamos, conflictos sobre alquiler, daños por circulación de vehículos y embarcaciones, responsabilidad médica, difamación por prensa u otros medios, y controversias sobre contratos de publicidad, seguros, banca y servicios financieros.

En esa segunda década de nuestro siglo XXI, en Italia resultó obligatorio procurar resolver el conflicto mediante mediación, asistiendo a una sesión informativa inicial, antes de acudir a la vía jurisdiccional. Aunque esta disposición fue declarada inconstitucional por haberse extralimitado, el Gobierno en el ejercicio de su potestad legislativa delegada—dejando abierta la cuestión de si la mediación preceptiva contravenía la tutela judicial efectiva—, propuso una solución, la llamada voluntariedad mitigada, que exige la realización de una sesión informativa inicial sobre la mediación en cualquier procedimiento jurídico para dar solución a una controversia¹⁷.

En el mismo sentido, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea se pronunció en el caso *Alassini*, en el que se analizó la conciliación extrajudicial obligatoria en las telecomunicaciones italianas. Se estableció que la mediación obligatoria previa al proceso jurisdiccional es compatible con el derecho a tutela judicial efectiva, siempre que se cumplan determinadas condiciones como que el acuerdo alcanzado no sea vinculante, que el procedimiento no suponga retraso sustancial para ejercer acciones judiciales posteriores, que no interrumpa prescripción de derechos correspondientes, que no genere gastos significativos y que su desarrollo no quede condicionado a vía telemática obligatoria¹⁸.

El Tribunal expresó, sin embargo, reparos respecto a la admisibilidad de requisitos procedimentales que condicionasen el acceso a los tribunales, examinando expresamente si

¹⁷ La sentencia núm. 272/2012 de la Corte Costituzionale italiana, del 6 de diciembre de 2012, declaró inconstitucional el art. 5, comma 1, del Decreto Legislativo 28/2010 por exceso de potestad legislativa delegada (art. 76 y 77 Constitución italiana), ya que la ley delega 69/2009 no preveía explícitamente la mediación obligatoria como condición de procedibilidad. Tras la sentencia, el Gobierno italiano intervino con el Decreto-Ley 69/2013 (convertido en Ley 98/2013), que modificó el D.Lgs. 28/2010 para introducir una "voluntariedad mitigada" que exige la participación obligatoria en una sesión informativa inicial (primer encuentro de programación) con el

mediador, dentro de 30 días desde la demanda, sin cerrar el acceso a los tribunales si no hay acuerdo. Disponible en el sitio oficial de la Corte Costituzionale <https://www.cortecostituzionale.it/actionSchedaPronuncia.do?anno=2012&numero=272>.

¹⁸ Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2010, 18 de marzo). *Rosalba Alassini y otros/Telecom Italia SpA y otros* (Asuntos acumulados C-317/08, C-318/08, C-319/08 y C-320/08), ECLI:EU:C:2010:146. <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=79647&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1>

la instauración de un procedimiento de tentativa de conciliación obligatoria, en calidad de requisito de admisibilidad de acciones judiciales, resulta compatible con tutela judicial efectiva.

Lo que se resolvió posteriormente, en la sentencia Menini y Rampanelli, en la que el Tribunal de Justicia de la Unión estableció de manera definitiva la convivencia compatible entre la mediación previa obligatoria (sesión inicial informativa) y el derecho a la tutela judicial efectiva enunciado en el art. 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea¹⁹. El Tribunal clarificó los pronunciamientos de Alassini, extendiendo sus criterios (C-317/08 a C-320/08) a procedimientos alternativos como la mediación, siempre que sean accesibles, equitativos, independientes, rápidos y gratuitos para el consumidor, permitiendo la retirada libre del procedimiento iniciado sin consecuencias adversas para la parte que decide desistir.

Así pues, el modelo italiano superó las críticas doctrinales y ha demostrado en el ámbito del Derecho de la Unión que pueden coexistir compatiblemente el derecho a tutela judicial efectiva y la mediación. La argumentación jurídico-política que subyace en estas sentencias articula, por un lado, la protección del núcleo esencial del derecho fundamental al acceso y administración de justicia y por tanto la concreción del Estado de Derecho, con la incorporación de la sesión informativa y así la dialéctica de los derechos fundamentales que se alinea con los mecanismos alternativos y pacíficos de resolución de conflictos entre los ciudadanos.

Son expresiones concretas del reconocimiento de la dignidad de la persona, pues se reconoce la capacidad que cada individuo posee de solventar sus

controversias de manera autónoma y participativa.

