

# MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA: NUEVOS RETOS Y NUEVAS OPORTUNIDADES





## **Mediación y convivencia: nuevos retos y nuevas oportunidades**

Colección Difunde #277



CONSEJO EDITORIAL

Dña. Silvia Tamayo Haya  
*Presidenta. Secretaría General,  
Universidad de Cantabria*

D. Vitor Abrantes  
*Facultad de Ingeniería,  
Universidad de Oporto*

D. Ramón Agüero Calvo  
*ETS de Ingenieros Industriales y  
de Telecomunicación,  
Universidad de Cantabria*

D. Miguel Ángel Bringas Gutiérrez  
*Facultad de Ciencias Económicas  
y Empresariales,  
Universidad de Cantabria*

D. Diego Ferreño Blanco  
*ETS de Ingenieros de Caminos, Canales  
y Puertos, Universidad de Cantabria*

Dña. Aurora Garrido Martín  
*Facultad de Filosofía y Letras,  
Universidad de Cantabria*

D. José Manuel Goñi Pérez  
*Modern Languages Department,  
Aberystwyth University*

D. Carlos Marichal Salinas  
*Centro de Estudios Históricos,  
El Colegio de México*

D. Salvador Moncada  
*Faculty of Biology, Medicine and  
Health, The University of Manchester*

D. Agustín Oterino Durán  
*Neurología (HUMV), investigador  
del IDIVAL*

D. Luis Quindós Poncela  
*Radiología y Medicina Física,  
Universidad de Cantabria*

D. Marcelo Norberto Rougier  
*Historia Económica y Social Argentina,  
UBA y CONICET (IEP)*

Dña. Claudia Sagastizábal  
*IMPA (Instituto Nacional de  
Matemática Pura e Aplicada)*

Dña. Belmar Gándara Sancho  
*Directora, Editorial  
Universidad de Cantabria*

# Mediación y convivencia: nuevos retos y nuevas oportunidades



EDUARDO VÁZQUEZ DE CASTRO,  
ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ Y PAULA VEGA GARCÍA  
(EDITORES)

Conferencia Internacional Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto. Congreso (8º : 2023 : Santander), autor

Mediación y convivencia : nuevos retos y nuevas oportunidades / editores Eduardo Vázquez de Castro, Araya Alicia Estancona Pérez y Paula Vega García. – Santander : Editorial de la Universidad de Cantabria, 2024.

705 páginas. -- (Difunde ; 277. Serie de publicaciones CUEMYC, 4)

ISBN 978-84-19024-85-5

1. Mediación-Congresos. 2. Gestión de conflictos-Congresos. I. Vázquez de Castro, Eduardo, editor de compilación. II. Estancona Pérez, Araya Alicia, editor de compilación. III. Vega García, Paula, editor de compilación

316.485(063)

347.925(063)

THEMA: LNAC5

Esta edición es propiedad de la EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA; cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

Esta obra ha sido sometida a evaluación externa por pares ciegos, aprobada por el Comité Científico y ratificado por el Consejo Editorial de acuerdo con el Reglamento de la Editorial de la Universidad de Cantabria.

Serie de publicaciones CUEMYC, N° 4

© Eduardo Vázquez de Castro, Araya Alicia Estancona Pérez y Paula Vega García (eds.)

© Autores

© Editorial de la Universidad de Cantabria  
Avda. de los Castros, 52. 39005 Santander  
Tlfno.: 942 201 087  
ISNI: 0000 0005 0686 0180  
[www.editorial.unican.es](http://www.editorial.unican.es)

ISBN: 978-84-19024-85-5 (PDF)

DOI: <https://doi.org/10.22429/Euc2024.021>

Maquetación: Dosgraphic s.l.

Hecho en España - Made in Spain  
Santander, 2024

## SUMARIO

Prólogo .....	13
<i>Eduardo Vázquez de Castro y Araya Alicia Estancona Pérez</i>	
<b>Parte I. Mediación, empresa y consumo</b>	
La mediación de emprendimiento en Aragón: un extraño ámbito autonómico de mediación .....	25
<i>José Luis Argudo Pérez</i>	
Estrategias de prevención e intervención frente al <i>mobbing</i> laboral: Protocolo Leukos .....	39
<i>Gloria Calderón Duque, Nuria Calvo Boizas,           María Dolores Hernández Gutiérrez y Encarnación Leal Pérez</i>	
Mediación empresarial en Brasil: reflexiones y perspectivas .....	59
<i>Patricia Ayub da Costa, Tania Lobo Muniz           e Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes</i>	
Mediación y consumo: una alternativa en auge .....	67
<i>Karen Barriga Villavicencio</i>	
Mediación como elemento de sostenibilidad en la empresa .....	77
<i>Daniela Escobar Pizarro</i>	
Participación de las Compañías de Seguro en la mediación de casos de responsabilidad civil. Análisis y propuestas .....	93
<i>Boris Fiegelst Venturelli</i>	
El papel de la mediación en la planificación estratégica de empresas familiares .....	109
<i>Luis Lauro Herrera Bernal</i>	

La importancia de la mediación notarial .....	121
<i>José María Mazarro Fernández-Pacheco</i>	
Historia de un sueño hecho realidad: la UMICS .....	135
<i>Isabel Miranda Villalba</i>	
La resolución de conflictos consumeristas en Brasil y las prácticas auto/heterocompositivas .....	147
<i>Theobaldo Spengler Neto</i>	
Mediación de la OMPI en conflictos sobre patentes y FRAND .....	163
<i>Paula Vega García</i>	

## Parte II. Mediación y convivencia universitaria

Mediación y Administraciones Públicas ¿Una oportunidad para la universidad? .....	179
<i>Isabel Acero Blanco, Leticia Campo Francisco y Belén Martínez de Salinas Alonso</i>	
La implantación de la mediación en las normas de convivencia de las universidades .....	195
<i>Silvia Tamayo Haya</i>	
La Ley de Convivencia Universitaria: un nuevo impulso a la mediación .....	219
<i>Marcos Loredo Colunga</i>	

## Parte III. Mediación y educación

Círculos restaurativos como herramienta de solución de conflictos en el ámbito escolar .....	237
<i>Jesús Daniel Ayllón García</i>	
Vacíos conceptuales y percepciones docentes acerca del conflicto y sus habilidades para la gestión: Educación Secundaria en Costa Rica .....	253
<i>Pedro Bonilla R., Immaculada Armadans y M. Teresa Anguera</i>	
La mediación escolar y la Educación para la Paz: un binomio áureo .....	263
<i>Daniel Macías Fernández, Beatriz de León Sánchez y Paula Renés Arellano</i>	

Acoso escolar: problemas externalizantes y contextuales en la adolescencia .....	273
<i>Alba Vidal, Verónica Marcos y Álvaro Montes</i>	
Orientaciones para el diseño de programas de mediación educativa en el ámbito internacional .....	285
<i>Maria Fuertes Melcón, María José Vieira y Camino Ferreira</i>	

#### **Parte IV. Mediación y Administración de justicia**

Mediación judicial en Brasil: experiencia de acceso a la justicia .....	301
<i>Patricia Ayub da Costa, Tania Lobo Muniz e Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes</i>	
Mediación Policial: Gestión de conflictos en la comunidad .....	311
<i>Ricardo de Sosa Llera</i>	
Dimensión axiológica de la paz mediante la justicia alternativa del siglo XXI .....	325
<i>José Guillermo García Murillo</i>	
Justicia penal consensual y justicia restaurativa: puntos críticos y posibilidades en el Derecho brasileño .....	339
<i>Ariane Trevisan Fiori</i>	
Radiografía de la justicia española: ¿mediamos? .....	347
<i>Juan Carlos Velasco Perdigones</i>	
El requisito de procedibilidad en la ley por el derecho a la vivienda: una oportunidad para la mediación .....	373
<i>Isabel Viola Demestre, Eduardo Vázquez de Castro, Araya Alicia Estancona Pérez y Antoni Mut Piña</i>	
Mediación electrónica en consulados, una alternativa en el derecho internacional privado .....	387
<i>Andrea Samara Navarrete Rivera y Antonio Medina Rivas</i>	

#### **Parte V. Métodos y técnicas en mediación**

La argumentación en la mediación como una vía para la paz. Su aplicación a los conflictos medioambientales .....	401
<i>Nuria Belloso Martín</i>	

El derecho colaborativo, una herramienta indispensable en el proceso de mediación .....	419
<i>Julio Cabrera Dircio y Graciela Quiñones Bahena</i>	
«Emociópoly, la ciudad de las emociones»®, aprendiendo a conocer nuestras emociones .....	433
<i>Gloria Calderón Duque, Nuria Calvo Boizas, María Dolores Hernández Gutiérrez y Encarnación Leal Pérez</i>	
Análisis del conflicto en la gestión del patrimonio arqueológico en ciudades históricas .....	471
<i>Nekbet Corpas Cívicos</i>	
Co-Mediación intrajudicial en Juzgados de Navarra: La mirada psicosocial en intervención mediadora .....	481
<i>Gema Escalada San Adrián</i>	
¿Una nueva especialidad en mediación administrativa? .....	495
<i>Oscar Expósito-López</i>	
Asociaciones entre las dimensiones del perdón y los medios de resolución de conflictos .....	507
<i>Verónica Marcos, Mercedes Novo y Francisca Fariña</i>	
Expansión de la mediación humanista en España .....	517
<i>Joaquim Margenat Arxé</i>	
Proyecto «Cuidando mi barrio»: una mediación comunitaria en un barrio determinado de Murcia .....	533
<i>Antonio Luis Martínez-Martínez, Juan Antonio Clemente Soler, David Rodríguez Guillén y Mirella Martínez Rubio</i>	
Acceso a La justicia y mediación de conflictos en línea .....	547
<i>Fabiana Marion Spengler</i>	

## Parte VI. Mediación familiar, discapacidad y minoría de edad

Ejercicio de la parentalidad positiva en la cultura musulmana: elemento para la mediación intercultural .....	563
<i>Barbara Castro, Dolores Seijo y Laila Mohamed-Mohand</i>	

El mediador y el encuentro entre el adoptado y su familia biológica .....	573
<i>Laura Fernández Echegaray</i>	
Conflictos familiares: una propuesta de intervención en mediación familiar .....	587
<i>Mirella Martínez Rubio y Antonio Luis Martínez-Martínez</i>	
Relación entre ciberacoso y medios de resolución de conflictos: una perspectiva bidireccional .....	597
<i>Martín Pouso, Verónica Marcos y Blanca Cea</i>	
Pragmática y perdón en el conflicto de los jóvenes en pareja .....	609
<i>Katia Rolán, Miguel Cuevas-Alonso y Francisca Fariña</i>	
Mediación y personas con discapacidad, el aspecto volitivo .....	625
<i>Rocío Sampere Meneses y David Naranjo de Miguel</i>	
Mediación intergeneracional en Aragón. Retos y desafíos en la mediación familiar .....	639
<i>César Sánchez Álvarez y Miriam Cortiñas Gracia</i>	
Mediación tras la ruptura en las familias reconstituidas .....	651
<i>Eva Vilar Cortabitarte</i>	

## Parte VII. Mediación socio-sanitaria y deportiva

Comunicación no violenta y antropología médica crítica: Claves para la mediación organizacional en el ámbito sanitario .....	669
<i>Mª de los Ángeles Erazo Pesántez y Eloy Gómez Pellón</i>	
Percepción de la violencia en árbitros de fútbol: implicaciones para la protección de NNA .....	693
<i>Daniel Naya, Blanca Cea y Álvaro Montes</i>	



## PRÓLOGO

*Eduardo Vázquez de Castro y Araya Alicia Estanconia Pérez*

*Universidad de Cantabria*

Los conflictos resultan naturales en el desarrollo de una vida en sociedad y las relaciones entre las personas que la componen. Sin embargo, la búsqueda de su solución o la respuesta a los mismos no resulta tan natural y ha seguido diversos caminos. La presente publicación se centra, principalmente, en uno de estos caminos que es el de la mediación y, aunque parece que también es un camino natural hacia la solución de conflictos, hay que ser conscientes de que no resulta siempre un camino demasiado explorado.

A quienes participan en este libro, expertos reconocidos en la solución de conflictos, podría llamarles la atención que desde estas primeras líneas introductorias no se dé por sentado que la mediación sea un recurso conocido y de uso generalizado para preservar, mantener o restablecer la convivencia. Ciertamente, el título de la obra: «Mediación y convivencia: nuevos retos y nuevas oportunidades» revela una parte de lo que cuesta reconocer a quienes estamos convencidos de la idoneidad de la mediación como fórmula de solución de conflictos. Efectivamente, una lectura exegética del título del libro nos lleva a pensar que se ha avanzado bastante en materia de mediación, como vehículo para garantizar la convivencia. Se han superado viejos retos. Sin embargo, deben afrontarse nuevos retos que, en parte, también supone recoger aquellos retos ya propuestos y no logrados. Los estudiosos que participan en esta obra, se encargan de analizar y dar respuesta a muchos de estos retos desde muy distintas aproximaciones y desde muy diversos ámbitos. Puede afirmarse que esta publicación supone una verdadera radiografía o descripción del estado de la cuestión a nivel internacional. Además, la riqueza de la multidisciplinariedad se pone de manifiesto en cada publicación de la Conferencia Internacional para el Es-

tudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC), bajo cuyo auspicio se lanza esta publicación.

Para justificar la afirmación de que la mediación debe aún afrontar grandes retos y retomar alguno de los no cumplidos, no hay más que observar las grandes temáticas en las que se ha sistematizado el índice de esta ambiciosa publicación: Métodos y técnicas en mediación, Mediación, empresa y consumo, Mediación y convivencia universitaria, Mediación y educación, Mediación y Administración de justicia, Mediación familiar, discapacidad y minoría de edad, Mediación socio-sanitaria y deportiva. No cabe duda de que se plantean muchos y variados retos, desde la propia metodología o bases sobre las que se desarrolla esta modalidad de solución de conflictos, hasta en cuestiones tan concretas como la mediación en el ámbito universitario o en el ámbito deportivo. Suele considerarse que la manifestación de un conflicto puede presentarse como una oportunidad para generar un cambio, superar el conflicto, transformar las relaciones de las personas implicadas y mejorarlas. La mediación se presenta como el instrumento idóneo o adecuado. En este sentido, también puede entenderse en título de la obra cuando se refiere a nuevas oportunidades. No obstante, esas nuevas oportunidades también se le presentan al estudioso de la mediación y el conflicto o a las personas que ejercen como profesionales de la mediación.

Por exemplificar lo expuesto, esperando que no quede en meras palabras vanas, se puede tomar como referencia la experiencia española en materia de mediación. En España puede considerarse que se cuenta con una cierta experiencia en materia de solución de conflictos a través de la mediación. Para glosar gráficamente la evolución y estado actual de la mediación, vamos a utilizar un recurso literario y vamos a personificar la mediación<sup>1</sup>. Con este ejercicio de repaso por la evolución o desarrollo de la mediación en España se pretende justificar la importancia de los retos que se le presentan a la mediación y vamos a tratar de visibilizar que se trata de un mecanismo de solución de controversias de cierto recorrido, pero sin una consolidación definitiva.

---

<sup>1</sup> Empleamos ya este recurso literario, con la misma finalidad, en un artículo que obtuvo gran acogida, a la luz de las citas recaudadas, que trataba de ilustrar la situación de la mediación al año siguiente de aprobarse la ley estatal y tras haber observado la experiencia de la desigual regulación autonómica en materia de mediación familiar que superaba la década. Nos referimos al artículo: García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E., «La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo», en *Política y sociedad*, vol. 50, nº 1, 2013, p. 95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4335318&orden=407107&info=link>



La falta de consolidación no puede achacarse a que no existan profesionales con cualificación, que no se conozca bien el procedimiento o que no se haya avanzado en el estado del arte o de la ciencia<sup>2</sup>.

El factor que más influye en la tímida consolidación de la mediación es que aún no resulta muy conocido por los justiciables, o el «gran público» y tampoco suscita un especial interés por parte de quienes tienen el deber de asesorarles. No obstante, cada vez es más conocido el recurso a la mediación, suscita menos recelos y jueces o tribunales comienzan a ser propensos a derivar a mediación intrajudicial<sup>3</sup>. En todo caso, no cabe duda que contará con más éxito la mediación puramente extrajudicial o preventiva del pleito. Cuando las partes del conflicto ya han tomado la decisión de acudir al litigio y que resuelva el juez, resulta mucho más complicado desescalar el conflicto y volver atrás para intentar llegar a un acuerdo.

Al tomar la licencia de personificar la mediación, resulta bastante gráfica la descripción de la situación actual de este medio de solución extrajudicial de conflictos en España. Si la mediación fuese una persona, en psicología evolutiva, tomando como referencia la fecha de la primera Ley de mediación 2001<sup>4</sup>, sería una persona madura (la edad madura, según la OMS, son edades de 25 a 60 años). En EE. UU. ha llegado a la madurez y va a pasar a ser mayor. En cambio, en España vamos aún a entrar en la madurez, por lo que podría considerarse que tenemos una normativa joven aún.

---

<sup>2</sup> Buena muestra del avance del estado del arte y de la ciencia en la mediación y el resto de los MASC es que la última obra que el autor de esta línea ha dirigido, ha requerido de una segunda edición al año siguiente a su publicación inicial, por su buena acogida y por la necesidad de ir añadiendo novedades. En esta segunda edición, ampliada y puesta al día, se amplía la parte de ejemplos y casos. Nos referimos a la completa obra multidisciplinar: Vázquez de Castro, E. y García Villaluenga, L. (dirs.), *Habilidades y procedimientos en la mediación: de la teoría a la práctica de los MASC* / coord. A. A. Estancona Pérez, Madrid: ed. Aranzadi, 2<sup>a</sup> ed., 2024 (490 pp.).

<sup>3</sup> La posibilidad de derivar a mediación, suspendiendo el proceso judicial, está recogido en el artículo 414.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. También las partes del proceso judicial pueden optar por la mediación, aun habiendo comenzado el mismo, y se suspenderá conforme al artículo 19.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

<sup>4</sup> La primera Ley de mediación que se aprueba en España fue una ley autonómica en el ámbito de la mediación familiar. Nos referimos a la Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña, que fue derogada por la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado. Tras esta pionera ley, se lanzaron el resto de las CCAA a legislar sobre mediación, siendo el ámbito familiar el de referencia, salvo en el caso de Cantabria que cuenta con una ley ómnibus de mediación (Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria).

También podría considerarse que esta juventud es menor si ampliamos el ámbito y no nos remitimos a la mediación en conflictos familiares, sino que lo ampliamos a cualquier conflicto civil o mercantil. En este caso, si nos fijamos en la Ley estatal 2012 que se refiere a cualquier conflictos civil o mercantil, aún somos menores de edad (siempre atendiendo a la posibilidad de contar con ciertas facultades y autonomía para poder desarrollar libremente nuestra personalidad... 162 y 1263 CC). Estamos en la preadolescencia y quizá la impaciencia, propia de esta edad, provoque la sensación de que no se avanza lo suficientemente rápido en la consolidación de la institución y de la profesión que la desarrolla.

Más reciente aún resulta la regulación de la mediación en el ámbito del consumo 2017<sup>5</sup>. La mediación en el ámbito del consumo se enmarca entre otras fórmulas que vienen a denominarse como de Resolución Alternativa de Litigios o en la traducción más literal de la directiva traspuesta que origina esta ley Resolución Alternativa de Disputas<sup>6</sup> (ADR).

En el ámbito universitario, resulta tan novedosa la legislación que puede afirmarse que es un bebé que ya está dando sus primeros pasos, al datar la Ley de Convivencia Universitaria de febrero de 2022<sup>7</sup>. Aunque existen experiencias de éxito en la Universidad española que pueden considerarse pioneras y que se remontan a comienzos del presente milenio<sup>8</sup>.

Pero la mejor prueba de que la mediación y la solución extrajudicial de conflictos se enfrenta constantemente a nuevos retos, no pueden obviarse las últimas iniciativas legislativas. Estamos ante un *nasciturus* o concebido a cuyo momento de alumbramiento habrá de esperarse<sup>9</sup>. Actualmente, se está

---

<sup>5</sup> Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>6</sup> Directive 2013/11/EU. Alternative dispute resolution (ADR).

<sup>7</sup> La Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria.

<sup>8</sup> García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E., «Mediación en las universidades: una gran apuesta por la convivencia», *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, nº 9, 2022, pp. 21-30.

<sup>9</sup> Hay que albergar grandes esperanzas en este Proyecto de Ley. No obstante, también se ha generado cierto escepticismo acumulado por la experiencia de otras iniciativas legislativas frustradas. Ya se sabe que estas pérdidas también generan duelo. Nos estamos refiriendo al Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia, 22 de abril de 2022, al Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia, 8 de junio de 2023 y antes al Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación, 11 de enero de 2019 ¿Demasiados intentos fallidos?

tramitando en las Cortes Generales el Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, de 22 de marzo de 2024<sup>10</sup>. En este Proyecto de Ley se deja claro, en la Exposición de Motivos, Apartado VIII, «El primero de los citados objetivos es el de dotar al Servicio Público de Justicia de medidas dirigidas a acometer de forma decidida la introducción y potenciación en nuestro ordenamiento jurídico de medios adecuados de solución de controversias alternativos a la jurisdicción (los ADR plenamente vigentes desde hace tiempo en derecho comparado)».

Es decir, se trata de «introducir» y «potenciar» estos medios, entre ellos la mediación, en el servicio público de justicia. Y ahora se pretende enriñecer o rejuvenecer la mediación ¿Pero ya tenemos la experiencia? Ya contamos con protocolos ofrecidos por el Consejo General del Poder Judicial para realizar mediación en todos los órdenes jurisdiccionales. Se considera mediación «intrajudicial» aquella que se realiza suspendiendo el proceso judicial para intentar llegar a un acuerdo y también existe variada experiencia en este aspecto.

Observando la evolución y la reciente iniciativa legislativa, alguien podría pensar que veintitrés años son muchos... y los resultados son pobres...<sup>11</sup>

En definitiva, pues sí, es cierto, ya alcanzamos la mayoría de edad con la mediación, pero hay cosas que requieren más madurez que esa mayoría de edad (soplar las velas en el decimoctavo cumpleaños no siempre comporta una madurez real) y aún hay edades especiales más altas, en España, para poder alcanzar algunas facultades jurídicas (ej. mayor de 25 años para realizar el negocio jurídico de la adopción).

Dejemos la personificación de la mediación como recurso literario y pensemos en la mediación como institución ¿Es mucho contar con una experiencia de más de veinte años? Pues depende con qué lo comparemos. La edad o la tradición no siempre van acompañados del éxito. Por ejemplo, existen

---

<sup>10</sup> [https://www.congreso.es/public\\_oficiales/L15/CONG/BOCG/A/BOCG-15-A-16-1.PDF](https://www.congreso.es/public_oficiales/L15/CONG/BOCG/A/BOCG-15-A-16-1.PDF)

<sup>11</sup> En efecto, las estadísticas oficiales de la mediación intrajudicial muestran unas cifras muy pobres en derivación y en acuerdos, en comparación con el índice de litigiosidad o volumen de trabajo de los tribunales. Aunque también es cierto que, una vez que se ha judicializado el conflicto, resulta un momento ya demasiado avanzado o escalado como para desistir del pleito y llegar a un acuerdo. Pueden consultarse las estadísticas publicadas por el CGPJ: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estatistica-Judicial/Estatistica-por-temas/Medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos/Mediacion-Intrajudicial/>

métodos extrajudiciales de mayor tradición adjudicativos (que no funcionan tanto en España). El arbitraje es una fórmula contemplada en nuestro código civil como contrato típico (1889) pero viene de una tradición que se conoce desde el derecho romano arcaico, en la Ley de las XII tablas (año 450 a. C.) *Legis actio per iudicis arbitribe postulationem*. Donde al juez se le denomina árbitro para otorgarle mayores facultades y utilizado por ejemplo en la división de cosa común. Podríamos decir que es perpetuo o es inmortal. Como la mayoría de instituciones o conceptos jurídicos porque como decía Ihering en el cielo de los conceptos hay cementerio, pero está sin estrenar<sup>12</sup>. En todo caso, que no se nos malinterprete. No pretendemos enterrar el arbitraje y, de hecho, es una institución de éxito en contextos internacionales y en el ámbito del consumo en España.

Queda claro que el mero transcurso del tiempo no provoca el éxito de una institución. Tampoco contar con un completo marco normativo o una regulación detallada asegura un buen resultado en la experiencia práctica. No obstante, resulta evidente que desde determinadas políticas legislativas se puede dar un impulso o respaldo a la mediación al ofrecer seguridad jurídica, fomentar su calidad o prestigio e incentivando su utilización.

En la última iniciativa legislativa española se apuesta por introducir la mediación y otros medios extrajudiciales como un requisito de procedibilidad antes de acudir a la vía judicial<sup>13</sup>. En consecuencia, resulta previsible que se incremente la demanda de profesionales de la mediación y otros medios adecuados de solución de controversias (MASC). El hecho de que acudir a estos métodos resulte obligatorio antes de interponer una demanda y que se definan de carácter genérico tiene una doble lectura. De un lado, la lectura positiva, se quiere otorgar flexibilidad a los profesionales de la mediación y solución extrajudicial de conflictos para que utilicen los medios más adecuados para cada caso o tipología de conflicto. De otro lado, una lectura negativa, podría servir de fraude de ley el simular una mera negociación o intercambio de ofertas o contraofertas, sin intención o convicción de lograr un acuerdo.

<sup>12</sup> Von Jhering, R., *Bromas y veras en la ciencia jurídica. Ridendo dicere verum*, trad. T. A. Banzhaf, introducción de J.BMS. Vallet de Goytisolo, Madrid: Ed. Civitas, 1987, p. 236.

<sup>13</sup> Introducir la mediación como obligatoria, antes de acudir a la vía judicial, va en la línea de la política legislativa ya experimentada por países como Italia o Francia. De esta manera, se siguen las directrices marcadas por los informes europeos que van en la línea de mejorar los pobres resultados de la mediación en países como el nuestro: *vid.* García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E., «La mediación a debate en Europa ¿hacia la voluntariedad mitigada?», en *Anuario de mediación y solución de conflictos*, nº 3, 2015, pp. 21-36.



Es decir, si quienes ejercen profesionalmente de mediadores o gestores de conflictos no se toman su trabajo en serio y se prestan a realizar un mero trámite procedural está abocado al fracaso. Por este motivo, es importante, contar con una buena cualificación por parte de aquellos profesionales que se van a dedicar a la gestión extrajudicial de conflictos.

Las ventajas de la nueva ley, en su lectura positiva, es que al ofrecerse diversas modalidades de solución de controversias, junto con la mediación, nos debe mostrar que no debemos ser dogmáticos. Somos gestores de conflictos, no nos autolimitemos. El traje de la mediación está muy bien y hay que tenerlo siempre impecable, pero ojo, no es un uniforme de trabajo, podemos utilizar otros o combinarlo con otras prendas. Debe adaptarse a la medida del conflicto y de las partes implicadas en el mismo. Por este motivo, el principio de flexibilidad es tan importante.

En ocasiones utilizaremos la mediación más ortodoxa, principalmente, en los conflictos familiares. Pero en otras ocasiones, podremos ser versátiles, tenemos múltiples habilidades, se nos ha formado en técnicas y herramientas variadas para gestionar un conflicto desde una perspectiva multidisciplinar. Dominamos las técnicas de comunicación, negociación y mediación. No estamos limitados o condicionados por la dinámica adversarial en la que se forma habitualmente un titulado en derecho o relaciones laborales (demandante / demandado, querellante / querellado, defensor del vínculo / abogado del diablo).

Ciertamente, habrá ámbitos del conflicto donde resulten más o menos propensos a someterse a una mediación tradicional. Hasta en el ámbito de mediación comercial o mercantil, donde nosotros nos movemos (SANFI), dicen que no resulta tan idónea la mediación porque no existen las emociones. Esta afirmación resulta falsa. Actualmente, se está tramitando, en las Cortes Generales españolas, el Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes (5 de abril de 2024). De nuevo, puede observarse, que la mediación y otros medios adecuados extrajudiciales tienen un tratamiento preferente. Quien piense que en los conflictos económicos o empresariales no cabe la mediación porque son cuestiones de dinero en las que no existen las emociones, están muy equivocados. A quien afirma que las empresas no tienen corazón, se le puede contestar que, efectivamente, no tienen uno sino muchos corazones, tantos como personas integran esas empresas y como personas con las que se relacionan...



Habrá ocasiones donde se requiera utilizar otro tipo de métodos y combinarlos en una mediación multipartre (concursal, colectiva o comunitaria) donde podríamos utilizar los métodos para lograr consenso en grandes grupos (open space, world café, etc.)<sup>14</sup>, en muchas mediaciones mercantiles o comerciales seremos más proactivos atemperando el principio de neutralidad<sup>15</sup>. En otras ocasiones, buscaremos más el apoyo de terceros expertos, peritos, técnicos que ayuden a justificar decisiones. Habrá ocasiones donde haremos análisis económico del derecho para racionalizar el conflicto y, en cambio, en otras ocasiones estaremos más atentos a las necesidades emocionales que a las económicas. En diversas ocasiones buscaremos un punto de conexión para comenzar el diálogo y se analizarán todas las circunstancias que rodean al conflicto o a las partes involucradas, con el máximo detalle.

No ser dogmático no implica desconocer los principios, los procedimientos de mediación sino conocerlos bien y saber adaptarlos o adecuarlos para ayudar a resolver cada tipo de conflicto. Para que una solución a un conflicto sea la mejor debe ser asumida por las partes implicadas por convicción y para eso se requiere no tanto una ley sino buenos profesionales. Porque no necesitamos la ley, si ayuda bienvenida sea, no se usa lo que no se conoce o no se promociona. Si no ayuda, pues seguiremos con la mediación. Porque lo importante es contar con buenos profesionales que demuestren que el método funciona y resuelve los problemas con plena satisfacción de intereses y necesidades de las partes. Y si no se logra el acuerdo o no se logra un acuerdo total pues que las partes queden satisfechas con el procedimiento. ¡Cantas veces no se ha logrado un acuerdo y las partes se han ido encantadas y recomendando la experiencia porque les ha ayudado a mejorar una relación, a expresar sus pretensiones, a entender a la otra parte, etc.! Al final, vuelven y confían en la profesionalidad, habilidades y cualificación de quien les ha ayudado. Esto está asegurado con una excelente cantera como la que

---

<sup>14</sup> A quienes no estén familiarizados con estos métodos de facilitación para la obtención de consenso en grandes grupos *vid.* García Villaluenga, L., «El consenso en grandes grupos, intervenciones participativas en contextos multipartre», en *Habilidades y procedimientos en la mediación: de la teoría a la práctica de los MASC*, dir. por E. Vázquez de Castro y L. García Villaluenga, coord. A. A. Estancona Pérez, Madrid: Ed. Aranzadi, 2<sup>a</sup> ed., 2024, pp. 431-490.

<sup>15</sup> Sobre los principios y su adaptación o relectura en función del ámbito del conflicto o de las nuevas tendencias *vid.* Vázquez de Castro, E. y Estancona Pérez, A.A., «Consideraciones y organización para un plan de mediación», en *Habilidades y procedimientos en la mediación: de la teoría a la práctica de los MASC*, dir. por E. Vázquez de Castro y L. García Villaluenga, coord. por A. A. Estancona Pérez, Madrid: Ed. Aranzadi, 2<sup>a</sup> ed., 2024, pp. 319-399.

se ha labra en las universidades que ofrecen formación, se dedican a investigar y a la trasferencia de conocimiento en materia de mediación y gestión de conflictos. En definitiva, puede afirmarse, como colofón de este prólogo, que el futuro de la mediación está asegurado por el empeño y buen hacer de organizaciones rigurosas como CUEMYC. Se trata de una organización que aglutina universidades, universitarios, expertos, profesionales, interesados alrededor de los últimos avances y novedades sobre la mediación y la gestión de conflictos, más allá de los avatares de la política legislativa. El presente libro es una de las mejores muestras de su labor y de su éxito.

Santander, agosto de 2024.





**Parte I**

**MEDIACIÓN, EMPRESA  
Y CONSUMO**



# LA MEDIACIÓN DE EMPRENDIMIENTO EN ARAGÓN: UN EXTRAÑO ÁMBITO AUTONÓMICO DE MEDIACIÓN

Entrepreneurship Mediation in Aragon:  
a rare autonomic scope of mediation

*José Luis Argudo Pérez*

*Universidad de Zaragoza. Profesor Titular de Derecho Civil*  
[jlargudo@unizar.es](mailto:jlargudo@unizar.es)

## Resumen

La ambigüedad competencial en mediación de las Comunidades Autónomas conduce, en ocasiones, a extraños resultados que conllevan la creación de figuras o instituciones particulares de difícil encaje en el marco institucional general de la mediación. En este sentido se plantea el análisis de una nueva institución aragonesa, denominada «Mediación de emprendimiento» que cuenta con el apoyo legal de los artículos 28 y 29 de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, de apoyo y fomento del emprendimiento y del trabajo autónomo en Aragón, y el Decreto 71/2021, de 2 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador del mediador de emprendimiento y por el que se crea el Registro Público de Mediadores de Emprendimiento.

La delimitación legal de esta figura la diferencia de la mediación civil y mercantil, y el mediador de emprendimiento es definido como un profesional neutral que facilita las relaciones entre los promotores del proyecto o las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad, creando una gran indefinición sobre sus funciones, que no son de resolución de conflictos, y el



Decreto 71/2021, de 2 de junio, establece en su Preámbulo que el mediador de emprendimiento «no va a intervenir en asuntos propios de la mediación contemplada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles», ni se regirá por la legislación de mediación civil y mercantil, por lo que se crea un estatuto específico en el ordenamiento jurídico aragonés, que tiene muchos rasgos de derecho público por las competencias atribuidas al Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

*Palabras clave:* Mediador, emprendimiento, Aragón.

### Abstract

The ambiguity of competence in mediation of the Autonomous Communities leads, sometimes, to strange results that entail the creation of particular figures or institutions that are difficult to fit into the general institutional framework. In this sense, the analysis of a new Aragonese mediation institution, called «Mediation of entrepreneurship» that has legal support in Law 7/2019, of March 29, on support and promotion of entrepreneurship and self-employment in Aragon, and Decree 71/2021, of June 2, of the Government of Aragon, is proposed, approving the Regulation regulating the entrepreneurship mediator and creating the Public Registry of Entrepreneurship Mediators.

The legal delimitation of this figure differentiates it from civil and commercial mediation, and the entrepreneurship mediator is defined as a neutral professional who facilitates relationships between project promoters or communication and negotiation relationships with other external agents in investment processes, financing, acquisition or sale, merger or termination of the activity, creating a great lack of definition about its functions, which are not conflict resolution, and Decree 71/2021, of June 2, establishes in its Preamble that the entrepreneurship mediator «will not intervene in matters specific to the mediation contemplated in Law 5/2012, of July 6, on mediation in civil matters and commercial», nor will it be governed by the civil and commercial mediation legislation, which is why a specific statute is created in the Aragonese legal system, which has many features of public law due to the powers attributed to the Aragonese *Institute of Fomento* (IAF).

*Keyword:* Mediador, entrepreneurship, Aragón.

## 1. INTRODUCCIÓN

La mediación de emprendimiento es la nueva figura que incorpora la legislación aragonesa a través de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, de las Cortes de Aragón, de apoyo y fomento del emprendimiento y del trabajo autónomo en Aragón (BOA nº 72, 12/04/2019). Esta ley trata, en el marco de las medidas comunitarias y estatales, de impulsar el crecimiento del emprendimiento y adoptar medidas de apoyo a los emprendedores. Las políticas de impulso al emprendimiento requieren nuevos marcos normativos y la Ley aragonesa cita en su preámbulo, como referencia, Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, sin citar la regulación que introdujo del nuevo Título X de la Ley Concursal, dedicado íntegramente a la regulación de una nueva institución, el acuerdo extrajudicial concursal, que desaparece con la reforma concursal de 2022. La mediación concursal está excluida del ámbito de intervención de la mediación de emprendimiento de la Ley aragonesa 7/2019, pudiendo actuar en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal (art. 29.2).

La figura del mediador de emprendimiento aparece en el artículo 28 de la Ley 7/2019, titulado «Servicios de apoyo en el proceso del emprendimiento», que señala los servicios de asesoramiento que presta la Administración de la Comunidad Autónoma a lo largo del proceso para iniciar una actividad emprendedora, a través, entre otras, de las figuras del Asesor técnico, Tutor, Mentor y Mediador de Emprendimiento, «especializado en la consecución de acuerdos para facilitar, continuar o finalizar la actividad emprendedora» (art. 28.d).

Y es el artículo 29 el que crea la figura del Mediador de emprendimiento y le otorga su estatuto legal básico:

1. Se crea la figura del mediador de emprendimiento, especializado en trabajo autónomo y apoyo a los emprendedores.
2. El mediador de emprendimiento actuará como facilitador, ofreciendo soluciones prácticas, efectivas y rentables, en distintos ámbitos en los que pueda resultar oportuna la mediación para el emprendedor, como puede ser la mediación financiera, mediación para conseguir inversores, mediación en el proceso de transferencia de propiedad o de negocios, o incluso mediación en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal.

La mediación de emprendimiento implica la intervención de un profesional neutral que facilita las relaciones entre los promotores del proyecto o las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en

procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad.

3. El mediador deberá contar con formación y acreditación previa por parte del Gobierno de Aragón, instrumentada a través de las entidades públicas con competencias y actividad en esta materia. Asimismo, deberá estar inscrito en el Registro de Mediadores de Emprendimiento que se cree al efecto y que quedará adscrito al Instituto Aragonés de Fomento.

4. El Instituto Aragonés de Fomento es el órgano competente para proceder al nombramiento, selección, supervisión y financiación de la actividad desarrollada por el mediador de emprendimiento en el ámbito de sus competencias.

Se crea una figura especial, a la que se da la denominación de «mediador» y se le otorga funciones y competencias en materia de asesoramiento a emprendedores en proyectos de emprendimiento, actuando como facilitador, para ofrecer soluciones prácticas, efectivas y rentables, en distintos ámbitos en los que pueda resultar oportuna la mediación para el emprendedor. Es una figura administrativizada, ya que se conceden extensas potestades al Instituto Aragonés de Fomento<sup>1</sup> en relación a la actividad desarrollada por el mediador de emprendimiento (art. 29.4), y de su estatuto jurídico como mediador solo se destaca su neutralidad, la necesidad de formación y acreditación profesional como mediador de emprendimiento y la obligación de inscribirse en un registro público especial, inscripción que deviene en voluntaria en el desarrollo reglamentario.

El desarrollo reglamentario de la figura del mediador de emprendimiento, previsto en la disposición final cuarta de la ley aragonesa, se produjo por el Decreto 71/2021, de 2 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador del mediador de emprendimiento y por el que se crea el Registro Público de Mediadores de Emprendimiento (BOA nº 127, de 15 de junio de 2021), que consta de una extensa regulación reflejada en

---

<sup>1</sup> «El Instituto Aragonés de Fomento está configurado como un ente público sujeto a derecho privado, adscrito al Departamento que tenga atribuidas las competencias en materia de Industria en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Está regulado por el Decreto Legislativo 4/2000, de 29 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Instituto Aragonés de Fomento. Tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad jurídica y de obrar. Es concebido como una agencia pública de desarrollo regional, cuya finalidad última es constituirse en instrumento ágil y eficiente que actúe como promotor y receptor de iniciativa y actividades que puedan contribuir a un desarrollo integrado de Aragón» (enlace: <https://www.iaf.es/paginas/iaf-quienes-somos>).



cuarenta artículos, divididos en un título preliminar de disposiciones generales (arts. 1 y 2); título I, bajo denominación «La figura del mediador de emprendimiento» (arts. 3 a 27); y título II, bajo el título «Registro público de mediadores de emprendimiento de Aragón» (arts. 28 a 40), que toma claramente como inspiración y referencia en el desarrollo normativo la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y el Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación (BOA nº 33, 18 febrero 2015)<sup>2</sup>.

## 2. TÍTULO COMPETENCIAL Y DELIMITACIÓN DE LA FIGURA DEL MEDIADOR DE EMPRENDIMIENTO

### 2.1. Títulos competenciales

Genera dudas razonables el título competencial de la Comunidad Autónoma de Aragón para regular esta nueva figura del «mediador de emprendimiento», especialmente porque la regulación se empeña empecinadamente en darle la denominación de «mediador» y concederle un estatuto que en gran parte coincide y se superpone al de mediador civil y mercantil regulado por la Ley estatal 5/2012, siendo sin embargo una actividad de distinta naturaleza. La legislación aragonesa reguladora insiste, especialmente en el Decreto 71/2021, en que la figura de mediador de emprendimiento es una novedad creada por los artículos 28 y 29 de la Ley 7/2019, «propia del ordenamiento jurídico aragonés, y su naturaleza es distinta de otras modalidades de mediadores, conformándola en torno a la persona especializada en la consecución de acuerdos para facilitar, continuar o finalizar la actividad emprendedora». Para remarcar esta diferencia, indica a continuación en su preámbulo (I) taxativamente que «El mediador de emprendimiento no va a intervenir en asuntos propios de

---

<sup>2</sup> Es un registro de naturaleza administrativa y acceso público, que funciona como una base de datos informatizada, y queda adscrito al Instituto Aragonés de Fomento (art. 29). Es compatible estar inscrito en este Registro público y «en otros registros de diferente naturaleza, y en especial el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia» (art. 28.2).

la mediación contemplada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles», a pesar que la Ley aragonesa 7/2019, habilita al mediador de emprendimiento para actuar en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal (art. 29.2).

Ocasiona la aplicación de un doble estatuto legal al mediador de emprendimiento, por una parte la legislación aragonesa en las labores de asesoramiento en emprendimiento y, por otra, la Ley 5/2012 cuando gestione conflictos de naturaleza mercantil, tal como señala el art. 24 del Reglamento: «Cuando en el transcurso de la mediación de emprendimiento resulten cualesquiera otras cuestiones cuyo objeto consista en la resolución de conflictos civiles y mercantiles, la normativa aplicable a todos los efectos será la Ley 5/2012, de 6 de junio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles».

Las materias en las que interviene el mediador de emprendimiento tienen un marcado carácter civil y mercantil, como tuvo que aclarar el Consejo Consultivo de Aragón<sup>3</sup>, por lo que la competencia para la regulación de esta figura

---

<sup>3</sup> Es el Dictamen del Consejo Consultivo de Aragón nº 60/2021 (30 de marzo de 2021), que lleva por título «Proyecto de Decreto por el que se aprueba el reglamento regulador de la mediación de emprendimiento y de registro público de mediadores de emprendimiento en Aragón» (enlace:

Realiza algunas indicaciones y propuestas sobre el proyecto de texto legal, y en la redacción inicial del apartado I de la parte expositiva que decía «queda fuera del ámbito civil y mercantil, y consecuentemente no le resulta de aplicación para el ámbito de este reglamento las previsiones propias de otras modalidades de mediación, sin perjuicio de su colaboración y carácter complementario», expresa el Dictamen (48) que no «parece correcta esa aclaración que se realiza, por cuanto las materias en las que interviene el mediador de emprendimiento tienen un marcado carácter mercantil o civil. Tal vez lo que se pretende en la parte expositiva es tratar de hacer ver que el mediador de emprendimiento no va a intervenir en asuntos propios de la mediación contemplada en la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, lo que, si se pretende aclarar, procede que se indique con claridad».

