

La Mediación como Método para la Resolución de Conflictos:

Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia

Emilia Iglesias Ortuño

Trabajadora Social, colegiada 30/1013

Resumen La mediación, como disciplina joven que ya podemos dejar de definir como "novedosa" a la vista de las grandes iniciativas y proyecciones que ha tenido en España hasta ahora desde sus inicios en los años 80, es una disciplina que permite la resolución pacífica de conflictos, hecho por el que además y de forma colateral, instaura en sus intervinientes una nueva concepción de gestión de controversias basada en la doctrina GANAR-GANAR, en la colaboración y en la legitimación de la otra parte.

La mediación se puede desarrollar a diferentes niveles, siendo el preventivo uno de los más importantes, pues se basa en el trabajo de sensibilización de los más jóvenes en las bases de esta disciplina como son: el diálogo, la legitimación del otro, la gestión positiva de las emociones, el análisis de los intereses y necesidades y sobre todo la búsqueda de la CULTURA DE PAZ, que permitirá a la sociedad desarrollar un nuevo modelo participativo y colaborativo que marcará las relaciones humanas.

La mediación se abre camino con energía en España, ofreciendo por un lado una nueva concepción social de la cooperación y la colaboración frente a la competitividad y el pleito, y por otro lado como una nueva metodología capaz de complementar a un Sistema Judicial desbordado. Además de esto, es necesario mencionar que la mediación, se concibe cada vez más como una salida profesional para quienes, en momentos de crisis, han de ampliar su espectro profesional. Para todos aquellos interesados en esta disciplina es necesario tener presente que, un buen mediador es quien recibe una formación de excelencia y calidad.

Palabras clave Mediación.

Los conflictos. Nuestro día a día, como personas en comunidad, se ve marcado por las interacciones que realizamos con aquellos que nos rodean, en todas y cada una de las esferas de nuestra vida. Nos relacionamos con otras personas que al igual que nosotros defienden unos valores, tienen unas necesidades e intereses y unos sentimientos que en ocasiones podrían estar contrapuestos o enfrentados con los nuestros.

Toda persona se enfrenta a lo largo de su vida en su quehacer cotidiano a situaciones de conflicto. Es difícil concebir un individuo que jamás haya vivido una situación de dificultad, un micro sistema familiar donde no se produzcan disputas entre sus miembros o una sociedad en la que sus gentes convivan sin problemas. Es inherente al ser humano pero ¿Qué es el conflicto?

Los Conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores

son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. (Torrego, 2003).

Cuando hablamos de conflicto, tendemos a asociar este hecho con términos negativos como; violencia, patología, problema, disfunción y es por esto que tendemos a pensar que los conflictos son situaciones que debemos evitar. Creemos que si nos encontramos en una situación de conflicto, vamos a salir perjudicados de ella y nuestro equilibrio se verá alterado. Es por esto que cuando se nos pregunta por el concepto conflicto le atribuimos un carácter negativo.

Si partimos de la base de que una situación de conflicto es negativa, todo cuanto hagamos estará marcado por esta creencia, por lo que nuestras reacciones estarán destinadas a evitar el conflicto, a

sacar el mayor beneficio, a zanjarlo cuanto antes, a buscar mecanismos de defensa, sacaremos nuestra artillería pesada e incluso buscaremos la manera de hacer daño al otro para evitar que vuelva a “osar” meterse con nosotros. Aparece la concepción del otro como el “rival” o el “enemigo”, a quien debo derrotar o ganar.

Cuando hablamos de los conflictos, la mayoría obviamos los aspectos positivos, incluso nos mostramos reticentes a creer que un conflicto pueda ser algo positivo, provechoso, constructivo o bueno.

A esta visión negativa del conflicto que nos hace concebirlo como algo negativo de lo que escapar cuanto antes, se une la filosofía del GANAR-PERDER, que se basa en la creencia de que, ante una situación de conflicto, para que uno pueda gana, el otro tiene que perder. O visto de otra manera, si quiero ganar, tengo que hacer que es otro pierda.