Este modelo, dignifica a la ciudadanía a la que reconoce en uso de la Gobernanza como partícipe activo en el fomento de los valores de la paz y de la seguridad a los que están llamadas las sociedades democráticas avanzadas (Méndez Rocasolano, 2022). La obligatoriedad mitigada no se concibe pues como una limitación de derechos, sino como la posibilidad de adquirir a través de la información, la capacidad ciudadana de darse ella misma soluciones colaborativas. Esta participación consciente y activa de la sociedad civil en la resolución de sus propios conflictos fundamenta su legitimidad democrática y es expresión de la soberanía que reside en el pueblo del que emana el judicial, como poder del Estado (art 1.3 CE).

Respecto a la reciente legislación española (LO 1/2025) se reconoce concretamente a través de la necesidad de establecer como requisito de procedibilidad la celebración de una sesión informativa sobre la mediación de carácter voluntario. Esta exigencia responde a una lógica clara que establece que, sin la información adecuada, difícilmente podrá activarse la mediación entre los mecanismos alternativos de resolución de controversias.

Su desarrollo es una prioridad para instituciones de la Unión Europea, las cuales fomentan estos procedimientos para alcanzar el espacio de libertad, seguridad y justicia enunciado en el Tratado de Ámsterdam desde 1997. Entre las finalidades principales que impulsan esta reforma se encuentran el ahorro significativo de costes y tiempo. En este sentido, las cifras resultan contundentes ya que la mediación puede suponer la disminución de hasta el 60% en costes y más del 90% en duración de tramitación, lo que en

¹⁹Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2017, 14 de junio). *Livio Menini y Maria Antonia Rampanelli / Banco Popolare Società Cooperativa* (Asunto C-75/16),

ECLI:EU:C:2017:457. <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=191706&doclang=ES>

términos de eficiencia representa un logro sustancial²⁰.

Estas mejoras en la eficacia, enriquecen y complementan el contenido esencial del derecho a tutela judicial efectiva, que no solo implica el acceso formal a los tribunales, sino una administración de una Justicia ágil y accesible. Al respecto, la STUE Alsanni aclara que los derechos fundamentales, que incluyen la tutela judicial manifiestan que, "no constituyen prerrogativas absolutas, sino que pueden ser objeto de restricciones siempre que éstas respondan efectivamente a objetivos de interés general perseguidos por la medida en cuestión y no impliquen, habida cuenta del objetivo perseguido, una intervención desmesurada e intolerable que afecte a la propia esencia de los derechos así garantizados"²¹.

Así pues, la obligatoriedad mitigada representa una forma equilibrada de comprometer a las partes a través de la realización de una sesión informativa, lo que resulta fundamental en la mediación educativa y universitaria, para que los mediados conozcan qué es y qué representa la mediación. Esta información permite decidir libre y voluntariamente a las partes sobre la participación en el proceso, debiendo realizarse en los seis meses previos a interposición de una posible demanda²².

Respecto a la imparcialidad, Ortuño Muñoz (2014) señala distinciones relevantes con la neutralidad, indicando que, a pesar de sus notables semejanzas, no constituyen términos sinónimos, sino que cada uno posee

un significado diferenciado y notas distintivas propias. Mientras la imparcialidad se conecta con la igualdad de trato, la neutralidad debe comprenderse en base a la exigencia del respeto de diferentes opciones y, especialmente, al reconocimiento de la legitimidad de todas las posiciones que pueden mantenerse en un conflicto.

La neutralidad no implica ausencia de opinión propia en el mediador ni la negación de emociones emergentes, sino que se centra en el esfuerzo constante por diferenciarse de la dinámica que aportan las partes, asumiendo el rol de un observador y gestor activo respetuoso con la voluntad de las partes. El mediador reconoce y confía en la capacidad que tienen de modificar sus relaciones, para lo cual pone a su disposición recursos que posibilitan el crecimiento y el cambio, sin ofrecer ni imponer acuerdos (Sara Cobb, 2007).

En la mediación educativa, la imparcialidad debe concretarse en garantizar que las partes tengan igualdad de oportunidades para intervenir, que se mantenga un equilibrio entre ambas sin que aparezcan los llamados "sesgos de atribución" por los que, a través de los mediadores se altera la finalidad de la propia mediación, quebrándose la imparcialidad y la neutralidad.