También muestra su disconformidad el Consejo Consultivo de Aragón en su Dictamen (49), en esta misma línea de diferenciación legal con el estatuto estatal del mediador civil y mercantil con la redacción de la parte expositiva del proyecto cuando indicaba «que la finalidad de la mediación de emprendimiento no solo se fundamenta en la búsqueda de un medio alternativo y complementario a la resolución de conflictos en vía jurisdiccional, sino que la labor de la figura de mediador de emprendimiento se regula como una herramienta o instrumento de la Ley 7/2019, de 29 de marzo». Critica que de tal redacción parece desprenderse que lo esencial de la figura es su carácter de medio alternativo y complementario para la resolución de conflictos, lo cual no resulta adecuado, «por lo que

afectaría a las competencias estatales en Derecho civil, mercantil y procesal (salvando la competencia en Derecho civil o foral aragonés de la disposición final quinta Ley 5/2012). Sin embargo, la propia Ley estatal de mediación civil y mercantil de 2012, en su preámbulo (III) amplía las posibilidades legislativas a las Comunidades Autónomas según sus competencias<sup>4</sup>, lo que genera un amplio campo de ambigüedad en títulos competenciales para llenar la laguna constitucional sobre mediación diferenciada del proceso jurisdiccional<sup>5</sup>.

Para regular la mediación familiar por Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, la Comunidad Autónoma de Aragón fundó su competencia especialmente en el artículo 71.34.<sup>a</sup> del Estatuto de Autonomía, que establece como competencia exclusiva la acción social. Sobre mediación de emprendimiento, el Decreto aragonés aclara en su texto vigente que el título competencial derivaría del genérico artículo 99.2 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que establece competencias derivadas del artículo 38 de la Constitución<sup>6</sup>.

Ningún título específico se alega sobre mediación, porque no existe en el Estatuto de Autonomía, por lo que se buscan los más aproximados en razón a la materia, que serían suficientes en este caso al resultar la actividad profesional del mediador de emprendimiento distinta a la del mediador civil y mercantil<sup>7</sup>.

---

se propone modificar la redacción de ese párrafo para evitar trasladar que la función primordial es la de la resolución de conflictos, todo ello sin perjuicio de que, dada la redacción del artículo 29 de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, resulta inevitable admitir la intervención del mediador de emprendimiento en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal, como una función más». Es importante esta propuesta del Consejo Consultivo de Aragón, que no atribuye como labor principal al mediador de emprendimiento la de solución de conflictos, que caracteriza al mediador civil y mercantil.

<sup>4</sup> «La presente Ley se circumscribe estrictamente al ámbito de competencias del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, que permiten articular un marco para el ejercicio de la mediación, sin perjuicio de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias».

<sup>5</sup> Argudo Pérez, J.L. (2019), Las competencias legislativas en mediación de las Comunidades Autónomas según el Consejo General del Poder Judicial, en *Mediación y tutela judicial efectiva. La Justicia del siglo XXI* (dir.: J. L. Argudo Pérez; coords.: F. de A. González Campo y M. A. Júlvez León), Madrid: Ed. Reus, pp. 267-292. Y Argudo Pérez, J. L. y González Campo, F. de A. (2021), La indebida dispersión normativa estatal y autonómica de mediación. Algo más que leyes de segunda generación, en *La mediación como clave para la resolución pacífica del conflicto* / coord. por M. P. García-Longoria y M. Avilés Hernández, Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 87-95.

<sup>6</sup> Cita también la parte expositiva otros artículos del Estatuto de Autonomía: artículos 71.32.<sup>a</sup>, 71.7.<sup>a</sup>, 75.12.<sup>a</sup>, y 77.2.<sup>a</sup>, sobre materias que podemos considerar conexas.

<sup>7</sup> Dictamen del Consejo Consultivo de Aragón nº 60/2021 (punto 11).

## 2.2. Concepto y ámbito material del mediador de emprendimiento

El art. 3 del Decreto 71/2021 explica la figura del mediador de emprendimiento de forma descriptiva:

El mediador de emprendimiento, figura establecida en el artículo 28.d) de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, como uno de los servicios de apoyo al emprendimiento y autónomos y creada en el artículo 29.1 de la misma Ley, será una persona física o jurídica especializada en trabajo autónomo y apoyo a las personas emprendedoras, dada de alta en una actividad económica que le habilite en alguna de las especialidades propias del emprendimiento y que se halle en el pleno ejercicio de sus derechos civiles, así como que la legislación a la que esté sometida su profesión no le impida la práctica de la mediación.

Extraña la mención de «persona física o jurídica», ya que en el Reglamento solo se refiere a las personas físicas, y en analogía con el art. 11.1.II Ley 5/2012 «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», por lo que cabe considerarlo un error del texto legal.

En cuanto a la naturaleza profesional del mediador de emprendimiento, el art. 4 del Decreto 71/2021 reitera el contenido del art. 29.2.I de la Ley, e indica que «se concibe como una figura facilitadora que tiene por objeto la consecución de acuerdos en todos aquellos ámbitos propios de la dinámica empresarial o profesional en los que pueda ofrecer soluciones prácticas, efectivas y rentables para facilitar, continuar o finalizar la actividad emprendedora». Del análisis de este precepto, cabe destacar que se refiere al perfil profesional de asesor, facilitador, de acuerdos que ofrece soluciones en la actividad emprendedora, por lo que la configura como una persona intervencionista, en detrimento de la neutralidad, en la consecución de acuerdos, que recuerda de forma parcial a la actividad del mediador concursal.

En la Ley 7/2019, el art. 29.2 tenía una segunda parte que ha configurado el art. 5 del Decreto que, bajo el título «Materias de la mediación en emprendimiento» configura sin embargo otro perfil complementario del mediador de emprendimiento. Después de enunciar las materias propias de la mediación en emprendimiento, a las que nos referiremos más adelante, el apartado 2 del Decreto traslada el art. 29.2.II de la Ley como actividad de la mediación de

emprendimiento consistente en facilitar «las relaciones entre las personas que promueven el proyecto, así como también las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad». La Ley añadía que esta actividad «implica la intervención de un profesional neutral», y la neutralidad junto con la imparcialidad se regula en el Decreto en el art. 11, en el que ya no hay atisbo de ofrecimiento o imposición de soluciones, sino que (art. 11.2) «el mediador de emprendimiento no podrá imponer soluciones o medidas concretas y tendrá en cuenta los intereses de quienes intervengan en el procedimiento, garantizando el respeto a los distintos puntos de vista y la igualdad de trato y de condiciones en la participación de las partes en el proceso, absteniéndose de promover actuaciones que comprometan su necesaria neutralidad o la vulneración de derechos o intereses superiores».

La configurador del mediador de emprendimiento sería la de un asesor que facilita la consecución de acuerdos ofreciendo soluciones para iniciar, continuar o finalizar la actividad emprendedora, para lo que realiza una labor mediadora para la persona emprendedora, entre las personas que promueven el proyecto de emprendimiento, así como también las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en las materias que señala el art. 5.1 del Decreto, que introduce una configuración abierta («entre otras») que no aparecía en el art. 29.2 de la Ley 7/2019. Estas materias son: «la mediación financiera, mediación para conseguir inversores, mediación en el proceso de transferencia de propiedad o de negocios, mediación en los procesos de constitución y creación de empresas», que, por orden casi cronológico, el art. 5.2 Decreto resume en «procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad». Y en función de lo anterior, el preámbulo del Decreto 71/2021 (II) concluye que «el mediador de emprendimiento tendría como objetivo esencial prestar las herramientas o instrumentos útiles de negociación, ayudar en la resolución de diferentes cuestiones entre las partes y también con terceros, poniendo el foco en el futuro y en el negocio, facilitando la continuidad en el tiempo para dar paso a una apuesta por su emprendimiento».

### **3. EL ESTATUTO DEL MEDIADOR DE EMPRENDIMIENTO**

El Decreto 71/2021 exige una serie de requisitos para acreditarse como mediador de emprendimiento en Aragón en su art. 6:

- Realizar una actividad profesional que le habilite en alguna de las especialidades propias del emprendimiento, tales como las relativas al ejercicio del Derecho, de la Economía y las Finanzas, de la Gestión Pública y de la Administración. Para ello se exige un título universitario en estas áreas o materias relacionadas con el emprendimiento, por lo que limita las titulaciones para la acreditación; o un título oficial de formación profesional de Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas, entre otros. Establece una excepción respecto a la titulación, permitiendo el reconocimiento como mediadores de emprendimiento a aquellas personas que acrediten una trayectoria empresarial con una larga experiencia, como enumera con detalle el art. 6.b), lo que reafirma su diferencia con los mediadores en asuntos civiles y mercantiles, porque el art. 11 de la Ley 5/2012 no admite el reconocimiento de mediadores sin la titulación indicada.
- A la titulación se añade «disponer de experiencia acreditada en emprendimiento por un total de al menos cinco años durante los últimos diez, puesta en práctica en al menos diez proyectos emprendedores distintos», explicando a continuación que se entiende por proyecto emprendedor (art. 6.1.c).
- Formación (art. 6.1.d): al igual que se prevé para los mediadores civiles y mercantiles en los arts. 4 y 5 del Real Decreto 980/2013, que desarrolla la ley de mediación, el art. 6.1.d del Decreto aragonés, exige una formación específica en materia de mediación de emprendimiento, de al menos 100 horas de docencia «cuyo contenido debe incluir, al menos, lo relativo al marco jurídico del emprendimiento; los procesos y trámites administrativos para la creación de empresas; las materias económicas, técnicas y financieras propias del desarrollo de un proyecto empresarial; así como los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación y negociación». Aunque coincide en las 100 horas con el art. 4 RD 980/2013, se diferencia en las materias a impartir, no relacionadas algunas con la mediación sino con el emprendimiento, por lo que al no existir tampoco un porcentaje de horas prácticas, no serían compatibles los programas de formación de los mediadores de emprendimiento y los mediadores civiles y mercantiles, a efectos de su acreditación<sup>8</sup>. También

---

<sup>8</sup> Para salvar esta disparidad, el Instituto Aragonés de Fomento organiza cursos de especialización conjuntamente de mediación civil y mercantil y mediación de emprendimiento, con evidente extralimitación de sus competencias según el Decreto 71/2021, que da la doble acreditación de mediadores civiles y mercantiles y mediadores de emprendimiento

exige el art. 6.1.d Decreto aragonés, como el art. 6 RD 980/2013, que el mediador de emprendimiento deberá realizar formación continua en esta materia, al menos cada cinco años y por un mínimo de duración de 20 horas, que no especifica haya de ser de carácter práctico como en el Decreto estatal de mediación.

- Y, finalmente, al igual que a los mediadores civiles y mercantiles (art. 11.3 Ley 5/2012) se exige en el art. 6.1.e) suscribir un seguro de responsabilidad civil de cobertura de la actividad profesional derivada de su actuación, que se desarrolla en el art. 7 del Decreto.

El Instituto Aragonés de Fomento tiene un papel protagonista y gestor en la formación determinando, a través del Departamento del Gobierno de Aragón al que está adscrito, las características y el contenido de la formación, así como la acreditación de los cursos y de las entidades acreditadas para impartirlos y los requisitos que deben cumplir, siendo el cumplimiento de estos requisitos y condiciones la única forma de conseguir la acreditación como mediador de emprendimiento en Aragón (art. 6.2 Decreto 71/2021).

## 4. PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN DE EMPRENDIMIENTO

### 4.1. Principios

El Decreto 71/2021 dedica el capítulo II del título I a los principios de la mediación en emprendimiento, arts. 8 a 13, que incluyen los principios de flexibilidad, voluntariedad, independencia, imparcialidad y neutralidad, confidencialidad, y buena fe y transparencia. No se separa, por tanto, de los principios de mediación recogidos en la legislación de mediación estatal (arts. 6 a 10 Ley 5/2012) y autonómica (art. 7 Ley de mediación familiar Aragón), con algunos matices, como la innecesaria separación entre los principios de independencia<sup>9</sup> e imparcialidad y su posible confusión con el de neutralidad.

---

(enlace: <https://www.emprenderenaragon.es/paginas/mediadores-emprendimiento>).

Ver también, Fach Gomez, Katia, *The Entrepreneurship Mediator: A New Mechanism for the Prevention and the Out-Of-Court Settlement of Conflicts* (December 14, 2021). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3985058> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3985058>

<sup>9</sup> El art. 16, en sede de procedimiento, señala las circunstancias que pueden afectar a la «independencia» del mediador de emprendimiento, con un tenor semejante al art. 13.5 de la Ley 5/2012.



## 4.2. Procedimiento de mediación de emprendimiento

El procedimiento de mediación de emprendimiento se regula en el capítulo III del título I, en los arts. 14 a 24, y sigue las fases establecidas en la Ley 5/2012 para el procedimiento de mediación civil y mercantil (arts. 16 a 24). Hubiera resultado más práctico sin duda establecer un procedimiento simplificado de mediación, ya que la actuación del mediador de emprendimiento no tiene por finalidad llegar a acuerdos, ni necesariamente los procesos de comunicación y negociación con los sujetos que intervienen en la actividad emprendedora han de ser tan complejos como en el proceso de resolución de conflictos.

Haremos referencia, por la limitación de este trabajo, exclusivamente a la finalización del procedimiento que puede ser con acuerdo o sin acuerdo, pero como peculiaridad del proceso de emprendimiento puede terminar el procedimiento satisfactoriamente sin necesidad de alcanzar un acuerdo (art. 20.2):

Las características especiales de la mediación de emprendimiento propician que en ocasiones se produzca una situación de interés, o el acercamiento o la facilitación de una relación empresarial entre las partes implicadas, lo cual no supone un acuerdo en sentido propio, pero sí una conclusión exitosa del objeto de la mediación en esta materia. En estos casos, el mediador de emprendimiento acordará a instancia propia o de las partes la finalización del procedimiento.

La finalización del procedimiento incluye la emisión por el mediador de emprendimiento de un acta final que determina la conclusión del procedimiento y reflejará fielmente los acuerdos alcanzados y en su caso las actuaciones de facilitación realizadas. El acta será firmada por las partes y por el mediador de emprendimiento, que entregará un original a cada una de ellas (art. 20.6). El art. 22 Decreto Aragón trata de los acuerdos alcanzados, sin que podamos establecer la diferenciación entre actas final y acuerdos de los arts. 22 y 23 Ley 5/2012, ya que parece que son una parte del acta final realizada por el mediador de emprendimiento, firmada por éste y las partes.

El art. 22.3 establece que los acuerdos son vinculantes para las partes y para los terceros que se adhieran a ellos, es decir con valor contractual. A continuación indica que «cualquiera de las partes podrá solicitar que el acuerdo alcanzado sea elevado a escritura pública», pero no tienen el valor de título ejecutivo del art. 25 Ley 5/2012, ya que el art. 517.2 LEC indica que los

acuerdos de mediación habrán sido «elevados a escritura pública de acuerdo con la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles»<sup>10</sup>.

## 5. CONCLUSIONES

Se ha analizado en este trabajo una nueva figura del ordenamiento jurídico aragonés, que bajo la denominación «mediador de emprendimiento», se regula en los artículos 28 y 29 de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, de apoyo y fomento del emprendimiento y del trabajo autónomo en Aragón, y el Decreto 71/2021, de 2 de junio, por el que se aprueba el Reglamento regulador del mediador de emprendimiento y por el que se crea el Registro Público de Mediadores de Emprendimiento. A pesar de su denominación, se separa su regulación de la legislación de mediación civil y mercantil, estableciendo la figura de un asesor que facilita la consecución de acuerdos ofreciendo soluciones para iniciar, continuar o finalizar la actividad emprendedora, para lo que realiza una labor mediadora para la persona emprendedora, entre las personas que promueven el proyecto emprendedor, así como también las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en materias relacionadas con el emprendimiento, desde el proyecto a la finalización de la actividad emprendedora. El mediador de emprendimiento aragonés no es, sin embargo, un mediador civil y mercantil, no resuelve conflictos, y su estatuto y efectos jurídicos de su actuación son distintos, a pesar de la confusión que genera la traslación de normas de mediación civil y mercantil a la regulación de esta nueva figura profesional aragonesa<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> El Dictamen del Consejo Consultivo de Aragón nº 60/2021 (punto 59) señala las diferencias que supone la aplicación de la Ley 5/2012 en el procedimiento de mediación, que solo se utilizaría para conflictos mercantiles en la mediación de emprendimiento.

<sup>11</sup> Ver también Argudo Pérez, J. L. (2024), Capítulo 2. La mediación en organizaciones y emprendimiento en Aragón, en José Luis Argudo Pérez y Teresa Picontó Novales (coords.), *Nuevos retos y perspectivas de la mediación*, Barcelona: Atelier, pp. 39-61.



# ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN FRENTE AL *MOBBING* LABORAL: PROTOCOLO LEUKOS

Prevention and intervention  
strategies against workplace mobbing:  
Leukos Protocol

*Gloria Calderón Duque, Nuria Calvo Boizas,  
María Dolores Hernández Gutiérrez y Encarnación Leal Pérez*

Asociación Leukos  
[mhernandez-gutierrez@icali.es](mailto:mhernandez-gutierrez@icali.es)

## Resumen

La entrada en vigor con fecha 25 de mayo de 2023, para España, del Convenio 190 (C190) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto con la Ley 15/2022 de Igualdad de trato y no discriminación, obliga a realizar cambios profundos en los protocolos de Acoso en el seno de las organizaciones. En el presente trabajo realizamos una revisión bibliográfica sobre las causas del *mobbing* o acoso laboral, las consecuencias de este y como afecta al clima laboral y a la salud de los trabajadores y de la organización. Una vez determinadas las causas y condiciones que producen el *mobbing*, se estudia si la mediación, y las prácticas restaurativas desde un enfoque proactivo son herramientas válidas para erradicar o minimizar los casos de acoso laboral.

Nuestra propuesta pretende facilitar a las empresas y organizaciones un modelo para la elaboración de un protocolo propio adaptado a la nueva normativa. Se tra-



baja desde la provención, prevención y gestión de los conflictos para convertir a las organizaciones en entornos seguros para sus trabajadores.

*Palabras clave:* Clima laboral, *mobbing*, acoso laboral, prevención y gestión de conflictos.

### Abstract

The entry into force on May 25, 2023, for Spain, of Convention 190 [C190] of the International Labor Organization (ILO) together with Law 15/2022 on Equal Treatment and Non-Discrimination, obliges to make profound changes in the Harassment protocols within the organizations. In the present work we carry out a bibliographic review on the causes of mobbing or workplace harassment, its consequences and how it affects the work environment and the health of workers and the organization. Once the causes and conditions that produce mobbing have been determined, it is studied whether mediation and restorative practices from a proactive approach are valid tools to eradicate or minimize cases of workplace harassment.

Our proposal aims to provide companies and organizations with a model for the development of their own protocol adapted to the new regulations. We work from the prevention, prevention and management of conflicts to turn organizations into safe environments for their workers.

*Keywords:* Work environment, mobbing, workplace bullying, conflict prevention and management.



## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La entrada en vigor con fecha 25 de mayo de 2023, para España, del Convenio 190 (C190) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto con la Ley 15/2022 de Igualdad de trato y no discriminación, obliga a realizar cambios profundos en los protocolos de Acoso en el seno de las organizaciones.

En primer lugar y antes de entrar a estudiar las causas y consecuencias del acoso en el ámbito laboral debemos definir qué se entiende por acoso laboral desde una perspectiva jurídica, teniendo en cuenta que la obligación de establecer protocolos contra el acoso laboral y las consecuencias de no tenerlo se encuentra regulado por los convenios internacionales suscritos por España y por la normativa que la desarrolla.

Según el artículo 1 del Convenio 190 (OIT, 2019), la «*expresión “violencia y acoso” en el mundo del trabajo, designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género*», mientras que en su apartado b, se ocupa de la violencia y el acoso por razón de género y dice que son aquellos «*que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual*».

El convenio 190 OIT, introduce un cambio a tener en cuenta en lo que había venido siendo el concepto de Acoso Laboral, y es que no requiere que la actuación sea repetida en el tiempo, bastará con una sola vez. No queda claro en la redacción del texto que se requiera que la conducta sea intencional, basta con que el acto sea susceptible de causar daño o lo cause.

No podemos olvidar tampoco en el presente trabajo, que tal y como dispone el artículo 3 del convenio 190 (OIT 2019) que se aplica el citado convenio, no solo a los actos de violencia y acoso que ocurren durante el trabajo, sino a todos aquellos que se encuentran relacionados con el mismo, que se relacionan en cualquier espacio del lugar de trabajo, tanto en los tiempos de trabajo efectivo, como de descanso y que se produzcan no solo en el centro de trabajo, sino también en viajes de trabajo o formaciones. Así mismo, todos aquellos actos que se produzcan de manera presencial o por medio de comunicaciones electrónicas, en los distintos ámbitos en los que se circumscribe el acoso y la violencia.



Lo anterior se debe poner en íntima relación con la Ley 15/2022 de igualdad de trato y no discriminación que reconoce «*el derecho de toda persona a la igualdad de trato y no discriminación con independencia de su nacionalidad, de si son menores o mayores de edad o de si disfrutan o no de residencia legal. Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social*Empleo, por cuenta ajena y por cuenta propia, que comprende el acceso, las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, la promoción profesional y la formación para el empleo» y el «*Acceso, promoción, condiciones de trabajo y formación en el empleo público*» entre otros (art. 3).

Para garantizar la protección del trabajador/a se realizan distintas recomendaciones entre las cuales se encuentran (art. 10, Convenio OIT, 2019) la de garantizar, por parte de los Estados miembros, las medidas necesarias para que de forma fácil se acceda a las vías de reparación, y solución de conflictos, lo que es una clara referencia a los ADRS, tanto mediación como prácticas restaurativas.

El objetivo de este trabajo es realizar la propuesta de un protocolo de provención, prevención y gestión de conflictos que evite o repare aquellas situaciones de acoso laboral y de acoso por género que se produzcan dentro de las organizaciones, así como todos los conflictos que puedan perjudicar el buen clima laboral y salud de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores.

## 2. MÉTODO

Se parte de una revisión bibliográfica sobre los conceptos claves necesarios para la elaboración del protocolo, entre los que se encuentran las causas y consecuencias del *mobbing*, y la relación entre un buen clima laboral y los casos de acoso laboral. Todo ello a fin de poder prevenir y prever las circunstancias que puedan favorecerlo, y posteriormente realizamos una propuesta teórica de protocolo basado en las herramientas propias de la mediación y las prácticas restaurativas.



### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Concepto

Múltiple es la normativa que en el Derecho Español se ocupa del acoso laboral y del acoso por razón de sexo, sin embargo, no es el objeto de nuestro trabajo llevar a cabo dicho análisis, basta recoger que como mencionan algunos autores, entre ellos Pons Carmena (2020), que la normativa es cuanto menos caótica y dispersa.

Para la elaboración del presente trabajo hemos tenido en cuenta el nuevo concepto introducido por la OIT, teniendo en cuenta que tradicionalmente se ha venido entendiendo el acoso laboral o *mobbing* siguiendo a Hirigoyen (2001) como «*toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo*». Fue Heinz Leymann (1996), quien acuñó el término definiéndolo como «*una situación de terror psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida de manera sistemática por una o varias personas*».

A su vez según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el *mobbing* o acoso laboral es «*un comportamiento agresivo y amenazador que se puede presentar en uno o más miembros de un grupo, hacia un individuo dentro del ambiente de trabajo para producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador hasta que éste renuncie o sea despedido*».

Según la OMS, para poder hablar de *mobbing*, deben darse cinco factores:

1. Que no sea un suceso puntual, y que se prolongue al menos seis meses.
2. Que sea frecuente, y suceda como mínimo una vez a la semana.
3. Que exista una víctima concreta, es decir no es solo cuando nos encontramos ante un mal clima laboral.
4. Que el acoso perpetrado no lo sea a consecuencia de una conducta de la víctima.
5. Que no exista un trastorno de personalidad previo del acosador con historial de conflictividad.



### 3.2. Conductas que se consideran acoso

Entre las conductas que se consideran acoso, y sin que sea un número cerrado, diversos autores mencionan:

1. Insultos y agresiones verbales.
2. Burlas y humillaciones en público.
3. Atribuir intenciones maliciosas o incompetencia a un trabajador.
4. Rechazar o ignorar propuestas o ideas de manera sistemática.
5. Excluir a una persona de actividades sociales o de trabajo.
6. Amenazas de despido o pérdida de empleo.
7. Sobrecarga de trabajo sin justificación.
8. Reducción de la responsabilidad en el trabajo.
9. Exigencias excesivas de rendimiento laboral.
10. Asignación de tareas humillantes o degradantes.
11. Privación de los instrumentos de trabajo.
12. Aislamiento y rechazo de la comunicación.

### 3.3. Causas y condiciones del acoso

Las causas y condiciones que favorecen el acoso dentro de la organización pueden venir determinadas por factores ambientales, como los conflictos de rol surgidos por la falta de definición del puesto de trabajo, la atribución de trabajos a personas sin competencias adecuadas, el clima laboral negativo o los factores individuales como el género, la edad, personalidad y otras muchas variables.

Según Vartia (1996) se pueden generar conflictos interpersonales que ocasionen futuros casos de acoso. También se pueden dar factores a nivel individual, centrados en la persona, tales como la percepción de los demás, la clase social y la edad, entre otros.

Existen posiciones controvertidas respecto a si los diferentes tipos de personalidad favorecen el acoso puesto que cualquier persona puede ser víctima de acoso si se da la situación propicia.



Para Salin (2003), el *mobbing* se da más frecuentemente en entornos muy competitivos, para otros autores, se da, en organizaciones muy burocratizadas (Moreno-Jiménez *et al.*, 2003), o en lugares de trabajo donde hay un bajo nivel de control, no se pueden expresar ideas ni hay comunicación interna y el clima laboral es deficiente (Vartia, 1996). Leymann (1996) entiende que el acoso está relacionado con un entorno laboral donde los roles y la estructura jerárquica están poco definidas. Zapf *et al.* (1996) añade, además, que el conflicto y la ambigüedad de roles pueden precipitar las conductas de hostigamiento.

En conclusión, todas las investigaciones, concluyen que la cultura de la organización es uno de los factores más influyentes empíricamente para facilitar el acoso laboral (Einarsen, 2000). El propio contexto y los factores situacionales de la organización, pueden llevar incluso indirectamente hacia el acoso a los miembros que no siguen las normas establecidas y ser una respuesta a la trasgresión de las normas y un instrumento de control social (Hoel, Rayner y Cooper, 1999).

### 3.4. Consecuencias del acoso

Para la víctima las consecuencias afectan a la salud, presentando en muchos casos ansiedad generalizada, inquietud, fatiga, dificultades para concentrarse, posible estrés post traumático, depresión, ansiedad, incluso suicidio en ocasiones. A su vez, las consecuencias del acoso en la víctima se extienden a sus relaciones familiares y personales, a su propia autoestima y afectan así mismo a las posibilidades de encontrar nuevo trabajo. En muchas ocasiones, se produce una marginación dentro de la empresa y el abandono voluntario por parte del trabajador.

Para la organización en la que se da el acoso laboral, este produce en la víctima un menor rendimiento en el trabajo, un aumento del absentismo y de las bajas laborales; se incrementan los accidentes de trabajo y afecta al clima laboral disminuyendo la cohesión, colaboración, cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales, afectando gravemente la productividad empresarial.

Todo ello afecta también a la sociedad en general, porque aumenta el gasto sanitario y también el gasto en justicia, ya que, en muchas ocasiones, terminan en procedimientos judiciales.



### 3.5. Acoso laboral y clima laboral

El acoso laboral afecta al clima laboral de la organización en la que se produce, para entender por qué, partiremos de qué se entiende por clima laboral.

Según Tagiuri (1968) y Pace (1968), el clima laboral es una «cualidad» del medio ambiente de una organización, que al experimentarla sus miembros condiciona su conducta, de manera que los valores y creencias se manifiestan en los comportamientos de las personas. Por otra parte, y siguiendo a Dessler (1979), el clima se conceptualaría como las percepciones que las personas tienen de la organización donde trabajan y lo que piensen de la estructura de dicha organización y del sistema de beneficios y recompensas, del apoyo que reciben de los recursos humanos, y culturales. Por último, para Flippo (1984) se asimila el clima laboral con el meteorológico, definiendo este constructo en relación a las condiciones ergonómico-ambientales de la organización, sus atributos, estructura y tipos de liderazgo, que afectan a las relaciones, los comportamientos y a las actividades de los miembros de la organización.

Se adjunta en el Anexo 1, un mapa conceptual de creación de las Autoras, con las distintas dimensiones, niveles, impactos y los factores que influyen en un buen clima laboral.

El clima está conformado por las percepciones (dimensión cognitiva), actitudes o comportamientos (dimensión comportamental) y las interacciones de los individuos que interactúan en la organización (dimensión socio-emocional).

El contexto con el que trabajamos con el clima laboral es el contexto de la propia organización, estableciéndose dos escenarios: los aspectos de estructura organizativos y los aspectos de recursos humanos. Dentro de los aspectos organizativos destacamos el contexto de organización y contenido de trabajo, y dentro del aspecto humano el significado de grupo y apreciación personal del individuo, teniendo ambos un conjunto de variables subyacentes. El contexto organizativo junto con el comportamiento de las personas al desarrollar su actividad laboral dentro de dicho contexto, son los que hacen que el clima laboral sea de una determinada manera.

Si entre los factores que afectan a la producción de situaciones de acoso se encuentran como se ha puesto en evidencia los ambientales, y culturales, además de individuales de las personas que conforman la organización, se infiere que la mejora del clima laboral es un elemento determinante para que



se reduzcan los casos de acoso laboral, o que estos puedan producir el menor impacto para la salud de las personas y de la propia organización.

### 3.6. La mediación y las prácticas restaurativas. Provención, prevención y gestión

El término provención no aparece definido en el diccionario de la RAE, como pone en evidencia Rebollo (2022), que resalta que es un término que proviene de la teoría del conflicto y que, citando a Burton (1990), se trata de las habilidades o herramientas necesarias para intervenir, antes de que se produzca la crisis, sobre las causas, factores o comportamientos que pueden contribuir a que se produzca el conflicto.

Tal y como nos dice Rebollo (2022) la provención se usa como una forma de conseguir un aprendizaje en las personas que forman parte del proceso. Esta es nuestra intención con la propuesta de protocolo que se hace, no ya intervenir *a posteriori* cuando se ha producido el supuesto da acoso, sino instaurar dentro de las organizaciones un protocolo donde se capacite y se forme en detección de las conductas y factores que provocan los conflictos, así como en las causas y consecuencias del acoso y en la formación en mediación y prácticas restaurativas.

Es desde la provención, donde se pueden prevenir que se produzcan situaciones de acoso laboral, o acoso por razón de género, y una vez producidas se pueden gestionar.

La mediación viene definida en numerosos textos, si acudimos al concepto introducido por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (art. 1), la mediación es «aquel medio de solución de conflictos, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador».

García-Villaluenga y Vázquez de Castro (2013), añaden que es un Sistema, el que se ayuda a las partes a comprender sus discrepancias, mejorar la comunicación y transformarla, y ponen énfasis en la promoción de la convivencial pacífica y respetuosa.

La promoción de la convivencial pacífica y respetuosa es lo que se entiende de que va a funcionar como causa y efecto de prevención de los conflictos, y es por lo que siguiendo a diversos autores entendemos que la mediación es



un método valido para usar dentro de las organizaciones para garantizar la salud de estas y el bienestar de los trabajadores.

Según Immiler (2006), la labor preventiva del riesgo de acoso laboral que realiza la mediación, logra evitar el riesgo del acoso laboral, adquiriendo gran relevancia, equiparable a la labor que la mediación realiza en el ámbito judicial evitando acudir a los tribunales para resolver un conflicto. Atendiendo a Hirigoyen (2001), «en situaciones que aparentan ser acoso laboral pero que no son más que torpezas o errores de comportamientos provenientes de personas ansiosas o que se han dejado arrastrar por el grupo, la mediación le provee el espacio al(la) alegado(a) acosador(a) para dar explicaciones sobre su forma de actuar, y las víctimas del acoso laboral requieren, ante todo, ser escuchadas, reconocidas y comprender lo que les ha ocurrido».

Si bien algunos autores consideran que el uso de la mediación como método de gestión de conflictos no es adecuado, dada la posibilidad de que el acosado/a no se encuentre en igualdad de condiciones con el acosador/a, otros autores consideran que su uso en la fase inicial, si es conveniente y tiene una finalidad preventiva. Así Hernández (2008) expone:

Por un lado, se discute acerca de la oportunidad que el mediador podría tener para intervenir en los casos de *mobbing* cuando el proceso de acoso se encuentra en fase inicial. En ese sentido, quienes defienden este punto de vista, indican que la mediación podría aplicarse al inicio de las conductas abusivas y actuaría preventivamente, como una alerta temprana de denuncia de la situación, permitiéndole a la víctima, de este modo, ganar confianza para enfrentarse a los hechos y evitar con ello otras victimizaciones posteriores, tanto o más terribles que el acoso en sí mismo. Desde esta misma perspectiva, sin embargo, la mediación no sería aconsejable en las fases más avanzadas del *mobbing*, cuando ya existe daño y la situación de desequilibrio de poder entre las partes es muy difícil de recomponer.

Este es el planteamiento del que se parte para formular una propuesta de protocolo de gestión de conflictos desde la prevención y prevención dentro de las organizaciones.

Se considera que la mediación, es una herramienta muy potente para ser utilizada en cualquier organización para trabajar en los casos de acoso laboral, ya que las organizaciones no dejan de ser un sistema. Todos los autores que estudian las organizaciones coinciden en considerar a las mismas como sistemas y se introduce el pensamiento sistémico en los estudios organizacio-



nales a partir la obra de Daniel Katz y Rober Kahn (1966/1986), «Psicología de las Organizaciones».

Para Katz y Kahn (1986) las organizaciones son sistemas sensibles y abiertos, al mantener una interacción activa y constante al intercambio de energía e información con su entorno (entran «inputs», se transforman dentro y salen al entorno en forma de «outputs», subsistiendo en esta interrelación) y tienen capacidad para autorreproducirse, crecer y dar respuesta. Para estos autores la organización es un sistema compuesto por subsistemas interrelacionados cuyas actividades afectan al sistema global y al mismo tiempo la organización es un subsistema de un suprasistema mayor dentro de un ambiente donde existen otros sistemas interdependientes.

Para Navarro (2021), las organizaciones son una red de interrelaciones entre sus subsistemas que se expresa en términos de roles. Cuando estos roles, se interrelacionan, aparecen procesos psicosociales como la comunicación, la cultura y el liderazgo que influyen en cualquiera de los elementos del sistema, transformándolos y es por esto, que es necesario un estudio sistémico ya que los cambios en cualquier elemento afectan a las interrelaciones entre todos y la organización globalmente.

Por todo esto se puede señalar que la organización es un sistema abierto donde se da un intercambio constante entre el entorno y donde los subsistemas que la conforman se interrelacionan y por tanto si uno de ellos se transforma, afecta a la organización en su conjunto.

Por tanto, cualquier conflicto entre sus integrantes (empleados, jefes de grupo, directivos, entre distintas secciones) afecta a la organización entera y produce una disfunción que puede ser gestionada por medio de la mediación de la manera más eficaz, y en el menor tiempo posible para devolver la productividad a la empresa y garantizar el bienestar de sus trabajadores, y la buena salud de la organización.

En el ámbito de la organización, detectar los conflictos cuando se dan las primeras señales y gestionarlos de forma eficiente nos permite conseguir empresas sanas en las que dedicar toda su energía a desarrollar su plan de creación y a garantizar que la dirección emplee su tiempo en gestionar.

En toda organización se debe empezar implementando planes de gestión de conflictos que partan de la formación de los propios empleados, mediante cursos de formación cortos sobre *comunicación no violenta y gestión de la queja* –aprendiendo herramientas propias de la programación neurolingüística



a fin de promover la salud empresarial y también favorecer la comunicación eficaz con clientes y proveedores, permitiendo que surjan menos conflictos y formación en *prácticas restaurativas*, con lo que se permite gestionar los conflictos incipientes y crea comunidad, y por último, y ya mediante servicios externos tratar la gestión de los conflictos mediante la mediación.

Las prácticas restaurativas según Ted Watchel (2012), son un espectro que van desde las prácticas más informales hasta las más formales y que lo que buscan es promover libremente la expresión de las emociones entre las personas, y crear vínculos. Las prácticas restaurativas, al igual que la mediación trabajan desde la provención, y la gestión de los conflictos centradas en restaurar, reparar, reconciliar, y a su vez permite crear vínculos en las comunidades donde se trabaja con ellos, por lo que según diversos autores son una herramienta eficaz para trabajar dentro de las organizaciones.

## 4. PROPUESTA DE PROTOCOLO

Se entiende que cualquier protocolo dentro de las organizaciones, que quiera mejorar el clima laboral y evitar, o detectar las situaciones de acoso laboral, debe partir de la provención, trabajando desde el diagnóstico previo de la organización en la que se va a implementar, y adaptándolo a la cultura de la propia empresa, en alineación a su misión y su visión, acompañándolos en el proceso de revisión si fuera necesario. Por ello nuestra propuesta se divide en varias etapas: Diagnóstico de la organización, concienciación (campaña de capacitación y formación), creación del equipo de mediación interno, procedimiento de gestión y resolución, canal de denuncias, y procedimiento para acoso en los casos seleccionados.

### 4.1. Diagnóstico

Se parte del estudio de la dinámica de la organización para detectar problemas de relación entre el personal de la organización antes de que se produzcan conflictos que afecten al normal desarrollo de esta. Se acude al Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterro, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales (Piñuel, 2002, CISNEROS), al LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003), que se basa en el LIPT de Leymann, o en el de Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005) basado en el LIPT con datos demográficos. La elección de cuestionarios adaptados o elaborados a la cultura española, creemos que



es imprescindible en diagnósticos que lo que van a valorar son conductas y comportamientos, que podrán ser considerados aceptables o no en función del contexto sociocultural.

Por parte del equipo externo se evalúan los cuestionarios, y en función de los resultados se diseña el protocolo teniendo en cuenta estos.

#### 4.2. Capacitación y formación

Se llevará a cabo la formación y capacitación por personal externo, a los mandos, el personal directivo y al resto de empleados en técnicas de comunicación, gestión de las emociones, resolución de conflictos y prevención del acoso. Se formará y capacitará también a todo el personal en mediación, prácticas restaurativas y técnicas de comunicación no violenta a fin de evitar los conflictos.

Asimismo, se llevará a cabo formación para la concienciación y reconocimiento del acoso entre las personas integrantes de la organización, con la finalidad de que sepan detectarlo y prevenirlo.

#### 4.3. Equipo de mediación interno

En las organizaciones de menos de 25 trabajadores, se designará una persona, o más, en función del número de empleados, que se encargará de las mediaciones no complejas. Se elegirá además una persona para la gestión del canal de comunicación.

En el supuesto de que la organización tenga más de 25 trabajadores se creará un grupo motor, que estará formado por un miembro de cada departamento, del cual se designará la persona encargada del canal de comunicación y quejas, y el equipo de mediación y resolución de conflictos.

#### 4.4. Procedimiento de gestión y resolución

Por parte de la persona/s mediadora/s o del grupo motor se llevará a cabo el tratamiento del conflicto con los siguientes pasos:

- a) Iniciación: A solicitud de la persona, grupo afectado, equipo directivo o departamento de RRHH.



b) Intervención en el conflicto:

- Valoración inicial.
- Entrevista con las personas afectadas.
- Recogida de información detallada de los hechos.

Análisis del conflicto: Decisión del método más adecuado de resolución de conflictos:

- Intervención no formal.
- Intervención formal (Mediación, Conciliación, Prácticas Restaurativas...): Del equipo interno de gestión de conflictos o de la consultoría externa de gestión conflicto.

#### 4.5. Procedimiento con la consultoría externa

1. Recogida objetiva de información:

- Conocimiento de la estructura general.
- Departamentos que existen.
- Departamentos o personas afectadas por el conflicto.

2. Conocimiento del contexto, protocolos existentes y cómo se han resuelto los conflictos que se han producido con anterioridad (¿se han resuelto?, ¿han persistido?, ¿se han reproducido?)

3. Diseño de itinerario para recuperar la información que falte:

- 1º Reunión con el departamento de personal para conocer cómo son las relaciones entre el personal, si hay procedimientos disciplinarios por asuntos similares, denuncias judiciales, estadísticas de bajas laborales según departamentos, etc.
- 2º Reunión con el departamento de riesgos laborales para complementar la información anterior y conocer los protocolos de prevención de riesgos en el campo de los conflictos.



- 3º Reunión con los miembros del departamento o departamentos afectados.
- 4º Entrevistas individuales: Se realizarían las siguientes preguntas:
  - Qué ha sucedido, cuál es la visión de cada uno del conflicto.
  - Cuáles son los hechos concretos.
  - Quién ha resultado afectado por el conflicto, además de la persona con la que estoy realizando la intervención.
  - Quién más ha resultado afectado fuera del conflicto.
  - Cuáles son los comportamientos de los demás dentro del conflicto.
  - Cómo se ha sentido.
  - Cómo cree que se han sentido los otros.
  - Cómo ha contribuido a la persistencia del conflicto.
  - Qué sucedería si el conflicto permaneciera.
  - Qué puede hacer para que el conflicto se resuelva.
  - Qué petición concreta haría a las otras personas intervenientes.
- 5º Entrevistas conjuntas.

#### **4.6. Canal de denuncias y procedimiento para acoso en los casos seleccionados**

Se creará un canal de comunicación efectivo y seguro para todos/as los/las trabajadores/as a fin de que puedan comunicar la situación de acoso. Se informará de la existencia de dicho canal en la intranet de la organización, en caso de existir o por medio de la publicación en los paneles informativos y a través de emails periódicos a través del correo corporativo. Cualquier comunicación recibida se examinará por la persona o personas designadas para la gestión del conflicto a fin de decidir que tratamiento se le tiene que dar.

Se realizarán encuestas periódicas para diagnosticar la posible existencia de situaciones de acoso, investigando cualquier comportamiento sospechoso de acoso laboral, e interviniendo en ese caso, con la mayor premura posible.



## 5. CONCLUSIONES

Se pone en evidencia que, en el ámbito interno de las organizaciones, la existencia de protocolos de prevención del acoso, y de los conflictos en general, así como un procedimiento de gestión y resolución a través de mediación y prácticas restaurativas, mejora el clima laboral, y por tanto evita las bajas laborales de personal cualificado, fideliza a los trabajadores que se encuentran cuidados por la empresa, y ahorra costes económicos cuantificados en las horas empleadas por los directivos en resolver los problemas existentes entre sus trabajadores.