En la sociedad, tendemos a valernos de métodos de resolución de conflictos basados en la idea de que el conflicto es negativo, que es una situación tediosa de la que es mejor salir cuanto antes y habiendo conseguido el mayor beneficio posible, sin preocuparnos por la otra persona ni por los medios empleados.

La mediación

La mediación es un proceso mediante el cual las personas son capaces de gestionar positivamente sus conflictos con el objetivo de encontrar soluciones eficaces y satisfactorias para ambos. La mediación es un proceso novedoso que introduce la concepción del conflicto como situación neutral, ni positiva ni negativa, inherente a las relaciones humanas y cuyos resultados y repercusiones van a depender de la gestión que las personas desarrollen en torno a la situación conflictiva.

Si tenemos en cuenta las aportaciones de Alzate (2007:41) “para romper el patrón que nos mantiene en el conflicto y para resolver el conflicto de una manera productiva, primero necesitamos tomar conciencia de las creencias y respuestas que perpetúan nuestra conducta negativa. La reflexión es un paso vital para lograr esta toma de conciencia. Podemos dar un paso hacia delante en el conocimiento de nosotros mismos y de nuestras opciones, sabiendo que, aunque el conflicto es inevitable, no tiene por qué ser destructivo”.

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

1	La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2	La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
3	La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4	El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
5	La necesidad de privacidad de los momentos difíciles.
6	El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
7	La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8	La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
9	La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
10	La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

Fuente: Munné y Mac-Cragh (2006)

Las variaciones metodológicas entre los diferentes ámbitos de la mediación tendrán lugar en el procedimiento, herramientas y técnicas empleadas por el mediador, pero la base filosófica es similar, base que recogen estos principios.

Son multitud de ámbitos los susceptibles de introducir la mediación, cualquier esfera donde de las relaciones entre personas deriven en conflictos o discrepancias. La mediación comunitaria, la escolar, la intercultural, la penal, la mediación en salud, la mediación intergeneracional, son algunos de los ámbitos donde en la actualidad se desarrolla la mediación, pero es el entorno familiar donde la mediación se desarrolla con más potencia y trayectoria.

Según la aportación de Ortuño (2009), la Mediación Familiar es un proceso de construcción y de reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador, para facilitar a través de la realización de entrevistas confidenciales, la reanudación de la comunicación entre las partes y la autogestión del conflicto dentro del ámbito privado familiar, teniendo en consideración la peculiaridad de las situaciones, su diversidad y la evolución de las relaciones familiares.

Siguiendo a este autor, la mediación familiar tiene aplicación en el seno familiar con el objetivo de resolver conflictos de diversas tipologías, como son: la crisis de pareja, el ejercicio de la patria potestad y la guardia y custodia de los hijos, las relaciones entre hermanos, los cuidados a personas dependientes o las relaciones paterno-filiales.

La Mediación Familiar, como método alternativo de resolución de conflictos, no sustituye al Proceso Judicial, es un proceso alternativo, empleado dentro de la Administración de Justicia como recurso creado para gestionar los casos susceptibles de convertirse en casos enjuiciados dentro del Sistema Judicial debido a que el conflicto real entre las partes está basado en las relaciones personales, las diferencias de opiniones, los intereses contrapuestos y la dificultad de comunicación entre ellos, situaciones en las que el Proceso Judicial clásico queda limitado. La Mediación Familiar en los casos de divorcio, es un recurso que complementa al Proceso Judicial, un ejemplo de esto es la Mediación Intrajudicial, ámbito en que los métodos que podría ser considerados opuestos (Sistema Judicial y Mediación), ahora se relacionan y crean un vínculo cooperativo con el fin de permitir a las partes el desarrollo y gestión de su conflicto de manera que puedan ser atendidos sus derechos civiles así como sus intereses personales.