En estos casos quedan afectos especialmente los derechos de igualdad, generando nefastas consecuencias. La ruptura de la imparcialidad compromete no solo la eficacia mediadora en la solución de conflictos, sino la finalidad de la formación centrada en el desarrollo de las

²⁰ Parlamento Europeo, "Desarrollo de la mediación alternativa de resolución de conflictos en la UE" (2015), págs. 124-127

²¹ TJUE en el caso Alassini (asuntos acumulados C-317/08 a C-320/08, de 18 de marzo de 2010, ECLI:EU:C:2010:146), párrafo 61

²² Este plazo proporciona una ventana temporal suficiente para explorar solución la colaborativa sin la imposición temporal coercitiva que pudiera comprometer genuina voluntariedad de la mediación. ras la aprobación de la Ley de medidas en materia de

eficiencia del servicio público de Justicia, que impulsa los medios alternativos de resolución de conflictos con especial atención a la actividad negociadora como requisito de procedibilidad previo a interponer la demanda en todos los procesos declarativos del Libro II y procesos especiales del Libro IV de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (con excepciones en materias como estado civil o derechos indisponibles), surge un nuevo reto: determinar cómo encaja este requisito en el sistema judicial español, si se convertirá en un mero trámite administrativo o si se consolidará en la sociedad como un instrumento operativo eficaz

capacidades ciudadanas de diálogo y respeto, sin perjuicio de la afección de los posibles derechos fundamentales mencionados.

3. La mediación preventiva de la criminalidad

La mediación preventiva en el ámbito educativo, anticipa conflictos que puedan surgir en las relaciones entre alumnos, entre alumnos y docentes, o dentro de departamentos universitarios, así como la criminalidad de universitarios derivada de problemas en la dinámica de la comunidad educativa y sus relaciones con la sociedad. A diferencia de la mediación tradicional, que se activa cuando existe desacuerdo evidente, la mediación preventiva trabaja en la identificación temprana de señales de tensión, dinámicas disfuncionales o riesgos latentes dentro de la organización educativa (Galtung, 1969). En el contexto educativo, la mediación preventiva persigue una triple finalidad. Primero, parte de una alternativa a la vía judicial, procurando soluciones sin las consecuencias propias de la judicialización de los conflictos. Segundo, genera cambios culturales mostrando herramientas y técnicas de gestión pacífica, afectiva y efectiva. Tercero, crea un espacio organizacional con vías distintas de relación y comunicación que permite la resolución de problemas autónoma y colaborativamente.²³

Una mirada a las universidades dentro y fuera de nuestro país nos muestra evidencias sólidas sobre la efectividad de la mediación y

la justicia restaurativa en cuanto a la reducción de los comportamientos delictivos en menores, demostrando que estas intervenciones no solo resuelven conflictos inmediatos, sino que transforman las trayectorias de la vida de los jóvenes implicados. En España, se ha adoptado un enfoque educativo y restaurativo, reconociendo la mediación como herramienta fundamental de prevención (Institución de Educación de Mediación, 2025). En este sentido, los programas de mediación entre iguales en contextos escolares han demostrado reducir significativamente comportamientos violentos y disciplinarios²⁴.

En materia de criminalidad más grave, la justicia restaurativa, en la que la mediación es protagonista indiscutible, ha mostrado efectividad considerable y por ello se postula como una nueva vía innovadora para llevar a cabo la reparación del daño frente al conflicto dentro del sistema penal. Una aproximación analítica de jóvenes infractores revela reducciones significativas en la reincidencia, en concreto un meta-análisis de diecinueve estudios sobre mediación entre víctima y ofensor (VOM) y conferencias familiares (FGC) (Latimer et al., 2005), pone de manifiesto que los programas de justicia restaurativa contribuyen a una reducción promedio del 26% en reincidencia, siendo particularmente efectiva en delitos violentos comparada con delitos contra la propiedad²⁵.

En Norteamérica, donde están más adelantados en esta lid, se ha demostrado que

²³ La inclusión de servicio de mediación en organizaciones educativas, especialmente en las Universidades conlleva beneficios económicos y relacionales significativos. Desde la perspectiva preventiva, permite identificar los orígenes de conflictos, analizar sus causas e intentar gestionarlos antes de que escalen hacia consecuencias mayores con costes económicos, personales y temporales mayores. Además, la mediación refuerza los lazos entre los miembros de la comunidad educativa y consolida el bienestar individual y colectivo, beneficiando tanto a personas como al sistema educativo íntegramente.

²⁴ Un estudio del National Center for Prevention Programs and Partnerships, en escuelas estadounidenses

documentó disminución de hasta el 38% en reportes de violencia y suspensiones escolares tras implementación de programas de mediación entre pares (Guy, 2019). Estos programas enseñan a jóvenes competencias de comunicación, gestión de ira, liderazgo y toma de decisiones que les permiten permanecer resilientes frente a crimen, violencia y consumo de sustancias

²⁵ Latimer, J., Dowden, C., & Muise, D. (2005). The effectiveness of restorative justice practices: A meta-analysis. *The Prison Journal*, 85(2), 127-144

cuando la juventud participa en programas de justicia restaurativa, además de reducirse la reincidencia, como indicábamos arriba, también se incrementa la percepción del significado de la Justicia como valor social y principio fundamental en el estado de Derecho, ello lleva al rechazo del acto delictivo (Wilson et al., 2017). Este enfoque resulta particularmente útil en la Universidad, donde encontramos jóvenes de bajo riesgo y primeros infractores, funcionando especialmente bien cuando los jóvenes participan voluntariamente, pues se sienten motivados e involucrados.