Asimismo, los trabajadores de las organizaciones que velan por su protección trabajan por el mantenimiento de sus puestos de trabajo y dan una atención de mayor calidad a los usuarios.

La existencia de los equipos de gestión del conflicto internos y externos y la formación y capacitación que reciben, contribuye a que disminuyan los casos de acoso y a que los conflictos no escalen y se evite acudir a otras vías confrontativas para resolverlos y esto contribuye a la buena imagen de la organización y del sector.

## REFERENCIAS

- Carmena, M. P. (2020). Aproximación a los nuevos conceptos sobre violencia y acoso en el trabajo a partir de la aprobación del Convenio OIT 190. *LABOS. Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social*, 1(2), 30-60.
- De Rivera, J. G. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
- Dressler, G. (1979). *Organización y Administración: Enfoque Situacional*. Cali: I. Prentice-Hall, ed.
- Einarsen, S. (2000). Bullying y acoso en el trabajo: develando un tabú organizacional. *Trascendiendo fronteras: integrando personas, procesos y sistemas*, 7-13.
- Fidalgo, Á. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Flippo, E. (1984). *Personnel management*. New York: McGraw-Hill.
- García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2013). *La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo*.
- Harasemiu, V. A. y Díaz Bernal, J. R. (2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. *Medicina y seguridad del trabajo*, 59(232), 361-371.



- Hernández, C. (2008). *Mobbing*. Opinión sobre la mediación del acoso laboral. Recuperado de: [http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article\\_5037.shtml](http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_5037.shtml)
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ed. Paidós Ibérica.
- Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del *mobbing* en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Hoel, H.; Rayner, C. y Cooper, C. L. (1999). *Workplace bullying*. John Wiley & Sons Ltd.
- Jiménez, B. M.; Hernández, E. G.; Pereira, A. M. B. y Herrer, M. G. (2003). Estudios transculturales del *burnout*: los estudios transculturales Brasil-España. *Revista Colombiana de psicología*, 12(1), 9-18.
- Katz, D. y Kahn, R. (1986). *Psicología Social de la Organizaciones*. México: Trillas.
- Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez Muñoz, A.; Garrosa, E. y Morante, M. E. (2005). Breve historia del *burnout* a través de sus instrumentos de evaluación. En M. Martínez (comp.), *Quemarse en el trabajo (burnout)*, 11, 161-182.
- Navarro, J. (2001). *Las organizaciones como sistemas abiertos alejados del equilibrio*. Tesis de doctorado en Publicidad. España: Universidad de Barcelona.
- Organización Mundial de la Salud (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Ginebra: OMS.
- Pace, C. (1968). El Concepto de Clima Organizacional. En R. Tagiuri y G. Litwin, *Clima Organizacional, exploración de un concepto*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- Rebollo Revesado, S. (2022). Prevención, prevención y solución del conflicto humano desde las prácticas restaurativas. *Familia. Revista de Ciencia y Orientación Familiar*, (60), 89-103. <https://doi.org/10.36576/2660-9525.60.8>
- Salin, D. (2003). Formas de explicar el acoso laboral: una revisión de las estructuras y procesos habilitadores, motivadores y precipitantes en el entorno laboral. *Relaciones Humanas*, 56, 1213-1232.
- Tagiuri, R. (1968). The concept of organizational climate. En R. Tagiuri y G.H. Litwin (eds.), *Organizational climate: Exploration of a concept*. Boston: Harvard Bussiness Administration.
- Wachtel, T.; O'Connell, T. y Wachtel, B. (2010). *Restorative Justice Conferencing: Real justice and the conferencing handbook. (Reuniones de Justicia Restaurativa: Justicia Verdadera y Manual de Reuniones Restaurativas)*. Pipersville, PA: The Piper's Press.
- Zapf, D.; Knorz, C. y Kulla, M. (1996). Sobre la relación entre los factores de *mobbing* y el contenido del trabajo, el entorno de trabajo social y los resultados de salud. *Revista europea de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 5(2), 215-237.



## Textos legales

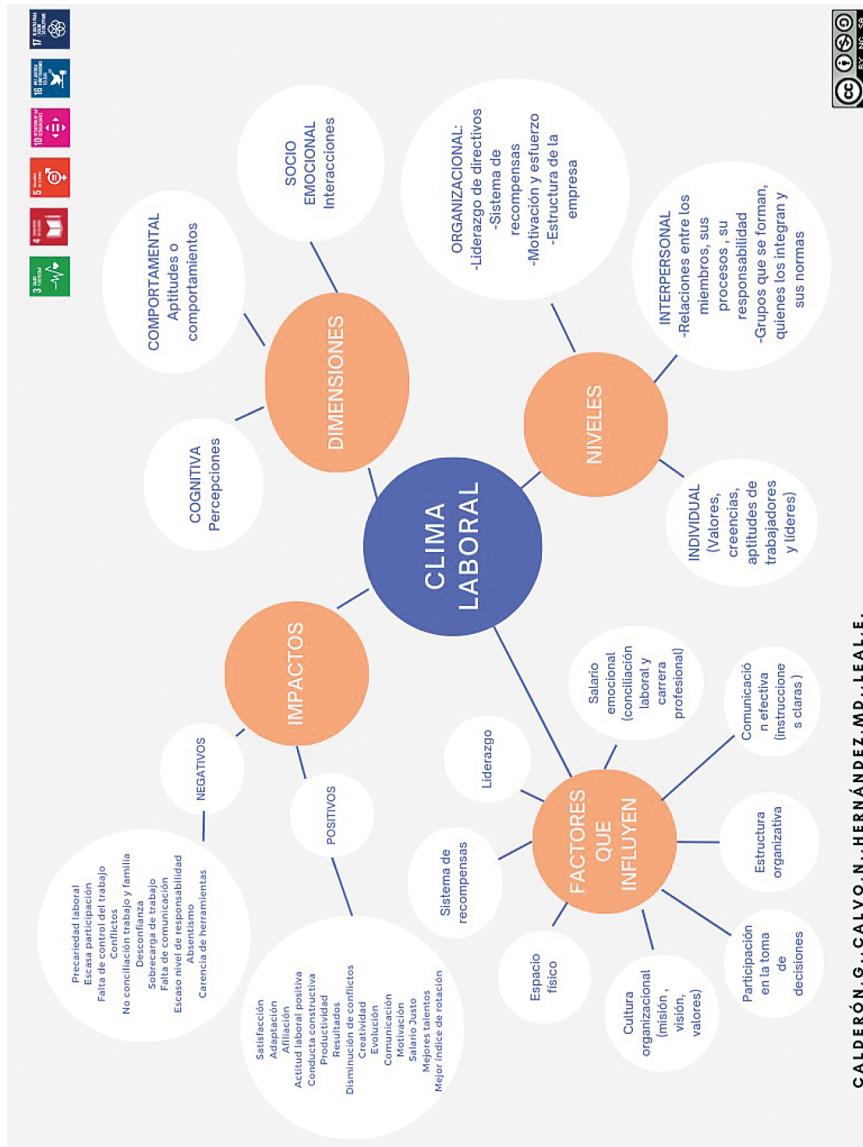
Ley 5/12, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 7 de julio de 2012, nº 162.

Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (Entrada en vigor: 25 de junio de 2021). Adopción: Ginebra, 108<sup>a</sup> reunión CIT (21 de junio de 2019) – Estatus: Instrumento actualizado (Convenios Técnicos).

Ley orgánica 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 13 de julio de 2022, nº 107, pp. 98071-98109.



## ANEXO 1





# MEDIACIÓN EMPRESARIAL EN BRASIL: REFLEXIONES Y PERSPECTIVAS<sup>1</sup>

Business mediation in Brazil:  
Reflections and perspectives

*Patricia Ayub da Costa*

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*  
[patricia.ayub@uel.br](mailto:patricia.ayub@uel.br)

*Tania Lobo Muniz*

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*  
[lobomuniz@uel.br](mailto:lobomuniz@uel.br)

*Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes*

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*  
[isabeau.lobo@gmail.com](mailto:isabeau.lobo@gmail.com)

## Resumen

La mediación consiste en un medio de resolución de conflictos de autocomposición que valora el consenso, la rapidez, la economía, la confidencialidad, el restablecimiento de la comunicación y el mantenimiento de las relaciones. La mediación extrajudicial fue regulada en Brasil por la Ley nº 13.140/2015, con el objetivo de ampliar su uso y consolidar una cultura de pacificación social en el país, en detrimento de la cultura de la sentencia. Además de la mediación familiar, más

---

<sup>1</sup> Trabajo de investigación (estudio empírico): mediación civil y mercantil.



conocida y extendida en la sociedad brasileña, se destaca la importancia de la mediación empresarial por su potencial para preservar las relaciones comerciales, fomentando la gestión contractual y de conflictos de forma más eficiente y adecuada. En una reciente encuesta realizada en el ámbito de la mediación empresarial con instituciones brasileñas de mediación y arbitraje, se constató que la mediación ha crecido en sectores empresariales relevantes, como construcción civil, energía, infraestructura, seguros, etc. Ante esto, la presente investigación tiene como objetivo analizar los desafíos y perspectivas de la mediación empresarial en Brasil, ante un aumento en el número de mediaciones institucionales, así como investigar las razones por las cuales este aumento aún no representa el potencial de su uso, demostrando la necesidad de un cambio cultural más efectivo y de la consolidación del instituto en la práctica empresarial. Para ello se utilizará el método de abordaje deductivo, procedimiento bibliográfico, a través de un estudio doctrinal y análisis de los datos recogidos por la investigación ‘La mediación en números: 10 años, 2012 a 2022’, para luego concluir que la mediación tiene desafíos para superar, pero presenta una perspectiva de desarrollo en el escenario empresarial brasileño, que proporcionará soluciones consensuadas adecuadas, efectivas y más eficientes, que generen seguridad jurídica y desarrollo sostenible de las relaciones económicas.

*Palabras clave:* Mediación Extrajudicial, mediación empresarial, desafíos, perspectivas.

## Abstract

Mediation consists of a self-composed means of conflict resolution that values consensuality, speed, economy, confidentiality, reestablishment of communication and maintenance of relationships. Extrajudicial mediation was regulated in Brazil by Law no. 13,140/2015, with the aim of expanding its use and consolidating a culture of social pacification in the country, to the detriment of the culture of sentencing. In addition to family mediation, which is better known and widespread in Brazilian society, it emphasizes the importance of business mediation for its potential to preserve commercial relationships, encourage contractual and conflict management in a more efficient and appropriate way. In a recent survey carried out in the field of business mediation with Brazilian mediation and arbitration institutions, it was found that mediation has grown in relevant business sectors, such as civil construction, energy, infrastructure, insurance, etc. Therefore, this research aims to analyze the challenges and perspectives of business mediation in Brazil, in view of an increase in the number of institutional mediations, as well as to investigate the reasons why this increase still does not represent the potential of its use, demonstrating the need for a more effective cultural change and consolidation of the institute in business practice. For this purpose, the deductive method of approach, bibliographic procedure, will be used, through a doctrinal study and analysis of the data collected by the research ‘mediation in numbers: 10 years, 2012 to 2022’, to then conclude that

mediation has challenges to be overcome, but presents a perspective of development in the Brazilian business scenario, which will provide adequate, effective and more efficient consensual solutions, which generate legal security and sustainable development of economic relations.

*Keywords:* Extrajudicial mediation, business mediation, challenges, prospects.

## 1. INTRODUCCIÓN

La mediación de conflictos se origina desde el inicio de la vida en sociedad. La capacidad de mediar en conflictos, aunque no formalizada, siempre ha estado presente en la sociedad. Hay registros de esta práctica incluso antes de la historia escrita. A pesar de la antigua presencia del abordaje informal de los conflictos con la ayuda de personas imparciales, su formalización como mediación en Brasil sólo se originó a finales de los años 1980, con la atención del Poder Judicial en 2010, a través de la Resolución nº 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia y formalización en ley propia en 2015 (Ley nº 13.114/2015). Desde entonces, el uso de la mediación ha ido ocupando más espacio en la promoción de la resolución pacífica de conflictos, abarcando no sólo el ámbito judicial, sino también el sector privado, especialmente en el contexto empresarial.

En este sentido, la investigación ‘Mediación en Números’ elaborada por Daniela Monteiro Gabbay, es un claro testimonio de este avance, ya que los datos obtenidos denotan un fuerte crecimiento de la mediación, en la solución de conflictos empresariales entre los años 2012 a 2022. Esta investigación tiene como objetivo analizar los desafíos y perspectivas de la mediación empresarial en Brasil, preguntando: ¿Cuáles son las perspectivas y obstáculos a superar en la aplicación de la mediación en el entorno empresarial? La hipótesis planteada es que a pesar de los viejos obstáculos, como la mentalidad litigante y el desconocimiento del procedimiento, se espera un aumento en la demanda de mediación por parte del sector empresarial, especialmente en la modalidad *online* debido a la economía, rapidez y mantenimiento de relaciones.

En este sentido, en el presente trabajo se desarrollarán análisis sobre los datos de la investigación ‘Mediación en Números’, con el fin de comprender los desafíos a superar y las expectativas futuras del mecanismo en boga.



## 2. MÉTODOS

Para la realización de este trabajo se utilizará un procedimiento monográfico y un método de abordaje deductivo, partiendo de premisas generales sobre la mediación, sus beneficios y su expansión como mecanismo de resolución de conflictos, dando lugar a argumentos específicos, basados en datos cuantitativos. Datos cualitativos presentados en la investigación ‘Mediación en Números’, sobre las dificultades y perspectivas de la mediación en el sector empresarial.

## 3. RESULTADOS

El advenimiento de la institucionalización de la mediación en Brasil ha ampliado el acceso a la justicia. Si bien la práctica de la mediación tiene raíces muy antiguas (Tartuce, 2021), fue recién con la sanción de la Resolución nº 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia y la Ley nº 13.114/2015 que el mecanismo comenzó a ganar mayor espacio en la resolución de conflictos (Freire & Braga Neto, 2019), especialmente en los sectores empresariales del país (Gabbay, 2019).

Hasta hace poco, cuando ocurrían conflictos en el sector empresarial, los caminos tradicionales de solución se bifurcaban entre el litigio y el arbitraje (Simões, 2019). Actualmente, con la expansión que ofrecen los medios adecuados de resolución de conflictos y su institucionalización, la noción de gestión de conflictos se ha sumado a los ideales de los empresarios como una forma de ahorrar costos indirectos de los conflictos, por lo que muchas veces la mediación termina como representa un elección más eficiente para resolver disputas (Simões, 2019).

En este escenario de perspectivas cambiantes, la investigación ‘Mediación en Números’ aporta algunos datos sobre el uso de la mediación en el sector empresarial en los últimos 10 años (entre 2012 y 2022, concretamente), que revelan un crecimiento considerable de la demanda del mecanismo ahora analizados para la resolución de conflictos (Gabbay & Barros, 2023). Según la encuesta, el número de solicitudes de mediación recibidas por las cámaras de mediación analizadas, entre 2012 y 2021, aumentó en más de un 400 %, observándose un crecimiento especialmente durante la pandemia (2020 a 2021) (Gabbay & Barros, 2023). El porcentaje de acuerdos, en los procedimientos llevados a las cámaras durante el período de 2012 a 2022, varió del 30 % al 50 %, la duración promedio de las mediaciones fue de 1 a 387 días, el valor



de los conflictos sometidos a mediación varió entre 120 mil reales a 461 millones de reales en los años analizados por la investigación, y la gran mayoría de las disputas se refieren a contratos comerciales, demandas corporativas, construcción civil y energía (Gabbay & Barros, 2023).

De esta forma, la mediación, como medio de resolución de conflictos, está ganando cada vez más espacio en el día a día empresarial. Esto ocurre, en parte, por los beneficios de la práctica en comparación con las vías tradicionales (arbitraje y litigio judicial) ya que, «en términos de tiempo y costos, frente a un proceso judicial o arbitral, la mediación empresarial tiene la ventaja de la economía» (Mohr-Bell *et al.*, 2019: 144). En este sentido, las empresas, cuando están sujetas a exigencias legales, terminan asumiendo los costos relacionados con el mantenimiento de un equipo legal, honorarios de abogados, tiempo invertido (Mohr-Bell *et al.*, 2019), pérdida de nuevas oportunidades de negocio, interrupción de relaciones en curso (Gabbay, 2019) y no solo costos directos (relacionados con el proceso en sí, como honorarios judiciales y gastos de arbitraje), sino también indirectos (Braga Neto, 2015). Además, otros factores pueden haber contribuido al crecimiento de la mediación en el contexto empresarial, como un menor malestar emocional, mantenimiento de las relaciones, mejora en la interacción y empoderamiento de las partes, además de su enfoque flexible y adaptable a las complejidades de las disputas, que permiten realizar sesiones de mediación en línea (Mohr-Bell *et al.*, 2019).

A pesar del éxito que ha presentado la mediación en los últimos años, aún quedan dificultades por afrontar para que alcance su máximo potencial en la resolución de conflictos empresariales. Entre los obstáculos está el factor cultural de la mentalidad litigante y el desconocimiento del método por parte de la población (Mohr-Bell *et al.*, 2019). Durante mucho tiempo, la única puerta de entrada a la resolución de conflictos fue el sistema judicial tradicional (Pinho & Stancati, 2016), siendo relativamente reciente el cambio de paradigma en el acceso a la jurisdicción ofrecida en Brasil, provocando reticencias a explorar alternativas como la mediación.

Al respecto, el informe Justicia en Números 2023, elaborado por el Consejo Nacional de Justicia, presentó datos que dan fe de la costumbre de la población de recurrir a los tribunales en la búsqueda de resolución de conflictos, como la cantidad de casos que ingresan al Poder Judicial y el cargo por congestión judicial. Según el informe, actualmente, más de 80 millones de casos se tramitan en el Poder Judicial y la tasa de congestión judicial –que mide la efectividad del Poder Judicial por el porcentaje de casos pendientes en relación al total de casos que ingresaron– es de más de el 70 %, lo que



representa el gran contingente de casos llevados ante la justicia (Conselho Nacional de Justiça, 2023).

Además, la falta de conocimiento sobre la mediación también es un factor importante para alejarse del uso de este método. Según la investigación ‘Mediación y conciliación evaluadas empíricamente: Jurimetría para proponer acciones eficientes’ realizada por la Universidad de São Paulo, existe un desconocimiento sobre los medios consensuales de resolución de conflictos (mediación y conciliación) por parte de la población (Ferrari, 2019). Esto se debe a la mentalidad paternalista estatal, actualmente presente en la sociedad, que vincula la idea de sustituir la voluntad de las partes por la autoridad de cosa juzgada (Takahashi *et al.*, 2019).

De esta manera, el escenario general de una cultura litigante, aún inmersa en el desconocimiento del potencial de la autonomía de la voluntad, limita el alcance de la mediación en todos los sectores, incluido el ámbito empresarial. Pese a ello, poco a poco se han ido reconociendo e incorporando las ventajas de la mediación en el entorno empresarial, como lo demuestran los datos de la encuesta ‘Mediación en Números’, permaneciendo aún la preocupación sobre las perspectivas de este método.

Respecto al futuro de la mediación en el sector empresarial, parece que el crecimiento en los últimos años de la demanda del mecanismo denota un movimiento positivo hacia su aceptación y popularización.

Otro factor a explorar es la expansión del uso de tecnologías en la realización de sesiones de mediación. Como lo evidencia la encuesta Mediación en Números, el número de trámites en línea luego de la flexibilización de las medidas sanitarias de aislamiento social, derivada de la pandemia de COVID-19, se mantuvo en el mismo nivel (Gabbay & Barros, 2023), lo que apunta a un movimiento positivo hacia una mayor aceptación y uso del medio *online* como el futuro de la mediación en el ámbito empresarial.

A pesar de los obstáculos mencionados, la economía y eficiencia que presenta el mecanismo aquí analizado, denotan una tendencia de expansión y aceptación en el sector empresarial, especialmente en la modalidad *online*.

#### 4. DISCUSIÓN

Como se aduce en la conclusión de este trabajo, la mediación consiste en un medio de resolución de conflictos que está presente desde hace mucho

tiempo en la civilización humana. A pesar de la antigua presencia del mecanismo, su expansión en la vida cotidiana ha ganado más espacio últimamente. Según los datos presentados en la investigación en boga, el sector empresarial ha asistido a un aumento significativo en el uso de la mediación como medio de resolución de conflictos. Además, los datos del informe ‘Mediación en números’ mostraron un crecimiento de la mediación en línea, especialmente durante los años de aislamiento social resultante de la pandemia de COVID-19.

Desde esta perspectiva, se encontró que factores como la economía y la rapidez han impulsado la búsqueda del mecanismo por parte de los empresarios, pero aún persisten obstáculos, como la mentalidad litigante y el desconocimiento de la mediación por parte de la población, que limitan su alcance. A pesar de los contratiempos antes mencionados, se anticipó que el uso de la mediación en línea seguirá desempeñando un papel cada vez más importante en el futuro de la resolución de disputas comerciales.

En este sentido, para que la mediación tenga un mayor alcance, es imperativo difundir conocimientos a estudiantes de derecho, abogados y población en general, fomentando una cultura de pacificación social y sus beneficios, tanto sociales como económicos, fomentando el empoderamiento de los involucrados, el mantenimiento de las relaciones y la democratización de la resolución de conflictos.

## REFERENCIAS

- Braga Neto, A. (2015). A mediação de conflitos no contexto empresarial. In L. M. de Souza (coord.), *Mediação de Conflitos: novo paradigma de acesso à justiça* (cap. parte II, pp. 159-170). Santa Cruz do Sul: Essere nel mondo.
- Conselho Nacional de Justiça (2023). *Justiça em números 2023*. Recuperado de <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>
- Ferrari, M. (2019, setembro). Cultura do entendimento. *Revista Pesquisa Fapesp*, Edição 283. Recuperado de <https://revistapesquisa.fapesp.br/cultura-do-entendimento/>
- Freire, J. N. B. y Braga Neto, A. (2019). Os desafios da mediação empresarial no Brasil. In A. Braga Neto (coord.), *Mediação Empresarial: Experiências Brasileiras* (cap. 1, pp. 12-24). São Paulo: Editora CLA Cultural.
- Gabbay, D. M. (2019). Mediação empresarial em Números: um retrato do funcionamento da Mediação em Câmaras. In A. Braga Neto (coord.), *Mediação Empresarial: Experiências Brasileiras* (cap. 3, pp. 168-185). São Paulo: Editora CLA Cultural.



- Gabbay, D. M. y Barros, V. C. M. de (coords.) (2023). *Mediação em Números*. Recuperado de [https://canalarbitragem.com.br/wp-content/uploads/2023/05/Mediacao-em-Numeros\\_RelatorioPesquisa.pdf](https://canalarbitragem.com.br/wp-content/uploads/2023/05/Mediacao-em-Numeros_RelatorioPesquisa.pdf)
- Mohr-Bell, J. I., Tavares, M. C. C., Vilela, R. y Russo, V. A. (2019). Benefícios da mediação empresarial no contexto empresarial: análise geral e exemplo prático de aplicação no setor de comercialização de combustíveis. In A. Braga Neto (coord.), *Mediação Empresarial: Experiências Brasileiras* (cap. 2, pp. 142-154). São Paulo: Editora CLA Cultural.
- Pinho, H. D. B. de y Stancati, M. M. M. S. (2016). A ressignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3º do CPC/2015. *Revista de processo*, 41(254), 17-44.
- Simões, A. P. (2019). Mediação nos conflitos comerciais. In A. B. Neto (coord.), *Mediação Empresarial: Experiências Brasileiras* (Cap. 1, pp. 33-50). São Paulo: Editora CLA Cultural.
- Tartuce, F. (2021). *Mediação nos Conflitos Civis*. Editora Método.
- Takahashi, B., Almeida, D. M. S., Gabbay, D. M. y Aspertti, M. C. A. (2019). *Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal*. Brasília. Recuperado de <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciais-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>

# MEDIACIÓN Y CONSUMO: UNA ALTERNATIVA EN AUGE

Mediation and consumption.  
A growing alternative

*Karen Barriga Villavicencio<sup>1</sup>*

*Universidad Rey Juan Carlos  
Karen.barriga@urjc.es*

## Resumen

El consumo no es solo una actividad económica, si no también una manifestación de la satisfacción de las necesidades de las personas y la sociedad. En los últimos años, tras el confinamiento derivado de la pandemia de la COVID-19, el aumento del consumo en los hogares ha supuesto el aumento de la conflictividad entre personas consumidoras y usuarias y las empresas profesionales para hacer valer sus derechos.

La protección a los consumidores pasa no sólo por reconocer sus derechos, sino también por dotarlos de instrumentos y cauces adecuados para el acceso a la Justicia (judicial y extrajudicial) y para alcanzar ese nivel de Justicia que las partes pretenden satisfacer.

---

<sup>1</sup> Doctora en Derecho. Profesora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (ADR/MASC). Mediadora. Abogada. Secretaria del Título Propio de Experto en Mediación URJC. Departamento de Derecho Privado y Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad Rey Juan Carlos. Campus de Madrid-Vicálvaro (Madrid), España.



La Mediación, como método alternativo de resolución de conflictos (ADR) y como profesión multidisciplinar, es un mecanismo idóneo para atender estos conflictos. De ahí que no se explique cómo no ha sido hasta el año 2017 con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, no se haya suprimido el párrafo d) del apdo. 2 del art. 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Habiendo pasado un tiempo prudencial desde que se abrió las puertas a este tipo de Mediación, es el momento de valorar la implementación de este mecanismo en organismos públicos, como por ejemplo la desarrollada por la Comunidad de Madrid (denominada intermediación en consumo) y la eficacia de los mismos.

En este estudio, nos centraremos en analizar las especialidades que presenta el procedimiento, los principios esenciales y las herramientas, técnicas y metodología que emplea el mediador de consumo para atender con profesionalidad el encargo, y que, al mismo tiempo, contribuye a un desarrollo social y al fortalecimiento de una cultura de paz.

*Palabras clave:* Mediación, consumo, acuerdo.

## Abstract

Consumption is not only an economic activity, but also a manifestation of the satisfaction and the needs of people and society. In recent years, after the confinement derived from the COVID-19 pandemic, the increase in consumption in homes has led to an increase in conflict between consumers and users and professional companies to assert their rights.

Consumer protection involves not only recognizing their rights, but also providing them with adequate instruments and channels for access to Justice (judicial and extrajudicial) and to achieve that level of Justice that the parties intend to satisfy.

Mediation, as an alternative method of conflict resolution [ADR] and as a multi-disciplinary matter, is an ideal mechanism to deal with these conflicts. Hence, it is not explained how it was not until 2017 with Law 7/2017, of November 2, by which Directive 2013/11/EU, of the European Parliament and of the Council, is incorporated into the Spanish legal system, of May 21, 2013, regarding the alternative resolution of consumer disputes, paragraph d) of section has not been deleted. 2 of art. 2 of Law 5/2012, of July 6, on Mediation in Civil and Commercial Matters.

Reasonable amount of time has been passed since the doors to this type of Mediation were opened, and it is time to assess the implementation of this mechanism in public bodies, such as the one developed by the Region of Madrid (called consumer intermediation) and the effectiveness thereof.



In this study, we will focus on analyzing the specialties that the procedure presents, the essential principles and the tools, techniques and methodology that the consumer mediator uses to professionally attend to the assignment, and that, at the same time, contributes to social development and the strengthening of a culture of peace.

*Keywords:* Mediation, consumer, agreement.

## 1. INTRODUCCIÓN

Somos una sociedad de consumo. Intercambiamos bienes y servicios no solo por necesidad, sino también incentivados por las tendencias, las modas o los roles que vamos desempeñando. El consumo mueve la economía, y ni siquiera durante el periodo que duró el confinamiento, el consumo descendió, de hecho, más bien todo lo contrario, gracias en mayor medida a las compras *online*, el consumo creció más de un 200 %, datos que volvieron a estabilizarse una vez recuperada la «normalidad». En la actualidad, debido a la inflación y a los altos tipos de interés, el consumo medio de los hogares se ha visto reducido. Pero al margen de estas consideraciones, lo cierto es que sigue siendo necesario reforzar las herramientas de protección al consumidor, más precisamente en momentos de crisis económica.

Algunos autores ya han señalado que las herramientas de protección a los consumidores incentivan el consumo al aumentar el nivel de confianza de éstos. La reciente transposición de la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE, es una muestra más del interés del legislador europeo por reforzar la protección jurídica del consumidor. Pero de nada sirve un establecimiento de derechos si el consumidor no dispone de cauces eficaces para poder gestionar sus conflictos cuando considere que sus derechos están siendo mermados. Es más, nuestra propia Carta Magna así lo recoge en el artículo 51 CE al manifestar que «Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos».

A tal respecto, el Arbitraje de Consumo regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consu-

mo, como mecanismo extrajudicial, ya tiene un largo recorrido en nuestro ordenamiento jurídico, como una alternativa más rápida, eficaz y *a priori*, gratuita para el consumidor. Al ser un equivalente jurisdiccional, la decisión del árbitro pone fin al conflicto con efecto de cosa juzgada (STC 15/02/2021). El gran éxito alcanzado por este mecanismo (según los datos aportados por el Sistema Arbitral de Consumo, en 2022 se han presentado un total de 59.487 solicitudes de arbitraje, mientras que en el año 2021 fueron 26.346) se debe a su amplia regulación, incluso desde instancias comunitarias, a su prestigio internacional, y a la seguridad que aporta.

Por su parte, la Mediación de Consumo ha tenido un recorrido mucho más paulatino. Ha coexistido como mecanismo integrado dentro del Sistema Arbitral de Consumo, ha sido excluido inicialmente de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles y, más tarde, ha sido contemplada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. El no disponer actualmente de una norma específica sobre Mediación de Consumo quizás sea uno de los motivos por el cual no se ha impulsado plenamente este mecanismo. No obstante, como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, en el que un tercero imparcial (mediador) desarrolla funciones orientadas a que las partes enfrentadas por una disputa derivada de una relación de consumo alcancen por sí mismas un acuerdo que ponga fin a su conflicto, se está abriendo camino ante el «boom» de reclamaciones en esta materia. De ahí que, a escala autonómica, hayan aumentado considerablemente las Instituciones Públicas y Privadas que ofrecen este servicio de gestión y resolución de conflictos.

## 2. MÉTODO

Que la Mediación en asuntos civiles y mercantiles funciona es un hecho probado. El éxito alcanzado en materias como el de familia, empresa, social, cultural ... animan a que otras materias puedan ser gestionadas a través de este MASC, como es el caso del Derecho de Consumo. La ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, tiene como finalidad garantizar a los consumidores el acceso a los mecanismos alternativos y asegurar la independencia, imparcialidad, transparencia, efectividad, agilidad, y justicia (ex art. 2). Esta ley establece, además, cómo se van a llevar a cabo estos fines, de modo que en el Título I recoge



la acreditación de las entidades de resolución alternativa. En el Título II se regulan las obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas y en el Título III otras disposiciones relativas a las obligaciones de información de los empresarios y a las actuaciones de las administraciones públicas competentes. Con ello el legislador fija unos parámetros de calidad para estas entidades, que no son exclusivas para la Mediación, sino que pueden abarcar también otros mecanismos como el arbitraje, o la conciliación.

Desde la perspectiva del consumidor, habilitar la herramienta de la Mediación para gestionar y resolver los conflictos de consumo es claramente favorecedor, sobre todo, si tenemos en consideración que gran parte de las reclamaciones de los consumidores tienen escaso valor económico y que, a pesar de que existan esos deseos de justicia y necesidad de resolución de los mismos, éstos no se vean atendidos, ni de forma judicial (por ser desproporcionados) ni extrajudicial (por desconocimiento o desconfianza). Del otro lado, para las empresas también resulta atractiva esta herramienta, pues favorece la continuidad de la relación comercial y afianza una fidelización de clientes («consumidores somos todos») y también porque el prestigio y la reputación adquirida no se ven afectadas gracias a la confidencialidad del conflicto, las partes y la resolución (González, 2012: 160).

Es de destacar también que, junto con estas características, la Mediación de consumo, al no contar con una norma específica que regule el procedimiento en sí, y que establezca unos principios rectores se rige por lo establecido en la ley 7/2017, en donde se señala que a las entidades de resolución alternativa se les exige: independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad, y de forma complementaria les son aplicables los principios rectores de la Mediación civil y mercantil: voluntariedad, libre disposición, igualdad entre las partes neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, flexibilidad, lealtad negocial y buena fe (recuérdese que la eliminación de la exclusión abrió la puerta a su aplicación subsidiaria) (Marugán, 2019: 126). Ello sin perjuicio, de que, con respecto a la voluntariedad, la Mediación de consumo será, con carácter general, voluntaria y no se prevé que le afecte «la obligatoriedad mitigada» que, si afectará a determinados ámbitos de la Mediación civil y mercantil que se recogen en el Anteproyecto de ley de Medidas de Eficacia Procesal del Servicio Público de Justicia (Sánchez, 2020). Con la excepción de los conflictos en el sector financiero y con las compañías aéreas (Disposición adicional primera y segunda).

Con respecto al procedimiento, como ya hemos señalado, la ley 7/2017 no desarrolla el modo en la que se va a llevar a cabo la resolución alterna-

tiva de conflictos, lo cual permite, una vez más, que tenga cabida toda la metodología de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles. De hecho, lo que sí contempla la ley es la forma que puede adoptar el procedimiento, definiendo en el art. 2 el:

- j) «*Procedimiento de resolución alternativa*: procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes. (Pensando en una posible conciliación, arbitraje o mediación-negociación, respectivamente).
- k) «*Procedimiento con resultado vinculante*: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial (Pensando en un arbitraje o en una mediación con acuerdo con valor de título ejecutivo).
- l) «*Procedimiento con resultado no vinculante*: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio. (Esta opción es la que más se ajusta a las técnicas de la mediación general).

Con ello, el tercero (mediador) que atienda el conflicto podrá desarrollar su labor con las técnicas y los modelos que mejor se ajuste a las necesidades de las partes y del conflicto, siempre que se ajuste al tiempo estipulado por ley que, como máximo, será de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento. Este plazo puede verse ampliado en caso de que el conflicto revista especial complejidad (ex art. 20,2 Ley 7/2017).

De otra parte, es de destacar también que la ley 7/2017, recoge como obligación de los empresarios el tener que informar a los consumidores acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios para, con ello, facilitar el acceso a una gestión del conflicto (Barral, 2019: 49). Se puede interpretar, quizás, como una forma de dar mayor valor a la gestión y resolución de conflictos, frente al que puede ofrecer un Servicio de Atención al Cliente o el «Defensor del Cliente», que inicialmente se encarga solo de atender las reclamaciones presentadas.



Dicho esto, cabe preguntarse qué está sucediendo en la práctica. Llama la atención que, Según los datos del Ministerio de Consumo, del listado de entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España por la Dirección General de Consumo, la gran mayoría se han decantado por el arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos. Tan solo la Agencia Catalana de Consumo dispone de un Servicio de Mediación y una Asociación de Mediación *Mediation Quality*. En su web no solo ofrecen los servicios de Mediación de forma clara, sino que también cumplen fielmente con la obligación de informar y el deber de transparencia sobre su actividad en los ejercicios anteriores. De ahí que podamos conocer que, durante el año 2022, la Agencia catalana de consumo atendió 8.790 reclamaciones de las cuales, 7.582 fueron gestionadas por Mediación y 1.388 por arbitraje.

La Comunidad de Madrid, por su parte, también ha impulsado el uso de los mecanismos de resolución de conflictos en materia de consumo, pues ofrece un servicio de reclamaciones, intermediaciones, y arbitraje. Siendo críticos, podemos reprocharle a la administración la falta de claridad con respecto a estos servicios, pues siembra la duda sobre qué implica la intermediación o si la intermediación es o no es una mediación. Pues bien, si interpretamos este término literalmente, la intermediación implica, según la RAE: «Acción y efecto de intermediar» (actuar para poner de acuerdo), con lo cual, en cierta medida, la acción del tercero sí es la de aproximar a las partes para que puedan llegar a un acuerdo, sí está mediando. Si lo enmarcamos en lo que la propia administración define, la intermediación es un mecanismo de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios a través del cual la administración tramita la reclamación de un consumidor e informa de los hechos reclamados a la empresa para que plante una solución al conflicto, aquí también, estaríamos ante un «actuar para poner de acuerdo». Sin embargo, esta conceptualización puede entenderse como una aproximación a la Mediación y no como una Mediación propiamente dicha, lo cual puede generar más sombras que luces. No parece tener ningún sentido el no haber empleado de forma directa el término Mediación trayendo consigo toda la regulación en materia de Mediación. Los profesionales de la Mediación abogan precisamente porque no se desvirtúe el término *mediación*, por seguridad y por justicia. Al margen de ello, la administración ha habilitado un mecanismo de Resolución de litigios en línea. A través de una plataforma ODR para el caso de las compras o contrataciones *online*, cuya reclamación se tratará por una Entidades ADR de resolución extrajudicial de conflictos.

### 3. CONCLUSIONES

Que los conflictos de los consumidores y los empresarios cuenten con una herramienta como la Mediación para la gestión y la resolución de estos, debe verse como un impulso para el afianzamiento de esta institución. Estamos hablando de conflictos que surgen de manera cotidiana y de forma generalizada, y el hecho de que el consumidor conozca que existe una herramienta como la Mediación para poder gestionar este tipo de conflictos no solo amplía su ámbito jurídico de protección, sino que acerca y da a conocer la Mediación a la sociedad. Es necesario, por tanto, garantizar la calidad de los servicios de Mediación en un entorno tan conflictivo como son las relaciones de consumo.

Las Entidades de resolución alternativa definidas en la ley 7/2017 contribuyen a que la Mediación de consumo sea una verdadera alternativa. Éstas, a pesar de ser tan genéricas (abarcando al mismo tiempo a la conciliación, al arbitraje y a la Mediación) abrió la puerta a que la Mediación de consumo dejara de estar excluida de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles, y al mismo tiempo, se pueda desarrollar la gestión de los conflictos en este campo.

Con independencia de cómo se vayan desarrollando las Entidades de resolución alternativas en España, lo cierto es que, de buen modelo sirve, el servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo, que, gracias a la accesibilidad y la claridad de la información, la transparencia en los datos, incitan a los ciudadanos a que opten por esta vía.

Queda aún mucho camino por recorrer, pero se vuelve a corroborar que el apoyo institucional es esencial para la implantación de la Mediación en distintos ámbitos, y no basta con la actuación de los mediadores profesionales a través de entidades privadas, para su pleno auge, pues no es solo una cuestión profesional, sino también de orden social.

### REFERENCIAS

- Barral Viñals, I. (2019). La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: la mediación de consumo y los otros ADRs. En V. Demestre y D. Pérez (coords.), *El sistema ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*. Barcelona.
- González Pillado, E. (2012). La mediación en materia de consumo. *Arbitraje y Mediación de Consumo*. Madrid: Tecnos, pp. 160-161.

Jiménez Cardona, N. (2022). Mediación de consumo. *Revista General de Derecho Procesal*, 56 (1).

Marugán Escobedo, E. (2019). Mediación de consumo: una perspectiva española y europea, *Anuario de la Facultad de Derecho*, Universidad de Extremadura, (35), 126.

Sánchez, L. (2020). ¿Por qué la mediación no termina de despegar en España? – *Conflegal*. Retrieved 4 January 2021. Recuperado de <https://conflegal.com/20200122-por-quela-mediacion-no-termina-de-despegar-en-espana/> (visto el 11/08/2023).

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (2012). *Boletín Oficial del Estado*, Referencia: BOE-A-2012-9112.

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (2017). *Boletín Oficial del Estado*, Referencia: BOE-A-2017-12659.



# MEDIACIÓN COMO ELEMENTO DE SOSTENIBILIDAD EN LA EMPRESA

Mediation as an element  
of corporate sustainability

*Daniela Escobar Pizarro*

*Abogada, Magister en Mediación de Gestión de Conflictos  
de la Universidad Complutense de Madrid  
Magister en Estudios Avanzados en Derechos Humanos  
de la Universidad Carlos III de Madrid  
[danielaescobarpizarro@gmail.com](mailto:danielaescobarpizarro@gmail.com)*

## Resumen

Desde la sociedad y los Estados se está exigiendo a las empresas conductas responsables con su entorno, las personas y el medio ambiente. La manera en que la empresa resuelve y gestiona sus conflictos, proveedores, clientes, autoridades, socios, grupos de interés o con la comunidad, es una forma de evaluar su compromiso con la sostenibilidad.

El presente documento busca ser un aporte y demostrar que la mediación es un elemento de adecuado que permite a las compañías ser más sostenibles, es decir, que se constituye en un elemento de buena práctica que podría ser replicado.

*Palabras clave:* Mediación, sostenibilidad, diálogo, Agenda 2030, ASG.

## Abstract

Society and governments are demanding that companies behave responsibly with their surroundings, people and the environment. The way in which the company resolves and manages its conflicts with suppliers, customers, authorities, partners, stakeholders or the community is a way of evaluating its commitment to sustainability.

This document seeks to contribute and demonstrate that mediation is an appropriate mechanism that allows companies to be more sustainable, and that constitutes an element of good practice that could be replicated.

*Keywords:* Mediation, sustainability, dialogue, 2030 Agenda, ESG.



## 1. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y de economía interdependiente el rol de las empresas es determinante, se han configurado como actores no estatales de importancia internacional.

Ya en el año 1999, el Secretario de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en el foro económico mundial señalaba «iniciemos un pacto global de valores y principios compartidos, que dará un rostro humano al mercado mundial».

Actualmente las empresas se encuentran enfrentadas a nuevos desafíos debido a la adopción de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos<sup>1</sup>, la creciente promulgación de Leyes sobre Debida Diligencia (Reino Unido en 2015, Francia en 2017 y Alemania en 2022), la propuesta de la Directiva sobre Debida Diligencia de la Unión Europea<sup>2</sup>, la expansión del Complaince, y a la proliferación de guías y estándares que regulan el actuar empresarial<sup>3</sup>.

Todo esto que ha provocado que las compañías tengan que adaptarse a los cambios exigidos por los mercados y la sociedad civil.

---

<sup>1</sup> Consejo de Derechos Humanos (6 de julio de 2011), *Principios Rectores sobre las empresas y derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»*, A/HRC/17/31.

<sup>2</sup> Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937, 23 de febrero de 2022, COM(2022) 71 final 2022/0051(COD).

<sup>3</sup> Tales como:

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2011), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, edición actualizada de 2011*, <http://mneguidelines.oecd.org/guidelines/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018), *Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable, 2018, y guías sectoriales*, <https://www.oecd.org/investment/due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct.htm>
- Comisión al Parlamento Europeo (2015), *Plan de acción para la economía circular*. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>
- Los Planes de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos son parte de la responsabilidad del Estado para difundir e implementar los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Algunos de los países que actualmente cuentan con uno son: Países Bajos, Suecia, Noruega, Colombia, Reino Unido, Italia, Bélgica, Chile, Uganda, Pakistán, Irlanda, Polonia, Kenia, Japón, República Checa, Alemania, Suiza. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/business/state-national-action-plans-business-and-human-rights>

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), han tomado fuerza como estándares de actuación y metas.