La mediación familiar, se inicia en España como iniciativa para dar respuesta a la necesidad de incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión de conflictos en el seno familiar hasta ahora llevada a cabo de forma exclusiva por el Sistema Judicial que, si bien concebido como sistema solemne y tradicional, denota ciertas carencias que han supuesto una crisis interna con consecuencias sociales. Estas carencias han supuesto la

ineficacia de este sistema como gestor de conflictos que se han visto reflejadas en el retraso en la tramitación de asuntos, en el enquistamiento y dilatación de casos en los que otro procedimiento hubiera sido más eficaz, en juzgados desbordados y en casos almacenados a la espera de ser gestionados situando cada vez más a las familias en una escalada del conflicto que mina sus relaciones y sobre todo sus esperanzas de resolver el conflicto de una forma adecuada para todos.

En España, esta corriente novedosa que busca intercalar el sistema judicial con otros métodos alternativos que permitan la mejora del mismo y garanticen una gestión adecuada del conflicto ha seguido una pauta similar al resto de Europa aunque en un periodo de tiempo algo posterior pero con un mismo fin: otorgar una respuesta a las situaciones de conflicto permitiendo el mantenimiento normalizado de las relaciones familiares y sociales.

Las primeras experiencias en mediación detectadas en España podrían remontarse a la Edad Media, donde figuras sociales relevantes como los maestros, médicos o los ancianos sabios eran consultados y suponían un recurso social para la gestión de los conflictos. Sin desmerecer esta labor, para analizar la nueva concepción de mediación que en este artículo se presenta, la actividad de la mediación en España como experiencia profesional, debemos retroceder a los años 80 pues es en esta década en la que comienzan las primeras experiencias en mediación en nuestro país, experiencias que más adelante mencionaremos.

Regulación de la mediación

La Mediación es una disciplina novedosa en nuestro país que ha surgido de la relación entre la Mediación familiar y el Sistema Judicial tradicional con el objetivo de optimizar el procedimiento por el cual solucionar el conflicto que ha llevado a las partes a necesitar la ayuda de un tercero. Si bien es cierto que en la actualidad la mediación se ha extendido a diferentes ámbitos como: mediación comunitaria, mediación penal, mediación intercultural, mediación medioambiental, mediación en consumo, mediación en salud, mediación escolar, etc. las primeras normas que regulan esta disciplina van ligados a la base normativa referente a la Mediación familiar. Un ejemplo de esto son las primeras normativas a nivel Autonómico de regulación de la Mediación Familiar.

No obstante, tras la aparición de las primeras normativas de regulación de la materia a nivel familiar en 2001, la mediación evoluciona, así como los programas e iniciativas que la ponen en práctica, surgiendo así la necesidad de una normativa estatal que aúne las iniciativas autonómicas y que además ofrezca una regulación más amplia que vaya más allá de la mediación familiar. Como consecuencia se presenta en 2012 la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles que es una respuesta a la necesidad de unificación de las diferentes regulaciones autonómicas y a la necesidad de regulación más allá de la mediación familiar.

Como hemos introducido, la Mediación en España está respaldada por una base jurídica a diferentes niveles: a nivel Estatal y a nivel Autonómico, a continuación vamos a conocer las aportaciones que a ella hacen en cada uno de ellos.

Nivel estatal

El precedente legislativo inmediato de la Mediación Familiar, se observa en la **Ley 30/1981, de 7 de julio, llamada ley del divorcio**, introduce una posibilidad al facultar a la pareja matrimonial en crisis, para pactar los principales efectos personales y patrimoniales derivados de la ruptura de la convivencia, a partir de las propuestas del convenio regulador.

El artículo 158.4 del **Código Civil**, ha posibilitado el uso de la mediación intrajudicial, por los juzgados que tenían servicios de mediación, posteriormente, la reforma de la Ley Orgánica 1/1996, de Protección del Menor, introduciría su uso como norma que faculta al juez para adoptar cualquier clase de medidas con el fin de apartar al menor de riesgos o peligros.

Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, sobre Reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, ya introducía la referencia a la mediación.

Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, introduce como novedad la Mediación como un recurso voluntario alternativo a la solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador, imparcial y neutral.