En el contexto español, la mediación penal con menores en España ha demostrado ser eficaz en la prevención de futuros delitos (Wisniewska Dejneka, 2017) al permitir que los jóvenes resuelvan conflictos de manera positiva mejorando sus propias vidas y ahorrando recursos policiales. Estas intervenciones tempranas enseñan comportamientos no violentos, empatía, control de impulsos y gestión de la ira, contribuyendo seriamente a reducir trayectorias delictivas antes de que se consoliden patrones de delincuencia persistente. La efectividad de la mediación preventiva se amplifica cuando se implementa como intervención temprana en jóvenes vulnerables.

Así pues, la creación de servicios de mediación en las universidades nos lleva a considerarlas instituciones privilegiadas para la intervención preventiva de la criminalidad. Como organizaciones complejas, las universidades, integradas por colectivos distintos, profesores, personal, estudiantes, familias y empresas, hay una propensión inevitable hacia tensiones derivadas de la convivencia, intereses e interpretaciones divergentes de hechos, diversidad cultural y tiempo sostenido de permanencia. En este contexto, si bien es cierto que la emergencia de los conflictos resulta virtualmente inevitable, la mediación preventiva ofrece un mecanismo institucional para gestionarlos constructivamente antes de que deriven en daño relacional, académico o

legal para la comunidad educativa, especialmente considerando que la Universidad representa un espacio formativo donde la criminalidad incipiente puede ser interceptada mediante la intervención temprana que enseñe a los jóvenes a resolver controversias de manera pacífica y colaborativa (Coser, 1956).

4. Perspectivas en el desarrollo e integración de la mediación dentro del sistema universitario

La mediación en la Universidad española ha experimentado cambios significativos en los últimos años. Sin embargo, su implementación enfrenta desafíos sustanciales que requieren un análisis estratégico sobre modelos emergentes y referentes pioneros, también han de tenerse en cuenta dificultades pendientes, como es la todavía no generalizada confianza en la institución de la mediación y, además, debe reflexionarse sobre la complejidad que supone su aplicación en nuestra articulación territorial universitaria en la que convive el referente europeo de Bolonia y las competencias autonómicas.

El déficit y la carencia de presupuestos, la incertidumbre sobre el gasto y la sostenibilidad fiscal de los servicios de mediación son parte de los retos estructurales en la implementación de la mediación en el ámbito universitario. La falta de estándares de formación de mediadores universitarios y la inexistencia de directrices homogéneas sobre las competencias específicas requeridas para la mediación educativa versus mediación civil/mercantil, crea riesgos de variabilidad en la calidad y en su efectividad.

En este contexto, la Universidad Complutense de Madrid ha liderado la implementación de servicios de mediación integral, con el Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA), que combina docencia, investigación y práctica profesional mediante el Programa de Mediación 2030, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Otras universidades como la

Universidad de La Laguna han desarrollado la Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos (UNIMAC), mientras que la Universidad de Huelva cuenta con el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU). Por su parte, la Universidad Católica San Antonio de Murcia UCAM desarrolla un marco de mediación universitaria basado en tres ejes, a saber, el contexto axiológico y antropológico del humanismo cristiano, el cuerpo de tutores y la incorporación concreta de la mediación en los conflictos universitarios.

En concreto, los principios de dignidad de la persona, bien común, solidaridad, participación y subsidiariedad son trabajados en la UCAM de forma sistemática a través de las asignaturas y actividades de la formación humanística transversal que tienen todos los grados universitarios. Sobre esta base, se entiende que el conflicto no es únicamente una disfunción organizativa, sino una oportunidad para restaurar relaciones, reparar injusticias y fortalecer la comunidad universitaria mediante procedimientos pacíficos, justos y dialogados. De este modo, la reflexión doctrinal se proyecta en prácticas concretas de gestión de la convivencia, en las que se insiste en el respeto incondicional a la persona, la búsqueda del bien común institucional y la corresponsabilidad de todos los miembros de la comunidad académica.

En segundo lugar, el sistema de Tutorías Personales ocupa un lugar central en la operacionalización de esta visión mediadora. La UCAM concibe la tutoría como un acompañamiento integral y continuado, en el que el tutor personal mantiene entrevistas periódicas con el estudiante para favorecer su adaptación, integración y desarrollo académico, personal y vocacional.