Se ha indicado que «ASG, en su esencia, es un medio por el cual las empresas pueden ser evaluadas con respecto a una amplia gama de fines socialmente deseables. Los ASG describen un conjunto de factores utilizados para medir las repercusiones no financieras de determinadas inversiones y empresas. Al mismo tiempo, la ASG también ofrece una serie de oportunidades empresariales y de inversión»<sup>4</sup>.

La transición a nuevas conductas no es fácil y requiere de acompañamiento, mientras más herramientas guíen y apoyen los cambios el proceso se vuelve más fácil.

El presente documento busca ser un aporte y demostrar que la mediación es un elemento de adecuado que permite a las compañías ser más sostenibles, es decir, que se constituye en un elemento de buena práctica.

## 2. LA MEDIACIÓN

La mediación es un mecanismo adecuado de resolución de conflictos, «a través de la cual las partes en conflicto llegan por sí mismas a una resolución con la ayuda de un mediador, que con su formación ofrece a las partes nuevas vías de diálogo y entendimiento»<sup>5</sup>.

En la misma línea está lo señalado por el autor Christopher Moore, al indicar «la mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable»<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Bergman, M., Deckelbaum A., Karp, B. (2020, agosto). *Introducción to ESG*, Harvard Law School Forum on Corporate Governance. Recuperado de <https://corpgov.law.harvard.edu/2020/08/01/introduction-to-esg/> (consultado el 12-04-2023).

<sup>5</sup> Soleto Muñoz, H., Carretero, E., Ruiz, C. y Alonso, S. (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. 3<sup>a</sup> ed. Madrid: Tecnos, p. 69.

<sup>6</sup> Moore, C. (2010). *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica, p. 44.



Otra definición es la señalada en el artículo 1 de la Ley 5/2012 de España que indica «aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador»<sup>7</sup>.

En consecuencia, la mediación es un espacio de diálogo en el que, a través de un proceso comunicacional, un tercero imparcial sin poder decisorio asiste a las partes en el intento de resolver un conflicto, incorporando los intereses prioritarios de cada una de ellas.

Al ser un proceso, el mediador ayuda a las partes a transitar desde sus posiciones a sus intereses, con la finalidad de alcanzar un acuerdo satisfactorio. Todo esto bajo un esquema colaborativo y de buena fe. Respetando los principios de confidencialidad, voluntariedad, protagonismo de las partes e imparcialidad del medidor.

### 3. ¿CÓMO LA MEDIACIÓN APORTA A LA SOSTENIBILIDAD?

La sostenibilidad en los últimos años ha tomado relevancia, sin embargo, desde los años ochenta se ha ido desarrollando. Entre sus primeras menciones se puede encontrar lo señalado en el Informe Brundtland: «Aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones»<sup>8</sup>.

Por otro lado, la Unión Europea ha manifestado que tiene como objetivo prioritario realizar acciones que permitan un desarrollo sostenible<sup>9</sup>.

Para las empresas la sostenibilidad conlleva el desafío de integrar una mirada social, ambiental y económica en el desarrollo de sus negocios, considerando los intereses de sus diversos grupos de interés tales como trabajadores, inversionistas, proveedores, consumidores, etc.

<sup>7</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (2012). *Boletín oficial del Estado*, Referencia BOE-A-2012-9112. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>

<sup>8</sup> Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987), *Nuestro Futuro Común*, p. 37.

<sup>9</sup> Comisión Europea, *Objetivos de Desarrollo sostenible*. Recuperado de: [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals\\_es#:~:text=El%20desarrollo%20sostenible%20es%20un,de%20Desarrollo%20Sostenible%20\(ODS\)](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals_es#:~:text=El%20desarrollo%20sostenible%20es%20un,de%20Desarrollo%20Sostenible%20(ODS)).



A partir de ese contexto, han tomado fuerza los denominados criterios ASG (ESG en inglés) que proveen de información cualitativa y cuantitativa sobre el actuar de una empresa, centrándose en los aspectos ligados al medioambiente, social y de gobierno corporativo<sup>10</sup>. Su aplicación se ha hecho extensiva para diversos contextos, tales como la inversión responsable, evaluación de sostenibilidad, responsabilidad empresarial, etc.

Estos criterios, consideran tres aspectos relevantes: sociedad, medio ambiente y gobernanza.

El elemento social tiene que ver con la gestión de la empresa respecto de las relaciones con sus partes interesadas, es decir, trabajadores, clientes, proveedores e inversionistas. Entre los aspectos incluye evaluar: trabajo justo y digno, políticas de no discriminación, aspectos sobre derechos humanos, supervisión a la cadena de suministro, protección a los datos y privacidad de los consumidores, etc.<sup>11</sup>.

En cuanto a el elemento ambiental, este ha ido tomando fuerza a través de diversos instrumentos normativo tales como: el Acuerdo de París para reducir emisiones de CO<sub>2</sub><sup>12</sup>; el Pacto Glasgow para el clima<sup>13</sup> y el Pacto Verde Europeo<sup>14</sup>. Este criterio evalúa, entre otras cosas, el desempeño de las compañías respecto a su impacto en el medio ambiente, incluyendo el uso de energías renovables, la gestión de residuos, conservación de recursos, reducción de emisiones, el respeto a biodiversidad, uso del agua, etc.<sup>15</sup>.

El elemento gobernanza se centra en el sistema de control y manejo de las empresas, es decir, en los altos cargos y directivos. Considera evaluar

---

<sup>10</sup> Campillo, L. y Briano, G. (2022). Criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) para empresas latinoamericanas. *Podium*, 42, 73-92. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2022.42.5>

<sup>11</sup> Kocmanová, A. y Dočekalová, M. (2012). Construction of the economic indicators of performance in relation to environmental, social and corporate governance (ESG) factor. *Acta Universitates Agriculturae et silviculturae mendelianae brunensis*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/231210128>

<sup>12</sup> Naciones Unidas (2015). *Acuerdo de París*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/climatechange/paris-agreement>

<sup>13</sup> Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (2021). *Pacto de Glasgow para el Clima*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/climatechange/cop26>

<sup>14</sup> 2019.

<sup>15</sup> Bergman, M., Deckelbaum A. y Karp, B. (2020, agosto). *Introduction to ESG, Harvard Law School Forum on Corporate Governance*. Recuperado de <https://corpgov.law.harvard.edu/2020/08/01/introduction-to-esg/> (consultado el 12-04-2023).



prácticas y conductas éticas, decisiones responsables, el nivel de transparencia, políticas de anticorrupción, la existencia de mecanismos de queja o denuncia<sup>16</sup>.

Dentro los de los principales instrumentos para medir la sostenibilidad se encuentran el Global Reporting Initiative (GRI)<sup>17</sup> que proporciona a las empresas estándares internacionales para la mediación de sus impactos, y el MSCI ESG Rating que tiene por objetivo evaluar las empresas a nivel financiero<sup>18</sup>.

Además de estos criterios, están los retos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que son una llamado para que los Estados y la sociedad, incluyendo a las empresas, se comprometan a lograrlos. El objetivo número 16 indica «16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos; 16.10 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades»<sup>19</sup>.

Entonces, la manera en que la empresa resuelve sus conflictos con sus proveedores, con sus co-contratantes, clientes, autoridades, socios, grupos de interés o con la comunidad, es una forma de evaluar su compromiso con la sostenibilidad, y es el reflejo del tipo de relación que entabla con su entorno.

Ahora bien, el aporte de la mediación en el aspecto ambiental es crucial, actualmente según el Atlas de Justicia Ambiental hay 3908 conflictos ambientales en el mundo<sup>20</sup>. Y en Chile, el Instituto Nacional de Derechos Humanos

---

<sup>16</sup> Kocmanová, A. y Dočekalová, M. (2012). Construction of the economic indicators of performance in relation to environmental, social and corporate governance (ESG) factor. *Acta Universitatis Agriculturae et silviculturae mendeliana brunensis*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/231210128>

<sup>17</sup> GRI es una organización internacional independiente creada en 1997 que busca ayudar a las empresas y otras organizaciones en la gestión y evaluación de sus impactos. Actualmente más de 10.000 compañías en el mundo utilizar GRI para sus reportes de sostenibilidad. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/about-gri/>

<sup>18</sup> Morgan Stanley Capital International (MSCI) ayuda a los inversores con datos y e investigación para la toma de decisiones. Recuperado de: <https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/esg-ratings>

<sup>19</sup> Naciones Unidas (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

<sup>20</sup> Atlas de Justicia Ambiental (2023). El atlas de la justicia medioambiental documenta y cataloga los conflictos sociales en torno a cuestiones medioambientales. Recuperado de:



informa que hay 131 conflictos socioambientales vigentes en el país<sup>21</sup>. En ocasiones la gestión ambiental de una compañía puede desembocar en conflictos o daños debido al impacto de sus acciones en la contaminación, gestión de residuos, uso del agua, etc. Frente a dicho escenario es fundamental gestionar las disputas de manera adecuada.

Por otro lado, cuando desde la más alta gobernanza existe un compromiso por el diálogo y la resolución pacífica de los conflictos, la mediación es la respuesta más evidente para enfrentar los conflictos, y además debería ser integrada dentro de los valores de la compañía.

En cuanto a el elemento social, al interior una empresa puede surgir conflictos, los cuales se pueden gestionar de manera adecuada a través de mediación.

Así mismo, la interacción de las empresas con las comunidades puede generar espacios susceptibles de conflictos y las asimetrías de poder hacen que se deslegitimén las negociaciones y acuerdos. Los proyectos que van en contra de las comunidades no son viables, se activan vías judiciales y administrativas que paralizan o prohíben su desarrollo.

La mediación aparece como una herramienta útil, en virtud de que permite un trato diferente con los grupos de interés. A través de diálogo, las partes pueden lograr un mutuo entendimiento, evitar la judicialización, y la construcción en conjunto de soluciones adecuadas.

Por ello, se puede afirmar que la mediación agrega valor a la empresa, dado que:

1. Previene los conflictos: el tratamiento adecuado de las diferencias a través del diálogo y con un tercero imparcial, evita que los conflictos escalen.
2. Fortalece la reputación corporativa al otorgar coherencia entre los discursos y las prácticas: las declaraciones respecto a la resolución pacífica y diálogo se pueden materializar a través de la mediación.
3. Potencia los valores corporativos: a través de incorporar el diálogo y gestión de conflictos en los códigos de conducta de cada compañía.

---

<https://ejatlas.org/about?translate=es>

<sup>21</sup> Instituto Nacional de Derechos Humanos (2023). *Mapa de conflictos socioambientales en Chile*. Recuperado de: <https://mapaconflictos.indh.cl/#/>

4. Entre las partes contractuales genera relaciones de largo plazo: permite una estabilidad en la relación comercial y negocios perdurables en el tiempo.
5. Frente a daños o consecuencias negativas del actuar de una empresa: la mediación puede actuar como mecanismo de reparación extrajudicial.

Cabe destacar que la comprensión de la importancia del diálogo y su materialización a través de la mediación ya está operando a nivel global. Solo por mencionar algunos ejemplos, el Banco Interamericano cuenta con el MICI, que es un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación, el cual «escucha las preocupaciones ambientales y sociales de las comunidades y busca soluciones para ayudar a que los proyectos del Grupo BID tengan un impacto positivo»<sup>22</sup>. Entre sus funciones se encuentra la resolución de disputas a través de mediación.

También la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), ha instalado en cada país miembro, los Puntos Nacionales de Contacto (PNC)<sup>23</sup>, que son mecanismos de reclamación extrajudiciales, y entre sus principales funciones está llevar a cabo mediaciones.

Por otro lado, el Centro para la Resolución Efectiva de Disputas (CEDR)<sup>24</sup> de Londres, cuenta con un Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas, para resolver cuestiones relativas a los impactos de gobernanza, medioambiente y social. Entre sus mecanismos contempla la mediación como forma de resolución de conflictos.

Además la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad<sup>25</sup>, en su artículo 9 indica: «Los Estados miembros velarán por que las empresas establezcan mecanismos de notificación y de reclamación extrajudiciales efectivos

---

<sup>22</sup> Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación, *Qué es el Mici*. Recuperado de: <https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion>

<sup>23</sup> OECD, *National Contact Points for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/investment/mne/ncps.htm>. Actualmente existen 50 PNC en el mundo.

<sup>24</sup> CEDR (2023). *ESG Resolve IAM Procedures and Guideline*. Recuperado de <https://www.cedr.com/commercial/esg/>

<sup>25</sup> Parlamento Europeo (2023). *Diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad*. Recuperado de: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0209\\_ES.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0209_ES.html)



y a disposición del público a nivel operativo a los que puedan recurrir las personas y organizaciones enumeradas en el apartado 2 para presentar notificaciones o reclamaciones y solicitar reparación cuando tengan información legítima o alberguen inquietudes legítimas en cuanto a los efectos adversos, reales o potenciales, sobre los derechos humanos o el medio ambiente en relación con las actividades propias de las empresas, las actividades de sus filiales y sus cadenas de valor».

En materia de debida diligencia la mediación se vislumbra con un mecanismo apropiado.

#### 4. DIÁLOGO EN LAS EMPRESAS

En general, por parte de la más alta gobernanza, existe un alto desconocimiento de la mediación como mecanismo adecuado para resolver los conflictos. Lo normal es que el conflicto se judicialice, porque no existe un protocolo de actuación en la gestión del conflicto.

Esto conlleva a que exista poca comunicación entre las diversas unidades de una empresa, las Gerencias, Fiscalías y Jefaturas no siempre están alineadas.

Lo anterior implica que existan pocas instancias de diálogo ante eventuales disputas.

Existe una dificultad para apreciar la importancia de añadir valor al momento de resolver los conflictos. El resultado de una mala gestión del conflicto conlleva a relaciones poco resilientes para enfrentar crisis y entornos cambiantes, una poca anticipación a regulaciones y estándares emergentes.

Además la judicialización de los conflictos se puede traducir en una mala reputación corporativa.

Por ello, a través de procesos de diálogo se puede potenciar un cambio cultural, para generar empresas coherentes con sus valores, centradas en lograr sus objetivos y el bienestar de todos sus integrantes y poniendo atención a las necesidades de sus grupos de interés.

## 5. APPLICACIÓN PRÁCTICA: LA MEDIACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO SOSTENIBLE

La sostenibilidad ha impulsado a que las empresas no solo actúen de manera responsable, sino que también se lo exigen a sus proveedores y grupos de interés.

La gestión de la cadena de suministros es «una herramienta que busca contribuir al desarrollo de un enfoque de gestión sostenible basado en la mejora continua, produciendo impactos positivos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que permitan optimizar procesos y gerenciar los recursos de manera eficiente, innovadora y con una visión de largo plazo»<sup>26</sup>.

A través de la guía creada por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), se busca construir relaciones colaborativas y en equidad entre mandantes y proveedores, es decir, que a través de una cadena de suministro sostenible se genere valor en diversos ámbitos.

Para ello se establecieron diferentes etapas en la cadena de suministro, que permiten identificar los riesgos, oportunidades e indicadores de gestión.



Imagen 1. Guía de Cadena de Suministro Elaborada por la CCS.

<sup>26</sup> Cámara Chilena de Comercio (2022). *Guía cadena de suministro*. Recuperado en: [https://www.ccs.cl/html/guia/guia\\_de\\_gestion/intro.html](https://www.ccs.cl/html/guia/guia_de_gestion/intro.html)



Además, se elaboró una matriz de buenas prácticas, para avanzar en una gestión sostenible.



Imagen 2. Guía de Cadena de Suministro Elaborada por la CCS.

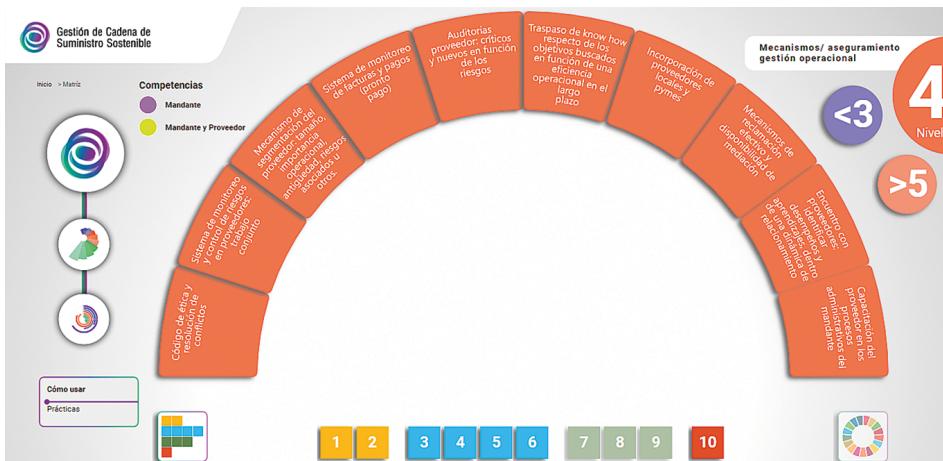


Imagen 3. Guía de Cadena de Suministro Elaborada por la CCS.

En el nivel cuarto se indica en cuanto a los mecanismos de aseguramiento de la gestión operacional, es importante considerar la resolución de conflictos y contar con mecanismos de reclamación efectivos y disponibilidad de mediación.



La mediación, como se indicó, es un mecanismo de resolución de conflictos en que un tercero imparcial, ayuda a las partes a resolver su conflicto y encontrar soluciones.

Una adecuada gestión de la cadena de valor tiene que considerar, diversos elementos: relaciones contractuales, condiciones laborales, mecanismos de pago, responsabilidad, trato hacia el proveedor. En este contexto, la mediación es un valor agregado.

Cuando surgen conflictos, aquellos son una señal y manifestación de cómo en los hechos está funcionando la relación entre mandante y proveedor.

La posibilidad que mandante y proveedor puedan conversar en un espacio equilibrado, es una herramienta que permite ir más allá de una diferencia contractual, e instaurar espacios para evaluar las relaciones que existen entre las partes.

## 6. CONCLUSIONES

La sostenibilidad no consiste en un listado taxativo de acciones a realizar, en realidad implica el desarrollo de una cultura en el actuar y propósito de las compañías.

Los inversionistas y consumidores están demandando de las empresas conductas responsables con el medioambiente y las personas.

Una buena práctica es incorporar la mediación para la gestión de los conflictos.

La guía de la CCS respecto a la cadena de suministro avanza en materializar el diálogo y la resolución pacífica.

La mediación contribuye a concretar acciones encaminadas a la sostenibilidad. Detecta las problemáticas, equilibra los poderes, resuelve las disputas, es costo-eficiente, y constituye un mensaje claro y preciso: El diálogo es una herramienta de transformación para nuestras sociedades.

## REFERENCIAS

Atlas de Justicia Ambiental (2023). *El atlas de la justicia medioambiental documenta y cataloga los conflictos sociales en torno a cuestiones medioambientales*. Recuperado de: <https://ejatlas.org/about?translate=es>

- Bergman, M.; Deckelbaum A. y Karp, B. (2020, agosto). *Introduction to ESG, Harvard Law School Forum on Corporate Governance*. Recuperado de <https://corpgov.law.harvard.edu/2020/08/01/introduction-to-esg/> (consultado el 12-04-2023).
- Cámara Chilena de Comercio (2022). *Guía cadena de suministro*. Recuperado en: [https://www.ccs.cl/html/guia/guia\\_de\\_gestion/intro.html](https://www.ccs.cl/html/guia/guia_de_gestion/intro.html)
- Campillo, L. y Briano, G. (2022). Criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) para empresas latinoamericanas. *Podium*, 42, 73-92. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2022.42.5>
- CEDR (2023). *ESG Resolve IAM Procedures and Guideline*. Recuperado de <https://www.cedr.com/commercial/esg/>
- Comisión al Parlamento Europeo (2015). *Plan de acción para la economía circular*. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>
- Comisión Europea. *Objetivos de Desarrollo sostenible*. Recuperado de: [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals-es#:~:text=El%20desarrollo%20sostenible%20es%20un,de%20Desarrollo%20Sostenible%20\(ODS\)](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals-es#:~:text=El%20desarrollo%20sostenible%20es%20un,de%20Desarrollo%20Sostenible%20(ODS)).
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987). *Nuestro Futuro Común*.
- Consejo de Derechos Humanos (6 de julio de 2011). *Principios Rectores sobre las empresas y derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»*, A/HRC/17/31.
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (2021). *Pacto de Glasgow para el Clima*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/climatechange/cop26>
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (2023). *Mapa de conflictos socioambientales en Chile*. Recuperado de: <https://mapaconflictos.indh.cl/#/>
- Kocmanová, A. y Dočekalová, M. (2012). Construction of the economic indicators of performance in relation to environmental, social and corporate governance (ESG) factor. *Acta Universitatis Agriculturae et silviculturae mendelianae brunensis*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/231210128>
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (2012). Boletín oficial del Estado, Referencia BOE-A-2012-9112. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>
- Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación. *Qué es el Mici*. Recuperado de: <https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion>
- Moore, C. (2010). *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Naciones Unidas (2015). *Acuerdo de París*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/climatechange/paris-agreement>

Naciones Unidas (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

Organization for Economic Cooperation and Development. *National Contact Points for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/investment/mne/ncps.htm>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2011). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, edición actualizada de 2011*. Recuperado de: <http://mneguidelines.oecd.org/guidelines/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018). *Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable, 2018, y guías sectoriales*. Recuperado de: <https://www.oecd.org/investment/due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct.htm>

Parlamento Europeo (2023). *Diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad*. Recuperado de: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0209\\_ES.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0209_ES.html)

Planes Nacionales de Empresas y Derechos Humanos. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/business/state-national-action-plans-business-and-human-rights>

Soleto Muñoz, H.; Carretero, E.; Ruiz, C. y Alonso, S. (2017). *Mediación y resolución de conflictos técnicas y ámbitos*. 3<sup>a</sup> ed. Madrid: Tecnos.



# PARTICIPACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURO EN LA MEDIACIÓN DE CASOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL. ANÁLISIS Y PROPUESTAS

Participation of Insurance Companies  
in the mediation of civil liability cases.  
Analysis and proposals

*Boris Fiegelist Venturelli*

*Universidad Andrés Bello, Chile*  
[bfiegelist@unab.cl](mailto:bfiegelist@unab.cl)

## Resumen

El objeto de la presente ponencia es establecer la conveniencia de regular la participación de las compañías de seguros en las mediaciones sobre conflictos relativos a la compensación de los daños ocasionados a una de las partes por la responsabilidad civil de un tercero. Para ello, se procederá, en primer término, a caracterizar brevemente el rol que juegan las compañías de seguros en la resolución de esta clase disputas. Para luego, revisar la forma en que se ha reglamentado la participación de las compañías de seguro en la mediación en derecho federal norteamericano, donde es posible encontrar un mayor nivel de desarrollo de esta materia. Todo ello, con la finalidad de proponer la incorporación de alguna regulación sobre la materia en la normativa sobre mediación civil en Hispanoamérica, en donde es posible observar que la participación de las aseguradoras no se encuentra reconocida ni regulada de modo expreso.

*Palabras clave:* Mediación, Responsabilidad civil, compañías de seguro.

## Abstract

The purpose of this paper is to establish the convenience of regulating the participation of insurance companies in mediations on conflicts related to compensation for damages caused to one of the parties by the civil liability of a third party. To do this, we will proceed, firstly, to briefly characterize the role played by insurance companies in resolving this kind of dispute. To then review the way in which the participation of insurance companies in mediation have been regulated in North American federal law, where it is possible to find a higher level of development of this matter. All of this, with the purpose of proposing the incorporation of some rules on the matter in the civil mediation law in hispanic america, where it is possible to observe that the participation of insurers is not expressly recognized or regulated.

*Keywords:* Mediation, civil liability, insurance companies.



## 1. INTRODUCCIÓN

Lo que me motivó a investigar sobre esta materia fue el hecho de que, en mis más de quince años como mediador en causas por mala *praxis* médica, entre pacientes y prestadores de salud, nunca me ha correspondido mediar una disputa en que haya participado directamente una compañía de seguros que cubra la responsabilidad de un prestador de salud, a pesar de que en los hechos la gran mayoría de ellos han contado con la cobertura de una o más pólizas de seguros.

En general, en las controversias relativas a la compensación de los daños ocasionados a una de las partes por la responsabilidad civil de un tercero, cada vez es más frecuente que una o ambas partes cuenten con un seguro para cubrirse de la pérdida que le pudiese generar una sentencia judicial adversa, tal como ocurre en disputas vinculadas a accidentes de tránsito, a la mala *praxis* médica o al rubro de la construcción, por mencionar algunas áreas.

Si bien esta clase de conflictos las compañías de seguro no son partes directas de los mismos, es innegable que juegan un rol relevante en su resolución, ya sea que la disputa se solucione por la vía jurisdiccional o a través de una negociación directa o de una mediación; pues de resultar condenada o de acordarse de que el asegurado deberá pagar a la otra una suma de dinero, es muy probable que la aseguradora deba concurrir de manera parcial o total a ese pago. Por tanto, dicha institución será quien en definitiva decidirá si un caso se puede resolver o no mediante un acuerdo; o, a lo menos, tendrán un rol relevante en dicha definición.

En el contexto de la mediación de disputas relativas a la responsabilidad civil en Hispanoamérica, quienes normalmente son llamados a participar de dicho proceso son las partes directas del conflicto, la supuesta víctima del daño y a quien se le imputa la responsabilidad de haberlo producido, sin que se regule expresamente la participación de las compañías de seguros, tal como es posible apreciar en la Ley 5/2012 sobre mediación civil y comercial española o en la Ley 19.966 chilena sobre mediación relativa a controversias por mala *praxis* médica. Lo cual no significa que estas entidades no tengan interés en la misma o que no intervengan de algún modo en dicho proceso, sino que su participación se produce habitualmente a la sombra de una de las partes principales (el asegurado), a través de la cual interactúan, sin figurar formalmente como un interveniente en la mediación.



En atención a lo antes expuesto, el objeto del presente trabajo será establecer la conveniencia de regular la participación de las compañías de seguros en las mediaciones sobre disputas relativas a la compensación de los daños ocasionados a una de las partes por la responsabilidad civil de la otra que cuenta con la cobertura de un seguro. Por tanto, el análisis antes referido no se extenderá a las controversias que se generen exclusivamente entre el asegurado y el asegurador, como tampoco a las situaciones en que el asegurado subroga sus derechos a las compañías de seguro para la recuperación de los daños provocados al primero por un tercero o en el evento que se permite que la parte dañada accione directamente en contra del asegurador, pues en todos esos casos las compañías de seguro actúan como una parte directa.

Para ello, se procederá, en primer término, a caracterizar brevemente el rol que juegan las compañías de seguros en la resolución de esta clase de disputas. Cabe precisar, que la referida caracterización se efectuará de manera general sin considerar de modo especial la reglamentación legal o contenido de las pólizas de seguros en una determinada jurisdicción o tipo de disputa. Para luego, revisar la forma en que se ha regulado la participación de las compañías de seguro en la mediación en el derecho norteamericano, en donde es posible encontrar un mayor nivel de desarrollo de esta materia. En particular, dicho análisis se acotará al estudio de la regulación de la mediación intrajudicial a nivel de las Cortes Federales de Distrito. Finalmente, en las conclusiones y en base a la información recopilada en las secciones precedentes, se propondrán algunas recomendaciones para una posible regulación de la participación de las compañías de seguro en la normativa de la mediación civil en Hispanoamérica.

## 2. ROL DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS EN LA MEDIACIÓN DE CONTROVERSIAS SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL

En términos resumidos, tal como lo afirma Shavell (2004), el seguro proporciona un método de asignación y distribución de los riesgos derivados de los accidentes tanto para las víctimas como los causantes de los daños (p. 287). Desde la perspectiva del asegurado, el seguro permite transformar una situación de incertezza, representada por el riesgo de ser condenado al pago de una indemnización por los daños ocasionados a un tercero, en una situación de certeza, representada por el pago de la prima de seguro, por el cual se traspasa el riesgo de ese evento a la aseguradora a cambio del pago de



dicha prima (Acciarri, 2012: 172). Por su parte, para las víctimas de los daños, los seguros reducen el riesgo de insolvencia del causante del daño, esto es, que el patrimonio de dicho sujeto no sea suficiente para cubrir la reparación de los daños a cuyo pago es condenado (Acciarri, 2012: 179-181)<sup>1</sup>. En atención a que, en el evento de que el asegurado sea condenado por los tribunales al pago de una indemnización, la compañía de seguros, en principio, debería asumir ese pago hasta el monto asegurado en los términos contenidos en la respectiva póliza de seguro.

En este contexto, tal como lo sostiene Guthrie y Rasclinski (2017), las aseguradoras juegan un rol crítico en el sistema de justicia civil, proveyendo cobertura frente a la responsabilidad civil de sujetos que de otro modo serían inviables en la práctica como demandados (p. 2020). Por ende, las compañías de seguros cumplen un papel relevante en el financiamiento, representación y resolución de esta clase de disputas ya sea por medio de la litigación o el acuerdo.

En relación con la resolución de controversias sobre responsabilidad civil, las pólizas de seguro suelen imponer dos deberes básicos a las aseguradoras: el primero, dice relación con la obligación de defender al asegurado de las demandas por siniestros cubiertos por la respectiva póliza; y, el segundo, la obligación de pagar, dentro de los límites establecidos en la respectiva póliza, en el evento de una sentencia condenatoria pronunciada en contra del asegurado, o de una solución extrajudicial de la misma con la venia de la aseguradora (Pryor & Pryor, 1997: 487-488). Asimismo, habitualmente el deber de defender al asegurado surge una vez que se ha presentado una demanda ante los tribunales (Pryor & Pryor, 1997: 488). Por ende, no necesariamente el mencionado deber resulta aplicable al proceso de mediación, particularmente cuando el mismo se desarrolla de manera previa al inicio del pleito, con la salvedad que la respectiva póliza extienda la aplicación de dicha obligación a esa instancia.

Por su parte, en cuanto a la procedencia de la obligación de pagar del asegurador en el contexto de una mediación entre su asegurado y la parte que busca hacer efectiva la responsabilidad civil del primero, requiere necesariamente que la compañía de seguro consienta en contribuir total o parcialmente al pago de la indemnización pactada entre su asegurado y quien reclama hacer

---

<sup>1</sup> Para profundizar sobre el tema de la función económica del seguro de responsabilidad civil, véase: Acciarri (2012: 169-184), Shavell (2004: 287-313) y Ben-Shahar y Logue (2017: 321-404).



efectiva su responsabilidad civil. En vista de que, en principio, la compañía de seguro sólo se verá forzada a asumir el pago de dicha indemnización en el evento de que el sujeto asegurado sea condenado mediante una sentencia firme respecto de hechos cubiertos por la póliza de seguro aplicable al caso (Contreras Strauch, 2015: 399-400)<sup>2</sup>.

En consecuencia, habitualmente las compañías de seguros serán un actor clave para que se alcance un acuerdo en la mediación de esta clase de disputas, ya que normalmente el asegurado sólo aceptará una propuesta de arreglo, si la compañía de seguro que cubre su responsabilidad acepta concurrir total o parcialmente al pago de la indemnización pactada, en el evento de que esa parte estime que los hechos objeto de la mediación se encuentran cubiertos por la póliza de seguro aplicable al caso. Lo anterior, en vista de que quien contrata un seguro lo hace justamente para reducir o eliminar el riesgo de responder con su propio patrimonio respecto de un evento cubierto por la póliza respectiva.

A continuación, procederemos a caracterizar brevemente los elementos distintivos más relevantes de la intervención de las entidades aseguradoras en la negociación de esta clase de conflictos y cómo estos pueden impactar en la chance de que se alcance un acuerdo negociado.

En principio, los intereses del asegurado y del asegurador que cubre su responsabilidad civil, se encuentran alineados frente a la pretensión del tercero reclamante, en el sentido de que ambos tienen como objetivo común derrotar o, a lo menos reducir, la pretensión indemnizatoria del tercero reclamante (Jerry, 2019: 41). Por ende, ambos sujetos deberían tener los mismos incentivos para aceptar una oferta razonable de acuerdo formulada por la parte reclamante, como regla general.

Sin embargo, hay ciertas situaciones que pueden generar que los intereses del asegurado y asegurador frente a una oferta de arreglo pueden entrar en conflicto, con lo cual la chance para que se pueda alcanzar un acuerdo se reduce, a pesar de que exista un margen positivo para negociar. Entre las causas que pueden producir esa contradicción, podemos mencionar entre otras las siguientes: las limitaciones o topes de responsabilidad establecida

---

<sup>2</sup> En este sentido el artículo 570 inciso segundo del Código de Comercio chileno dispone expresamente que *«En el seguro de responsabilidad civil, el asegurador pagará la indemnización al tercero perjudicado, en virtud de sentencia ejecutoriada, o de transacción judicial o extrajudicial celebrada por el asegurado con su consentimiento»*.



en la póliza de seguro, las diferencias en los niveles de tolerancia al riesgo del asegurado y asegurador, y el comportamiento estratégico de las compañías de seguro (Syverud, 1990: 1127-1162)<sup>3</sup>.

Así, por ejemplo, si el demandante realiza una petición indemnizatoria que excede los límites de cobertura del seguro, y luego realiza una oferta de acuerdo muy cercana al techo de dicha cobertura, pero sin superarla; el asegurado en principio podría tener un mayor interés en aceptar tal oferta que la aseguradora, para evitar el riesgo de responder con su patrimonio en el escenario de una eventual sentencia condenatoria que supere el límite de tal cobertura (Jerry, 2019: 43). En cambio, la compañía de seguro podría estar más inclinada a rechazar esa oferta y continuar con el litigio pues el riesgo que corre sería equivalente a la diferencia entre el monto de la propuesta y el límite de cobertura. Para graficar lo antes expuesto podemos considerar el siguiente ejemplo. Si el monto demandado por el actor es \$200.000 y el límite de la cobertura del seguro es \$100.000, y luego el demandante formula una propuesta de acuerdo por \$99.000. Si la compañía de seguro rechaza esa oferta sólo estaría arriesgando un pago en exceso de \$1.000, y si tiene la expectativa razonable de poder obtener una decisión del tribunal por un monto inferior a esa suma, la conducta razonable sería que no aceptase ese ofrecimiento. A diferencia del asegurado, quien sería más proclive a aceptar tal acuerdo, pues con ello elimina el riesgo de responder con su propio patrimonio en el escenario de una sentencia desfavorable por un monto superior al límite de la respectiva póliza (Syverud, 1990: 1128-1130).

Asimismo, las diferencias de aversión al riesgo entre el asegurador y el asegurado también pueden generar que sus intereses frente a una propuesta de acuerdo no se encuentren alineados. En principio, el asegurado tiene una mayor aversión al riesgo que las compañías de seguro (Syverud, 1990: 1145), en vista de que, en el escenario de un resultado adverso en un litigio, dicho sujeto puede comprometer la integridad de todo su patrimonio. En virtud de lo anterior, el asegurado debiera tener un mayor incentivo para aceptar una oferta de arreglo, aun cuando la misma supere la pérdida esperada en el juicio<sup>4</sup>, para así eliminar el riesgo de una condena por sobre la cobertura de

<sup>3</sup> Para profundizar sobre el tema de los conflictos de intereses entre las compañías de seguro y los asegurados y su regulación, véase Lagos Villarreal (2017: 64-72).

<sup>4</sup> La pérdida esperada se obtiene de multiplicar la cuantía sobre la cual versa la disputa ( $Q$ ) multiplicado por la percepción que tiene el demandado sobre su probabilidad de perder el caso ( $P_2$ ) y la pérdida neta se obtiene al agregar a ese resultado los costes

la respectiva póliza de seguro. A diferencia del asegurador, que sólo debería considerar aceptar una propuesta de acuerdo en la medida que proyecte que la misma es inferior a su estimación de la pérdida esperada en el litigio, pues habitualmente las compañías de seguro disponen de una mejor capacidad económica para absorber los costos asociados a ese tipo de pérdida (Syverud, 1990: 1148-1149).

Por otra parte, el hecho de que las aseguradoras sean litigantes repetitivos puede inducirlas a adoptar ciertos comportamientos estratégicos que se pueden contraponer con el interés del asegurado. Así, por ejemplo, el demandado cuya responsabilidad se encuentra cubierta por un seguro, para evaluar la pertinencia de aceptar una oferta de arreglo, generalmente, sólo debería considerar el impacto que esa propuesta tenga en esa disputa en particular. En cambio, para las aseguradoras también es importante considerar el efecto de precedente que un determinado acuerdo pueda producir en los casos similares que dicha compañía deba enfrentar, lo cual puede inducirla a rechazar una oferta que el asegurado, por el contrario, estaría dispuesto a considerar (Jerry, 2019: 47-48).

En el mismo sentido, otra situación en que se puede dar el conflicto de intereses entre el asegurado y el asegurador es la denominada mediación concurrente que se refiere al caso de una disputa en que simultáneamente se discute la responsabilidad civil del asegurado para con un tercero, y a la vez existe una contienda entre el asegurado y el asegurador sobre si los hechos reclamados por el tercero se encuentran cubiertos o no por la respectiva póliza de seguro (Pryor & Pryor, 1997: 486-487). La situación antes descrita, claramente puede significar un obstáculo para que se alcance un acuerdo entre el asegurado y el tercero (Jerry, 2019: 46-51), ya que aun cuando teóricamente exista un margen para negociar un arreglo que evite el litigio, el hecho de que no exista claridad de quien debe asumir el costo económico de dicha solución (asegurador o asegurado), puede hacer que ese intento de solución extrajudicial fracase.

Asimismo, la estructura burocrática del proceso de toma de decisiones y análisis de los casos en las aseguradoras puede ser utilizada como una herramienta para tomar ventaja en el proceso de intercambio de ofertas, pues quienes negocian con estas entidades pueden verse inducidas a no insistir

---

de litigar (C). Conforme a la teoría económica el demandado no debería llegar a un arreglo extrajudicial, si la oferta de acuerdo es superior a su pérdida neta  $[(Q \times P_2) + C]$  (Pastor, 2016: 452-454).

con una contra oferta en consideración a la demora y complejidades que puede tomar la obtención de una respuesta (Syverud, 1990: 1138 y Trueman, 2020: 218-219).

En cuanto a la forma que adopta la negociación en esta clase de disputas, cuando interviene una compañía de seguro, habitualmente se concentran en la determinación de la suma de dinero que el asegurado debería pagar a título de indemnización al potencial demandante, lo cual se suele traducir en el hecho de que las partes adoptan una forma de negociación posicional o tradicional, basada en la formulación de ofertas y contrapropuestas de contenido monetario (Golann, 2009: 291-292). En este sentido, las compañías de seguros, son litigantes profesionales y repetitivos que simultáneamente deben lidiar con un gran número de demandas y asegurados (Syverud, 1990: 1145); y que, normalmente, sólo estarán dispuestas a considerar arreglar extrajudicialmente una disputa, luego de una exhaustiva revisión de los antecedentes relevantes del caso y de la evaluación de las probabilidades del demandante de obtener una sentencia condenatoria (Metzloff, Peeples & Harris, 1997: 143 y Susolik, 2013).

Por ende, la determinación del momento en que se realizan las tratativas para intentar alcanzar un acuerdo, como el nivel de información disponible e intercambiada entre las distintas partes, son elementos claves para que se pueda discutir provechosamente un acuerdo en esta clase de controversias, cuando se encuentra involucrada una compañía de seguro.

Como lo hemos descrito previamente, la intervención de las aseguradoras en las negociaciones de disputas sobre responsabilidad civil entre su asegurado y el potencial demandante, pueden implicar una serie de desafíos o problemas para que se alcancen un acuerdo entre las partes.

A mi parecer, el hecho de que las aseguradoras participen directa y activamente en la mediación de esta clase de controversias y no a la sombra del asegurado, permite que dichos desafíos o problemas puedan ser abordados de mejor manera; y así la mediación no se transforme en un mero trámite o pérdida de tiempo, en la resolución de este tipo de controversias (Watson, 2009: 11).

En este sentido, el hecho de que todas las partes interesadas estén presentes en la mediación permite una comunicación directa entre ellas. Una adecuada comunicación es un requisito esencial para que pueda desarrollarse apropiadamente un proceso de negociación, ya que evita malentendidos y les



permite a los participantes entender de mejor manera los intereses y posturas de sus contrapartes, como también tomar conciencia de que colaborando se puede lograr una solución mutuamente beneficiosa para todos (Fisher & Ertel, 2005: 107-120). Por el contrario, si las partes no se pueden comunicar directamente, como sucedería si las aseguradoras negocian a la sombra del asegurado, lo normal será que cada una de ellas tienda a elegir el curso de acción que maximiza su bienestar en vez de intentar colaborar (Llinás, 1998: 122-123).

Asimismo, se han mencionado dos argumentos adicionales para justificar la participación directa y activa de las compañías de seguro en este tipo de mediaciones (Jerry, 2019: 32): Primero, la experiencia del mediador puede contribuir a una mejor ponderación de ciertos problemas que se pueden presentar cuando se aplican los términos de las pólizas de seguros a los hechos del caso; y, segundo, la mediación puede permitir a las aseguradoras alcanzar acuerdos confidenciales que pongan término a la disputa, sin que ello tenga un impacto negativo en la aplicación de los términos de una determinada póliza de seguros a otra multiplicidad de casos.

En consecuencia, cabe preguntarse por qué, a pesar de las ventajas anteriores reseñadas, las compañías de seguro, cuando la mediación en este tipo de controversias se dirige en contra del asegurado, prefieren negociar a su sombra y no participar directamente en la negociación de un eventual acuerdo. A mi juicio, y basado en mi experiencia como mediador en causas por mala *praxis* médica, esa conducta les permite a las aseguradoras sacar una mayor ventaja estratégica, particularmente en el evento de quien ejerce la acción indemnizatoria no posee la capacidad económica para absorber los costos de un eventual litigio, pues dicha entidad no se verá expuesta a tener que compartir información o formular una propuesta y si la mediación fracasa por ese motivo, el riesgo de que esa disputa se transforme en un litigio es reducida.

Adicionalmente, se ha señalado que las aseguradoras prefieren no participar en la mediación debido al temor de que su presencia pueda ser interpretada por la parte reclamante, en el sentido de que el caso tiene un valor relevante y que ello induzca a esa parte a elevar sus expectativas en cuanto al monto mínimo de un eventual arreglo o de su punto de reserva o alternativa a la negociación (Jerry, 2019: 68).