La institución de la "mediación familiar" es específicamente citada en tres preceptos:

- Se introduce la regla 7ª, al artículo 770 de la LEC, que expresa: *"Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a mediación"*.
- Modificación del apartado 2 del artículo 777 de la LEC, en el sentido de que *"al escrito que se promueva el procedimiento se acompañará, ..., incluyendo, en su caso el acuerdo final alcanzado en el procedimiento de mediación"*.
- La Disposición Final Tercera, que se plantea una futura ley de mediación, en los siguientes términos: *"El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas"*.

Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre de Calidad de la Educación, establece en su Disposición Adicional quinta apartado 11 lo siguiente:

k) Proponer medidas e iniciativas que favorezca la convivencia en el centro, la igualdad entre hombres y mujeres y la resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Recientemente, a fecha de 6 de Julio de 2012, fue presentada la **Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles** por el Ministerio de Justicia que ve en la mediación un medio complementario de resolución de conflictos fundamental para lograr la modernización de la Administración de Justicia.

"El concepto de mediación que acoge esta Ley se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes, y en la intervención de un mediador del que se pretende una intervención activa y orientada a la solución de la controversia, a diferencia de otras figuras como la conciliación, en la que la participación de un tercero, se produce con una menor implicación o capacidad de propuesta, o el arbitraje en el que ese tercero tiene capacidad resolutoria que se impone a la voluntad de las partes. La mediación es una actividad neutral, independiente e imparcial que ayuda a dos o más

personas a comprender el origen de sus diferencias, a conocer las causas y consecuencias de lo ocurrido, a confrontar sus visiones y a encontrar soluciones para resolver aquellas".

Siguiendo a Ortuño (2010), el proceso de mediación que se propone en este documento es "elemental, informal, y reducido en el tiempo, dándoles la oportunidad de que puedan solucionar por sí mismos sus controversias, y que al hacerlo liberen también a nuestros tribunales de justicia de la excesiva carga de trabajo que en este momento tienen, permitiéndoles atender con mayor celeridad aquellos otros asuntos que por su naturaleza o relevancia no son disponibles para las partes".

Nivel autonómico

Actualmente, como bien sabemos, carecemos de una Ley Estatal de Mediación, pero poseemos Leyes autonómicas fruto de la iniciativa de la mayoría de las Comunidades.

Las primeras comunidades autónomas en publicar su Ley de Mediación fueron Cataluña (Ley 1/2001, de 15 de Marzo, de Mediación Familiar), Galicia (Ley 4/2001, de 31 de Mayo, reguladora de la Mediación Familiar) y Valencia (Ley 7/2001, de 26 de Noviembre, reguladora de la Mediación Familiar).

Las siguientes Comunidades fueron Canarias (Ley 15/2003, de 8 de abril, sobre Mediación Familiar que fue modificada con la Ley 3/2005, de 23 de Junio, sobre Mediación Familiar) y Castilla la Mancha (Ley 4/2005, de 25 de Mayo, reguladora del Servicio Social Especializado de Mediación familiar).

Al año siguiente, publicaron su Ley de Mediación Familiar Castilla y León (Ley 1/2006, de 6 de Abril, de Mediación Familiar) y Baleares (Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar).

En 2007 publicaron su Ley Madrid (Ley 1/2007, de 21 de Enero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid) y Asturias (Ley 3/2007, de 23 de Marzo, de Mediación Familiar).

Por último se unieron País vasco en 2008 (Ley 1/2008, de 8 de Febrero, de regulación de la Mediación Familiar) y en 2009 Andalucía (Ley 1/2009, de 27 de Febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía).

Este mismo año 2009, Cataluña publicó otra Ley de Mediación, en la que no se acotaba solo al término de Mediación Familiar, sino que se extendía a todo el Derecho Privado (Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del Derecho Privado).

En Navarra se da una situación especial. No existe Ley de mediación familiar como tal, pero sí hay referencias a la mediación como "método de resolución de búsqueda de acuerdos y puntos en común en casos de separación, divorcio, nulidad matrimonial o ruptura de la unión de la pareja, al objeto de evitar potenciales conflictos o desavenencias entre las partes". Todo esto lo observamos en la Ley Foral 12/2003, de 7 de marzo, de modificación de la Ley Foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista.