Este acompañamiento personalizado se convierte en un primer nivel de prevención y gestión de conflictos, pues el tutor detecta tempranamente situaciones de tensión (entre estudiantes, entre estudiantes y profesorado, o entre estudiantes e instancias administrativas) y las canaliza a través de la escucha activa, la reformulación de posiciones y la búsqueda de soluciones consensuadas. En la práctica, este dispositivo funciona como una mediación informal de proximidad, que desjudicializa y desburocratiza las controversias cotidianas, ofreciendo espacios seguros de diálogo y promoviendo la responsabilidad y la madurez del alumnado en la gestión de sus propias discrepancias.

En tercer lugar, junto a las dimensiones formativa y preventiva, la UCAM ha ido configurando procedimientos formales de resolución de conflictos que incorporan expresamente técnicas y estructuras propias de la mediación. Un ejemplo paradigmático se observa en el ámbito de la Escuela Internacional de Doctorado, donde los protocolos para la tramitación de reclamaciones, quejas y conflictos entre doctorandos, directores de tesis y órganos académicos prevén fases de análisis objetivo del problema, intervención de terceros imparciales, reuniones confidenciales y búsqueda de acuerdos aceptados por las partes²⁶.

Estos procedimientos, alejados de una lógica meramente contenciosa o sancionadora, responden a la voluntad institucional de resolver las controversias internas de manera dialogada, proporcional y orientada a la continuidad de la relación académica, en coherencia con los valores de justicia, caridad intelectual y servicio al bien común que informan el ideario universitario.

²⁶ UCAM, “Resolución de conflictos, reclamaciones y atención a la Escuela Internacional de Doctorado (EIDUCAM)”, *Escuela Internacional de Doctorado, Universidad Católica de Murcia (UCAM)*, s. f., disponible

en: <https://investigacion.ucam.edu/doctorado/eiducam/reclamaciones-eiducam>.

Observamos pues la viabilidad operativa de la mediación institucionalizada en contextos universitarios y aunque es cierto que en términos generales su integración es lenta y en muchos casos ambigua, parece que hay una tendencia que se manifiesta en que las instituciones asignan la mediación a las Defensorías Universitarias, otras crean unidades independientes especializadas o articulan servicios en organismos autónomos. Se alinean con oportunidades emergentes como la tecnología, el alcance global y la especialización que ofrecen nuevas posibilidades.

El futuro de la mediación en contextos universitarios podría ser prometedor, integrándose la implementación de la mediación como opción legítima y valiosa, con expansión a todos los ámbitos, mediante enfoques y técnicas especializadas adaptadas a nuevas áreas. En particular, la mediación online ha experimentado un crecimiento significativo, es una posibilidad que ofrece una mayor accesibilidad y flexibilidad, lo que resulta especialmente relevante en contextos universitarios con docencia a distancia, con poblaciones multiculturales y una dispersión geográfica de colectivos de alumnos y profesores que en muchos casos empiezan a estar internacionalizadas.

En cuanto a la dimensión relacional y a la participación comunitaria, la mediación fortalece la cohesión interna de comunidades universitarias mediante espacios que promueven el diálogo y la confianza, así como la integración de metodologías de aprendizaje-servicio (APS) y el aprendizaje basado en proyectos (ABP) que desarrollan las capacidades mediadoras en el alumnado. Estas aproximaciones junto con la utilización de la inteligencia artificial podrían transformar la mediación, de herramienta meramente resolutoria en un posible mecanismo educativo que genere competencias ciudadanas transferibles a contextos sociales más amplios, especialmente focalizado en la reducción de la agresividad y la criminalidad.

El éxito de estas perspectivas depende críticamente del compromiso institucional y del personal universitario, también de los denominados agentes de la mediación, pues su colaboración es esencial para que medios alternativos de resolución de conflictos puedan realmente abrirse camino en la universidad. El riesgo latente es que, sin una finalidad basada en valores y una praxis rigurosa, los requisitos de procedibilidad sean percibidos únicamente como obstáculos burocráticos fácilmente salvables mediante formularios minimalistas completados por terceros neutrales que con un cumplimiento de mínimos, permitan el curso tradicional de acudir a los juzgados para resolver controversias, sin la genuina transformación de dar soluciones pacíficas a la conflictividad social de nuestros días. Esta penosa posibilidad neutralizaría el potencial transformador de la mediación obligatoria mitigada, consolidando la paradoja de la existencia de una normativa que buscando institucionalizar la mediación termina canalizándola hacia procedimientos rituales vaciados de contenido.

La mediación universitaria debe trascender a la resolución de conflictos internos para constituirse como instrumento de inclusión e integración social, especialmente relevante para las futuras generaciones, que tienen mucho ya de multicultural.