### 3. REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS ASEGURADORAS EN LA MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL A NIVEL DE LAS CORTES FEDERALES DE DISTRITO EN LOS ESTADOS UNIDOS

Cabe destacar que a nivel federal en los Estados Unidos de Norteamérica, no existe una regulación única de la mediación, pues la reglamentación de este mecanismo alternativo no se encuentra contenido en las *Federal Rules of Civil Procedure* (en adelante FRCP), sino que en virtud del mandato contenido en la *Alternative Dispute Resolution Act* de 1998 cada Corte Federal de Distrito, a través de sus reglas locales, debe desarrollar programas de resolución alternativa de conflictos aplicables a los procedimientos civiles. Al efecto, ello otorga un gran espacio de discrecionalidad para que cada Corte diseñe e implemente sus propios programas de resolución alternativa de disputas, sin establecer criterios claros sobre el rol que estos mecanismos deben cumplir dentro del sistema de justicia civil federal (Harris Crowne, 2001: 1770).

En virtud de lo antes expuesto, es posible observar una gran dispersión en cuanto a la forma en que se ha regulado la participación de las compañías de seguro en los sistemas de mediación intrajudicial en las reglas locales de las diversas Cortes Federales de Distrito.

Por una parte, encontramos algunas normativas que simplemente se limitan a consagrar la participación de las compañías de seguro en el evento de que la responsabilidad del demandado esté cubierta por un seguro. Así, por ejemplo, las reglas locales del Distrito Federal de Georgia Northern dispone que, cuando una parte tiene cobertura de seguro sobre la controversia en disputa, un representante de la aseguradora, con plena autoridad para transigir, debe comparecer al proceso de mediación<sup>5</sup>.

Por otro lado, existen ciertas jurisdicciones que no sólo limitan la participación de los terceros interesados a las Compañías de Seguro, sino que también lo extienden a otros terceros que puedan tener interés en la controversia. En este sentido, la regulación del Distrito Federal de New York Northern establece que, adicionalmente a las aseguradoras, el mediador puede requerir la participación de cualquier individuo que aparezca como razonablemente

---

<sup>5</sup> Regla 16.7(l) de las Reglas Locales del Distrito Federal de Georgia Northern. Asimismo, una regulación similar es posible encontrarla, entre otras, en las regulaciones locales de las siguientes jurisdicciones federales: 1) Regla VI del ADR Plan de Alabama Northern; 2) Regla 101.1d(d)(iii) de las Reglas Locales de ADR de North Carolina Eastern; y 3) Regla 3.4 de las Reglas Suplementarias de ADR de Ohio Southern.



necesario para el avance de la comunicación y resolución entre las partes<sup>6</sup>. En el mismo sentido, otras jurisdicciones, como las Reglas Locales de los Distritos Federales de Mississippi Northern y Southern disponen que las partes, previo al inicio de la mediación, deben informar al mediador de todas las personas cuya participación es necesaria para desarrollar la mediación, quienes deben comparecer con plena autoridad para transigir<sup>7</sup>. Es decir, en esta situación la responsabilidad recae esencialmente en las partes de proveer tal información al mediador. Una interesante variante de la norma antes mencionada la encontramos en las Reglas Locales del Distrito Federal de Kansas, que imponen a los abogados la obligación de coordinar e identificar con el mediador cualquier tercero que tenga interés en el caso, incluido, pero no limitado a las aseguradoras. Asimismo, el abogado debe notificar por escrito a los terceros interesados vinculados con su cliente, de la fecha y lugar donde se desarrollará la mediación, siendo su participación encarecidamente recomendada. Una copia de esa notificación debe ser entregada a todas las partes y el mediador<sup>8</sup>. A diferencia de las regulaciones antes citadas, en el caso del Distrito Federal de Kansas la participación de estos terceros no es obligatoria. Aun cuando, el incumplimiento de esta norma, podría traducirse en sanciones para las partes y sus abogados, en circunstancias apropiadas, de conformidad a la Regla 16(f) de las FRCP<sup>9</sup>.

Por último, en algunas jurisdicciones se consagra que la violación de las cargas relacionadas con el deber de comparecer de los terceros interesados se encuentra sujeto a la aplicación de sanciones. Así, por ejemplo, las Reglas Locales del Distrito Federal de Wyoming disponen que el propósito del requerimiento de la comparecencia de un representante de la compañía de seguro, durante el desarrollo de la conferencia, es que esa persona tenga la autoridad suficiente para transigir en el o los reclamos objeto de la disputa sin que sea necesario consultar con un superior que no se encuentra presente en la misma. El incumplimiento de este requerimiento puede traducirse en la aplicación de las sanciones que se estimen apropiadas por el juez o jueza responsable del caso<sup>10</sup>. Ahora bien, estimamos que su quebrantamiento,

---

<sup>6</sup> Regla 3.6(A) de la Orden General nº 47 del Distrito Federal de New York Northern. Una regla similar es posible encontrarla en la Regla 2.6(b)(1) de las Reglas Locales de ADR de Indiana Southern.

<sup>7</sup> Regla 83.7(g) de las Reglas Locales de los Distritos Federales de Mississippi Northern y Southern.

<sup>8</sup> Regla 16.3(c)(3) de las Reglas Locales del Distrito Federal de Kansas.

<sup>9</sup> Regla 16.3(c)(5) de las Reglas Locales del Distrito Federal de Kansas.

<sup>10</sup> Regla 16.3(c)(1)(A) de las Reglas Locales del Distrito Federal de Wyoming.

especialmente cuando la carga de convocar a los terceros interesados recae en las partes o sus abogados, puede ser castigada conforme a las sanciones generales consagradas por las respectivas reglas locales, o en base a los poderes inherentes de las cortes o las facultades consagradas en la Regla 16(f) de las FRCP (Thompson, 2011: 378-382). Por tanto, la imposición de este deber no tiene un carácter meramente declarativo, sino que el tribunal dispone de herramientas para garantizar su cumplimiento, con lo cual se incrementa también su efectividad.

#### **4. CONCLUSIONES**

Del presente trabajo es posible extraer las siguientes conclusiones:

Primero, para poder alcanzar un arreglo que pueda colocar término a un litigio o prevenga uno futuro, en ciertas situaciones se requiere de la intervención de terceros que no son parte de la mediación, tales como las compañías de seguros que cubren la responsabilidad de una de las partes; y cuya voluntad, generalmente, será necesaria para alcanzar un acuerdo entre las partes directamente involucradas.

Segundo, en las disputas sobre responsabilidad civil cada vez es más frecuente que una o ambas partes en conflicto cuenten con cobertura de seguro para cubrir su eventual condena al pago de una indemnización.

Tercero, la participación de las compañías de seguros en la mediación entre quien reclama el establecimiento de la responsabilidad civil en contra del asegurado, permite lidiar de mejor manera con los eventuales conflictos de interés que, en relación a este tipo de disputas, se puedan suscitar entre el asegurado y su aseguradora.

Cuarto, que a pesar de las ventajas que representa la participación de las compañías de seguro en esta clase de mediaciones, para incrementar las posibilidades de alcanzar un acuerdo. Las aseguradoras, también tienen ciertos incentivos para no participar directamente y negociar a la sombra del asegurado, por lo que resulta necesario reglamentar su participación en estas mediaciones para mitigar el impacto de tales incentivos.

Quinto, en vista de las conclusiones previamente expuestas estimamos que resulta necesario regular de modo expreso la participación de las compañías de seguros en la mediación de esta clase de controversias. Al efecto, proponemos que dicha regulación a lo menos debería incluir los siguientes aspectos:



Uno, se debería establecer un deber o carga para las partes de informar al mediador, previo al inicio de la mediación, si su eventual responsabilidad se encuentra cubierta por uno o más seguros. Ello con la finalidad de que el mediador pueda invitar a esas entidades a participar de la mediación.

Dos, en el evento de que una parte cuente con cobertura de seguro, también se le debería establecer la carga de garantizar la participación en la mediación de un apoderado de la compañía de seguro, que incluso podría ser el mismo apoderado de la propia parte asegurada, que se encuentre debidamente facultado para discutir y cerrar un acuerdo.

Tres, las aseguradoras que intervengan en una mediación deberían tener la obligación de participar de buena fe y colaborar con el mediador, lo cual como mínimo debería incluir la carga de compartir con los restantes participantes los términos generales de la póliza de seguro contratada por el asegurado.

Cuatro, la infracción de los deberes antes mencionados debiera poder traducirse en la aplicación de algún tipo de sanción para el infractor, para así asegurar el cumplimiento efectivo de esas cargas.

Quinto, la derivación a mediación en esta clase de controversia, sólo se debería realizar una vez que todos los participantes cuenten con la información suficiente para ponderar adecuadamente los costos y beneficios de un eventual litigio en comparación con el escenario de la negociación, ya que de lo contrario sólo se contribuirá a agregar más costos y tiempo a la resolución de esta clase de controversias.

## REFERENCIAS

- Acciarri, H. (2012). El análisis económico del Derecho de Daños. En R. Cooter y H. Acciarri (dirs.), *Introducción al análisis Económico del Derecho* (pp. 121-184). Santiago: Legal Publishing Chile.
- Ben-Shahar, O. y Logue, K. (2017). Tercerizando la regulación: Cómo los Seguros reducen el riesgo Moral. En O. Vásquez Duque (dir.), *Análisis Económico del Derecho. Una revisión a su desarrollo reciente* (pp. 321-412). Santiago: Rubicón Editores.
- Contreras Strauch, O. (2015). *Derecho de Seguros*. 3<sup>a</sup> ed. Santiago: Legal Publishing Chile.
- Fisher, R. y Ertel, D. (2005). *Si... ¡De acuerdo! En la práctica*. Bogotá: Editorial Norma S.A.

- Golann, D. (2009). *Mediating Legal Disputes. Effectives Strategies for Neutrals and Advocates*. Chicago: ABA Publishing.
- Guthrie, C. y Rasclinski, J. (2017). Insurers, Illusions of Judgment & Litigation. *Vanderbilt Law Review*, 59(6)(5).
- Harris Crowne, C. (2001). The alternative dispute Resolution act of 1998: Implementing a new paradigm of justice. *New York University Law Review*, 76(6), 1768-1811.
- Jerry, R. (2019). Vade Mecum: Mediators and Disputes Involving Insurance, 2019. *Journal of Dispute Resolution*, 1(7), 25-72.
- Lagos Villarreal, O. (2017). La dirección de la defensa del asegurado en el litigio de responsabilidad civil y el problema de los intereses en conflicto. *Revista Chilena de Derecho*, 44(1), 59-82.
- Llinás, F. (1998). Las negociaciones y el dilema para negociar. *Pharos*, 5(1), 115-124.
- Metzloff, T.; Peeples, R. y Harris, C. (1997). Empirical Perspectives on Mediation and Malpractice. *Law and Contemporary Problems*, 60(1), 107-152.
- Pastor, S. (2016). *Análisis económico de la justicia y reforma judicial*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Pryor, E. y Pryor, W. (1997). Concurrent Mediation of Liability and Insurance Coverage Disputes. *Connecticut Insurance Law Journal*, 4(2), 485-520.
- Shavell, S. (2004). *Fundamentos del análisis económico del Derecho*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Susolik, E. (2013). Insurance Strategies for Mediation and Settlement,. *Advocate*, número junio 2013. Recuperado de: <https://www.callahan-law.com/wp-content/uploads/docs/Insurance-Strategies-Advocate-June-2013.pdf>
- Syverud, K. D. (1990). The duty to settle. *Virginia Law Review*, 76(6), 1113-1210.
- Thompson, P. (2011). Good Faith Mediation in the Federal Courts. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 26(2) y (3), 363-428.
- Trueman, J. (2020). Mediation in the World of Commercial Dispute Litigation: An Inside Look at the Challenges for Counsel, Mediators, and Insurance Claims Professionals. *Washington University Journal of Law and Policy*, 63(1), 207-241.
- Watson, L. (2009). Securing and Enhancing Insurance Company Involvement in the Mediation of Construction Claims. *American Journal of Mediation*, 3, 11-24.

## NORMAS CITADAS

ADR. Plan de la Corte de Distrito Federal de Alabama Northern. Recuperado de: <https://www.alnd.uscourts.gov/sites/alnd/files/forms/ADR%20Plan.pdf>

*Alternative Dispute Resolution Act* (1998). Título 28, sección 651 (b) del *United States Code*. Recuperado de: <https://uscode.house.gov/>



Código de Comercio de Chile, de 23 de noviembre de 1865 (1865). Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1974>

*Federal Rules of Civil Procedure* (1938). Recuperado de: [https://www.uscourts.gov/sites/default/files/federal\\_rules\\_of\\_civil\\_procedure\\_december\\_1\\_2022\\_0.pdf](https://www.uscourts.gov/sites/default/files/federal_rules_of_civil_procedure_december_1_2022_0.pdf)

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Boletín Oficial del Estado, Referencia: BOE-A-2012-9112. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>

Ley nº 19966, de 3 de septiembre de 2004, Establece un régimen de garantías en salud (2004). Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229834>

Reglas Locales de ADR de la Corte de Distrito Federal de North Carolina Eastern. Recuperado de: <https://www.nced.uscourts.gov/pdfs/ADRrules.pdf>

Reglas Locales de la Corte de Distrito Federal de Georgia Northern. Recuperado de: <https://www.gand.uscourts.gov/court-info/local-rules-and-orders/local-rules>

Reglas Locales de la Corte de Distrito Federal de Kansas. Recuperado de: <https://ksd.uscourts.gov/court-info/local-rules-and-orders>

Reglas Locales de la Corte de Distrito Federal de Wyoming. Recuperado de: <https://www.wyd.uscourts.gov/court-info/local-rules-and-orders/local-rules>

Reglas Locales de las Cortes de Distrito Federal de Mississippi Northern y Southern. Recuperado de: <https://www.gand.uscourts.gov/court-info/local-rules-and-orders/local-rules>

Reglas Suplementarias de ADR de la Corte de Distrito Federal Ohio Southern. Recuperado de: <https://ksd.uscourts.gov/court-info/local-rules-and-orders>

# EL PAPEL DE LA MEDIACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS FAMILIARES

The Role of Mediation  
in the Strategic Planning  
of Family Businesses

*Luis Lauro Herrera Bernal*

*Facultad de Derecho y Criminología, UANL*  
[luisl.herrerab@gmail.com](mailto:luisl.herrerab@gmail.com)

## Resumen

La planificación estratégica es fundamental para el éxito empresarial a largo plazo, pero cuando se trata de empresas familiares, la complejidad aumenta debido a la dinámica familiar y las relaciones personales que pueden interferir en la toma de decisiones empresariales. En este contexto, la mediación puede ser una herramienta muy valiosa para construir acuerdos y compromisos sólidos entre los miembros de la familia y garantizar el éxito de la empresa a largo plazo. La mediación permite identificar los intereses y necesidades de cada miembro de la familia y encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas. En este estudio, exploraremos el papel de la mediación en la planificación estratégica de empresas familiares, y cómo puede ayudar a construir acuerdos y compromisos sólidos para el éxito empresarial a largo plazo.

*Palabras clave:* Mediación, planeación estratégica, empresas familiares.

## Abstract

Strategic planning is essential for long-term business success, but when it comes to family businesses, complexity increases due to family dynamics and personal relationships that can interfere with business decision making. In this context, mediation can be a very valuable tool to build solid agreements and commitments between family members and guarantee the long-term success of the company. Mediation makes it possible to identify the interests and needs of each family member and find solutions that satisfy all parties involved. In this study, we will explore the role of mediation in family business strategic planning, and how it can help build strong agreements and commitments for long-term business success.

*Keywords:* Mediation, strategic planning, family businesses.

## 1. INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de la economía mundial el papel que han adquirido las empresas familiares es fundamental. De tal forma que estos entes empresariales han alcanzado un papel decisivo en la económica mundial, debido a que solo estas su presencia esta encuentra representada en 70-90 % en la escala global. Las empresas familiares son consideradas como una fuente de empleo y crecimiento económico para la sociedad, diversas empresas de este tipo han sobrevivido durante el transcurso del tiempo, pasando de generación en generación. Por otro lado, también enfrentan desafíos complejos en los procesos de planificación estratégica, debido a que la dinámica familiar y las relaciones personales interfieren en la toma de decisiones empresariales (Fu, 2021).

La planificación estratégica es esencial en el desarrollo empresarial, debido que es necesaria para que las empresas alcancen el éxito a largo plazo. El establecimiento de una planificación es un instrumento que apoya a las empresas a establecer objetivos, identificar oportunidades, amenazas o en su caso desarrollar planes de acción para alcanzar sus objetivos a largo, mediano o corto plazo; sin embargo, al tratarse de empresas familiares, la complejidad aumenta debido a la dinámica familiar. Las relaciones personales y los vínculos emocionales pueden interferir en la determinación de elecciones fundamentales para el desarrollo de la empresa, además, de entorpecer la implementación de una estrategia clara y consistente.

En este contexto, la mediación puede ser una herramienta muy valiosa para construir acuerdos y compromisos sólidos en las empresas de este rubro, debido a que la aplicación entre los integrantes de la familia puede generar una solución efectiva o, en su caso, evitar conflictos futuros garantizando el éxito del ente empresarial a largo plazo. El proceso de mediación pertenece a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), en donde las partes en desacuerdo, con apoyo de una tercera parte imparcial denominado mediador, apoya el desarrollo de una comunicación adecuada para alcanzar una solución adecuada para los involucrados. El desenvolvimiento del proceso de mediación permite identificar los intereses, al igual que las necesidades de los integrantes de la familia, encontrando soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas.

La mediación como método alterno se ha implementado con éxito en empresas familiares, alrededor del mundo con la finalidad de dirimir controversias y perfeccionar la elección de determinaciones empresariales.

Según un estudio de la Fundación de Empresas Familiares de España, el 75 % de las empresas pertenecientes al rubro familiar de nacionalidad españolas han utilizado los procesos de mediación para resolver controversias familiares. Además, en la Universidad de Harvard se han realizado diversos estudios relacionados a la implementación de la mediación en las empresas familiares, obteniendo como resultado que el 95 % de las empresas que implementaron los procesos de mediación para resolver conflictos familiares, presentaron una mejora en la toma de decisiones empresariales. (Fundación de Empresas Familiares, 2020) (Harvard Law School Program on Negotiation, 2016).

Los procesos de mediación también pueden ser útil al momento de realizar una planificación estratégica. Durante el desarrollo de la mediación, los integrantes de la familia pueden dialogar sus objetivos, al igual que sus prioridades con el fin de desarrollar una estrategia clara y consistente que refleje los intereses al igual que las necesidades de todos los miembros de la familia. Además, la mediación puede apoyar a los miembros de la familia a establecer límites claros entre los negocios y la familia, lo que puede repercutir en la mejora de la toma de decisiones empresariales, reduciendo el riesgo de conflictos familiares en el futuro.

## 2. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se desarrolló utilizando una metodología cualitativa, mismo que engloba el análisis de criterios, informes, documento, entre otros datos fundamentales con el objetivo de comprender el papel de la mediación como apoyo en el desarrollo de planes estratégicos en las empresas familiares. Durante el desarrollo e implementación del método, se adoptó un proceso sistemático enfocado en el análisis de datos, informes, documentos y material científico acorde al desarrollo de la presente investigación, adquiriendo un nuevo panorama de la mediación en la planificación de estrategias de empresas familiares (Quecedo & Castaño, 2002).

La información recabada a lo largo de este producto de investigación mantiene su sustento en el análisis documental y literario de fuentes científicas confiables, con perspectivas y referencias relevantes para el desarrollo del tema de investigación. El marco teórico conceptual, engloba los conceptos necesarios para comprender el desarrollo del trabajo de investigación que son fundamentales. Por lo tanto, el cuerpo de la presente comunicación cuenta con un enfoque a los conceptos decisivos en el desenvolvimiento del tema

de investigación que constituye conceptos necesarios para garantizar una coherencia en la recopilación de esta (Gallegos Ramos, 2018).

### 3. MEDIACIÓN EN LAS EMPRESAS FAMILIARES

La mediación ha sido reconocida como un instrumento sustancial en la resolución de conflictos en empresas familiares; la aplicación de esta en empresas de este rubro data con un registro de varias décadas, en donde diversos entes hicieron uso de esta herramienta para dirimir controversias. Los integrantes de la familia han recurrido al apoyo de expertos en mediación para resolver las disputas y conflictos existentes en el entorno que pueden amenazar la estabilidad, al igual que la continuidad de sus empresas.

Una de las primeras referencias a la mediación en empresas familiares se encuentra en el libro *The Family Business: Its Governance for Sustainability* de Craig Aronoff y John Ward, publicado en 1995. En el libro, los autores enfatizan la importancia de la mediación en la resolución de conflictos en las empresas familiares y discuten cómo se puede utilizar para mejorar la gobernanza y la continuidad de la empresa.

Desde entonces, se ha desarrollado una importante literatura sobre la mediación entorno a las empresas familiares, que ha explorado los beneficios y en su caso, las desventajas de la mediación en estos entes empresariales. Así mismo, el análisis de la aplicación de dichos procesos y técnicas específicas que se utilizan para llevar a cabo una mediación efectiva entre los involucrados en la controversia.

Por ejemplo, en el libro *Working with Family Businesses: A Guide for Professionals*, John Ward, Craig Aronoff y Stephanie Brun de Pontet describen los procesos de mediación en empresas familiares, proporcionando herramientas y técnicas para los mediadores que trabajan en este campo. Además, discuten formas en que los mediadores pueden tener contribuciones en las empresas familiares entorno al desarrollo de planes de sucesión y gobernanza efectivos, del mismo modo, el apoyo a los miembros de la familia en la resolución de conflictos (Ward, Aronoff & Brun, 2011).

En cuanto a los aspectos históricos de la mediación en empresas familiares, se puede decir que la necesidad de resolver conflictos en estas empresas ha existido desde hace mucho tiempo. Por otro lado, el uso de la mediación formal como herramienta para resolver estos conflictos se ha desarrollado en



las últimas décadas, en gran medida debido al creciente interés en la continuidad y la gobernanza efectiva de las empresas familiares.

#### 4. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEDIACIÓN EMPRESARIAL

En el entorno empresarial, es indispensable contar con una planificación estratégica, debido a lo importante que representa esta para la existencia de cualquier empresa; sin embargo, en las empresas familiares un buen plan estratégico es de vital importancia para el desenvolvimiento de la empresa, debido a la compleja dinámica familiar existente en la empresa, además de la necesidad de tener una estrategia o plan de emergencia en caso de suscitarse situaciones que alteren el organigrama empresarial asegurando la continuidad de la empresa por un extenso periodo de tiempo, ejemplo de ello la sucesión familiar. Por otro lado, la mediación es una herramienta útil para resolver conflictos y optimizando las habilidades de comunicación entre los integrantes de la familia, permitiendo que genere una armonía en el entorno familiar fortalecido que una vez reconocimiento sus fortalezas y debilidades realizaran una planificación estratégica adecuada para de la empresa.

Según Lansberg (1999), la planificación estratégica en empresas familiares debe incluir tres componentes principales:

- *Planificación enfocada al ente Empresarial:* Se concentra en el rendimiento o rentabilidad de la empresa, del mismo modo, enfoca los objetivos a alcanzar para el crecimiento de la empresa.
- *Planificación estratégica de con enfoque en las Propiedades o Propiedad:* Es aquella que centra su estrategia entorno de los bienes o propiedad pertenecientes a la empresa, aquello relacionado con la gestión de los activos de la familia.
- *Planificación estratégica Familiar:* Concentra sus esfuerzos en el desenvolvimiento de dinámica y relaciones familiares (Lansberg, 1999).

Es aquí donde la mediación puede desempeñar un papel crucial para las empresas, debido a que son componentes o situaciones en los cuales los malentendidos pueden afectar o entorpecer el establecimiento de una planificación estratégica para la empresa. La mediación puede apoyar a los integrantes a resolver sus conflictos y mejorar la comunicación entre los miem-

bros de la familia, permitiendo reforzar los lazos familiares, además de ofrecer un entorno tranquilo en donde los miembros podrán exponer sus puntos de vista con el fin de dirimir controversias y a su vez mejorar la planificación estratégica de la empresa familiar. La mediación también puede ayudar a establecer acuerdos y compromisos familiares sólidos que los integrantes se comprometerán a seguir en la organización empresarial, mejorando la continuidad de la empresa a largo plazo.

Un ejemplo de cómo la mediación puede ser efectiva en la planificación estratégica de empresas familiares es el caso de la empresa de cosméticos L'Oréal. En la década de 1990, la empresa enfrentó una disputa familiar que amenazó la estabilidad y la continuidad de la empresa. La familia Bettencourt, que poseía el 51 % de la empresa, estaba dividida en dos facciones y no podía ponerse de acuerdo sobre el futuro de la empresa. La mediación permitió a ambas partes llegar a un acuerdo y establecer una estructura de gobierno corporativo que permitió la continuidad y el crecimiento de la empresa.

Por otro lado, otro ejemplo relevante es el de la empresa de automóviles Ford; en la década de 2000, la empresa enfrentó una serie de disputas familiares que afectaron la planificación estratégica de la empresa. La mediación permitió a los miembros de la familia resolver sus diferencias e implementar una estructura de gobierno corporativo que mejoró la toma de decisiones y la continuidad de la empresa.

En resumen, la mediación puede ser una herramienta efectiva para mejorar la planificación estratégica en empresas familiares. Al resolver conflictos se puede mejorar la comunicación entre los miembros de la familia. La mediación es una estrategia práctica que permite establecer acuerdos, al igual que compromisos familiares sólidos que permiten la continuidad y crecimiento de la empresa.

## **5. HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS DE LA PLANIFICACIÓN. EL ÉXITO EMPRESARIAL A LARGO PLAZO**

Existen herramientas y estratégicas en la planificación en los procesos de mediación en las empresas familiares, los cuales aseguran el éxito a corto y largo plazo. Según los autores Sharma y Manikutty (2005), «La planificación estratégica ayuda a las empresas familiares a definir y alcanzar sus objetivos y prioridades, y puede ser especialmente útil para establecer acuerdos y compromisos sólidos entre los miembros de la familia».



Una herramienta comúnmente utilizada en la planificación estratégica de empresas familiares es el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). El análisis FODA permite a las empresas identificar sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas, lo que puede ayudar a guiar la estrategia y la toma de decisiones. Según Handler y Kram (1988), «el análisis FODA es una herramienta útil para las empresas familiares, ya que puede ayudar a los miembros de la familia a llegar a un acuerdo sobre los objetivos y prioridades de la empresa».

Otra herramienta útil es la planificación estratégica de propiedad. Esta herramienta se centra en la propiedad y gestión de los activos de la familia y puede incluir la creación de un consejo de familia o un fideicomiso de propiedad para ayudar a establecer las reglas de propiedad y gestión de la empresa. Según Ward (1987), «la planificación estratégica de propiedad es una herramienta importante para las empresas familiares, ya que puede ayudar a evitar conflictos y establecer un marco claro para la propiedad y gestión de la empresa».

La planificación estratégica familiar es otra herramienta importante para las empresas familiares. Esta herramienta se centra en la dinámica y relaciones familiares y puede incluir la creación de un acuerdo de accionistas o un acuerdo familiar. Según Gallo (2011), «los acuerdos familiares pueden ayudar a establecer las reglas y responsabilidades de los miembros de la familia en la empresa y pueden incluir disposiciones para la sucesión y la transición de liderazgo».

Un ejemplo de cómo las estrategias y herramientas de planificación estratégica pueden ser efectivas en las empresas familiares es el caso de la empresa de automóviles Toyota. La empresa ha sido una empresa familiar desde su fundación en 1937 y ha utilizado una serie de herramientas de planificación estratégica para asegurar su éxito a largo plazo. Según Handler y Kram (1988), «Toyota ha establecido un Consejo de Familia para ayudar a establecer las reglas y responsabilidades de los miembros de la familia en la empresa, así como un Consejo de Administración y un Consejo Asesor de Accionistas para ayudar a guiar la estrategia y la toma de decisiones».

Otro ejemplo es el de la empresa de alimentos Mars, que ha sido una empresa familiar desde su fundación en 1911. La empresa ha utilizado una serie de herramientas de planificación estratégica, incluyendo acuerdos familiares y un Consejo de Familia, para asegurar la continuidad y el éxito a largo plazo de la empresa.

Las estrategias y herramientas de planificación estratégica son fundamentales para el éxito a largo plazo de las empresas familiares. Al establecer acuerdos y compromisos sólidos, las empresas familiares pueden garantizar la continuidad y el crecimiento de la empresa.

## 6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En conclusión, los entes empresariales familiares son un componente esencial en el desempeño de la economía mundial, representando una gran proporción de todas las empresas en todo el mundo. Sin embargo, enfrentan desafíos únicos en la planificación estratégica debido a la dinámica familiar y las relaciones personales. Es fundamental para el desarrollo de una empresa el contar con una planificación y estrategias adecuadas para el éxito empresarial a corto, medio y largo plazo. La mediación puede ser una herramienta valiosa para construir acuerdos y compromisos sólidos entre los integrantes pertenecientes al núcleo familiar y garantizar el éxito de la empresa a largo plazo.

La mediación ha sido utilizada con éxito en empresas familiares de todo el mundo para resolver conflictos y mejorar la toma de decisiones empresariales. Además, la mediación puede ayudar a los miembros de la familia a establecer límites claros entre los negocios y la familia, lo que puede mejorar la toma de decisiones empresariales y reducir el riesgo de conflictos familiares en el futuro.

La mediación en empresas familiares ha sido reconocida como una herramienta importante en la resolución de conflictos desde hace varias décadas, y se ha desarrollado una importante literatura sobre la mediación en este contexto. La planificación estratégica y la mediación empresarial son herramientas complementarias que pueden mejorar significativamente el éxito y la continuidad de las empresas familiares.

Por ejemplo, En México, aún no hay cifras específicas sobre el uso de la mediación en empresas familiares, pero es una práctica cada vez más común en el país. La mediación también puede ser útil en la planificación estratégica, permitiendo a los miembros de la familia discutir sus objetivos y prioridades y desarrollar una estrategia clara y consistente que refleje los intereses y necesidades de todos los miembros de la familia.

A medida que las empresas familiares continúan enfrentando desafíos únicos en la planificación estratégica, la mediación se está convirtiendo en

una herramienta cada vez más importante para resolver conflictos y garantizar la continuidad y el éxito de la empresa. Es importante que los miembros de la familia reconozcan la importancia de la mediación y la integren en su estrategia empresarial para asegurar una gestión efectiva y duradera de la empresa familiar.

## REFERENCIAS

- Aronoff, C. E. y Ward, J. L. (1995). *The Family Business: Its Governance for Sustainability*. Family Enterprise Publishers.
- Arregle, J. L.; Hitt, M. A.; Sirmon, D. G. y Very, P. (2007). The development of organizational social capital: Attributes of family firms. *Journal of Management Studies*, 44(1), 73-95.
- Chrisman, J. J.; Chua, J. H. y Sharma, P. (2005). Trends and directions in the development of a strategic management theory of the family firm. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 29(5), 555-576.
- Cucculelli, M. y Bettinelli, C. (2015). Family firms and regional innovation: Is there a 'distinctive' family effect? *Journal of Small Business Management*, 53(1), 156-176.
- De Massis, A.; Frattini, F; Pizzurno, E. y Cassia, L. (2015). Innovation through tradition: Lessons from innovative family businesses and directions for future research. *Academy of Management Perspectives*, 29(3), 322-342.
- Durán, P.; Kammerlander, N.; Van Essen, M. y Zellweger, T. (2016). Doing more with less: Innovation input and output in family firms. *Academy of Management Journal*, 59(4), 1224-1264.
- Fu, J. (2021). Family Business: A Global Overview. In *Family Business: A Global Perspective* (pp. 1-24). Springer.
- Fundación de Empresas Familiares (2020). *Informe de la situación de la empresa familiar en España 2020*. Recuperado de <https://www.fundacionempresafamiliar.com/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Situaci%C3%B3n-2020.pdf>
- Gallegos Ramos, J. R. (2018). Cómo se construye el Marco Teórico de la Investigación. Obtenido de *Cadernos de Pesquisa*: <https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Gallo, M. A. (2011). The family agreement: A framework for preserving family ownership and unity in the family business. *Business Horizons*, 54(2), 121-129.
- Habbershon, T. G.; Williams, M. L. y MacMillan, I. C. (2013). A unified systems perspective of family firm performance. *Journal of Business Venturing*, 28(6), 689-703.
- Harvard Law School Program on Negotiation (2016). *Guide to Family Mediation*. Recuperado de <https://www.pon.harvard.edu/wp-content/uploads/documents/Guide-to-Family-Mediation.pdf>



- Handler, W. C. y Kram, K. E. (1988). Succession in family firms: Exploring the myths. *Family Business Review*, 1(2), 133-149.
- Lansberg, I. (1999). *Succeeding Generations: Realizing the Dream of Families in Business*. Harvard Business Press.
- Miller, D.; Le Breton-Miller, I.; Lester, R. H. y Cannella Jr, A. A. (2007). ¿Are family firms really superior performers? *Journal of Corporate Finance*, 13(5), 829-858.
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, nº 14. Obtenido de: chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Sharma, P. y Manikutty, S. (2005). Strategic planning in family businesses: a conceptual model. *Journal of Business Research*, 58(10), 1341-1349.
- Sirmon, D. G.; Hitt, M. A. e Ireland, R. D. (2007). Managing firm resources in dynamic environments to create value: Looking inside the black box. *Academy of Management Review*, 32(1), 273-292.
- Villalonga, B. y Amit, R. (2006). How do family ownership, control and management affect firm value? *Journal of Financial Economics*, 80(2), 385-417.
- Ward, J. L. (1987). *Keeping the family business healthy: How to plan for continuing growth, profitability, and family leadership*. Jossey-Bass.
- Ward, J. L.; Aronoff, C. E. y Brun de Pontet, S. (2011). *Working with Family Businesses: A Guide for Professionals*. Palgrave Macmillan.



# LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN NOTARIAL

## The significance of notarial mediation

*José María Mazarro Fernández-Pacheco*

*Fundación Notarial SIGNUM para la resolución alternativa de conflictos  
(Colegio Notarial de Madrid)*  
[josem.mazarro@fundacionsignum.org](mailto:josem.mazarro@fundacionsignum.org)

### Resumen

La mediación, como fórmula de autocomposición, y regulada en España en el año 2012, es un instrumento muy eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible. Precisando que la mediación, en ningún caso, supone renunciar al derecho de acceso a la Justicia, que, como derecho fundamental, es irrenunciable.

A pesar de sus muchos atributos, desde la entrada en vigor de la ley la mediación no ha conseguido en España desarrollar la potencialidad augurada desde su gestación. En este contexto, los notarios son conscientes de que su asesoramiento en muchos negocios jurídicos puede resultar incompleto si no aconsejamos, ante la previsión de posibles conflictos o incumplimiento de su desarrollo, el recurso a los sistemas extrajudiciales o alternativos de resolución de conflictos, los MASCs.

Por lo que se refiere a los notarios del Colegio Notarial de Madrid, éstos no sólo son partidarios del uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos, sino que han contribuido decididamente a su funcionamiento. Ejemplo de este compromiso es la Fundación Notarial SIGNUM, constituida en el año 2011 por el Colegio Notarial, y donde la mitad de los mediadores son notarios.



Fundación SIGNUM es especialista en resolución de conflictos en los ámbitos civil y mercantil atendiendo también otras materias controvertidas a través de su Centro de Mediación y la Corte de Arbitraje. Pero, además, los notarios pueden intervenir en el ejercicio de su función en dos momentos relevantes del procedimiento de mediación:

El primero, recomendando la inclusión de una cláusula de mediación en los actos jurídicos que autorice. El segundo, elevando a escritura pública el acuerdo de mediación, a fin de dar a este acuerdo fuerza ejecutiva.

Los notarios estamos firmemente convencidos de la conveniencia de que la mediación adquiera en el ecosistema empresarial la velocidad que crucero que merece. Como es sabido, la empresa camina hoy hacia un programa de responsabilidad social más ambicioso, que exige integrar como valor estratégico y de planificación la cultura del diálogo. Es en este contexto donde la mediación empresarial está destinada a convertirse en una pieza clave de la vida corporativa y un factor determinante de su competitividad.

*Palabras clave:* Medición, MASC, ecosistema empresarial, negocio jurídico, derechos subjetivos, notariado, seguridad jurídica, diálogo, escritura pública, Fundación SIGNUM.

## Abstract

Mediation, as a formula for self-composition, and regulated in Spain in 2012, is a very effective instrument for the resolution of disputes when the legal conflict affects subjective rights of an available nature. It should be pointed out that mediation in no case implies renouncing the right of access to justice, which, as a fundamental right, cannot be waived.

Despite its many attributes, since the law came into force, mediation in Spain has not managed to develop the potential predicted since its inception. In this context, notaries are aware that their advice in many legal transactions may be incomplete if we do not advise, in the foreseeable event of possible conflicts or non-compliance with their development, the use of out-of-court or alternative systems of conflict resolution, ADR.

As far as the notaries of the Madrid College of Notaries are concerned, they are not only in favour of the use of alternative methods of conflict resolution but have also made a decisive contribution to their operation. An example of this commitment is the SIGNUM Notarial Foundation, set up in 2011 by the Notarial Association, where half of the mediators are notaries.

SIGNUM specialises in conflict resolution in the civil and commercial fields and also deals with other controversial matters through its Mediation Centre and Arbitration Court. However, notaries can also intervene in the exercise of their function at two important points in the mediation procedure:

Firstly, by recommending the inclusion of a mediation clause in the legal acts that they authorise. Secondly, by notarising the mediation agreement in order to make this agreement enforceable.

Notaries are firmly convinced that mediation should be given the cruising speed it deserves in the business ecosystem. As is well known, business today is moving towards a more ambitious programme of social responsibility, which requires the integration of the culture of dialogue as a strategic and planning value. It is in this context that business mediation is destined to become a key part of corporate life and a determining factor in its competitiveness.

**Keywords:** Measurement, ADR, business ecosystem, legal business, subjective rights, notary, legal certainty, dialogue, public deed, SIGNUM Foundation.

## 1. INTRODUCCIÓN

Una de las funciones esenciales del Estado de Derecho es la garantía de la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos. Como recoge el artículo 24.1 de la Constitución Española<sup>1</sup>: «Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión».

Este derecho, que no es sólo constitucional, pues nos referimos a uno de los derechos fundamentales de nuestro ordenamiento jurídico, incorpora como desafío la implantación de una Justicia de calidad, capaz de resolver con equidad, pero también con rapidez y eficacia, los distintos conflictos que surgen en una sociedad moderna y cada vez más compleja, proclive, como todos sabemos, a la litigiosidad.

Esto es así en muchos países y también en España, donde aún predomina la cultura del litigio. Según datos del Poder Judicial<sup>2</sup>, correspondientes a 2021, que es la última estadística publicada, todas las jurisdicciones experimentaron un importante incremento tanto en el número de asuntos registrados como en el de resueltos.

---

<sup>1</sup> Constitución Española «BOE» nº 311, de 29/12/1978.

<sup>2</sup> «Movimiento de asuntos», en *La Justicia Dato a Dato. Año 2021. Estadística Judicial*. Consejo General del Poder Judicial, p. 38, que puede consultarse en [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)



En 2021 ingresaron en los juzgados y tribunales 6.273.090 asuntos, se resolvieron un total de 6.323.819 asuntos y quedaron en trámite 3.144.583.

El colapso de la Administración de Justicia es hoy un problema estructural en nuestro país, y las soluciones que los sucesivos Gobiernos democráticos han implementado con más o menos rigor han resultado notoriamente insuficientes, retrasando la sostenibilidad del sistema.

Ésta es la razón de que el Ejecutivo, en línea con las otras democracias occidentales, y siguiendo con ellas las recomendaciones y propuestas de la Harvard Law School<sup>3</sup>, decidiera hace una década ordenar jurídicamente el empleo de los sistemas alternativos de solución de conflictos, agrupados bajo el acrónimo MASC, y entre los que se encuentra la mediación.

De esta manera, la mediación fue regulada en España en el año 2012, siendo presidente del Gobierno Mariano Rajoy y ministro de Justicia Alberto Ruiz Gallardón<sup>4</sup>.

## 2. MEDIACIÓN: ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La mediación, como fórmula de autocomposición, es un instrumento muy eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible.

Es muy útil en la resolución de diferencias relacionadas con la propiedad horizontal, los arrendamientos, las reclamaciones de cantidad, la responsabilidad extracontractual, los accidentes de tráfico, la responsabilidad profesional, las comunidades de bienes, las herencias, la división de cosas común, las relaciones societarias, el contrato de transporte, los concursos de acreedores, la propiedad industria y la propiedad intelectual, más allá de su desarrollo en el ámbito penal, laboral y contencioso administrativo.

---

<sup>3</sup> Modelo Harvard de Negociación, diseñado por los profesores Roger Fisher, Bruce Patton y William Ury en 1980.

<sup>4</sup> En el mes de julio de 2012 se aprobó la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, que incorporó al ordenamiento español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles; y un año después, en diciembre de 2013, se aprobó el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, con objeto de desarrollar determinados aspectos de dicha ley.

En estos contextos, los tribunales de Justicia deberían entenderse como un último recurso, reduciéndose su intervención a aquellos casos en las que las partes enfrentadas no hayan sido capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la disputa.

Precisando que la mediación, en ningún caso, supone renunciar al derecho de acceso a la Justicia, que, como derecho fundamental, es irrenunciable.

Y sin olvidar que la elección del medio más adecuado de solución de controversias –y en muchos casos la mediación lo es– aporta calidad a la Justicia y reporta satisfacción al ciudadano, incrementando aun tiempo el protagonismo de las profesiones jurídicas.

Las ventajas de la mediación son muchas y de sobra conocidas, Me refiero, claro está, a sus principios rectores: la voluntariedad, la celeridad y el antiformalismo, entre otros.

Pero conviene apuntar un mérito más: independientemente de que se alcance, o no, el acuerdo, la mediación es igualmente satisfactoria si logra fomentar el diálogo entre las partes.

Nuestra dilatada experiencia en Fundación Notarial SIGNUM, fundada en 2011, y por tanto con más de una década de trayectoria, nos dice que no es extraño el supuesto en el que las partes, aunque no hayan alcanzado un acuerdo en el procedimiento de mediación, lo logren posteriormente, fruto del diálogo que iniciaron.

Además, hay que mencionar que la mediación implica un menor coste económico como regla general, dado que, aunque las mediaciones son retribuidas, este tipo de procedimientos exige la utilización de menos recursos tanto humanos como materiales, por lo que en términos generales se puede hablar de un abaratamiento, no solo para los partes sino también para la propia Administración de Justicia y esto aun en el caso de que la retribución de los mediadores fuera asumida por la misma.

Señalar, por último, que este procedimiento de resolución de conflictos garantiza a las partes la posibilidad de preservar su intimidad y su reputación, dada la confidencialidad que rige en materia de mediación, lo que puede servir de incentivo para determinadas personas o empresas que no quieran que sus asuntos personales sean aireados en público, como desgraciadamente acaba pasando en gran parte de los conflictos que acaban en los Juzgados.



### 3. FOMENTO DE LA CULTURA DE LA MEDIACIÓN

A pesar de todos estos atributos, «desde la entrada en vigor de la ley, el 27 de julio de 2012, la mediación no ha conseguido desarrollar la potencialidad augurada desde su gestación»<sup>5</sup>.