Como podemos observar en este conjunto de normas jurídicas, la Mediación es una disciplina joven que trata de abrirse camino mediante la creación de normas que atribuyan derechos y deberes a la ciudadanía y regulen el ejercicio de la mediación así como la profesionalidad de los mediadores. La normativa jurídica se concibe como garantía para quienes están implicados en un proceso de mediación así mismo pone al servicio de la sociedad un recurso mediante el cual resolver sus conflictos con un respaldo y una garantía social.

El mediador

Como nos indican De Diego y Guillén (2010) El proceso de mediación implica la intervención de un tercero aceptable por las partes, imparcial y neutro, carente de poder de decisión, habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptado relativo a los temas de discusión. La mediación deja el poder de decisión en manos de las partes o personas en conflicto y es un proceso voluntario en cuanto los participantes deben estar de acuerdo en aceptar la ayuda de un tercero.

El mediador trabaja en la resolución de disputas latentes, ayuda a los participantes a identificar a las personas que se verán afectadas por un cambio o en las que pueden repercutir las decisiones y resultados del proceso mediador. El mediador emplaza a las partes en el presente, en los problemas actuales y les ayuda a analizarlos y a gestionarlos para facilitar una relación

entre ellos hacia el futuro. El mediador no hace terapia, facilita la comunicación, el análisis del conflicto, la identificación y percepción de emociones, la clarificación de intereses y necesidades y la legitimación de posturas.

El mediador, como indica Moore (1995), puede asumir diferentes funciones y roles para ayudar a las partes a resolver las disputas:

- Inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.
- Es quien legitima y ayuda a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participar en las negociaciones
- Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento y a menudo preside formalmente la sesión de negociación.
- Es el instructor que educa a los negociadores novicios, inexpertos o sin preparación, formándolos en el procedimiento de negociación.
- Es el multiplicador de los recursos que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con expertos y recursos externos, por ejemplo abogados, peritos, factores de decisión o artículos adicionales para el intercambio, todo lo cual puede permitirles ampliar las alternativas aceptables de resolución.
- Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista, ayuden a definir cuestiones e intereses fundamentales, y busquen opciones mutuamente satisfactorias.
- Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable, y cuestiona y se opone a las partes que afirman metas extremas o poco realistas.
- Es la víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad o la culpa por una decisión impopular que las partes de todos modos estarían dispuestas a aceptar. Esto les permite mantener su integridad y cuando tal cosa es apropiada, obtener el apoyo de sus propias bases.
- Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de

procedimiento, y a veces de carácter sustancial.

Para la realización de estas funciones, el mediador ha de estar formado en las habilidades y técnicas específicas para el desarrollo de un proceso de mediación, habilidades y técnicas que el profesional de la mediación adquirirá a partir de una formación específica y de calidad que le permita desarrollar las competencias adecuadas para la puesta en práctica de su labor.

La participación de un mediador en la gestión de una situación de conflicto o disputa puede responder a diferentes circunstancias que conduzcan a las partes a solicitar la intervención de este profesional. Como indican De Diego y Guillén (2010), se suele solicitar la intervención de un mediador cuando:

- Los sentimientos de las partes son intensos e impiden el acuerdo
- La comunicación entre las partes es mediocre tanto por la calidad como por la cantidad, y las partes no pueden modificar por sí mismas la situación.
- Las percepciones erróneas o los estereotipos están estorbando la realización de intercambios productivos.
- Las formas repetitivas de comportamientos negativos están constituyendo obstáculos.
- Hay desacuerdos graves respecto a los datos sobre qué información es importante, cómo se la obtiene y cómo se evaluará.
- Hay muchas cuestiones en disputa y las partes discrepan acerca del orden y la combinación en las que las evaluará.
- Hay intereses aparentes o reales que son incompatibles, y que las partes reconcilian con dificultad.
- Las diferencias de valor aparentes o no significativas a las partes
- Las partes no tienen un procedimiento de negociación, están usando el procedimiento equivocado, o no utilizan el procedimiento más ventajoso posible.
- Las partes están teniendo dificultades para iniciar negociaciones o han llegado a un callejón sin salida en su regateo.