Este enfoque reconoce que la conflictividad en las universidades de nuestros días posee dinámicas específicas que requieren mediadores formados en competencias interculturales, sensibilidad a diferencias étnicas, religiosas y axiológicas, y la capacidad de llegar a intereses comunes. Así pues, en términos de construcción de una sociedad democrática avanzada y de una cultura de paz, como indica el preámbulo de la Constitución, alineado con agendas globales, los caminos marcados por UNIMEDIA Project y por la UCAM sirven para mostrar modelos integradores donde la Universidad dialoga, negocia y acuerda en la gestión de conflictos.

Con ellos la mediación pasa de ser un instrumento reactivo a un mecanismo proactivo que posiciona a la universidad como actor central, tanto internamente, mediante la cohesión comunitaria, como externamente, contribuyendo a la construcción de sociedades más justas y mejores. La consolidación de esta visión requiere una transformación paradigmática donde las universidades se perciban como laboratorios de *paideia*.

La participación de la universidad en la transmisión del conocimiento supone la construcción activa de un mundo mejor, en nuestro caso mediante prácticas mediadoras que eduquen en ciudadanía democrática y responsable. Sócrates esperaba lograr un efecto multiplicador, transformando a sus educandos en educadores políticos de otros ciudadanos, que a su vez continuaran la labor emprendida. Así es, como la Universidad y la comunidad universitaria deben plantarse esta tarea (Méndez Rocasolano, 2005, 2012). En la vertiente práctica, esta propuesta de la mediación en la universidad crearía espacios de debate y formación donde se despertaría la conciencia política y participativa de la ciudadanía, cobrando razón de ser la expresión universal de la Universidad, que se manifestaría entonces como una verdadera vocación de transformación y desarrollo social.

5. Conclusiones

La mediación en el entorno educativo, especialmente en las Universidades, tiene una relevancia fundamental por la diversidad sociocultural del alumnado y por ser la base de la formación de futuros profesionales, a la vez que sustrato de una ciudadanía productiva y consciente de la necesidad de herramientas pacíficas para la solución de los conflictos que se generan en el desarrollo de la vida en comunidad. Muestra un camino adicional para resolver los litigios, con garantías de utilidad, seguridad, voluntariedad y neutralidad.

La mediación educativa y universitaria se presenta, a través del análisis desarrollado en

este trabajo, como herramienta multidimensional y estratégica para la reducción de la criminalidad en contextos académicos. Lejos de constituir un mecanismo meramente resolutivo de conflictos puntuales, la mediación opera como un instrumento de transformación cultural y de prevención de posibles trayectorias delictivas, proporcionando los cimientos para la construcción de una cultura de paz, que desde las instituciones universitarias ayude a resolver la litigiosidad y la crispación de la postmodernidad

España ha avanzado significativamente en su marco regulatorio, de hecho, la Ley Orgánica 3/2022 de Convivencia Universitaria obliga a las Universidades a desarrollar medios alternativos de resolución de conflictos, mientras que la Ley Orgánica 1/2025 de Eficiencia del Servicio Público de Justicia introduce el requisito de procedibilidad con la mediación obligatoria mitigada que nos lleva a practicarla al menos en una primera sesión informativa. Existe, sin embargo, un desajuste crítico entre la mencionada formulación normativa y su práctica, lo que dificulta la consolidación de la mediación como la necesaria herramienta estructural que apuntábamos líneas arriba.

El análisis detallado de principios mediadores—confidencialidad, voluntariedad, imparcialidad y neutralidad—demuestra que estos no son meramente formalidades procedimentales, sino dimensiones constitutivas que determinan efectividad y legitimidad del proceso. Incorporados en las Universidades, exigen de los mediadores valores de integridad, generosidad y comprensión, competencias específicas para reconocer y respetar la legitimidad de las diferentes aproximaciones en la resolución de conflictos en la Universidad del siglo XXI.

En este sentido, la mediación preventiva resulta particularmente relevante para la reducción de la criminalidad juvenil, pues supone transitar de modelos reactivos postconflicto hacia enfoques anticipativos

que posibilitan la identificación temprana de tensiones, dinámicas disfuncionales y riesgos latentes. En las universidades españolas, donde las poblaciones multiculturales presentan una propensión inevitable a tensiones, la incorporación sistemática de la mediación preventiva como intervención relacional temprana podría interceptar la criminogénesis incipiente—vandalismos, acosos, violencia interpersonal—antes de posibles escaladas hacia delincuencias más graves.