Así podía leerse en la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, proyecto de ley impulsado por el último Gobierno de Pedro Sánchez que decayó tras la convocatoria de Elecciones Generales de 23 de julio de 2023,

A propósito de las causas, la norma en tramitación hacía referencia a las apreciaciones del Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, de fecha 26 de agosto de 2016, afirmando que «constituye un documento de indudable valor por sistematizar el estudio de los cuestionarios emitidos por operadores jurídicos de todos los Estados miembros y que viene en términos generales a evidenciar determinadas dificultades en relación con el funcionamiento de los sistemas nacionales de mediación en la práctica, particularmente relacionadas con la falta de una “cultura” de la mediación en los Estados miembros».

E incorporaba, el proyecto de ley mencionado, un interesante análisis efectuado por la Comisión Europea de las medidas utilizadas en otros Estados miembros para el fomento de la mediación, en el que se aprecia cómo las legislaciones basculan entre la aplicación de mecanismos de incentivación y estímulo fiscal a las partes que recurren a la mediación y la asignación de mecanismos sancionadores para los supuestos de rechazo injustificado de la misma.

Tras este preámbulo, la ley, que quedó en proyecto debido a la celebración de Elecciones Generales, acometía de forma decidida la introducción de los MASC.

La norma establecía como requisito para poder acudir a los tribunales en caso de disputa que las partes hubieran intentado una solución consensuada con carácter previo a la interposición de la demanda, mediante, entre

---

<sup>5</sup> Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia. Ministerio de Justicia. XIV Legislatura.



otras posibilidades, la negociación directa entre las partes, la opinión de un experto independiente, la conciliación, la mediación o una oferta vinculante confidencial.

#### 4. IMPULSO NOTARIAL A LA MEDIACIÓN

Todos los profesionales del Derecho deberíamos ser conscientes de que nuestro asesoramiento en muchos negocios jurídicos puede resultar incompleto si no aconsejamos, ante la previsión de posibles conflictos o incumplimiento de su desarrollo, el recurso a los sistemas extrajudiciales o alternativos de resolución de conflictos, los MASCs.

Por lo que se refiere a los notarios, y más concretamente a los notarios del Colegio Notarial de Madrid, éstos no sólo son partidarios del uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos, sino que han contribuido decididamente a su funcionamiento.

Ejemplo de este compromiso es la Fundación Notarial SIGNUM, constituida, como ya se ha señalado, en el año 2011 por el Colegio Notarial.

Desde su constitución, su objetivo ha sido poner al alcance de la sociedad española un servicio que permita el acceso a esas nuevas formas dinámicas de resolución de conflictos más asequibles, eficaces, confidenciales y con todas las garantías jurídicas.

SIGNUM es especialista en resolución de conflictos en los ámbitos civil y mercantil y fue la primera entidad que contó al mismo tiempo con un Centro de Mediación y una Corte de Arbitraje.

En la actualidad, mantiene convenios de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial y otros Colegios Profesionales, así como con entidades privadas de diversa índole.

También participa en mediaciones procedentes de derivación intrajudicial con diversos juzgados y en la Oficina de Intermediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Madrid, donde se han atendido más de 350 asuntos en menos de un año. Es además miembro de IDM, Instituciones para la Difusión de la Mediación.

La Fundación SIGNUM cuenta con 72 mediadores, la mitad de ellos notarios, y con 55 árbitros, todos ellos notarios.



La preocupación por la formación de nuestros mediadores es una constante de la Fundación Notarial y tiene por objeto mantener un estándar elevado de calidad en esta área.

Como ya se ha señalado, la mitad de los mediadores de Fundación SIGNUM son notarios. Pero, además, los notarios pueden intervenir en el ejercicio de su función en dos momentos relevantes del procedimiento de mediación:

El primero, recomendando la inclusión de una cláusula de mediación en los actos jurídicos que autorice, siempre previo el oportuno asesoramiento a las partes, atendiendo a la solución más idónea para el caso concreto y no como medio para «huir» de los procesos judiciales.

En este sentido, el Informe del Consejo General del Poder Judicial de fecha 19 de mayo de 2010, al en ese momento Anteproyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles de 19 de febrero de 2010, señaló que «el favorecimiento de cualquier método alternativo de solución de disputas no representa un intento de privatización o externalización de la función jurisdiccional, pues no se trata de suplantar a la Administración de Justicia sino de complementarla, propiciando que los propios interesados alcancen el arreglo de sus diferencias por cauces amigables en aquellos casos en que, dada la índole de la materia, ello sea posible».

El segundo, elevando a escritura pública el acuerdo de mediación, a fin de dar a este acuerdo fuerza ejecutiva.

A este respecto conviene recordar varias cosas:

La primera, que todo acuerdo de mediación tiene carácter vinculante, como señala el artículo 23 de la Ley de Mediación, y esto es así debido a su naturaleza contractual, al que le es de aplicación el artículo 1258 del Código Civil.

La segunda, que en caso de no tratarse de una mediación intrajudicial, para que el acuerdo tenga fuerza ejecutiva se requiere su elevación a escritura pública, de conformidad con el artículo 25 de la Ley de Mediación y el artículo 517 de la Ley de Enjuiciamiento Civil<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Barrio del Olmo, Concepción Pilar, «La ejecutividad del acuerdo de mediación». Revista *El notario del siglo XXI*, nº 108. Sección Fundación Notarial SIGNUM.



Si se trata de una mediación intrajudicial, las partes pueden solicitar del tribunal la homologación de acuerdo, según lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Con la elevación del acuerdo a escritura pública notarial se brinda a las partes del mayor efecto jurídico que conlleva la tutela jurídica efectiva, es decir el asegurarse que el acuerdo se cumplirá aun cuando alguna de ellas no lo cumpliera voluntariamente.

En efecto, llegado el caso, por poco probable que resulte, de que una de las partes no cumpliera lo acordado en el procedimiento de mediación, la parte interesada en su cumplimiento podrá instar directamente demanda ejecutiva, en vez de acudir a la acción declarativa propia del documento privado, ante los juzgados y tribunales de Justicia, de conformidad con lo preceptos contenidos en los artículos 517 y siguientes de la LEC.

## 5. DIÁLOGO Y COMPETITIVIDAD EN LA NUEVA EMPRESA

Al principio de la ponencia, se hizo mención a las diversas situaciones que podrían ser resueltas por el procedimiento de la mediación y, entre ellas, se reseñaron diferentes conflictos societarios.

En Fundación SIGNUM estamos firmemente convencidos de la conveniencia de que la mediación adquiera en el ecosistema empresarial la velocidad que crucero que merece.

Como es sabido, la empresa camina hoy hacia un programa de responsabilidad social más ambicioso, que exige integrar como valor estratégico y de planificación la cultura del diálogo.

Es en este contexto donde la mediación empresarial está destinada a convertirse en una pieza clave de la vida corporativa y un factor determinante de su competitividad.

El capitalismo basado en la creación exclusiva de valor –la conocida *stockholder theory* de Milton Friedman– empezó a mostrar sus primeros síntomas de agotamiento durante la crisis financiera del año 2008.

La debacle económica evidenció la necesidad de implementar una nueva gobernanza mundial capaz de conectar con la economía real, con los postulados de la sostenibilidad y con los intereses de las generaciones futuras.



Este relevo, que se ha hecho efectivo en los últimos años, ha tenido una primera consecuencia: la tradicional triada de la competitividad empresarial –talento, innovación y exportación– se ha ampliado con la incorporación de los empleados, los proveedores y los clientes, en la actualidad figuras relevantes y en muchos casos protagonistas de los planes estratégicos de la empresa.

Así pues, y en consonancia con este cambio de patrón, la sociedad exige de la responsabilidad social corporativa integrar a estos actores y una interlocución permanente con ellos.

Está demostrado que el diálogo en la empresa contribuye a legitimar sus decisiones y hace que perduren en el tiempo. Además, acompañado de una dirección inteligente ayuda a identificar nuevas iniciativas y a enriquecer el trabajo diario.

También es sumamente útil cuando surge el conflicto. Y es en este contexto donde la mediación empresarial, como medio extrajudicial de resolución de controversias, está destinada a funcionar como factor determinante de competitividad<sup>7</sup>.

Si el diálogo es un elemento definitorio de las sociedades y empresas maduras, la mediación es un procedimiento profundamente democrático, pues son las partes (y no un tercero) quienes terminan por encontrarse y encontrar una solución a sus diferencias, ya sean éstas de pareceres o de interés.

La empresa que apuesta por la mediación desde el momento mismo de su constitución y la incorpora a su plan de negocio descubre que puede desenvolverse con más facilidad en el complejo entramado de intereses que van tejiéndose a medida que se expande y asienta en el hábitat mercantil, donde socios, proveedores, empleados y clientes se sienten, como ya hemos señalado, parte integrante de la compañía y con autoridad para tomar decisiones, ya sean de financiación o de compra.

En la actualidad, son precisamente las peculiaridades de las relaciones que se establecen en el mundo industrial y de los servicios las que hacen de la mediación un arma realmente eficaz contra las tensiones.

---

<sup>7</sup> Mazarro Fernández-Pacheco, José María. «El círculo virtuoso de la empresa sostenible: talento, innovación, *stakeholders* y (ahora) mediación». Revista *El notario del siglo XXI*, nº 110.

Los estudiosos de la Harvard Law School, a los que ya se ha hecho referencia, insistieron desde el principio de sus investigaciones en la importancia de adoptar las mejores técnicas de negociación, y son muchos los estudiosos que después han profundizado en esta vía, apostando por aquella negociación que trata de conseguir un beneficio mutuo.

Como demostraron en los años 70 los psicólogos cognitivos Amos Tversky y Daniel Kahneman, que por estos estudios recibieron el Premio Nobel de Economía en 2002<sup>8</sup>, en los procesos de negociación, al igual que ocurre con todo juicio humano, en situaciones de incertidumbre, operan una serie de sesgos y errores cognitivos que de manera intuitiva influyen en la toma de decisiones, tales como la aversión a la pérdida, la percepción selectiva o incluso la maldición del ganador, la nada despreciable sensación de arrepentimiento cuando reflexionamos sobre un acuerdo alcanzado y observamos que hemos obtenido lo que queremos.

Así pues, cuando se produce un conflicto en la empresa, lo fundamental es alcanzar un acuerdo que beneficie a todas las partes implicadas, en la creencia de que la principal virtud de la mediación radica no tanto dar solución al mayor número posible de asuntos sino en que los acuerdos a que lleguen las partes sean adoptados en la convicción de que se trata de una buena salida para ambas partes, de manera que se cumplan de buena gana.

La mediación empresarial puede ser útil en todas las etapas o ciclos del desarrollo de una empresa, desde su inicio hasta su final, desde su constitución hasta su disolución. Sobre todo, cuando se trata de buscar una alternativa más rápida y eficaz que la jurisdicción ordinaria, evitando en todo momento fricciones indeseables entre las partes en conflicto.

Es más, la mediación, en muchas ocasiones, salva a la empresa de su extinción; y en su defecto, cuando ésta es de todo punto inevitable, se constituye en el método ideal para obtener mediante el acuerdo la mejor y más pacífica forma de disolución y liquidación, evitando perjuicios mayores a socios, proveedores, trabajadores y clientes.

---

<sup>8</sup> El premio Nobel de Economía de 2002 fue otorgado a Daniel Kahneman por los trabajos realizados con Amos Tversky desde 1971 hasta 1986. Ambos estudiaron «la psicología de las creencias intuitivas y las elecciones, y [examinaron] su racionalidad acotada».



Se ha hecho referencia al ámbito mercantil en su conjunto, pero conviene hacer mención expresa de la importancia de la mediación en la esfera de la empresa familiar.

Las empresas familiares tienen un enorme peso en la economía española, sin embargo, las estadísticas muestran que son pocas las que sobreviven al tránsito de una generación a otra; y no es infrecuente que la defunción de este tipo de compañías tenga que ver con los enfrentamientos entre sus herederos.

Los conflictos en el seno de la empresa familiar incorporan una carga emocional en muchos casos incompatible con la buena marcha de la sociedad, desencadenando en las circunstancias más graves bloqueos en la toma de decisiones.

Todo ello puede terminar por dañar, e incluso romper, los vínculos familiares, afectar a la relación con los clientes y proveedores, redundar en pérdida de oportunidades de negocio y causar perjuicios económicos severos, por lo que es fundamental abordar los conflictos lo más rápidamente posible para evitar que amenacen la continuidad de la compañía y del vínculo familiar.

De esta manera, el acompañamiento notarial, decisivo a la hora de redactar los estatutos de la empresa o el protocolo familiar, puede contribuir a determinar la conveniencia de utilizar este procedimiento en determinadas circunstancias, así como la idoneidad de incorporar cláusulas de mediación con carácter anticipatorio en estos mismos estatutos o protocolos. Y en último término, elevando a escritura pública el acuerdo alcanzado entre las partes.

Como es conocido, el protocolo familiar recoge las normas que rigen la relación entre la familia y la empresa y puede incluir aspectos como la misión de la empresa familiar, los criterios para el acceso y salida de los familiares a la empresa, sus funciones y responsabilidades de cada miembro, el sistema retributivo, el gobierno o dirección de la empresa, así como el plan sucesorio y el de cualquier otra contingencia.

## 6. CONCLUSIÓN

En conclusión, la mediación es una figura que puede resultar muy útil no sólo en la labor de desatascar los tribunales de Justicia sino en la búsqueda y consecución de acuerdos satisfactorios para los ciudadanos y consiguiente

reducción de la litigiosidad. No en vano tanto el legislador comunitario como el nacional están apostando claramente por ella.

Para que la mediación dé frutos es necesario llevar a cabo, de un lado, una labor de difusión de la misma, explicando en qué consiste y los posibles beneficios que se pueden derivar de su utilización, en la cual no solo los jueces y secretarios judiciales sino también todos los profesionales del Derecho estamos llamados a desarrollar una importante labor; y de otro, un trabajo de formación de los mediadores que garantice una actualización de los mismo que sea a la vez profesional, fructífera e impecable en cuanto al debido respeto a los principios informadores de la mediación, como hacemos en la Fundación Notarial SIGNUM.



# HISTORIA DE UN SUEÑO HECHO REALIDAD: LA UMICS

Story of a dream come true: UMICS

*Isabel Miranda Villalba*

*Institut Català de la Salut*  
[imiranda@gencat.cat](mailto:imiranda@gencat.cat)

## Resumen

La Unidad de Mediación del *Institut Català de la Salut* (en adelante UMICS) es un espacio transversal de gestión y prevención de conflictos, así como de promoción de espacios de salud física y salud en el trabajo. ¿Cuántos de nosotros ha imaginado vivir esta realidad en sus espacios de trabajo y poder contar con recursos como éste?

La Unidad de Mediación del ICS es el fruto de las sinergias entre instituciones y las personas que las conforman, con un espíritu de colaboración y crecimiento mutuo, siendo una realidad desde finales del año 2020 y que nació con la voluntad de insertar el recurso mediador en la estructura y cultura del ICS.

La UMICS ha nacido con el objetivo de promover la cultura de la mediación y sensibilizar a los profesionales de la salud para la prevención y gestión positiva del conflicto en su entorno laboral; intervenir a través de sistemas de mediación, tanto de forma preventiva como curativa, para llegar a ser un referente en el mundo organizacional como empresa que pone el foco en el cuidado de sus profesionales.

Desde una experiencia real pretendemos compartir el análisis sobre: ¿cómo es posible poner en marcha el recurso de la mediación en el seno de la propia organización, más allá de una actuación puntual? o ¿Qué ha contribuido a que la mediación se integre dentro de la estructura y cultura de la institución? ¿Qué retos se afrontan,



quienes son los actores a tener en cuenta y las diferentes contribuciones para el éxito de un proyecto de tal envergadura?

A todas estas preguntas trataremos de dar respuesta en nuestra comunicación.

*Palabras clave:* Salud, prevención de riesgos laborales, resolución de conflictos, profesionales sanitarios.

## Abstract

The Mediation Unit of the *Institut Català de la Salut* [hereinafter UMICS] is a transversal space for conflict management and prevention, as well as for the promotion of physical health and health at work. How many of us have imagined living this reality in our workplaces and being able to count on resources like this?

The ICS Mediation Unit is the result of the synergies between institutions and the people who make them up, in a spirit of collaboration and mutual growth, a reality since the end of 2020 and born with the desire to insert the mediator resource in the structure and culture of the ICS.

The UMICS was created with the aim of promoting the culture of mediation and raising awareness among health professionals for the prevention and positive management of conflict in their working environment; intervening through mediation systems, both preventive and curative, to become a benchmark in the organisational world as a company that focuses on the care of its professionals.

From a real experience, we intend to share the analysis of: how is it possible to implement the resource of mediation within the organisation itself, beyond a specific action? or What has contributed to the integration of mediation within the structure and culture of the institution? What challenges are faced, who are the actors to be taken into account and the different contributions to the success of a project of such magnitude?

We will try to answer all these questions in our communication.

*Keywords:* Health, occupational risk prevention, conflict resolution, health professionals.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Mediación del Institut Català de la Salut (en adelante UMICS) la entendemos como un espacio transversal de prevención y gestión de conflictos, así como de promoción de salud física y relacional en el trabajo dedicado a los profesionales que trabajan en esta institución.

Sus objetivos principales son promover la cultura de la mediación y sensibilizar a los profesionales de la salud sobre la prevención y gestión positiva del conflicto en su entorno laboral; mediante la intervención con sistemas de mediación, con la visión puesta en tratar de ser un referente en el mundo organizacional como empresa que pone el foco en el cuidado de sus profesionales.

En septiembre del 2020 se creó un convenio de colaboración entre el Institut Català de la Salut (en lo sucesivo ICS) y el Observatorio de Mediación de la Universidad de Barcelona para implantar este nuevo sistema integrado de mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos dentro del ICS. Nace así la UMICS; la Unidad de Mediación del ICS.

En el último trimestre del 2020 iniciamos la actividad interna a nivel preparatorio (elaboración del plan de implementación, del código ético, del reglamento interno, de los protocolos de trabajo, de los formularios, etc.) para poder abrir las puertas a los usuarios en enero del 2021.

Con el objetivo de hacer difusión del proyecto y dar a conocer la Unidad y los servicios que se ofrecerían, el 4 de mayo de 2021 llevamos a cabo una presentación institucional a través de un seminario web y otras actividades virtuales dirigidas a los profesionales de la organización en toda la Comunidad Autónoma de Catalunya, habiéndose realizado previamente las presentaciones al Comité de Dirección y a los Departamentos de Personas de las diferentes gerencias territoriales.

Posteriormente, el 3 de mayo de 2023 realizamos un nuevo seminario web donde compartimos el balance del recorrido durante los dos años de existencia de la unidad, dando especial valor al testimonio de profesionales de la institución que han utilizado el servicio de la UMICS. En este seminario, los propios protagonistas contaron sus experiencias en primera persona.



## 2. ¿CÓMO ES POSIBLE PONER EN MARCHA EL RECURSO DE LA MEDIACIÓN EN EL SEÑO DE UNA ORGANIZACIÓN, MÁS ALLÁ DE UNA ACTUACIÓN PUNTUAL?

Para dar respuesta a esta pregunta, necesitamos primero exponer la realidad de nuestra organización:

El ICS es la empresa pública de servicios de salud más grande de Catalunya, cuenta con 51.922 profesionales que prestan servicio a seis millones de personas de todo el territorio.

El ICS gestiona 332 equipos de atención primaria (EAP), también gestiona tres grandes hospitales terciarios de alta tecnología (Vall d'Hebró, Bellvitge y Germans Trias), cuatro hospitales de referencia territorial (Arnau de Vilanova de Lleida, Joan XXIII de Tarragona, Josep Trueta de Girona y Verge de la Cinta de Tortosa) y un hospital comarcal (Viladecans).

Como entidad de referencia del sistema sanitario público de nuestro país, el ICS tiene el objetivo de mejorar la salud y la calidad de vida de las personas, a través de la promoción de los hábitos saludables, de la prevención de los problemas de salud y del tratamiento de las enfermedades, desde las más banales hasta las requieren un abordaje más complejo.

Además, junto con la actividad asistencial, el ICS lleva a cabo una intensa tarea investigadora, a través de los siete institutos de investigación integrados en sus centros hospitalarios y de atención primaria. El ICS es líder en la formación especializada de los profesionales sanitarios del mañana en Cataluña. En sus centros realizan su residencia formativa 2.300 profesionales de 51 especialidades diferentes en ciencias de la salud y 4.500 alumnos de pregrado de medicina, enfermería, odontología y otras disciplinas. Además, el Instituto también desarrolla programas de formación continuada dirigida a todos los colectivos profesionales. Todo ello, para seguir haciendo del ICS una empresa líder, al servicio de los ciudadanos.

Desde el Servicio de Prevención de la empresa, concretamente desde el área de Psicosociología, nos dimos cuenta que era necesario contar con una Unidad que diera respuesta a algunas de las necesidades que se planteaban en nuestros centros, una vez habíamos evaluado psicosocialmente a nuestros profesionales. Muchos de los riesgos que observábamos, estaban relacionados con aspectos relacionales que derivaban en conflictos (interpersonales, interdepartamentales, intragrupales, etc.).



Desde esta perspectiva, muchos de estos problemas relacionales que observábamos que padecían nuestros profesionales, pasaban por no haber sabido/podido gestionar conflictos, o por no saber/poder dar el soporte necesario a los profesionales y equipos para rehabilitar las estructuras relationales malogradas.

Si lográbamos insertar en la estructura interna de la institución un servicio de mediación, y lográbamos que constituyese un nuevo paradigma institucional en todos los niveles, podríamos empezar a decir que estábamos haciendo realidad nuestro sueño, la prevención y la gestión del conflicto mediante la UMICS.

Después de un tiempo de gestación del proyecto y con algunas dificultades por el camino, des del Servicio de Prevención, logramos que se aceptase nuestro proyecto, y la organización apostó por la UMICS, reforzando la estrategia de conseguir una organización saludable y como tal, generando iniciativas que promuevan la salud de las personas que trabajan en ella.

### **3. ¿CUÁNTOS DE NOSOTROS HEMOS IMAGINADO VIVIR ESTA REALIDAD EN NUESTROS ESPACIOS DE TRABAJO Y PODER CONTAR CON RECURSOS COMO ÉSTE?**

Yo desde luego lo había soñado en muchas ocasiones y he de reconocer que cuando se hizo realidad, no podía creerlo.

Es cierto que en la empresa se habían llevado a cabo actuaciones puntuales mediadoras en diferentes centros, pero teníamos claro que, si la intención era apostar por un cambio de paradigma institucional y promover la cultura de la mediación sensibilizando a los profesionales en esta cultura para la prevención y gestión positiva del conflicto en el entorno laboral, era básico disponer de una Unidad de Mediación en el corazón del ICS.

### **4. ¿QUÉ HA CONTRIBUIDO A QUE LA MEDIACIÓN SE INTEGRE DENTRO DE LA ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA INSTITUCIÓN?**

Considero que esta fase es de las más importante de todas las que constituye nuestro proyecto. Lograr la integración de la mediación en la cultura de nuestra organización es el objetivo principal y sobre el que gira todo nuestro proyecto.

La ilusión y convencimiento de todas las personas que trabajamos directamente en este proyecto, son el principal motor para lograrlo. Por otro lado, la concienciación e implicación de la estructura directiva es básica también para conseguirlo. Sin el apoyo de las diferentes direcciones y gerencia institucional, no podríamos conseguir este fin. Por ese motivo, en el despliegue inicial, llevamos a cabo una serie de intervenciones en las que utilizamos todas nuestras herramientas pedagógicas para transmitir y difundir esta idea.

Actualmente, la difusión y transferencia de conocimiento que estamos realizando en el territorio desde la UMICS busca primordialmente llegar a los profesionales que están trabajando en los diferentes centros, en diferentes niveles de gestión y de trabajo asistencial para que conozcan la existencia de la mediación como nuevo sistema de gestión de las diferencias en su organización y para que sepan cómo pueden solicitar estos servicios.

## 5. ¿QUIÉNES SON LOS ACTORES A TENER EN CUENTA Y CUÁLES SON LAS DIFERENTES CONTRIBUCIONES PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO DE TAL ENVERGADURA?

Son muchas las personas que han participado de una manera u otra en el diseño de la unidad de mediación. El modelo que sigue la UMICS para funcionar e interrelacionarse de forma organizada es el siguiente:

**Dirección del proyecto:** la dirección recae en dos personas, un representante del ICS responsable corporativo de salud y prevención de riesgos laborales de la organización y por otro lado, en la directora ejecutiva del programas del ODM.

**Coordinación de la UMICS:** Al igual que la dirección del proyecto, también tenemos una doble coordinación. Por un lado, una persona en representación del ICS y por otro, la coordinadora por parte del ODM. Ambas personas colaboran estrechamente entre sí para hacer efectivo el correcto desarrollo del proyecto.

Es la UMICS central quien coordina las acciones territoriales.

**Comisión de seguimiento:** tiene como función esencial hacer un seguimiento de la labor realizada en la UMICS, controlando la calidad del Servicio y evaluando el proyecto para reforzar la sostenibilidad futura del programa.

Está formada por representantes de las Direcciones de personas del ICS, la dirección u coordinación de la UMICS, y representante de Referentes de mediación.

**Mediadores:** los mediadores internos, están designados por la dirección del proyecto y son personas que, de forma fija, están presentes en las actuaciones que la unidad desarrolla. Los mediadores externos son aquellos profesionales que pueden ser contratados des de alguno de los territorios en caso de necesitarse.

**Referentes de mediación de territorio:** se trata de profesionales del ICS que la propia institución ha designado para realizar tareas mediadoras de soporte, derivación y difusión de la UMICS y de la cultura de mediación.

Actualmente contamos con Referentes en todas las gerencias territoriales. En total contamos con 23 referentes.

Esta figura es una pieza clave dentro del engranaje de la UMICS. Al tener tantos profesionales y tan dispersos en un territorio extenso, es necesario contar con personas distribuidas estratégicamente en los territorios. Ellos son el primer contacto de la unidad con los profesionales.

Tienen una doble función; hacer tareas de difusión de la UMICS en su territorio y ser el primer contacto, donde normalmente los profesionales se dirigen en primera instancia si necesitan contactar con la unidad.

La red de referentes que hemos creado, está interconectada de forma continuada con la UMICS central a través de un sistema de formación, supervisión y apoyo. A nivel grupal mensualmente realizamos encuentros presenciales donde compartimos experiencias, analizamos casos reales y hacemos formación continuada en las diversas materias del ámbito de la resolución de conflictos y mediación. Y a nivel individual pueden pedir nuestro apoyo para la intervención en casos.

Ellos se encargan de gestionar los casos en primera instancia, si detectan que la petición de intervención consiste en un conflicto, malentendido o demanda de colaboración para instaurar un talante mediador en una situación de baja complejidad, donde se requiera una facilitación o consejos de assertividad para encarar una situación puntual con visión colaborativa e integradora.

En estos casos, el referente evaluará si está en condiciones óptimas para intervenir (se asegurará que no haya conflicto de intereses, o incompatibilidad) y si lo considera necesario, pedirá asesoramiento a la UMICS central. En el caso que el tema que se le presenta sea más complejo, derivará el caso y pasará a ser tratado por la UMICS central, donde la coordinadora designará un mediador responsable del caso.



## 6. ¿QUÉ HEMOS CONSEGUIDO DURANTE ESTOS DOS AÑOS?

A modo de conclusión y de resumen respecto al trabajo realizado durante estos dos años por la unidad, mostramos algunos datos obtenidos respecto a las intervenciones de la unidad durante los años 2021 y 2022.

UMICS: 2021-2022 Atención de casos por parte de la UMICS	
Nº DE CASOS.....	97
Gestión directa UMICS .....	61
Gestión directa Referentes de Mediación de Territorio .....	36
PERSONAS IMPLICADAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS.....	345
Gestión directa UMICS .....	305
Gestión directa Referentes de Mediación de Territorio .....	40
TIPO DE INTERVENCIÓN:	
GESTIÓN DIRECTA UMICS.....	61
SPEED FORCUS.....	18
PROCESOS DE MEDIACIÓN.....	11
Porcentaje de acuerdos.....	45%
COACHING.....	17
Coaching individual.....	6
Coaching equipos.....	6
Coaching líderes intermedios.....	3
Coaching directivo.....	2
INTERVENCIONES DIAGNÓSTICAS.....	10
INTERVENCIONES BREVES EN CRISIS.....	1
APOYO ESTRÁTÉGICO PARA LA MEJORA Y EL CAMBIO.....	2
GRUPOS DE CONSENSO .....	2
SOPORTE TÉCNICO A REFERENTES DE MEDIACIÓN DE TERRITORIO .....	36
FORMACIÓN.....	5
Formación estratégica a los Referentes de Mediación de Territorio .....	2
Formación preventiva.....	3
Formación curativa .....	0
ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN.....	19 [*]
IMPACTO TOTAL en número de personas [Procedente de las intervenciones, de la formación y de actividades de difusión realizadas] .....	6726

[\*] La difusión se calcula aproximadamente en una media de 20 personas por actuación dentro de la difusión de la UMICS. 200 en congresos nacionales y 400 en congresos internacionales.

## 7. ¿QUÉ HEMOS OBSERVADO DURANTE ESTOS DOS AÑOS RESPECTO AL PERFIL DE CONFLICTOS MÁS HABITUAL?

El perfil de conflictos más habitual que hemos tratado en la UMICS, según nuestros datos analizados, reúne las siguientes características:

- La mayoría de los conflictos tratados, son de **carácter interpersonal e intragrupal**.
- Los más tratados son de **media intensidad**, es decir ya hay hostilidad negativa a trabajar en equipo o con la persona con quien se tiene el conflicto (teniendo en cuenta todos los costes colaterales que esto comporta). La tendencia que observamos es el **aumento** de tratamiento de conflictos de alta intensidad.
- Las causas que generan el conflicto en mayor medida son de **carácter mixto** con un componente cultural importante (el factor «estructural» está casi siempre presente; temas de liderazgo, espacios de trabajo, sistemas de comunicación, etc.)
- Con **hasta 3 partes directamente afectadas** en más del 60 % de los casos.
- De **gran dimensión**; lo que supone que los conflictos más tratados implican a más de 10 personas. A pesar de esto, los conflictos de pequeña y mediana dimensión (hasta 3 y de 3 a 10 personas) tienen también un peso importante.
- Son de **alto impacto**; es decir que las consecuencias del conflicto de una manera u otra, se expanden a todo el equipo.
- Respecto a la derivación (vía de entrada de los casos), la tendencia general es que sea a través de la **Dirección de personas** de la organización y también a partir de los **propios afectados**. Otra gran entrada de casos según nuestros datos es por efecto de alguna actuación de la propia UMICS (esto nos indica una buena difusión hacia los usuarios)
- Los conflictos más tratados son de carácter **cronificado** con una vida media de entre **2 y 5 años**. Esto nos indica que los conflictos más antiguos son los más dolorosos y los que demandan más atención. Tiene coherencia que en esta etapa inicial de la UMICS se atiendan los conflictos que no se han podido atender antes de la creación de esta unidad de mediación.



## 8. ¿A QUÉ RETOS NOS ENFRENTAMOS?

A pesar de que solo hemos realizado un pequeño recorrido, nos gustaría compartir algunos de los aprendizajes, experiencias y retos a los que nos enfrentamos...

Para superar la gran *dispersión geográfica* de los profesionales, el papel de los Referentes de mediación está siendo determinante para conseguir la entrada de casos con proximidad y profesionalidad en la atención primaria del conflicto. En este sentido, estamos poniendo el máximo esfuerzo en su formación y acompañamiento.

A pesar de que las actuaciones de carácter «curativo» son las que más demanda estamos teniendo desde la apertura del servicio, este año *hemos iniciado actividades de carácter preventivo*, especialmente de formación a los líderes como pieza clave para instaurar la cultura de la mediación como recurso integrado en la organización más allá de un servicio de tratamiento agudo de situaciones que requieren atención especializada.

El objetivo es ayudarles a saber hacer una buena atención, reconducción y/o derivación de los conflictos o situaciones difíciles.

Cada territorio que conforma el ICS, tiene sus particularidades e idiosincrasia según su ubicación, el enfoque que desde la dirección territorial se da al proyecto y el tandem que creamos con sus referentes en particular. Esto nos ha llevado a hacer un *acompañamiento personalizado* tanto a los referentes como a la Dirección de personas de cada territorio.

Seguimos viendo que las *derivaciones tienden a ser tardías*, lo que implica que los costes del conflicto ya son muy altos y el impacto emocional del mismo impide o dificulta la reconducción de la situación. Hemos observado que este factor hace que baje el índice de viabilidad de la gestión mediante la UMICS, lo que nos desvela que conseguir derivaciones más tempranas será un gran reto que tendremos que trabajar.

Tenemos un *número importante de casos de alta complejidad* que requieren de una actuación sistémica y progresiva a diferentes niveles: individual, interpersonal y grupal. Esto hace que tengamos que dedicar mucho tiempo a este tipo de casos para atenderlos bien y a fondo.

No querría finalizar esta comunicación, sin hablar un poco más del motivo del título de ella: **HISTORIA DE UN SUEÑO HECHO REALIDAD. LA UMICS.**

Hace unos 8 años, cuando mi jefa por aquel entonces, amiga en la actualidad... me propuso adentrarme en el mundo de la mediación, y me formé para ello, soñé en poder aplicar todo lo aprendido en la empresa donde trabajo. A pesar del gran esfuerzo que me supuso formarme en aquel momento por el poco tiempo disponible y las dificultades respecto a la conciliación, con ayuda conseguí acabar la formación y plantear internamente el proyecto a mi organización.

Fueron años de insistencia, de hacer y volver a rehacer las presentaciones de este «sueño» a diferentes cargos de la dirección de mi empresa, años donde los cambios políticos inexorablemente cambiaban a los líderes de la organización y me obligaban a volver a empezar, a volver a «presentar el sueño» años de creer que lo que planteaba sin duda podía ser algo positivo para todas las personas que trabajan en el ICS, que podríamos ayudar a muchos de los profesionales que lo necesitaran y haría posible lo que durante mucho tiempo había podido observar cuando hacíamos evaluaciones de riesgos psicosociales... Llevar a la práctica algunas de las medidas preventivas que prácticamente siempre aconsejábamos que debían realizarse para mejorar entre otras cosas, las relaciones interpersonales, el clima laboral, el malestar psicosocial, etc.

Durante todo este tiempo, y a pesar de creer que sí era posible llevarlo a cabo en esta empresa con más de 50.000 trabajadores, las dudas no fueron pocas, ¿sería yo capaz de convencer a la dirección de la grandeza y bondad del «sueño»? la incertidumbre de si esto que quería era una utopía y que quizá estaba «fent volar coloms» (estaba haciéndome ilusiones sin fundamento) aparecía ineludiblemente cada vez que la respuesta a una nueva presentación era del estilo... «si, la idea está bien. Quizá más adelante...».

Cuando leí este pequeño cuento publicado por Eloy Moreno, me conectó con mi yo de hace 8 años...

#### *El niño que pudo hacerlo<sup>1</sup>*

Dos niños patinaban en un lago helado cuando de pronto el hielo se abrió y uno de los niños cayó al agua.

La corriente le arrastró un poco más adelante y el niño no podía salir. Estaba atrapado bajo la capa de hielo.

---

<sup>1</sup> Moreno Olaria, E. (2016). *Cuentos para entender el mundo*.

Su compañero comenzó a gritar pidiendo auxilio, pero no había nadie cerca. Se dio cuenta de que lo único que podía salvar a su amigo era abrir un agujero en el hielo. Así que buscó una piedra y comenzó a golpear el hielo con todas sus fuerzas. Una y otra vez, sin parar. Hasta que de pronto el hielo se rompió y pudo ofrecer su mano para que el otro niño se agarrara. Así, de esta forma, pudo salvar a su amigo.

Cuando llegaron al pueblo y contaron a todos lo que acababa de suceder, ninguno podía creer su historia.

—¿Cómo un niño tan pequeño como tú ha podido romper una capa de hielo tan gruesa? ¡Eso es imposible!

—Eso, eso —decía otro— ¿cómo pudiste hacerlo?

Entonces, un anciano se acercó y dijo:

—Yo sí sé cómo pudo hacerlo.

Todos le miraron con atención. Entonces, el anciano añadió:

—Porque no había nadie cerca para decirle que no podía hacerlo.

Durante el tiempo de «gestación» de la UMICS, hubo momentos de todo, y a pesar de que sí había una voz que de vez en cuando me decía «no podrás hacerlo»... Con el paso del tiempo pienso que creí más en mi misma de lo que imaginaba, aun considerándome una persona con inseguridades, no fueron suficientes para hacerme perder la ilusión y seguir adelante. La perseverancia fue vital para conseguirlo y no escuchar esa voz «boicoteadora» que en ocasiones surgía de mi fuero interno...

Para finalizar, querría agradecer a algunas de las personas que me han ayudado en todo este camino y que sin las cuales no hubiese sido posible conseguirlo: Isabel, Antonio, Pere, Meritxell, Cristóbal, Josep M<sup>a</sup>, Xavier, Sara, Sandra, Gloria, Visi, Joaquim, Cristina, y un largo etcétera de personas que continúan ayudando a hacer posible este sueño.

Y gracias infinitas a mi «mentora» y amiga Sara Daví por enseñarme tanto y tan bien.

Comparto una de sus fases favoritas, y que personalmente me ha inspirado durante todo este camino... «Aquellos que crees, lo creas».

# LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CONSUMERISTAS EN BRASIL Y LAS PRÁCTICAS AUTO/ HETEROCOMPOSITIVAS

Resolution of consumerist conflicts  
in Brazil and auto/practices

*Theobaldo Spengler Neto*

*Docente de los cursos de Grado y Posgrado lato sensu  
en la Universidad de Santa Cruz do Sul – UNISC  
theo@unisc.br*

## Resumen

El presente texto tiene como tema la resolución de conflictos consumeristas en Brasil y las prácticas auto/heterocompositivas. El Código de Defensa del Consumidor (CDC) brasileño, Ley 8.078/1990, ha aportado una nueva realidad jurídica a las relaciones de consumo: a los consumidores la garantía de acceso a la justicia y la protección de sus derechos, a los proveedores la necesidad de adecuar los bienes suministrados/vendidos, así como su publicidad, a una legislación que castiga los abusos y determina la sustitución de los productos defectuosos. La cuestión principal es si los conflictos en materia de consumo pueden resolverse por medios alternativos a la jurisdicción, ya sean heterocompositivos y/o autocompositivos. El objetivo principal es discutir la matriz teórica y las principales características de los medios heterocompositivos y autocompositivos de tratamiento de conflictos, señalando aquellos que se



utilizan o pueden llegar a ser, en los conflictos, inherentes a las relaciones de consumo. Para cumplir con el objetivo propuesto, se utilizó como método de abordaje el método deductivo, como método de procedimiento el monográfico y como técnica de investigación se aplicó la bibliográfica a partir de documentación indirecta que sirvió de base teórica para el desarrollo de los objetivos y conclusiones principales. En este sentido, la mediación, la conciliación y el arbitraje surgen como medios de resolución de conflictos y no sólo como formas de poner fin a los procesos. Una vez resuelto el conflicto, ciertamente no será necesario buscar la tutela ejecutiva. El principal resultado alcanzado señala que a los conflictos consumeristas se aplica más la conciliación, especialmente la desarrollada con la estructura del Poder Judicial, y menos la mediación y el arbitraje.

*Palabras clave:* Conflicto, autocomposición, heterocomposición, relación de consumo, cláusula abusiva.

#### **Abstract:**

The present text has as its theme the resolution of consumerist conflicts in Brazil and auto/heterocomposite practices. The Brazilian Consumer Defense Code [CDC], Ley 8.078/1990, has brought a new legal reality to consumer relations: to consumers the guarantee of access to justice and protection of their rights, to providers of needs to adjust the goods supplied/sold, as well as their advertising, to a legislation that punishes abuses and determines the replacement of defective products. The main issue is that the conflicts in terms of consumption can be resolved by alternative means to the jurisdiction, whether hetero-composite and/or self-composite. The main objective is to discuss the theoretical matrix and the main characteristics of the hetero-composite and self-composite means of dealing with conflicts, signaling those that are used or may be, in conflicts, inherent to consumer relations. To fulfill the proposed objective, the deductive method was used as a method of approach, the monographic method was used as a method of procedure and as a research technique, the bibliographic was applied based on indirect documentation that served as a theoretical basis for the development of the objectives and conclusions main. In this sense, mediation, conciliation and arbitration emerge as means of resolving conflicts and not only as ways of putting an end to the processes. Once the conflict is resolved, it will certainly not be necessary to seek executive protection.

*Keywords:* Conflict, self-composition, heterocomposition, consumer relationship, abusive clause.



## 1. CONSIDERACIONES INICIALES

Ya con tres décadas de existencia, el Código de Defensa del Consumidor (CDC) brasileño, Ley 8.078/1990, ha aportado una nueva realidad jurídica a las relaciones de consumo: a los consumidores la garantía de acceso a la justicia y la protección de sus derechos, a los proveedores la necesidad de adecuar los bienes suministrados/vendidos, así como su publicidad, a una legislación que castiga los abusos y determina la sustitución de los productos defectuosos.

Tras la promulgación del CDC surgieron muchas controversias que fueron siendo gradualmente mitigadas por la construcción doctrinal y jurisprudencial. En estos términos, no se abordarán cuestiones importantes, pero la mayoría de las veces ya agotadas, como la inversión de la carga de la prueba o el régimen jurídico de prescripción y decadencia en el CDC. El presente texto tiene como tema central otro aspecto de las relaciones consumeristas que todavía necesita de una reflexión más profunda. Es el que concierne al art. 4º inciso V, *in fine* y que prevé como política nacional de consumo el incentivo a los medios alternativos de resolución de conflictos de este orden.

Partiendo del supuesto de que el CDC vino a determinar derechos y deberes protegiendo a ambas partes de la relación de consumo y que los conflictos consumeristas ocurren con mucha frecuencia, quienes ven denegados sus derechos tienen dos vías: acceder al Poder Judicial (lo que tradicionalmente hacen a través de los Tribunales Civiles Especiales) o buscar medios alternativos (arbitraje, conciliación y mediación) para resolver estos conflictos. En estos términos, el presente texto tiene como interrogante principal el que cuestiona si los conflictos consumeristas pueden resolverse por medios alternativos a la jurisdicción, ya sean heterocompositivos y/o autocompositivos. El objetivo principal es discutir la matriz teórica y las principales características de los medios heterocompositivos y autocompositivos para tratar los conflictos señalando aquellos que se utilizan o pueden ser utilizados en los conflictos inherentes a las relaciones de consumo.

Para cumplir con el objetivo propuesto, se utilizó como método de abordaje el método deductivo, como método de procedimiento el monográfico y como técnica de investigación se aplicó la bibliográfica a partir de documentación indirecta que sirvió de base teórica para el desarrollo de los objetivos y conclusiones principales.

A partir de estos objetivos, el texto abordará las prácticas autónomas (de orden consensual) y heterónomas (de orden impuesto) de resolución de conflictos clasificando, observando y diferenciando cada una de ellas.