Como podemos observar a partir de estos supuestos, el mediador es el tercero imparcial y neutral al que pueden acudir dos partes en conflicto que, debido a las dificultades adyacentes a esta situación de conflicto, dificultades de diferente índole: emocional, procesal, personal, etc., no pueden resolver el problema por sí mismos, o las consecuencias de su intervención no serían las más adecuadas ni eficaces para solucionar la situación de disputa.

El desarrollo de la mediación desde diferentes profesiones

Este particular suscita, en la actualidad, un debate entre los profesionales, investigadores y expertos en mediación, pues hay quien está de acuerdo con la multidisciplinariedad en las profesiones de base o de origen de los mediadores, pues ven en ello una riqueza de la que nutrirse, y detractores de este hecho que legitiman únicamente a los mediadores con profesiones jurídicas de base. Para poder clarificar este debate, hemos de analizar lo que a continuación presentamos.

Las grandes iniciativas¹ y proyectos de mediación en España aparecen ligadas al Sistema Judicial y los profesionales del derecho. Estas primeras iniciativas otorgan relevancia y base normativa a las iniciativas que se venían desarrollando en España desde los años ochenta, con clara y predominante representación de los profesionales del Derecho. Si bien es cierto que los primeros pasos en la mediación van de la mano de la disciplina del Derecho, en la actualidad, la titulación en Derecho no es un requisito imprescindible para poder realizar la labor mediadora o para impulsar proyectos de gran envergadura en España, hecho que se observa en la creciente oferta de servicios de mediación, tanto públicos como privados, que son coordinados, dirigidos y desarrollados por profesionales cuya profesión de base es distinta al Derecho. Lo que sí es necesario apuntar es que, todo buen mediador, recibe nociones en aspectos jurídicos y legales, pues se considera una formación general básica para todo experto en resolución de conflictos.

Un ejemplo de la diversidad de programas y proyectos desarrollados para la promoción y desarrollo

¹ Proyecto Piloto del Consejo General del Poder Judicial para la implantación de la mediación intrajudicial en España. GEMME - España, Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, delegación española creada en 2007. Puntos Neutros de Promoción de la Mediación, PNPM proyecto que se inicia en 2012

de la mediación de manera independiente al Sistema Judicial es la aparición de programas y proyectos como el Proyecto de Mediación Escolar en la Región de Murcia y su análogo en la Comunitat Valenciana, que se nutre entre otros de profesionales de la Pedagogía y la Docencia y depende de sendas Consejerías de Educación; Proyectos de Mediación Comunitaria de diferentes ciudades como Madrid, o L'Hospitalet de Llobregat, ambos gestionados por los Ayuntamientos de esos municipios que se nutren entre otros de profesionales de la Psicología y el Trabajo Social; o Programas de difusión y promoción de la mediación que son impulsados desde Asociaciones independientes, como la Asociación Madrileña de Mediadores o la Asociación Andaluza para la Mediación y la Pacificación de conflictos, asociaciones cuyo grupo de profesionales es multidisciplinar y no dependen directamente del Sistema Judicial aunque sí desarrollan una relación de colaboración y coordinación.

Con esta visión podemos decir que, los programas de mediación, así como la actividad mediadora no recae en un único gremio. Al actuar como mediadores, la profesión de base enriquecerá nuestra labor pero, como la propia palabra indica, es nuestra formación de base, formación que cuando actuamos como mediadores dejamos en segundo plano para "ponemos el sombrero de mediadores" y actuar con las habilidades, técnicas y rigor propios de este perfil.

Si acudimos a la **Ley de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles** de 2012, encontramos lo siguiente en referencia al perfil del mediador:

Artículo 11. Condiciones para ejercer de mediador

1. *Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.*

Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, sean sociedades profesionales o cualquier otra prevista por el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta Ley.