Las perspectivas futuras de la mediación universitaria requieren, pues, métricas de éxito que pongan de manifiesto la eficacia del proceso. Para ello resulta útil evaluar múltiples dimensiones directamente conectadas con sus aportaciones como la reducción de la criminalidad y la reincidencia en seguimiento longitudinal; la satisfacción de usuarios y percepción de justicia; el desarrollo de competencias ciudadanas en el alumnado mediador; el fortalecimiento de la cohesión en la comunidad universitaria, y también la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 16 que pretende la paz, la justicia e instituciones sólidas y el ODS 17 referido a las necesarias alianzas para lograr objetivos. Tarea que supera la intención de las presentes reflexiones pero que muy dignamente podría empezar a estudiarse en los Trabajos de Final de Grado y Master de las Facultades que estudian estas materias (Psicología, Criminología, Derecho; Graduados sociales etc).

En definitiva, proponemos una transformación paradigmática fundamental en la que la mediación no se conciba únicamente como herramienta de resolución de conflictos, sino como una herramienta que desde dentro del contexto universitario sirva para el desarrollo, que se dirija hacia una sociedad democrática avanzada y pacífica, lo que conecta directamente con la responsabilidad institucional universitaria y su participación en la consolidación de nuestro futuro.

Así entendido, la mediación educativa y universitaria representa una clara apuesta por la transformación social revitalizando la *paideia* isocrática que desde el siglo IV a. C.

Supone el progreso como expresión democrática, la garantía de la dignidad de la persona y la formación en capacidades de diálogo, empatía, negociación colaborativa y resolución no violenta de conflictos. Se muestra como una institución útil para que las personas puedan dialogar en lugar de enfrentarse. Resulta de vital importancia en el contexto actual, donde la fragmentación de las identidades, el individualismo y la inconsistencia de las relaciones intra e inter personales, generan múltiples conflictos, que pueden resolverse a través de este innovador mecanismo que tiene las capacidades humanas en el centro de su justificación y fundamentación.

Referencias

- BARONA VILAR, Silvia. (1999). *Solución extrajudicial de conflictos. Alternative dispute resolution (ADR) y Derecho Procesal*. Editorial Tirant lo Blanch.
- CALCATERRA, Ricardo Antonio. (2006). *Mediación estratégica*. Editorial Gedisa.
- COBB, Sara. (2007). El modelo circular narrativo y sus técnicas. *Portularia*, 7(1–2), 85–106.
- Comisión Europea. (2009). *Marco estratégico para la cooperación europea en educación y formación 2020 (ET 2020)*. Recuperado de http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/index_es.htm
- Confederación de Rectores de las Universidades Españolas. (2025). *Informe sobre la mediación en las universidades*.
- COSER, Lewis Alfred. (1956). *The functions of social conflict*. Editorial Free Press.

- CRUE Universidades Españolas. (2022). *Implementación y desarrollo de la convivencia universitaria*. CRUE.
- DE PALO, Giuseppe & Alvisi, Valentina. (2009). Mediation in Italy: Toward a professional practice. *ADR Bulletin*, 11(2).
- DUARTE, Juan Enrique. (1950). *Sentencias de sabiduría* (ed. cast.). Editorial Instituto Editorial Reus. (Trabajo original publicado en 1941)
- European Universities Continuing Education Network. (2023). *Mediation: A key tool for integration—IncludeMe Project*. Recuperado de <https://eucen.eu/mediation-a-key-tool-for-integration/>
- GABELLINI, Roberto. (2010). The Italian mediation law reform. *ADR Bulletin*, 12(3).
- GALTUNG, Johan. (1969). Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167–191. <https://doi.org/10.1177/002234336900600301>
- GARCÍA VILLALUENGA, Lourdes. (2009). *Mediación en comunidades educativas: La experiencia de la Universidad Complutense*. Editorial Universidad Complutense de Madrid.
- GARCÍA RAGA, Laura, BOQUÉ, María Carmen & GRAU, Ramón. (2019). Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España). *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 23(1), 103–119. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i1.9146>
- GINEBRA MOLINS, María Eugenia & TARABAL BOSCH, Juan. (2013). La obligatoriedad de la mediación derivada de la voluntad de las partes: Las cláusulas de mediación. *InDret: Revista para el análisis del Derecho*, 4. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2352844>
- GUY, Shelly Beth. (2019). *School-based peer mediation programs: A quantitative examination of program components, implementation factors and effectiveness* [Doctoral dissertation, University of Maryland]. ProQuest Dissertations and Theses Global.
- LIZ RIVAS, Lenny. (2024). *Violencia y agresión entre iguales a través de las TICs: Cyberbullying*. AlmaMater. *Cuadernos de Psicobiología de la Violencia: Educación y Prevención*, nº 5, Dykinson, pp. 89-105. <https://doi.org/10.14679/3314>
- MÉNDEZ ROCASOLANO, María. (2005). Universidad, igualdad y democracia: La educación de ciudadanos frente al conocimiento de los individuos, revisión de la paideia isocrática. *Revista Leopoldianum*, 83/84/85, 103–120.
- MÉNDEZ ROCASOLANO, María. (2022). Entre la seguridad, la libertad y la justicia. Mediación y derechos fundamentales en Europa. *Revista Científica General José María Córdova*, 20(37), 129–142. <https://doi.org/10.21830/19006586.861>
- MÉNDEZ ROCASOLANO, María, CONDE, Pilar & OLID, Francisco. (2012). La paideia isocrática y las nuevas tecnologías: Fin y medios de la enseñanza del Derecho en Espacio Europeo de Enseñanza Superior bajo el Plan de Bolonia. *Revista de Direito Brasileira*, 3(2), 333–351. <https://doi.org/10.5585/rdb.v3i2.42>
- MORANT MARTÍ, Sheila., CATALÁN GREGORI, Belén., LAGOS SAN MARTIN, Nelly Gromiria., APARISI SIERRA, David., y GRANADOS ALOS, Lucia. (2025). Soluciones colaborativas para resolver conflictos entre iguales: proyecto de formación en mediación. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*, n.º 5 (enero):1-24. <https://doi.org/10.46661/respublica.11267>
- New York University, Office of Student Affairs. (s.f.). *Student Conflict Resolution Center*