Así, en vista de que todas las relaciones de consumo actuales experimentan conflictos en un momento dado y que el conflicto no es necesariamente malo, anormal o disfuncional es necesario recordar que cuando asume una dinámica negativa que deja de conducir al crecimiento, es necesario buscar procedimientos eficientes para resolverlo. Dichos procedimientos pueden ser judiciales y extrajudiciales, incluyéndose en estas hipótesis, prácticas alternativas autocompositivas (como la conciliación y la mediación) y heterocompositivas (arbitraje) que conducen a la discusión del texto que ahora se presenta.

## 2. ENTRE LO TRADICIONAL Y LO INNOVADOR: «GEOGRAFÍA» DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BRASIL

El contexto cultural contemporáneo fomentó y, principalmente, determinó el surgimiento de otras prácticas de resolución de conflictos de manera responsable –por parte de individuos, organizaciones y comunidades– posibilitando el diálogo y promoviendo un cambio de paradigmas. Estos otros mecanismos se conducen de manera diferente a la hasta ahora privilegiada por la cultura jurídica que funcionaba en torno a una lógica determinista binaria, en la que las opciones se limitaban a «ganar» o «perder». A partir de su implementación es posible comenzar a observar la singularidad de cada participante en el conflicto, considerando las opciones de «ganar juntos», construyendo en común las bases de una resolución efectiva, de manera colaborativa y consensuada.

Las prácticas de ADR tienen muchos puntos positivos, entre los que se encuentran aliviar la congestión del Poder Judicial, reduciendo los costos y la demora en el trámite de los casos, facilitando el acceso a la justicia; fomentar la participación de la comunidad en la resolución de conflictos y disputas; y, principalmente, permitir una resolución cualitativamente mejor de los conflictos, que es donde radica su importancia.

Estas estrategias (que escapan al código binario ganar/perder) permiten aumentar la comprensión y el reconocimiento de los participantes, construir posibilidades de acciones coordinadas –aunque sea en la diferencia–, incrementar el diálogo y la capacidad de las personas y comunidades que pueden/quieren comprometerse responsablemente con decisiones y acuerdos participativos, especificando los cambios que se producirán. Los acuerdos/arreglos alcanzados a través de estas metodologías presentan resultados efectivos que permiten considerar –y en muchos casos resolver– disputas y diferencias, permitiendo a los participantes desarrollar nuevas herramientas para organizar sus relaciones.



Al tratarse de procedimientos informales, privados y muchas veces confidenciales, los métodos alternativos de resolución de conflictos establecen un orden consensual contrario a la solución impuesta por el Poder Judicial y que, en la mayoría de los casos, no significa una pacificación efectiva para el litigio. En el orden consensual, las partes mantienen el control sobre el proceso y su eventual resultado de principio a fin. Es un procedimiento autónomo, ya que estipula sus reglas, e informal, en el sentido de que no sigue prescripciones o modelos preestablecidos (al menos aparentemente). En el orden impuesto, las partes tienen un control limitado sobre el proceso y su éxito<sup>1</sup>. Se imponen normas de procedimiento y prevalece la formalidad<sup>2</sup>.

Métodos de resolución de conflictos
<i>Orden consensual</i>
Las partes deciden que es su acuerdo poner fin al conflicto Características: autonomía, informalidad Ejemplos: negociación, mediación, conciliación
<i>Orden impuesta</i>
Las partes delegan la decisión del conflicto en una tercera persona Características: heteronomía, formalidad Ejemplos: arbitrio, juicio, legislación

Fuente: Cosi y Foddai, 2003: 11.

El segundo modelo, también dicho de orden conflictual/impuesto se caracteriza por la oposición de intereses entre individuos iguales y la actuación de un tercero encargado de «decir» (declarar) a quién pertenece el Derecho –es el modelo triádico tradicional de Jurisdicción–. Propone, en un momento en que no existe el cumplimiento espontáneo de los preceptos legales, el recurso al Poder Judicial, al que se le ha otorgado la legitimidad exclusiva para que, como entidad autónoma y externa, neutral e imparcial, imponga decisiones normativas que pongan fin a las disputas que surjan entre individuos «iguales» en derechos, que le son planteadas como versiones del hecho a

<sup>1</sup> Spengler, Fabiana Marion (2017). O pluriverso conflitivo e seus reflexos na formação consensuada do Estado, *Revista direitos fundamentais & democracia* (UniBrasil), vol. 22, pp. 182-209.

<sup>2</sup> Cosi, Giovanni y Foddai, Maria Antonietta (2003). *Lo spazio della mediazione. Conflitti di diritti e confronto di interessi*. Milano: Giuffrè, pp. 18-19.



través de la intermediación de operadores jurídicos que ostentan exclusivamente la capacidad de postulación<sup>3</sup>.

En el primer caso –orden consensuada/autocompuesta, en lugar de la delegación del poder de respuesta, se produce una apropiación de este por parte de los implicados, peculiar por la proximidad, oralidad, ausencia/dismisión de costos, rapidez y negociación, y la atribución de una función referencial simbólica a la entidad estatal, ya que apunta a una desjudicialización del conflicto, que sigue siendo una instancia de apelación. Así, se desarrollan nuevas políticas sociales en torno al papel jurisdiccional del Estado frente a esta explosión de litigiosidad, producto de la complejidad socioeconómica moderna.

En el análisis de los modos de resolución de conflictos, se puede proponer la siguiente clasificación, agrupada en dos grandes vertientes: la *AUTÓNOMA* y la *HETERÓNOMA*, que comprenden grupos más pequeños, *Autodefensa*<sup>4</sup> y *Autocomposición, Arbitraje y Jurisdicción*, respectivamente. Vale anticipar que el criterio básico para su división se basa en la atribución del poder de decidir/resolver el conflicto. Mientras que en las formas autónomas este poder está centrado en las partes, individual o conjuntamente, en las formas heterónomas pertenece a un tercero, actor privado o público<sup>5</sup>.

Más adelante, la titularidad del poder de decisión pasa de las partes (autonomía) a un tercero (heteronomía), teniendo como expresión el *arbitraje* y la *Jurisdicción*. Así, se produce un aumento del poder del Estado y, en consecuencia, la creación de normas que orientan las decisiones a tomar, cuando se impone a los particulares, substituyendo la justicia privada por la justicia pública. Este fenómeno, a través del cual se produce la actuación de órganos estatales para la solución de controversias jurídicas, se denomina

<sup>3</sup> Bolzan de Moraes, José Luis y Spengler, Fabiana Marion (2019). *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*, 2<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado.

<sup>4</sup> De alguna manera, se podría cuestionar la inclusión de la autodefensa (autotutela) como mecanismo autónomo. Sin embargo, dentro de los límites de este trabajo, tal clasificación puede ser aceptada, ya que no haya intervención de un tercero que tenga la tarea de constituir la solución. Sobre la importancia y el papel que juega el Tercero en la autocomposición y heterocomposición se sugiere la lectura de Spengler, Fabiana Marion (2019). *Chi è dunque il Terzo? Riflessioni su società e conflitto*. Firenze: Classi, y Spengler, Fabiana Marion y Spengler Neto, Theobaldo (2018). *O conflito e o terceiro: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.

<sup>5</sup> Bolzan de Moraes, José Luis y Spengler, Fabiana Marion (2019). *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*, 4<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado.



*Jurisdicción* y, por el momento, es el instituto más buscado para regir la resolución de litigios.

### **3. PRÁCTICAS COMPLEMENTARIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CONSUMERISTAS: ENTRE AUTÓNOMO Y HETERÓNOMO**

Las prácticas autónomas, también conocidas como prácticas de resolución consensuada de conflictos en Brasil son:

- a) Conciliación: dentro del procedimiento Judicial, o fuera de él, la conciliación es también una forma de resolución de conflictos. En Brasil, se ejerce por fuerza de la ley, de acuerdo con el Código de Procedimiento Civil (CPC), que prevé siempre la necesidad de proponer y fomentar los medios autocompositivos, incluida la conciliación, en todas las demandas judiciales.

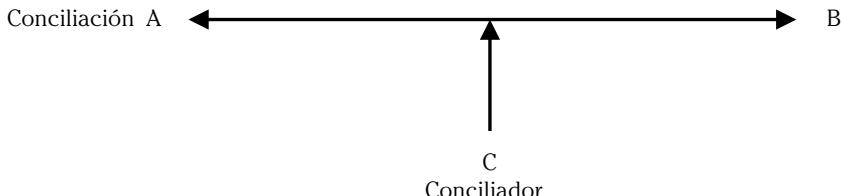
La conciliación ganó impulso en Brasil con la Ley 9.099/95 que instituyó los Tribunales Civiles Especiales, determinando, en su art. 3º la competencia para tramitar los procesos. Posteriormente, la Ley 10.259/01 instituyó los Tribunales Federales Especiales siendo su competencia también determinada por el art. 3º de la misma ley.

Cabe destacar que, en Brasil, los Tribunales Civiles Especiales reciben actualmente la mayoría de las demandas relativas a conflictos derivados de las relaciones de consumo<sup>6</sup>.

Son medios económicos para acceder a la justicia y hacer valer los derechos del consumidor perjudicado. Sin embargo, han perdido en gran medida la rapidez de su práctica inicial. Tales instancias sufrieran una especie de «formalización» y «burocratización» debido a su masificación. Ya no presentan los resultados que antes se podían percibir. Además, perdieron mucho de su carácter «de negociación» entre las partes. Así, lo que se percibe es el bajo incentivo a la autocomposición, lo que se traduce en la inexistencia de acuerdo o cumplimiento de este sin responsabilidad alguna por el acuerdo y ya con la disposición de incumplimiento.

---

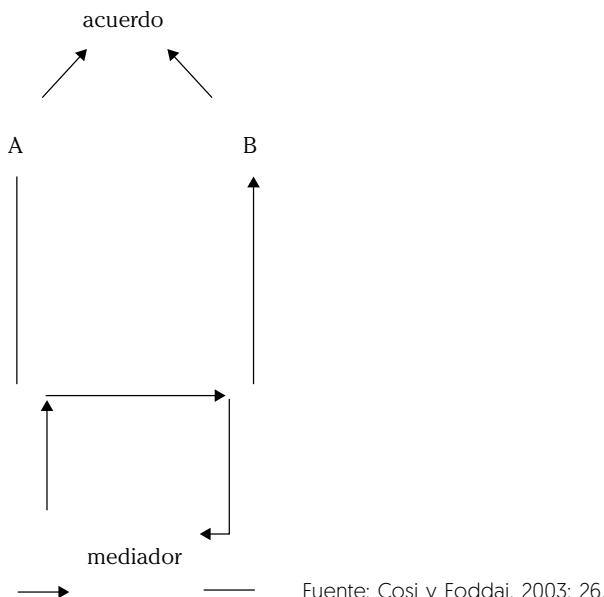
<sup>6</sup> «El consumidor de productos y servicios, en escala cada vez mayor, tiene en el Sistema de los Tribunales Especiales y en la viabilidad consensual una alternativa que apunta a la humanización del derecho en la afirmación de la ciudadanía, contribuyendo a una sociedad mejor y más fraterna» (Torres, Jasson Ayres [2005]. *O acesso à justiça e soluções alternativas*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, p. 118).



Fuente: Almeida, 1996.

Sin embargo, en los conflictos consumeristas la conciliación es una importante alternativa de resolución ya que se trata de relaciones esporádicas. Tales relaciones no dependen de una resolución más profunda ya que no necesitan ser fomentadas/mantenidas como sería el caso, por ejemplo, de una relación de parentesco consanguíneo o vínculo matrimonial. Así, no hay nada que hablar de intimidad o sentimientos como la amistad y el amor.

- b) Mediación: la mediación, como ética de la alteridad, exige la recuperación del respeto y el reconocimiento de la integridad y la totalidad de todos los espacios de privacidad del otro. Es decir, repudia el más mínimo movimiento invasivo. Es radicalmente no invasiva, no dominante<sup>7</sup>.



Fuente: Cosi y Foddai, 2003: 26.

<sup>7</sup> Warat, Luiz Alberto (2004). *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, p. 54.



En Brasil la mediación es un procedimiento que ha ganado fuerza y estimulo del Consejo Nacional de Justicia, Ministerio de Justicia y de la Secretaría de Reforma Judicial. Actualmente está regulada en el Código de Procedimiento Civil (CPC), Ley 13.140/2015, Resolución 125/2010 del CNJ, Resolución 174/2016. Sin embargo, la mediación sigue siendo vista con gran resistencia por los juristas más arraigados en la cultura del conflicto y en el paradigma tradicional, es decir, el que atribuye siempre al Poder Judicial la legitimidad y la capacidad de resolver conflictos.

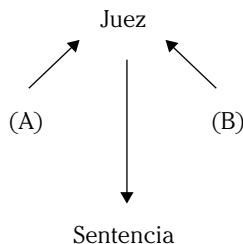
Sin embargo, la mediación se ha utilizado en conflictos que involucran relaciones de parentesco/amistad (las llamadas relaciones continuas) como las de Derecho de Familia. En el ámbito del Derecho del Consumidor no aparece con frecuencia como medio de resolución de conflictos, utilizándose en este contexto más la conciliación. Quizás las características de los conflictos consumeristas se inclinen más a la conciliación, como se observa en la práctica en los juicios (justicia común o Tribunal Civil Especial) y en los servicios de los PROCONS. Sin embargo, nada impide que la mediación y sus técnicas se introduzcan gradualmente en la vida cotidiana de productores/proveedores y consumidores con el fin de resolver conflictos de consumo, ya que no existe ningún impedimento para que esto ocurra.

### **3.1. Prácticas heterónomas o de decisión impuesta**

Las prácticas heterónomas o de decisión impuesta existentes en Brasil están ejemplificadas por la jurisdicción, que es el medio más tradicional y utilizado, y por el arbitraje que, a pesar de estar legislado hace más de 25 años, todavía no está difundido y utilizado en gran escala.

- a) Proceso Judicial: la resolución de conflictos a través del proceso con el Poder Judicial apunta a la presencia de una tercera persona –el juez–, que, aunque no haya sido elegido por las partes, juzga el proceso, poniendo fin (aparentemente) al litigio. Las partes no se comunican entre sí ni con el juez. El juez se comunica con las partes, reúne la información que considera necesarias para formar su convicción y, finalmente, dicta sentencia. El producto del proceso judicial es la sentencia, que define un ganador y un perdedor. Los involucrados A y B se colocan entre paréntesis porque en esta etapa del conflicto su presencia se considera casi superflua: el papel principal lo desempeñan los abogados y el juez, que discuten el

problema en términos técnicos. El procedimiento es formal y heterónomo; la sentencia escapa al control de las partes<sup>8</sup>.



Fuente: Cosi y Foddai, 2003: 25.

Sin embargo, la jurisdicción actual, aunque ha buscado formas de ser rápida y eficaz (los Tribunales Especiales son un ejemplo) ya no puede satisfacer la demanda propuesta por los consumidores, lo que hace necesario buscar medios alternativos de resolución de conflictos. Prueba de ello es la cantidad de juicios que actualmente se tramitan en Brasil, según el informe «Justicia en Números de 2022»<sup>9</sup>: 100 millones computados a finales de 2021.

- b) Arbitraje: en el arbitraje, las partes eligen un árbitro para resolver los desacuerdos. En Brasil, la Ley de Arbitraje (LA) nº 9.307/96 estableció que las personas capaces de contratar pueden utilizar el arbitraje para resolver conflictos relativos con los derechos de propiedad disponibles, y los involucrados pueden elegir un árbitro de su confianza para decidirlo. El árbitro es el juez de hecho y de Derecho y la decisión arbitral no está sujeta a la homologación ni de recurso al Poder Judicial. El cumplimiento de la decisión es obligatorio.

El árbitro debe ser un técnico o un experto en la materia en discusión para dar su opinión y decidir la controversia. A él se atribuye el poder del juez y su decisión es soberana<sup>10</sup>.

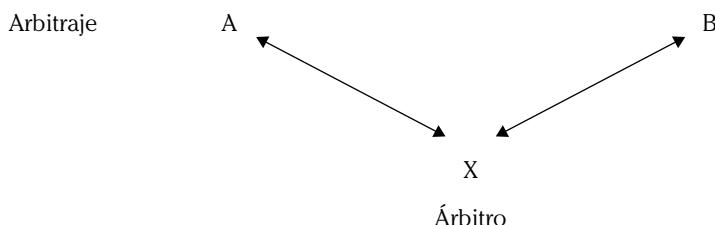
<sup>8</sup> Cosi, Giovanni y Foddai, Maria Antonietta (2003). *Lo spazio della mediazione. Conflitti di diritti e confronto di interessi*. Milano: Giuffrè, p. 25.

<sup>9</sup> Justiça em números 2022: ano-base 2021/Conselho Nacional de Justiça – Brasília: CNJ, 2022.

<sup>10</sup> Spengler, Fabiana Marion y Spengler Neto, Theobaldo (2018). *O conflito e o terceiro: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.



Así, en el arbitraje, la autocomposición no se produce debido a la presencia de un tercero que decide. La autocomposición relativa puede estar presente en el arbitraje cuando el árbitro convoca a las partes a conciliación, o le pide que colaboren conjuntamente en la reconstrucción de la historia que necesita escuchar para tomar la decisión arbitral.



Fuente: Almeida, 1996.

El Código de Defensa del Consumidor en su artículo 51, inciso VII, establece que, entre otras, son nulas de pleno derecho las cláusulas contratuales relativas al suministro de productos y servicios que determinen el uso obligatorio del arbitraje. Tras la determinación legal, la jurisprudencia del STJ, afirma la posibilidad de que el juez declare la nulidad absoluta de oficio de las cláusulas abusivas presentes en los contratos de consumo, aunque el interesado no las haya identificado<sup>11</sup>.

Según Claudia de Lima Marques<sup>12</sup>, el problema actual son las cláusulas de arbitraje en los contratos internacionales de consumo, que la mayoría de las veces se celebran por internet. La autora afirma, siguiendo al CDC, que en estos casos el mejor ejemplo es el de Quebec, que prohíbe expresamente la cláusula de arbitraje frente a los consumidores, permitiendo únicamente una opción voluntaria para el arbitraje *a posteriori* de la disputa (PLS 281/2012). Esto se debe a que el arbitraje previsto en el contrato de adhesión –como en los casos de promesas de compraventa– vulnera la libertad del consumidor y los principios tutelares del CDC.

En 2016, el ministro Luis Felipe Salomão, en su decisión, destacó la importancia de «fomentar la creación de mecanismos alternativos para la solución de conflictos de consumo (CDC, art. 4º, § 2º)». Por otro lado, la

<sup>11</sup> Marques, Claudia Lima (2019). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*, 9ª ed. São Paulo: RT.

<sup>12</sup> Marques, Claudia Lima (2019). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*, 9ª ed. São Paulo: RT.

decisión destaca la existencia y relevancia del art. 51, inciso VII del CDC, reforzando, sin embargo, que «en efecto, el CDC no se opone al uso del arbitraje en la resolución de conflictos de consumo...» pero, señala que «la cláusula compromisoria, que no podrá ocurrir de manera impositiva». El ministro va más allá en su decisión señalando que para conciliar la legislación y garantizar una mayor protección al consumidor, se entiende que la cláusula compromisoria solo será efectiva si este «adherente viene a tomar la iniciativa de instituir el arbitraje, o esté expresamente de acuerdo con su institución, por lo que no cabe hablar en obligatoriedad». Y concluye señalando que «es posible la cláusula arbitral en un contrato de adhesión de consumo cuando no concurre su imposición por el proveedor o la vulnerabilidad del consumidor», o cuando la «iniciativa del establecimiento se produzca por parte del consumidor» o, en el caso de la iniciativa del proveedor, el consumidor «consiente o ratifica expresamente con la institución, descartando cualquier posibilidad de abuso»<sup>13</sup>.

En 2018, al respecto y en la misma línea de razonamiento, la ministra Nanci Andrigui reconoció que con la promulgación de la Ley de Arbitraje, comenzaron a convivir armónicamente tres reglas de distintos grados de especificidad: «(i) la regla general, que obliga a la observancia del arbitraje cuando lo acuerden las partes, con derogación de la jurisdicción estatal; (ii) la regla específica, contenida en el art. 4º, § 2º, de la Ley 9.307/96 y aplicable a los contratos de adhesión genéricos, que restringe la eficacia de la cláusula compromisoria»; y, por último, «(iii) la regla aún más específica, contenida en el art. 51, VII, del CDC, que se aplica a los contratos derivados de relaciones de consumo, sean o no de adhesión, imponiendo la nulidad de la cláusula que determine la utilización obligatoria del arbitraje, aunque se cumplan los requisitos del art. 4º, § 2º, de la Ley 9.307/96. 5». Así, según la ministra, «el art. 51, VII, del CDC se limita a prohibir la adopción previa y obligatoria del arbitraje, en el momento de la celebración del contrato, pero no impide que, posteriormente, ante un posible litigio, con el consenso entre las partes (en particular la aquiescencia del consumidor), se inicie el procedimiento arbitral». Esta decisión se produjo ya que, en la hipótesis bajo sentencia, la «actitud del recurrente (consumidor) de promover la interposición de la acción principal ante el tribunal estatal evidencia, aunque sea implícitamente, su desacuerdo con someterse al procedimiento arbitral, por lo que, en los términos del art. 51, VII, del

<sup>13</sup> STJ – REsp: 1189050 SP 2010/0062200-4, Ponente: Min. Luis Felipe Salomão, Fecha del Juicio: 01/03/2016, T4 – Quarta Turma, Fecha de Publicación: DJe 11/03/2016.



CDC, no puede prevalecer la cláusula que impone su utilización, ya que fue dada de forma obligatoria»<sup>14</sup>.

Sin embargo, la controversia sobre la aplicabilidad del arbitraje en las relaciones de consumo según Claudia de Lima Marques<sup>15</sup> va más allá del arbitraje de consumo, que por regla general tiene un solo árbitro y no excluye a las personas hipervulnerables (ancianos y analfabetos); actualmente existe una tendencia a tratar de obligar al consumidor a utilizar medios alternativos de solución de conflictos, por ejemplo, [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) o los medios privados ofrecidos por el proveedor, no siendo suficiente haber buscado los PROCONs –para que tenga el «derecho» de acceder el Poder Judicial tradicional.

Específicamente en las relaciones de consumo el arbitraje podría utilizarse considerando las principales características de los conflictos consumeristas (relaciones comerciales, libres de aspectos emocionales), lo cual es especialmente coherente con las reglas del arbitraje, sin ofrecer ningún obstáculo para su implementación. Sin embargo, como ya se ha señalado, la gran preocupación radica en que es necesaria, por parte del consumidor, una aceptación plena y consciente del arbitraje como medio alternativo a la jurisdicción de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, ya que tal elección excluye definitivamente la apreciación del Poder Judicial. Así, una vez establecido el acuerdo de arbitraje, las partes no pueden renunciar al mismo y denunciar su litigio al Poder Judicial, según lo dispuesto en el art. 485, VII del CPC brasileño.

#### 4. CONSIDERACIONES FINALES

Cada día el ciudadano, más que una persona, es un consumidor. Una persona, que tiene derechos individuales; pero un consumidor, cuyos derechos están protegidos por una legislación propia, moderna y, sobre todo, acorde con la Constitución Federal vigente. Este ciudadano, la mayor parte del tiempo, es consciente de sus derechos y los hace valer, buscando los medios constitucionales que le garanticen, desde un principio, el acceso a la Justicia.

<sup>14</sup> STJ, REsp 1.628.819/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27/02/2018, DJe 15/03/2018.

<sup>15</sup> Marques, Claudia Lima (2019). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*, 9<sup>a</sup> ed. São Paulo: RT.

Esta garantía, noble, democrática y necesaria, condujo a un crecimiento gradual, pero rápido, de las demandas judiciales interpuestas por los consumidores en defensa de sus derechos, hasta entonces olvidados. Búsqueda, sobre todo legítima, pero que no merecía la necesaria atención del Estado, especialmente del Estado Juez, en cuanto a la posibilidad, o más bien, la necesidad de atención. La cantidad de demandas, después de la promulgación de la Ley 9.099/95, que reglamentó los Tribunales Civiles Especiales en los ámbitos estatales, fue considerable.

Así, es evidente que la demanda no atendida por la estructura judicial existente llevó al descrédito de una justicia que resultó no tan rápida como prometía la Ley y el Estado-Juez, y menos efectiva que la pretendida por el ciudadano. La demora en la prestación judicial conduce a una justicia defecuosa y a veces inadecuada.

Pensar sólo en nuevas estructuras judiciales, con mayor número de jueces, secretarios, edificios y equipos, es creer en el crecimiento de la litigiosidad creciente. Cuanto mayor sea la estructura personal y física, mayor será el número de demandas, y, sobre todo, más evidente será la imposibilidad de gestionar los poderes constitucionalmente legitimados. Deben buscarse medios alternativos de resolución, que fomenten estrategias legítimas y democráticas para resolver conflictos, reduciendo la demanda de protección judicial.

En estos términos, el problema de investigación puede ser respondido afirmativamente en el sentido de que los conflictos consumeristas pueden resolverse por medios alternativos a la jurisdicción, ya sean autocompositivos (mediación y conciliación) y heterocompositivos (jurisdicción y arbitraje). Sin embargo, tras la investigación realizada, se observa que, a los conflictos consumeristas se aplica más la conciliación, especialmente la desarrollada con la estructura del Poder Judicial, y menos la mediación y el arbitraje.

Finalmente, lo que se verifica es la búsqueda de otros mecanismos para resolver los conflictos consumeristas que, paralelamente al Poder Judicial y, en un esfuerzo conjunto (del sistema y de las partes en conflicto), recuerden que el acceso a la justicia es un derecho del ciudadano, pero, más que el acceso a la justicia, y ser escuchado por los tribunales, tiene derecho a acceder a una justicia –vía prestación judicial– de calidad. Este acceso a la justicia cualitativamente adecuado sólo se producirá cuando las prácticas de ADRs no se impongan, en forma de cláusula abusiva, sino que nazcan del consenso con el objetivo de construir una resolución democrática de conflictos.



## REFERENCIAS

- Bolzan de Moraes, J. L. y Spengler, F. M. (2019). *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 2<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Conselho Nacional de Justiça – CNJ (2022). *Justiça em Números 2022: ano-base 2021/Conselho Nacional de Justiça*. Brasília: CNJ.
- Cosi, G. y Foddai, M. A. (2003). *Lo spazio della mediazione. Conflitti di diritti e confronto di interessi*. Milano: Giuffrè, pp. 18-19.
- Marques, C. L. (2019). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 9<sup>a</sup> ed. São Paulo: RT.
- Spengler, F. M. (2019). *Chi è dunque il Terzo? Riflessioni su società e conflitto*. Firenze: Classi.
- Spengler, F. M. y Spengler Neto, T. (2018). *O conflito e o terceiro: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador*. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.
- Spengler, F. M. (2017). O pluriverso conflitivo e seus reflexos na formação consensuada do Estado. *Revista direitos fundamentais & democracia* (UniBrasil), vol. 22, pp. 182-209.
- Sentencia de Supremo Tribunal de Justicia – STJ – REsp: 1189050 SP 2010/0062200-4, Ponente: Min. Luis Felipe Salomão, Fecha del Juicio: 01/03/2016, T4 – Quarta Turma, Brasília. Fecha de Publicación: *DJe* 11/03/2016.
- Sentencia de Supremo Tribunal de Justicia – STJ, REsp 1.628.819/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, Brasilia. j. 27/02/2018, *DJe* 15/03/2018.
- Torres, J. A. (2005). *O acesso à justiça e soluções alternativas*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Warat, L. A. (2004). *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, p. 54.



# MEDIACIÓN DE LA OMPI EN CONFLICTOS SOBRE PATENTES Y FRAND<sup>1</sup>

WIPO mediation in patent  
and FRAND disputes

*Paula Vega García*

*Investigadora Postdoctoral «Margarita Salas».  
Universidad de Oviedo – Universidad de Cantabria  
vegagp@unican.es*

## Resumen

El Centro de Mediación y Arbitraje de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual es un organismo internacional de referencia en la solución no jurisdiccional de controversias en materia de propiedad industrial. En los últimos años, en el seno de esta institución se ha incrementado el número de solicitudes de asistencia para la mediación en conflictos del ámbito de las patentes. Entre otros, se busca resolver los problemas derivados de la inclusión de términos FRAND en determinados contratos de licencia. Los FRAND, condiciones que permiten obtener el uso de una patente bajo unos términos justos, razonables y no discriminatorios, tienen a su vez una relación estrecha con las llamadas *standard essential patents* o SEPs. Su importancia radica en que son aquellas vinculadas al estándar de un producto o proceso para, entre otros, garantizar unos requisitos mínimos de funcionamiento o permitir

---

<sup>1</sup> Actividad financiada por la Unión Europea-NextGenerationEU, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Ministerio de Universidades, mediante convocatoria de la Universidad de Oviedo. Estancia de Investigación realizada en el Grupo de Investigación «Derecho e Innovación» de la Universidad de Cantabria.



la interoperabilidad entre tecnologías. Dado que se promueve que la concesión de licencias sobre estas patentes esenciales se haga en términos FRAND para favorecer el desarrollo tecnológico y la competencia en el mercado, pueden surgir complicaciones tanto en la negociación de los acuerdos como a lo largo de la vigencia de estos. Es entonces cuando las compañías acuden a la mediación apoyada por organismos como la OMPI para obtener mayores garantías de independencia y objetividad.

Este trabajo pretende presentar las problemáticas de fondo habituales en conflictos sobre patentes esenciales, FRAND, y los medios que la OMPI pone a disposición de las empresas para su resolución por vía de la mediación.

*Palabras clave:* FRAND, OMPI, Standard essential patents.

### **Abstract**

The Mediation and Arbitration Centre of the World Intellectual Property Organization is an international reference body for the non-jurisdictional resolution of industrial property disputes. In recent years, the number of requests for mediation assistance in the resolution of disputes in the field of patents has increased. Among others, it seeks to solve the problems arising from the inclusion of FRAND terms in certain license contracts. The FRAND conditions that allow obtaining the use of a patent under fair, reasonable and non-discriminatory terms, have in turn a close relationship with the so-called «standard essential patents» or SEPs. Their importance lies in their link to the standard of a product or process to, among others, meet minimum operating requirements or allow interoperability between technologies. Given that the licensing of these essential patents is promoted in FRAND terms to increase technological development and market competition, it is common for complications to arise both in the negotiation of agreements and throughout their effect. It is then that companies turn to mediation supported by bodies such as WIPO to obtain greater guarantees of independence and objectivity.

This paper aims to present the usual substantive issues in disputes about essential patents and the means that WIPO makes available to companies for resolution through mediation.

*Keywords:* FRAND, WIPO, Standard essential patents.



## 1. INTRODUCCIÓN

La concesión de licencias sobre patentes puede ser un punto de fricción en las relaciones entre las empresas, en especial para aquellas que requieren una fuerte base tecnológica para poder desarrollar sus actividades o las que dependen de la continua innovación para garantizar su crecimiento. Concretamente, en los últimos años han destacado los problemas en los ámbitos de las *standard essential patents* o SEPs, esto es, de aquellas patentes que son esenciales para la generalización de ciertos estándares que permiten un mayor desarrollo de ciertas tecnologías o su interoperabilidad. Aunque la aplicación en este ámbito de cláusulas FRAND (*fair, reasonable and non discriminatory*) es habitual y compulsoria en muchos casos, ello no excluye la existencia de numerosos problemas en la determinación de la esencialidad de la patente o del contenido concreto de dichas cláusulas.

Judicializar este tipo de controversias no es una opción para muchas compañías, ya que obstaculizaría, en el momento inicial, la firma de acuerdos y, a lo largo de la vigencia del contrato de licencia, el propio desarrollo tecnológico dentro de la empresa. De ahí que sea habitual encontrarse con cláusulas destinadas a establecer mecanismos alternativos de resolución de controversias en acuerdos sobre patentes. Incluso en aquellos casos poco frecuentes donde no existen este tipo de cláusulas, se suele recurrir a la vía de la mediación o del arbitraje como solución preferente para disputas sobre patentes.

En este ámbito es destacable la labor realizada por el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI, organismo con casi treinta años de experiencia en la resolución de este tipo de conflictos. Dicho organismo dispone de un Reglamento de mediación completo, su propia lista de mediadores-colaboradores de más de 90 nacionalidades y ofrece a las partes una garantía de neutralidad tanto en el procedimiento como en la resolución del conflicto. De ahí que sea un agente de gran valía en la mediación.

Este trabajo pretende ofrecer una visión general del funcionamiento de la mediación ofrecida por la OMPI en el ámbito de resolución de conflictos sobre patentes y, en especial, de los que se producen en relación con los FRAND, para mostrar el modo en el que esta institución contribuye a la pacífica resolución de controversias.



## 2. ESTANDARIZACIÓN, PATENTES Y FRAND

Desde el punto de vista de la gestión empresarial de la propiedad industrial, es evidente que la finalidad de aquellas compañías que se dedican –directa o indirectamente– al desarrollo de invenciones patentables es conseguir innovaciones tecnológicas que puedan explotar económicamente. Si, además, esas invenciones resultan combinables con otras tecnologías facilitando, mejorando o adaptando su funcionamiento, los beneficios serán incluso superiores gracias a esa vinculación. A fin de cuentas, las patentes generan un monopolio de explotación que obliga a cualquiera que pretenda utilizar las invenciones protegidas a suscribir contratos de licencia con su titular exclusivo. Así, si un producto requiere de cierta tecnología patentada por un tercero para ser funcional, la empresa que lo desarrolla deberá pedir una licencia a los titulares de la patente previa, con el fin de incorporar dicha invención. Como es sabido, esta situación monopolística implica que quien tiene el control de la patente puede, en teoría y dentro del marco legal vigente, imponer las condiciones que considere pertinentes para conceder la licencia, incluidas compensaciones económicas elevadas.

En principio, el sistema de patentes favorece a los inventores, permitiéndoles obtener rendimientos de sus creaciones a través de la concesión de un monopolio temporal de explotación de sus invenciones<sup>2</sup>. Con ello se pretende, además, incentivar la actividad inventiva. Sin embargo, la concesión de patentes también puede convertirse en un obstáculo para la evolución tecnológica. Las razones son varias, pero una de ellas es la fragmentación del progreso técnico con el fin de evitar el uso de patentes de terceros. Ello se produce cuando, en respuesta al monopolio de una patente, se desarrollan nuevas alternativas por parte de compañías tecnológicas para evitar los altos costes de la licencia para uso de la invención de un tercero. En ciertas circunstancias, el resultado es la coexistencia de tecnologías que producen los mismos resultados por vías diversas, sin que necesariamente alguna implique una clara evolución respecto al estado de la técnica vigente. Dicha situación genera, además, un problema nuevo como es la falta de interoperabilidad, cuando productos de unos y otros fabricantes no pueden utilizarse de manera conjunta o combinada. Ello lleva a una desmotivación del consumidor en la adquisición de ciertos productos y, como consecuencia, a la reducción de los beneficios de los inventores.

---

<sup>2</sup> En el caso de España, la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes establece en su artículo 58 que la patente tiene una duración de 20 años, sin derecho a prórroga.



Pero, en ocasiones, lo que se produce es el escenario opuesto: no hay fragmentación del progreso técnico porque no hay alternativas. Un monopolio absoluto sobre una invención que es necesaria e inevitable para ciertos productos puede llevar a un abuso de la posición dominante del inventor y, con ello, a la desaparición de la competencia en determinados mercados. Además, se genera una desmotivación en otras empresas afines para seguir desarrollando ciertas líneas de investigación tecnológica, por las dificultades para conseguir las licencias de las patentes que necesitarían para ello.

Las problemáticas generadas por el sistema de patentes han motivado la introducción de ciertas limitaciones del monopolio concedido por las patentes, con el fin de incentivar la competencia y la reducción de los costes de producción<sup>3</sup>. Uno de los mecanismos que se han utilizado para favorecer la evolución coordinada de la tecnología es el de la estandarización. Los estándares tecnológicos se definen como el conjunto de especificaciones técnicas que proporcionan o pretenden proporcionar un diseño común para un producto o proceso<sup>4</sup>. Su finalidad fundamental es conseguir que productos o procesos pertenecientes a un mismo campo respeten unos requisitos básicos comunes<sup>5</sup>. Entre sus efectos está el garantizar que tecnologías desarrolladas por diferentes productores puedan operar con las de sus competidores, una homogeneización que amplía la competencia y el mercado de las nuevas invenciones<sup>6</sup>. Su creación puede tener origen privado –en el marco de Organizaciones Privadas de Estandarización (OPE), de acuerdos bilaterales o

<sup>3</sup> Es la regulación de patentes la que establece las principales limitaciones a los efectos adversos que el monopolio de explotación de ciertas invenciones industriales podría causar. En el caso de España, por ejemplo, la Ley 24/2015 de patentes establece en su Título IX supuestos de concesión de licencias obligatorias de patentes consideradas «de interés público» (art. 91.d LP). Sobre la concesión de patentes obligatorias, cfr. Olmedo Peralta, E. (2016). Las licencias obligatorias de patentes para poner remedio a prácticas anticompetitivas. *Actas de Derecho Industrial*, 36, pp. 197-222.

<sup>4</sup> Definición realizada por Rodilla Martí, C. (2015). La inclusión de las cláusulas FRAND en los consorcios de estandarización, *Actas de Derecho Industrial*, 35, p. 322.

<sup>5</sup> En la Comunicación de la Comisión Europea de 2011 de Directrices sobre la aplicabilidad del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a los acuerdos de cooperación horizontal se explica que los acuerdos de estandarización pueden referirse a ámbitos tan diversos como las calidades o tamaños de un producto, las condiciones de acceso a un distintivo de calidad o sobre rendimiento medioambiental de los productos. Apartado 258.

<sup>6</sup> La Comisión Europea ha considerado que no hay restricción de la competencia si la determinación de un estándar no está restringida, es transparente, no sea obligatorio y sea accesible «en condiciones justas, razonables y discriminatorias». Apartado 280.



multilaterales<sup>7</sup>– o público –creados por Autoridades Públicas–<sup>8</sup>. Los creados por acuerdos entre operadores privados se consideran estándares *de facto*, de carácter voluntario, frente a los estándares *de iure*, de carácter imperativo<sup>9</sup>.

La parte negativa de los estándares está en que, en ocasiones, la tecnología mínima considerada como «esencial» para conseguir la compatibilidad o interoperabilidad está protegida por patentes, generando obstáculos a la entrada de competidores en el mercado o incluso su exclusión<sup>10</sup>. Es ahí donde surgen los compromisos o licencias FRAND. Las siglas vienen de los términos *fair, reasonable and non discriminatory* (justo, razonable y no discriminatorio) y se refieren a las condiciones de concesión de licencias que recaen principalmente sobre las llamadas *standard essential patents* o SEPs: las patentes sobre las tecnologías que son imprescindibles por estar incluidas en los estándares<sup>11</sup>. Los compromisos FRAND se establecen para evitar que los titulares de patentes esenciales denieguen licencias de manera injustificada o impongan unas condiciones abusivas y precios elevados, aprovechando su posición privilegiada<sup>12</sup>. Aunque en general la inclusión de términos FRAND en los contratos de licencia es una cuestión voluntaria, la Comisión Europea ha recomendado a los organismos de estandarización que hagan obligatoria su utilización en el caso de patentes esenciales<sup>13</sup>.

En el contexto de las SEPs, las disputas sobre los compromisos FRAND tienen lugar, sobre todo, en tres momentos. El primero es en la negociación de

<sup>7</sup> Las organizaciones de estandarización son grupos privados, integrados por representantes de la industria, que se dedican a realizar estándares tecnológicos voluntarios. Sobre el proceso de elaboración de estándares por parte de las OPE, cfr. Suñol, A. (2015). Patentes y hold up: la acción de cesación ante compromisos FRAND. *InDret*, 4, pp. 9-10.

<sup>8</sup> También existen organizaciones internacionales dedicadas a la creación de estándares, como la Organización Internacional para la Normalización (ISO); regionales, como el Comité Europeo de Normalización (CEN); o nacionales, como la española Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

<sup>9</sup> Cfr. Carbajo Cascón, F. (2015). Estandarización, propiedad intelectual y derecho de la competencia. *Actas de derecho industrial y derecho de autor*, 35, pp. 312-313.

<sup>10</sup> Cfr. Carbajo Cascón, F. (2015: 313); Directrices sobre la aplicabilidad del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a los acuerdos de cooperación horizontal, apartado 266, 268 y 269.

<sup>11</sup> Cfr. Lerner, J. y Tirole, J. (2015). Standard-Essential Patents. *Journal of Political Economy*, 123(3), pp. 547-586; Suñol, A. (2015: 13-14).

<sup>12</sup> Rodilla Martí, C. (2015: 323).

<sup>13</sup> Directrices sobre la aplicabilidad del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a los acuerdos de cooperación horizontal, apartado 285. Sobre las diferentes vías para implementar los compromisos FRAND en el marco de organizaciones de estandarización, cfr. Rodilla Martí, C. (2015).



la patente, cuando el licenciatario se niega a someterse a las cláusulas FRAND o las cláusulas que se pretenden incorporar no cumplen con las condiciones para ser FRAND. No existen unos parámetros tajantes que permitan asegurar que las condiciones de un acuerdo de licencia cumplen los compromisos FRAND<sup>14</sup>. Sin embargo, sí que hay indicios que permiten evaluar si hay un respeto adecuado de tales cláusulas. Por ejemplo, la Comisión Europea, en sus Directrices sobre los acuerdos de cooperación horizontal, menciona la comparativa entre el coste o las condiciones de la licencia sobre una tecnología antes de la creación del estándar y después o el análisis de la importancia objetiva y fundamental de los derechos de propiedad industrial necesarios<sup>15</sup>.

El segundo momento en el que aparecen disputas es cuando una empresa utiliza una patente esencial sin contar con la licencia pertinente. Se trata de una infracción ordinaria de patente, derivada de la incorporación de una tecnología o proceso patentado por un tercero sin contar con la necesaria autorización para ello.

Y, el tercer momento tiene lugar cuando, existiendo un acuerdo vigente, se produce una infracción de contrato. Dicha infracción puede tener que ver con cualquier aspecto que implique el incumplimiento de las condiciones del acuerdo, desde la falta de pago de los cánones establecidos a la utilización de la patente de modos no previamente pactados.

La Comisión Europea, en sus Directrices sobre acuerdos de cooperación horizontal, hace referencia expresa a la posibilidad de resolver los litigios sobre los derechos FRAND «ante los tribunales civiles o mercantiles competentes». A ello habría que añadir el recurso a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y, entre ellos, a la mediación.

### **3. MEDIACIÓN DE LA OMPI EN EL ÁMBITO DE LAS FRAND**

En el complejo contexto de los acuerdos de licencia sobre patentes esenciales, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (ADR) se han

---

<sup>14</sup> Se puede encontrar un extenso análisis de los modos en los que los tribunales y el propio mercado han definido los FRAND en el ámbito internacional y europeo en Layne-Farrar, A., Padilla, J. y Schmalensee, R. (2007). Pricing patents for licensing in Standard Setting Organizations: making sense of FRAND commitments. *CEMFI Working Paper No. 0702*, pp. 8-35.