2. *El mediador deberá estar en posesión del título oficial universitario o de Formación Profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos*

específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.

3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos que intervenga.

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley, cualquier profesional con una Diplomatura, Licenciatura, Grado o título de Formación Profesional podrá actuar como mediador, siempre y cuando reciba formación en la materia desde un organismo reconocido para ello, como son las Universidades o los Colegios Profesionales.

Desarrollo de la mediación en Murcia

En la Región de Murcia, son múltiples los programas e iniciativas que tienen como objetivo principal la promoción, desarrollo e implantación de la Mediación. Estas iniciativas van desde la creación y coordinación de centros, la amplia propuesta formativa teórica, la oferta de cursos prácticos, el desarrollo de programas en diversos ámbitos y programas a nivel Estatal cuyo desarrollo en Murcia ha resultado muy satisfactorio. A continuación presentamos una muestra de la variedad de iniciativas realizadas en Murcia.

Promoción de la Mediación

Desde la Escuela de Práctica Social situada en la Universidad de Murcia se realiza una de las actividades de promoción de la Mediación más importantes, las Jornadas anuales de Mediación, que desde su primera edición en 2010, cada año supone un espacio donde los profesionales, investigadores, expertos y estudiantes pueden mostrar sus iniciativas y proyectos y así aunar esfuerzos comunes que faciliten el desarrollo de la mediación en la región.

Asociaciones

En Murcia hay presentes varias asociaciones con gran peso en el desarrollo y promoción de la disciplina,

asociaciones que además trabajan en colaboración directa con la Universidad de Murcia para la propuesta de cursos de formación inicial, de formación continuada y cursos prácticos en mediación.

- **Asociación Mediación²**. Asociación que trabaja desde 2005 para ofrecer un espacio destinado al desarrollo de procesos de mediación en diferentes ámbitos y modalidades, así como la realización de distintas iniciativas formativas. Esta asociación desarrolla dos programas cuyo objetivo común es la gestión de conflictos a través de la mediación y la capacitación de las partes intervinientes hacia la resolución pacífica de sus problemas.
- **Punto de Encuentro Familiar**. Desde 2011 gestiona el Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Murcia, mediante un convenio con la Dirección General de Política Social dependiente de la Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia.
- **Centro Público de Mediación Familiar**. El Centro Público de Mediación Familiar es un recurso ofrecido por la Asociación Mediación en colaboración con la Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia. Dicho espacio se pone a disposición de todas aquellas familias de la comunidad que, ante una situación conflictiva donde se ven afectados los miembros más vulnerables (hijos menores, personas mayores dependientes, enfermos crónicos, discapacitados psíquicos o físicos, etc.), deciden iniciar un proceso de mediación con la intención de solventarla.
- **Asociación PRESTIMED³**. Asociación constituida en 2013 al amparo de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles con el objeto de promover la mediación como una nueva forma de resolución de conflictos. Tienen como objetivo fundamental difundir formas adecuadas de resolución de conflictos en base a una cultura de participación responsable y mejora de la convivencia.

² <http://www.mediacion.org>

³ <http://prestimed.es>

- **Centro de Mediación de Murcia**⁴. Asociación creada en el año 2004 que ofrece servicios que contribuyen a la resolución pacífica de los conflictos en los que la Ley otorga a las partes la posibilidad de llegar a acuerdos. Ofrecen servicios de mediación en los diversos conflictos que se presentan en los ámbitos de la familia, la comunidad, la escuela, conflictos interculturales, laborales, en salud, etc. Ofrecen también formación y asesoramiento en mediación.
- **Asociación Murciana de Mediadores**⁵. Asociación creada en el año 2009 que quiere ser un espacio de articulación, formación y actualización de los profesionales de la mediación. Esta asociación promover el intercambio de experiencias entre los profesionales, propiciar iniciativas formativas para la formación continuada de los mediadores y promover la mediación como recurso alternativo y complementario en la solución de conflictos.