- PAYÁ SANTOS, Claudio Augusto, DELGADO MORÁN, Juan José (2021). Violencia de género en los jóvenes.: factores de protección frente a la violencia de género. en; "Vulnerabilidad de las víctimas desde la perspectiva de género. Una visión criminológica". 1st ed., 69–84. Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctv282jjsk.6>.
- PILLADO GONZÁLEZ, Elisardo & FARIÑA RIVERA, Francisco. (2015). *Mediación familiar*. Editorial Tirant lo Blanch.
- POSSATO, Bruna & RODRÍGUEZ, Héctor. (2016). *Mediación en el ámbito escolar*. Editorial Psicología Escolar e Educacional Brasil.
- PUIG, Josep Maria, GIJÓN, Marta, MARTÍN, Xus & RUBIO, Laura. (2011). Aprendizaje-servicio y educación para la ciudadanía. *Revista de Educación*, 1, 45–67.
- QUIROGA, María Guadalupe. (2021). La mediación como herramienta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Universidad. *Revista de Educación*, 391, 87–110.
- ROSALES ÁLAMO, Marta, GARCÍA VILLALUENGA, Lourdes & FARIÑA RIVERA, Francisco (Coords.). (2022). *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las universidades*. Editorial Andavira.
- SÁNCHEZ GARCÍA ARISTA, María Luisa. (2016). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Editorial Reus. <https://doi.org/10.15658/CESMAG16.05070102>
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 18 de marzo de 2010, Asuntos Acumulados C-317/08, C-318/08, C-319/08 y C-320/08, *Alassini y otros contra Telecom Italia SpA*.
- SUARES, María. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós.
- SUN Tzu. (2010). *El arte de la guerra*. Editorial Capstone Publishing.
- UMBREIT, Mark S., Vos, Betty, Coates, Robert B. & Lightfoot, Elizabeth. (2005). Restorative justice in the twenty-first century: A social movement full of opportunities and pitfalls *Marquette Law Review*, 89, 251–304.
- VALENZUELA MIRANDA, Guadalupe , GONZÁLEZ BELTRONES, Ana Victoria & RAMÍREZ VILLAESCUSA, Rocío. (2020). Defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario. Estudio de caso: *Biolex*, 12(23), 45–58. <https://doi.org/10.36796/biolex.v0i23.188>
- VELANDIA PARDO Elmers Freddy y CEPEDA MELO, Julio Alexander. (2025). Mecanismos de Justicia Restaurativa en la resolución de conflictos de menores infractores en Colombia. *Cuadernos de RES PUBLICA en derecho y criminología*, n.º 7 <https://doi.org/10.46661/respublica.11407>
- VIANA-ORTA, María Isabel. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Editorial Universitat de València, Servei de Publicacions.
- VIOLA DEMESTRE, Immaculada. (2010). La confidencialidad en el procedimiento de mediación. *Revista dels Estudis de Dret i Ciència Política de la UOC*. Recuperado de <https://bit.ly/3wDaNpi>
- WARAT, Luis Alberto. (2001). *O Ofício do Mediador*. Editorial Habitus.
- WARTERS, William C. (1999). *The history of campus mediation systems: Research and practice*. CNCR-Hewlett Foundation Seed Grant White Papers, 10.
- WISNIEWSKA Dejneka, Małgorzata. (2017). *Mediación penal con menores en España*. Editorial Universidad de Granada, DIGIBUG.