Universidad de Murcia⁶

- **Facultad de Trabajo Social**. En Murcia, la Universidad Pública, desde la Facultad de Trabajo Social, es uno de los impulsos más notorios en el desarrollo de la mediación en la región. La Facultad de Trabajo Social de la UMU desarrolla desde el año 2007 el Posgrado Oficial en Intervención Social y Mediación, título que se caracteriza por ser el único de esta categoría en España que ofrece formación amplia en mediación y resolución de conflictos, que además ofrece el único Programa de Doctorado de Europa en la materia. Hermanado con universidades extranjeras como la Université Lumière de Lyon, Francia; la Université du Luxembourg de Luxemburgo o la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, ofrece a los estudiantes la posibilidad de formarse como expertos en mediación, en resolución de conflictos y de especializarse

como gestores y promotores de proyectos e iniciativas de mediación, actividades de formación que pueden complementar con estudios en el extranjero.

- **Escuela de Práctica Social**⁷. A través de la Escuela de Práctica Social ubicada en la Universidad de Murcia, en la Facultad de Trabajo Social, se realizan y ofrecen cursos para la promoción y formación continua de los profesionales, siendo amplia la formación y colaboración con otros centros educativos para la formación de mediadores.

Punto Neutro para la Promoción de la Mediación

La iniciativa de la creación de los PNP en España ha sido impulsada por GEMME⁸ y por el Consejo General del Poder Judicial. El "Punto Neutro de Promoción de la Mediación" es un grupo de trabajo formado por personas procedentes de diversos colectivos que surge ante la necesidad de compaginar proyectos y establecer estrategias comunes para que la inserción de la metodología de la mediación en el sistema de justicia español se realice en las mejores condiciones de calidad y eficacia. El 31 de enero de 2013 se constituyó en Murcia, promovido por GEMME, el PNP para la Región de Murcia. El objetivo general del PNP de Murcia es conformar un espacio de encuentro y trabajo de profesionales interesados en la promoción de la mediación. Una de las principales actuaciones de estos PNP es la creación de las UMI o Unidades de Mediación Intrajudicial en el seno de los Juzgados de una región.

Unidades de Mediación Intrajudicial (UMI)

Son Unidades de Mediación Intrajudicial dependientes del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, que ofrecen un servicio complementario de mediación para casos iniciados dentro del Sistema Judicial que permitan ofrecer a los usuarios una resolución de sus conflictos eficaz y eficiente. Las UMI se nutren de mediadores murcianos altamente cualificados que constituirán diferentes tipos de trabajo: intervención directa, formación, revisión, asesoría, etc. Este proyecto, piloto en España pretende instaurar la mediación como

⁴ <http://www.centrodemediacionmurcia.es>

⁵ <http://asociacionmurcianademediadores.org>

⁶ <http://www.um.es/intervencion-social>

⁷ <http://www.um.es/estructura/escuelas/eps>

⁸ Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación

complemento real al Sistema Judicial en un momento en que la Justicia necesita de métodos alternativos para poder garantizar una intervención de calidad.

Bibliografía

Alzate Sáez de Heredia, R. (2007). "La dinámica del conflicto" en H. Soleto y M. Otero *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente.* (Cap. 2). Madrid:Tecnos.

De Diego, R. y Guillén, C. (2010). *Mediación. Proceso, tácticas y Técnicas.* Madrid: Pirámide.

Iglesias, E. y Pastor E. (2011). *La mediación Intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar.* Revista Entramado, VOI. 7, nº1. Universidad Libre, Cali. Colombia.

Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación.* Barcelona: Granica.

Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006) *Los 10 principios de la cultura de la mediación.* Barcelona: Graó.

Ortuño Muñoz, J. P. "El Papel de la Mediación Intrajudicial". En *I Jornadas para una Ley de Mediación.* (Universidad de Murcia, 23-25 de septiembre de 2009). Murcia.

Torrego, J. C. (2003) *Mediación de conflictos en Instituciones educativas.* Madrid: Narcea.