<sup>15</sup> Apartados 289 y 290.



convertido en una herramienta imprescindible. Son diversas las razones por las cuales licenciantes y licenciatarios pueden decidir acudir a estas vías para solventar desacuerdos, tanto en el marco de procesos de negociación como en conflictos de utilización no consentida de patentes. Además de las motivaciones económicas, en el caso de empresas que operan a nivel internacional influye la confianza que genera el recurrir a especialistas neutrales en vez de acudir a Tribunales nacionales que pueden ser hostiles o incluso sesgados en sus resoluciones, favoreciendo a las empresas de su territorio frente a las foráneas.

En el caso de la mediación, además, se fomenta la creación de un ambiente de diálogo y de intercambio de información entre los desarrolladores tecnológicos, amparado por la confidencialidad del proceso. En ausencia de una solución definitiva, el diálogo puede llevar a determinar qué aspectos son los verdaderamente problemáticos en una negociación o en un conflicto en preparación de una posterior reclamación por vía arbitral o judicial. Esta fijación de los ámbitos conflictivos permitirá agilizar el proceso y simplificar la defensa de los intereses particulares. También puede ser que, al revelar en confianza cierta información, se llegue a nuevos acuerdos comerciales entre las partes inicialmente en conflicto. Es más, el recurrir a los ADR puede ser visto como una muestra de buena fe negocial en favor de quien decide someterse a ellos, mostrando su voluntad de llegar a un acuerdo sobre una determinada tecnología. De ahí que sean muchas las empresas que busquen solucionar sus controversias relacionadas con la propiedad industrial a través de ADR y, en concreto, recurriendo a entidades u organismos reconocidos con el fin de obtener una resolución pacífica.

En este sentido, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, en su papel de proveedor internacional de servicios y garante de la cooperación en asuntos de patentes, lleva desarrollando desde 1994 una importante labor de promoción de los ADR a través de su Centro de Arbitraje y Mediación. Para ello, además de realizar labores formativas mediante talleres, seminarios y cursos en línea, ofrece diversos servicios de arbitraje, mediación y decisión de experto<sup>16</sup>. El desarrollo de estos servicios de ADR se basa en normas propias, en los reglamentos de Arbitraje, de Arbitraje Acelerado, de Mediación y de Decisión de Experto, a los que las partes de un contrato o de un conflicto se pueden someter para la resolución de sus desacuerdos relacionados con la propiedad intelectual

---

<sup>16</sup> Sobre los talleres y seminarios organizados por la OMPI se puede consultar el siguiente enlace: <https://www.wipo.int/amc/es/events/>

e industrial<sup>17</sup>. Entre los factores que suelen destacarse para recomendar sus servicios se encuentra la facilitación en la búsqueda y elección de mediador o árbitro independiente, puesto que la OMPI dispone de una base de datos con más de 2000 expertos que son a la vez especialistas en los diversos ámbitos de la propiedad intelectual y profesionales de la resolución de controversias. Además, el Centro de Mediación y Arbitraje pone a disposición de las partes un sistema específico para gestionar la presentación, acceso y archivo de los documentos relativos al procedimiento, así como para su gestión: el WIPO eADR<sup>18</sup>.

Los años de experiencia del Centro han llevado a que, progresivamente, haya ido afinando y refinando sus servicios, ofreciendo vías especializadas para la resolución de controversias en materia de nombres de dominio o iniciando un programa de subvenciones específico para mediaciones que se realicen a través de la oficina abierta por la OMPI en Singapur, a través del ASEAN Mediation Programme (AMP)<sup>19</sup>. Además, la OMPI tiene en cuenta el tipo de asuntos que se presentan ante el Centro y por eso también ofrece información específica para ciertos tipos de procedimientos, proporcionando incluso modelos de acuerdos ADR concretos para ellos. Las disputas sobre FRAND son uno de esos ámbitos.

En general, la OMPI ofrece un modelo de acuerdo de sumisión al procedimiento de mediación breve y sencillo<sup>20</sup>. Si bien la regla general es que deba

---

<sup>17</sup> Se puede encontrar el Reglamento de Mediación en el siguiente enlace: <https://www.wipo.int/amc/es/mediation/rules/>

<sup>18</sup> Sobre WIPO e-ADR: <https://www.wipo.int/amc/en/eadr/index.html>

<sup>19</sup> Sobre la ASEAN Mediation Programme [https://www.wipo.int/about-wipo/en/offices/singapore/news/2023/news\\_0011.html](https://www.wipo.int/about-wipo/en/offices/singapore/news/2023/news_0011.html). Sobre los procesos relacionados con los nombres de dominio: <https://www.wipo.int/amc/es/domains/index.html>

<sup>20</sup> Modelo del acuerdo de sumisión propuesto por la OMPI para licencias con compromisos FRAND:

1. We, the undersigned parties, hereby agree to submit to mediation in accordance with the WIPO Mediation Rules the following dispute:  
The dispute concerns the determination of FRAND terms relating to the Declaration[s] of [Name[s] of Company[ies]] to [Name of Standard-Setting Organization] and [list standard(s)] concerning [its/their patents referred to in the Declaration[s]] or [the following patents (each party shall select a maximum of [specify number] patents referred to in the Declaration[s]):]. Nothing in this agreement shall prevent any party from bringing any argument or defense it chooses in the mediation.
2. The appointment of the mediator shall take place in accordance with the procedure set out in Article 7(a) of the WIPO Mediation Rules. In proposing candidates to the parties pursuant to Article 7(a)(i) of the WIPO Mediation Rules, the WIPO Arbitration and Mediation Center (WIPO Center) shall to the extent possible draw on its list of neutrals for patents in standards.
3. The place of mediation shall be [specify place]. The language to be used in the mediation shall be [specify language].



existir un acuerdo entre ambas partes para utilizar alguno de los mecanismos ofrecidos por la OMPI para la resolución de conflictos, en el ámbito de mediación se permite remitir una «Petición de Mediación» unilateral, que será comunicada a la otra parte a través de un tercero neutral. Solo en caso de acuerdo se procederá a continuar con el procedimiento de mediación. Esta opción es una vía utilizada por ciertas empresas para formalizar su interés en obtener una patente FRAND por vía de un acuerdo mediado.

En cuanto al acuerdo de sumisión a un proceso de resolución de conflictos sobre FRAND, la propia OMPI ofrece una lista de cuestiones que deberían ser tomadas en cuenta por las partes con el fin de dar forma a la mediación: ámbito, expertos, procedimiento, ley aplicable, lenguaje y confidencialidad<sup>21</sup>.

Algunas empresas gestionan un catálogo de patentes esenciales amplio, no siendo infrecuentes los contratos que implican más de una licencia. De ahí que lo primero que la OMPI recomienda sea que se determinen con claridad el ámbito sometido a la mediación –como pueden ser las patentes esenciales que se van a ver afectadas por el procedimiento de ADR–, si hay cuestiones que quedan fuera de cualquier discusión y el ámbito geográfico al que afectará el procedimiento<sup>22</sup>. Incluso, de no existir tal acuerdo, pueden y deben las partes fijar antes del inicio del procedimiento a qué se referirá este, con el fin de centrar la problemática sobre la que se debatirá.

En relación con los expertos, los «especialistas neutrales», su determinación seguirá el proceso habitual realizado por la OMPI y recogido en los artículos 7 y 8 de su Reglamento de Mediación. Normalmente habrá un único mediador, determinado por las partes o elegido entre los propuestos por el Centro de Mediación.

Para los casos de mediación, la OMPI no prevé en sus modelos de acuerdo ningún tipo de calendario para la realización del procedimiento, al contrario que para el arbitraje –cuya duración ronda entre los 8 meses para la versión

---

<sup>21</sup> Las especificaciones sobre el procedimiento de arbitraje y mediación en el ámbito de las FRAND se puede encontrar en OMPI (2022). WIPO ADR Options for FRAND Dispute Management and Resolution, OMPI, Ginebra.

<sup>22</sup> En su informe explicativo sobre el procedimiento de ADR en el ámbito de las FRAND (pp. 7-8), el Centro de Mediación explica que es posible para las partes limitar las reclamaciones o pruebas que puedan introducir en el procedimiento de resolución alternativa, como pueden ser la esencialidad de las patentes, su validez, infracción o fuerza ejecutiva. Así, las partes pueden establecer en el propio contrato acuerdos firmes sobre estos aspectos que no podrán ser discutidos con posterioridad.



expedita y 16 para la ordinaria-. Lo que sí está garantizado es que las partes puedan utilizar la herramienta eADR para facilitar la gestión del proceso sin coste adicional. También se permite la realización de partes del procedimiento de manera *online*, a través de plataformas propias o las de la OMPI, y la fijación del lugar donde se llevará a cabo la negociación. Finalmente, como en cualquier procedimiento, es necesario que las partes señalen la ley aplicable, así como los estándares de confidencialidad.

Acudir al Centro de Mediación y Arbitraje de la OMPI para la resolución de controversias en materia de patentes y, sobre todo, cuando están implicados compromisos FRAND tiene ventajas innegables.

En primer lugar, la ventaja económica. El Centro de Mediación y Arbitraje de la OMPI ha publicado en su página web el baremo de tasas y honorarios para casos de mediación, con unas cifras razonables<sup>23</sup>. La tasa, en cualquier caso, no superará los 10.000 € y los honorarios de los mediadores tienen un máximo de 600 € la hora o de 3.500 € por día. La transparencia en este aspecto permite a las partes tener un conocimiento previo de cuál será el costo total aproximado del procedimiento, lo cual puede servir de aliciente para seguir por esta vía.

En segundo lugar, está la imparcialidad, tanto por parte del organismo como de sus mediadores. La OMPI es una institución con reconocido prestigio internacional, considerada una autoridad independiente en el ámbito de la propiedad intelectual. Además, al proporcionar una lista propia de profesionales en la materia de todo el mundo se facilita la elección de un mediador que realmente comprenda el asunto y pueda gestionar el procedimiento de manera precisa para obtener el mejor resultado posible.

Otra ventaja es la elección de un procedimiento cuyas reglas de juego están previamente determinadas de manera independiente, a través del Reglamento de Mediación, pero que, a la vez, es flexible y adaptable a las necesidades de las partes o del asunto.

Además, la OMPI facilita una serie de servicios adicionales que son de gran utilidad para el planteamiento y la conclusión de un procedimiento de mediación. Así, el Centro de Mediación y Arbitraje ofrece de manera gratuita un servicio de información y orientación procesal específico para la iniciación

---

<sup>23</sup> Las tasas de los procedimientos llevados a cabo en el seno de la OMPI se pueden consultar en: <https://www.wipo.int/amc/es/mediation/fees/index.html>



ción de procesos de ADR, los llamados «buenos oficios»<sup>24</sup>. También permite usar sin coste alguno las dependencias de la OMPI en Ginebra como lugar de reunión para realizar la mediación. Además, dispone de una serie de servicios ADR adaptados, que comprenden desde la redacción de cláusulas o códigos institucionales de conducta hasta el establecimiento de baremo de tasas de mediación para contextos específicos<sup>25</sup>.

Finalmente, la labor realizada por el Centro de Mediación y Arbitraje de la OMPI está avalada por su larga experiencia en la resolución de conflictos a través de ADR, representando los conflictos sobre patentes –incluidos los relativos a controversias sobre FRAND– el 29 % del total de asuntos atendidos. Sus servicios son cada día más demandados, llegando a duplicar en el año 2022 el número de solicitudes de ADR en relación con el año precedente. En sus estadísticas se refleja como el recurso a la mediación se elige en un 30 % de los casos como escalón previo a procedimientos jurisdiccionales o de arbitraje<sup>26</sup>. Y, sobre la tasa de éxito, el Centro afirma que un 70 % de procedimientos de mediación llevados a cabo terminan en acuerdos alcanzados gracias a su intervención.

#### 4. CONCLUSIONES

La resolución de controversias, en general, nunca es sencilla, pero tienen especial dificultad cuando se producen en ámbitos tan específicos como es el de la propiedad industrial. Más cuando se refiere a problemas con patentes esenciales, donde la concesión o denegación de una licencia puede llegar a provocar pérdidas millonarias, tanto para el licenciatario como para los potenciales licenciatarios. Si, además, se añaden factores como la internacionalidad o la dificultad de definir qué debe entenderse por FRAND, el recurrir a mecanismos de ADR se convierte en una alternativa atractiva. En especial si el procedimiento se lleva a cabo con el apoyo de una institución como es el Centro de Mediación y Arbitraje de la OMPI. Las mediaciones administradas por el Centro ofrecen garantías de seguridad, independencia y probabilidades

<sup>24</sup> Se puede encontrar más información sobre los «buenos oficios» en el siguiente enlace: <https://www.wipo.int/amc/es/goodoffices/>

<sup>25</sup> Sobre los servicios adicionales en relación a los ADR se puede consultar el siguiente enlace: <https://www.wipo.int/amc/es/center/specific-sectors/>

<sup>26</sup> La información más reciente sobre los resultados de los procedimientos de ADR llevados a cabo con la participación de la OMPI se puede encontrar en: <https://www.wipo.int/amc/es/center/caseload.html>

elevadas de éxito. A través de sus expertos sugeridos, de sus herramientas informáticas y de sus servicios adicionales, entre otros, consiguen generar el entorno de confianza necesario para la consecución de resultados provechosos para las partes en conflicto. De ahí que se hayan convertido en una alternativa cada vez más utilizada para la resolución de controversias en materia de patentes.

## REFERENCIAS

- Carbajo Cascón, F. (2015). Estandarización, propiedad intelectual y derecho de la competencia. *Actas de derecho industrial y derecho de autor*, 35, 311-320.
- Comunicación de la Comisión Europea de 2011 de Directrices sobre la aplicabilidad del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a los acuerdos de cooperación horizontal. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A52011XC0114%2804%29>
- Layne-Farrar, A.; Padilla, J. y Schmalensee, R. (2007). Pricing patents for licensing in Standard Setting Organizations: making sense of FRAND commitments. *CEMFI Working Paper No. 0702*.
- Lemley, Mark A. (2002). Intellectual Property Rights and Standard-Setting Organizations. *90 California Law Review 1889, UC Berkeley Public Law Research Paper nº 84*, 1892-1980. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.310122>
- Lerner, J. y Tirole, J. (2015). Standard-Essential Patents. *Journal of Political Economy*, 123(3), 547-586. DOI: <https://doi.org/10.1086/680995>
- Olmedo Peralta, E. (2016). Las licencias obligatorias de patentes para poner remedio a prácticas anticompetitivas. *Actas de Derecho Industrial*, 36, 197-222.
- OMPI (2022). *WIPO ADR Options for FRAND Dispute Management and Resolution*. Ginebra: OMPI. DOI: <https://doi.org/10.34667/tind.46176>
- Rodilla Martí, C. (2015). La inclusión de las cláusulas FRAND en los consorcios de estandarización. *Actas de Derecho Industrial*, 35, pp. 321-332.
- Suñol, A. (2015). Patentes y *hold up*: la acción de cesación ante compromisos FRAND. *InDret*, 4.





A white jigsaw puzzle background with one large, irregularly shaped blue puzzle piece missing from the center. The blue piece is slightly darker than the surrounding white pieces.

**Parte II**

**MEDIACIÓN Y  
CONVIVENCIA  
UNIVERSITARIA**



# MEDIACIÓN Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ¿UNA OPORTUNIDAD PARA LA UNIVERSIDAD?

## Mediation and Public Administrations. An opportunity for universities?

*Isabel Acero Blanco*

*Abogada y Mediadora. ADR ABOGADOS*  
[i.acero@abogadosadr.com](mailto:i.acero@abogadosadr.com)

*Leticia Campo Francisco*

*Abogada y Mediadora. ADR ABOGADOS*  
[l.campo@abogadosadr.com](mailto:l.campo@abogadosadr.com)

*Belén Martínez de Salinas Alonso*

*Abogada y Mediadora. Profesora Asociada UVA*  
[belenmdesalinas@icava.org](mailto:belenmdesalinas@icava.org) / [belen.mdesalinas@uva.es](mailto:belen.mdesalinas@uva.es)

### Resumen

El objetivo de la comunicación es evidenciar la viabilidad y oportunidad de la mediación en la relación de los ciudadanos con las administraciones públicas, y en particular con la Universidad, como sistema de prevención y resolución de conflictos.

Hemos partido de un concepto de mediación administrativa como método de resolución de controversias en el que la administración y el interesado, intentan conciliar los intereses generales con el interés privado, en aras de lograr un acuerdo con la participación de un mediador. Desde ahí abordamos la cuestión y vemos que del mismo modo que la Ley de Convivencia Universitaria 3/2022 de 24 de febrero ofrece



un marco a la mediación en el ámbito del régimen disciplinario del estudiantado, este marco perfectamente puede ser completado con la posibilidad que proponemos en esta comunicación, de aplicar la herramienta de la mediación administrativa a las relaciones de la universidad con terceros.

La comunicación describe el posible ámbito de aplicación funcional y material, las posibles especialidades de la mediación administrativa aplicada a los asuntos relacionados con la responsabilidad patrimonial y el procedimiento sancionador, los rasgos más relevantes de nuestra propuesta de protocolo de derivación, el paralelismo entre la figura del Procurador del Común y el Defensor de la Comunidad Universitaria como órgano de derivación y, finalmente, se hace una breve referencia a la eficacia del acuerdo.

*Palabras clave:* Administración, universidad, mediación administrativa, defensoría universitaria, responsabilidad patrimonial.

## Abstract

The objective of this communication is to highlight the opportunity of mediation as a viable system for conflict prevention and resolution in the relationship between citizens and public administrations, in particular with regards to universities.

We start from the concept of administrative mediation as a dispute resolution method for conflicts where the public administration and the person concerned attempt to reconcile general and private interests with the objective of reaching an agreement through a mediator. Then we address this issue and observe that, just as the University Coexistence Law 3/2022 of February 24th provides a framework for mediation in the disciplinary regime of students, this framework can perfectly be supplemented with the possibility of applying the tool of administrative mediation in the relationship between universities and third parties, included in this proposal.

This communication describes the potential scope of functional and material application, the possible specialties of administrative mediation applied to matters related to state liability and sanctioning procedure, the most relevant features of our proposed referral protocol, the similarities between the figure of the Procurador del Común and the Defensor de la Comunidad Universitaria as referral bodies and finally a brief reference to the effectiveness of the agreement.

*Keywords:* Administration, university, administrative mediation, university ombudsman, patrimonial responsibility.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Mediación Administrativa es un medio de resolución de controversias en el que la Administración y el interesado, con la intervención de un mediador, intentan conciliar los intereses generales con el interés privado en aras de alcanzar un acuerdo.

Se trata por tanto de que los interesados puedan participar en la resolución de los procedimientos administrativos, no mediante una mera audiencia, sino con una auténtica negociación inter-partes que tenga por finalidad aumentar la calidad de las resoluciones y la satisfacción de los propios administrados con el procedimiento. Así, con la mediación administrativa, será posible modular e interpretar en cada momento los fines que le son propios a la Administración pública pero además, lograremos ese tan deseado equilibrio entre el interés general, la buena gobernanza y la necesidad, latente en la sociedad actual, de que la Administración se convierta en una administración relacional, entendiendo como tal, aquella que promueve la confianza de los ciudadanos, les escucha y reconoce sus diferencias.

La primera cuestión que nos planteamos gira en torno a la utilidad y protagonismo de la mediación administrativa como forma de prevención y resolución de conflictos entre la Administración y los sujetos privados. ¿Por qué hoy en día estamos proponiendo el uso de un método como la mediación en un campo aparentemente tan reglado como es el de la actuación de la administración pública? En un intento por dar respuesta a esta pregunta, Álvaro Gil Robles ya señalaba con gran acierto los siguientes motivos:

- a) La inercia por la propia dinámica de otros sistemas de resolución de conflictos en Europa y en España, como la mediación civil, mercantil o familiar, que ya están operando con éxito desde hace algunos años y tienen un marco legal específico que les sirve de apoderamiento.
- b) La necesidad de reconsiderar los sistemas actuales de autotutela administrativa y de control judicial, como consecuencia de la crisis de la justicia administrativa y del retraso estructural que acompaña a la administración de justicia.
- c) Las dificultades de las administraciones públicas para promover las políticas públicas necesarias sin contar con la participación de los ciudadanos que cada vez tienen mayor capacidad de respuesta.
- d) La falta de transparencia en la adopción de las decisiones administrativas y en la elaboración de resoluciones en vía de recurso, dictadas a través



- de modelos estereotipados que reproducen sistemáticamente los mismos argumentos que acompañaban a los actos administrativos originarios.
- e) El encarecimiento de los medios materiales y personales por el aumento de procedimientos de impugnación administrativos y judiciales, y necesidad de encontrar medios de resolución de conflictos menos costosos y más rápidos como medida coadyuvante de corrección del déficit público.
  - f) Las graves consecuencias que para el erario público genera una condena en costas procesales a la Administración pública, como consecuencia del criterio objetivo del vencimiento, al imponerse las mismas a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que se aprecie y así se razoné, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho.
  - g) En el ámbito judicial, permitiría una descarga del volumen de asuntos que pasan para votación y fallo.

Una vez hemos aceptado que la mediación pudiera ser de utilidad en este campo de cara a mejorar los problemas citados anteriormente, habremos de plantearnos qué inconvenientes o limitaciones vamos a encontrar. *A priori*, puede parecer que la defensa del interés público que la administración tiene encomendado y el sometimiento al principio de legalidad que debe informar su actuación, podrían constituir un problema para su desarrollo efectivo. Estas cuestiones sin duda quedarán en un segundo plano cuando definitivamente contemos con una regulación específica de la materia. También la desigualdad entre las partes podría apreciarse como otro inconveniente, sin embargo, forzosamente habremos de partir del reconocimiento de esa desigualdad. El procedimiento administrativo aparece precisamente para intentar equilibrar las posiciones entre el interés particular del ciudadano y los intereses generales que defiende la administración.

No queda más remedio que observar la mediación administrativa y el resto de los métodos alternativos de resolución de conflictos, no solo como herramientas de resolución del conflicto de fondo, sino también como la materialización efectiva del principio de participación del interesado en la toma de decisiones. Ni el mecanismo de las alegaciones, ni el de audiencia, le van a permitir la defensa de sus derechos e intereses al nivel que puede permitírselo la mediación, sin que tengan que imponerse en absoluto sobre los intereses generales. No quedará en entredicho la salvaguarda del interés público si es posible llegar a un acuerdo satisfactorio que permita conjugar ambos intereses y ahorrar costes y tiempo. El límite negociador para la administración estará por tanto en la inadmisibilidad de aquellos acuerdos que

únicamente reporten beneficios al interés privado y ninguno al interés general. No hay que olvidar que, como extensión del principio de legalidad (arts. 103 y 106 de la CE), la administración estará sometida al control de los órganos de la jurisdicción contencioso-administrativa. El acuerdo con el ciudadano no puede convertirse en un sistema para eludir esa garantía de legalidad y sometimiento pleno a la ley y el derecho.

Vamos a dar un paso más. Nos ponemos en situación y la primera pregunta que nos surge es: ¿Le interesa a la administración acudir a mediación?

No solo le interesa, sino que constituye una exigencia derivada del derecho que tienen los ciudadanos a «una buena administración» y que posibilita dar cumplimiento a los objetivos de transparencia, buen gobierno, eficiencia, mejor gestión de los recursos públicos y mejor atención y respuesta al ciudadano. Este derecho ha sido recogido recientemente por el Tribunal Supremo y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La administración tiene la oportunidad de que el ciudadano tome conciencia de que lo público es algo propio y así, valore y aprecie la importancia de los elementos en los que se concreta. En la mediación el interés público deja de ser un concepto vacío para el particular y pasa a materializarse en necesidades, prioridades y deberes concretos para la administración.

Otra de las propiedades de la mediación es que permite no solo resolver conflictos del pasado, sino proponer acuerdos a través de soluciones amistosas que eviten desencuentros de cara al futuro. De esta forma, la administración consigue superar el impacto negativo y la pérdida de la confianza legítima en su gestión que genera en la sociedad civil la desigualdad de poder con el administrado.

En la mediación, un escenario más participativo, los particulares disponen de facultades o niveles de poder derivados de los riesgos, costes o pérdidas que a la Administración le supone no alcanzar acuerdos razonables en asuntos de interés público. Incluso, aunque no se logre un acuerdo, es un cauce que favorecerá la comunicación y mejorará la calidad de las respuestas administrativas.

La administración tendrá a su disposición un escenario neutral en el que se trabajará con el objetivo común de confrontar intereses y necesidades, sin imponer soluciones que puedan amenazar el principio de voluntariedad que informa la mediación.



Y para el ciudadano, ¿qué ventajas supone la mediación para el ciudadano?

*A priori*, facilita el diálogo y la comunicación con la Administración y otorga protagonismo a las partes del conflicto, lo que se va a traducir en una respuesta más adecuada a las necesidades e intereses de ambas partes. Es decir, el proceso de mediación puede ayudar a que cada una de las partes sea consciente de las necesidades de la otra y de este modo se reduzca la sensación que, en ocasiones se tiene, de arbitrariedad o ausencia de sentido en las resoluciones.

Posibilita una mayor igualdad entre las partes del conflicto, gracias a la actuación del profesional mediador especializado, permitiendo alcanzar un mayor equilibrio entre los derechos e intereses públicos y privados en juego.

Permite al ciudadano participar activamente en la gestión y decisión de sus asuntos porque serán las partes, con la ayuda del mediador, las que decidan cómo se va a poner término al conflicto, sin que la solución les venga impuesta.

La mediación ofrece también la posibilidad de valorar el conflicto y su contexto ya que el ciudadano no se verá limitado a los concretos términos en que se plantea el problema de inicio. Por eso, en muchas ocasiones, facilitará la resolución de otros conflictos entre las partes o con otros administrados por las mismas causas.

Por último, ambas partes van a ver preservada la confidencialidad en la resolución de los conflictos y a evitar costes económicos y de tiempo muy considerables, derivados de un eventual procedimiento judicial posterior.

Hecho este primer esbozo, entendemos que nada impide plantear la mediación como método de resolución de conflictos aplicable a las relaciones de la Universidad, en tanto parte del sector público institucional, con sus administrados.

## 2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

### 2.1. Ámbito funcional

La mediación administrativa puede tener utilidad en el conjunto de la administración, municipal, provincial, autonómico o institucional con particularidades en cada uno de ellos y delimitación de aquellos conflictos y

unidades administrativas donde el servicio pudiera resultar más útil. El ámbito universitario, como administración, no debería quedar al margen.

## 2.2. Ámbito material

Resulta complicado delimitar materias concretas, será el análisis del conflicto y una adecuada derivación lo que determinará el éxito del servicio.

Resulta procedente establecer unas premisas que funcionen como criterios generales. De este modo, podemos hablar de situaciones en las que sea posible conciliar el interés particular con el interés general y en las que sea posible cierto grado de discrecionalidad y flexibilidad.

Un primer criterio de derivación lo encontramos en el PRINCIPIO DE LEGALIDAD apartando aquellas situaciones en las que prime el respeto al principio de legalidad y el interés público. Desde este punto de vista, mientras la ley no lo prohíba, se podrá adoptar cualquier acto como resultado de la negociación y con cualquier contenido. De este modo la mediación podrá tener lugar en los ámbitos de discrecionalidad que regula la ley.

Por tanto, no podemos establecer un listado de materias susceptibles de derivación sino atender a unos criterios generales de valoración, útiles para los derivadores en el análisis de los conflictos. La práctica irá delimitando aquellas materias o asuntos en las que la mediación se revele como una herramienta útil.

A modo de ejemplo, con carácter general para todo el ámbito administrativo, podemos hacer referencia a las siguientes:

- Fijación de la cuantía de indemnizaciones.
- Responsabilidad patrimonial.
- Autorizaciones.
- Contratos, convenios, concesiones, subvenciones y ayudas.
- Legislación urbanística, medio ambiente y ordenación del territorio.
- Actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.
- Potestad disciplinaria y sancionadora de la Administración.

Todas estas materias, con sus particularidades, pueden ser objeto de tratamiento en el ámbito universitario, pudiendo referirnos a situaciones muy



concretas en las que una intervención mediadora sería de gran utilidad. Pero, sobre todo, podemos hacer especial referencia a los conflictos que tengan su origen en relaciones funcionariales o en cuestiones de personal.

### 2.3. Ámbito procedural

Finalmente podemos hacer referencia al diferente modo de empleo que tendrá la mediación atendiendo a que nos encontremos en fase de procedimiento administrativo dirigido a la obtención de una resolución, o en vía de recurso, o al margen de todo procedimiento administrativo (conflictos de convivencia o interpersonales). En cada uno de los escenarios serán distintos los requisitos de implantación, el acceso al procedimiento y el encaje jurídico del acuerdo alcanzado.

## 3. PROYECTO DE IMPLANTACIÓN

En el marco descrito anteriormente, se propone un protocolo de ejecución que se desarrolla en tres fases. Una primera fase de difusión y formación, con el objetivo de obtener el máximo de adhesiones compromiso e implicación, así como lograr que la mediación sea conocida y valorada por los posibles implicados. Esta labor, se desarrollaría tanto con las unidades administrativas implicadas como con los posibles usuarios.

En la fase de implantación deberíamos considerar la necesidad de contar con un servicio profesional externo y un espacio institucionalizado con el objeto de coordinar y asegurar el cumplimiento de las estrategias básicas de prestación del servicio, que incluiría la fijación de los principios informadores y método de trabajo.

Respecto al circuito de derivación, aquellas cuestiones a las que debemos prestar atención por la singularidad de la materia, tienen que ver con la solicitud de la mediación en función de si la misma se inicia de oficio o a instancia de parte, y en aquellos supuestos en los que la administración precise de autorización para llegar a un acuerdo en cuyo caso, el acuerdo alcanzado tendrá carácter provisional en tanto no se cuente con dicha autorización.

El circuito finaliza con la deseable labor de seguimiento y evaluación que permitan la mejora continua del proyecto.

## 4. ESPECIALIDADES: LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES, DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL Y CONFLICTOS EN MATERIA DE EMPLEO PÚBLICO

### 4.1. Procedimiento sancionador

Es en el ámbito del procedimiento sancionador, donde la mediación puede contribuir especialmente a satisfacer intereses públicos (mantenimiento del orden, cumplimiento de la legalidad y reparación del daño) y privados (protagonismo del infractor, atenuación de la responsabilidad y modulación de la sanción).

Al margen del procedimiento de mediación regulado en la ley de convivencia universitaria, cuyo ámbito subjetivo en estos procedimientos queda limitado al estudiantado, el amparo legal para introducir la mediación en el resto de procedimientos sancionadores lo hallamos en el principio de oportunidad en el ejercicio de la potestad sancionadora, de forma que la Universidad, en aquellos supuestos de infracciones de escasa entidad, goza de un margen de discrecionalidad al perseguir las conductas infractoras.

Los conflictos que se desarrollan en organizaciones cerradas, como es la Universidad, y que dan origen a un procedimiento sancionador, no suelen resolverse adecuadamente. Por el contrario, la imposición de una sanción tiende a agravar el conflicto porque aumenta las emociones de rabia e impotencia que subyacen a las conductas infractoras que la sanción pretende erradicar. La utilización de la mediación permitiría resolver de forma satisfactoria muchos de estos conflictos, evitando la reiteración de las infracciones y compatibilizando positivamente intereses contrapuestos.

De este modo la mediación podría ser viable en cualquiera de estos tres momentos:

1. Con carácter previo a la incoación del expediente disciplinario, y al amparo del principio de oportunidad reglada, la Universidad podría proponer la mediación cuando aprecie la escasa relevancia del hecho sancionable. Si las partes llegasen a un acuerdo de reparación en dicho proceso, la Universidad podría archivar el expediente sin más trámite.
2. En un momento posterior, ya iniciado el expediente, las partes en cualquier momento de su tramitación y antes de la propuesta de resolución podrán solicitar la mediación, acordándose la suspensión del procedimiento, si fuese necesario.



Si la mediación finalizase con acuerdo de las partes, el instructor tendrá en cuenta los acuerdos alcanzados, para atenuar la responsabilidad y modular la sanción a la hora de formular la propuesta de resolución.

3. En fase de ejecución: Tras la notificación de la sanción al interesado, éste podría solicitar también mediación. En esta fase podría valorarse la posibilidad de acordar la sustitución de la sanción por el acuerdo de reparación alcanzado, y en cualquier caso consensuar plazos o condiciones para el cumplimiento de la sanción.

#### 4.2. Procedimiento de responsabilidad patrimonial

La Universidad Pública como parte integrante del Sector Público Institucional está sujeta a la responsabilidad patrimonial de dicho Sector Público tal y como prevé la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Y es precisamente el procedimiento de responsabilidad patrimonial aquel para el que dicha norma, contempla expresamente el acuerdo, pacto o convenio como formas de terminación del procedimiento.

Presenta, por tanto, algunas especialidades que habrán de ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar un protocolo para desarrollar el procedimiento de mediación en los centros universitarios:

1. **Solicitud:** El procedimiento de responsabilidad patrimonial podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte por lo que la solicitud de mediación deberá atenerse a los presupuestos que se contemplen para uno y otro procedimiento.
2. **Desarrollo:** Previamente al inicio del procedimiento de mediación o paralelamente a su desarrollo, la Universidad solicitará el preceptivo informe al servicio cuyo funcionamiento haya ocasionado la presunta lesión indemnizable.

En los conflictos que surjan como consecuencia de daños ocasionados durante la ejecución de obras públicas, o cualquier otra circunstancia que implique para la Universidad, responsabilidad civil, asegurada por una compañía aseguradora, el mediador se encargará de citar al contratista y la aseguradora a fin de que puedan intervenir en las sesiones de mediación.

3. **Conclusión:** En los procedimientos de responsabilidad patrimonial en que se reclamen indemnizaciones de cuantía igual o superior a 50.000 euros, será preceptivo solicitar dictamen del órgano consultivo de la Comunidad Autónoma, que deberá autorizar la propuesta de acuerdo alcanzado.



En estos casos, el acuerdo adoptado por las partes tendrá siempre carácter provisional y quedará condicionado a la correspondiente autorización previa por parte de la autoridad correspondiente. Una vez remitido el preceptivo dictamen con la pertinente autorización, la propuesta de acuerdo alcanzará carácter definitivo y pondrá fin al procedimiento.

#### 4.3. Conflictos en materia de empleo público

El ámbito de las relaciones laborales constituye, sin duda alguna, uno de los sectores de la sociedad en los cuales puede apreciarse con mayor intensidad la aparición de conflictos y por ello tradicionalmente de mayor desarrollo de sistemas autónomos de solución de conflictos.

Sin embargo, en el ámbito del empleo público, el uso de dichos sistemas de resolución alternativa de conflictos es relativamente reciente y tiene escaso o, en algún supuesto nulo desarrollo.

Dicha circunstancia no obsta a su utilización; en primer término, en materia de negociación colectiva, «derecho de actividad» integrado en el derecho fundamental a la libertad sindical de los funcionarios públicos, tanto en los llamados conflictos jurídicos como de intereses y en segundo lugar en conflictos individuales, relativos bien al ejercicio de derechos subjetivos de carácter singular por parte de los funcionarios públicos, o los relativos a relaciones interpersonales de trabajo. Sobre todo, en este aspecto, la mediación podría constituir un instrumento muy adecuado y eficaz entre otras cuestiones, en materia de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo.

1. **Conflictos colectivos:** El apoyo legal para el uso de la mediación de conflictos colectivos de personal funcionario viene dado por la Ley 7/2007, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público, que recoge de forma expresa la posibilidad de utilizar la mediación para la resolución de las controversias sobre condiciones de trabajo de los funcionarios públicos, posibilidad que ya venía contemplada en la Ley 9/1987, de Órganos de Representación, Determinación de Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas (LOR).

Expresamente, la Ley recoge la mediación y el arbitraje (art. 45) como métodos de resolución de aquellos conflictos relativos a la negociación, aplicación e interpretación de los convenios, pactos o acuerdos celebrados entre Administración y las organizaciones sindicales, siempre que versen sobre materias susceptibles de negociación colectiva (art. 37).



El propio artículo 45 distingue la posibilidad de acudir a la mediación en dos momentos diferenciados, en el de la propia negociación (conflictos de intereses) o durante su vigencia, bien porque existen dudas sobre su interpretación, o bien por el incumplimiento de los pactos o acuerdos por parte de la Administración (conflictos jurídicos).

2. **Conflictos individuales:** Entendiendo por ellos, los que afectan a un concreto efectivo (o a varios de ellos, pero no a todo un grupo profesional), y cuyo objeto constituya una diferencia o desacuerdo de éste con su Administración empleadora acerca de su concreto desempeño personal.

En principio, no encontramos una norma específica que dé cobertura legal a la iniciación de procedimientos de mediación en conflictos individuales de personal al servicio de las Administraciones públicas, ni siquiera en las materias genéricamente susceptibles de transacción o acuerdo. Ahora bien, habida cuenta que en dichas materias todas las Administraciones públicas se encuentran facultadas legalmente para dictar reglamentos que establezcan el procedimiento y los efectos de la mediación, bastaría con que la Universidad en cuestión, dictara un Reglamento de mediación que contemplase su utilización en conflictos individuales de personal.

El uso de la mediación en conflictos individuales puede ser especialmente idóneo para la resolución de conflictos individuales de personal, tales como los relativos a vacaciones, permisos y licencias, cobro de retribuciones, concreción de las funciones del puesto de trabajo con arreglo a la RPT, solicitud de prestaciones del plan de acción social, etc.

Dicho acuerdo de mediación permitirá resolver cuestiones relativas al establecimiento de funciones concretas (siempre en el marco de la RPT), acordar planes de vacaciones que convengan los intereses individuales con las necesidades del servicio, guardias, jornadas laborales flexibles, posibilidad de teletrabajo, etc., circunstancias todas ellas que permitan conciliar el trabajo con otras obligaciones.

## 5. ESPECIAL REFERENCIA AL PROCURADOR DEL COMÚN. PARALELISMO CON EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

En el estudio de las posibilidades de la mediación administrativa, la figura del Procurador del Común destaca especialmente por las posibilidades que ofrece. La institución se plantea como un control externo sobre la Administra-

ción, atendiendo a la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos y al correcto funcionamiento de la Administración Pública, al servicio de los intereses generales. Supervisa el funcionamiento administrativo y controla los actos que pudieran generar consecuencias injustas para los particulares. Es garante del Derecho a una buena administración actuando con autonomía, independencia y objetividad.

Teniendo en cuenta la labor supervisora y su carácter imparcial, se convierte en un espacio donde la mediación puede desempeñar una labor fundamental. Se convierte en una vía de comunicación entre las partes utilizando el procedimiento de queja para, mediante la derivación a mediación, conciliar los intereses de administración y ciudadanos. Dicha función derivadora, junto al asesoramiento y arbitraje, cumpliría una labor preventiva que evitaría la escalada y judicialización de los conflictos.

En la Comunidad de Castilla y León la posibilidad se contempla en el art. 20 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León.

El Procurador del Común de Castilla y León puede proponer a los Organismos y Autoridades afectados, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.

Partiendo de esa premisa inicial, el procedimiento de queja se puede articular como cauce en aquellos conflictos en los que se puede actuar impiidiendo la apertura de otros procedimientos.

## 5.1. Materias susceptibles de derivación

La derivación deberá atender a unos criterios generales y a las características concretas de la situación. No podemos marcar límites infranqueables más allá de la legalidad administrativa y las competencias propias de la institución, pero, a la vista de las estadísticas publicadas, existen algunas materias con un porcentaje altísimo de conocimiento por parte de la oficina del procurador y cuya derivación a mediación supondría un avance. Es el caso de las reclamaciones por actuaciones de las administraciones locales que dan lugar a expedientes de responsabilidad patrimonial y, posteriormente, a procedimientos judiciales.



## 5.2. Control del acuerdo y Homologación

La labor de control del buen funcionamiento de la administración que el Procurador del común tiene encomendada podría ejercerse sobre el acuerdo vigilando que se cumpla de forma adecuada. De esta forma, podría rechazarse la homologación de este y su no incorporación al procedimiento de queja si existen razones motivadas para ello. Esa misma labor de control justificaría que el Procurador estableciera medidas de seguimiento de la ejecución cuando el acuerdo adoptado o la situación lo aconsejen.

## 5.3. Paralelismo con la Defensoría universitaria

Los antecedentes de la Defensoría Universitaria, al igual que los del Procurador, se encuentran en la figura del Ombudsman, lo que les atribuye unas funciones que permite establecer un paralelismo entre ambas instituciones puesto que el defensor, se encarga de la protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

El Reglamento de la institución del Defensor de la comunidad universitaria de la UVA aprobado por el Claustro en sesión de 25 de mayo de 2005, BOCyL nº 110, 8 de junio, establece, entre otras, las siguientes disposiciones:

### Artículo 1.

El Defensor de la Comunidad Universitaria es la persona comisionada por el Claustro Universitario para la defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria (...)

### Artículo 10.

El Defensor podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Universidad en cualquiera de sus instancias, en relación con los miembros de ésta. (...)

### Artículo 14.

Admitida la queja, el Defensor promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma (...)

### Artículo 15.

Todas las instancias universitarias están obligadas a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor en sus investigaciones e inspecciones (...)

### Artículo 20.

Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor podrá iniciar cualquier actuación para solucionar los desacuerdos y enfrentamientos sobre temas universitarios que se produzcan entre miembros de la comunidad universitaria.

Si bien es cierto que se le atribuye función mediadora, es en su función derivadora donde sería de enorme utilidad. La supervisión, la posibilidad de iniciar y proseguir la investigación siendo auxiliado por cualquier instancia de la universidad, y el conocimiento directo de la queja convierten al defensor en la perfecta instancia de derivación a un servicio de mediación previamente constituido.

Podría establecerse un circuito que partiera de la queja presentada ante el defensor quien, si así lo considera, con criterios de oportunidad y previo análisis de las circunstancias, derivaría el asunto al servicio de mediación de la universidad. Posteriormente, al igual que el Procurador, podría ejercer su labor de control sobre el acuerdo, su homologación, su incorporación al procedimiento y las medidas de seguimiento de la ejecución si estas se aconsejan.

## 6. EFICACIA DEL ACUERDO

Conforme a los artículos 84 y 86 de la Ley 39/2015 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el acuerdo supondrá la terminación convencional del procedimiento y deberá incorporarse a una resolución que lo recoja.

La ejecutoriedad de los pactos vendrá determinada por el contenido del acuerdo, que puede necesitar para su ejecución que la administración dicte un acto administrativo, o revoque otro anterior. El incumplimiento de dicha resolución será susceptible ante la jurisdicción contencioso-administrativa.



# LA IMPLANTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LAS NORMAS DE CONVIVENCIA DE LAS UNIVERSIDADES

The implementation of mediation  
in the rules of university coexistence

*Silvia Tamayo Haya*

*Profesora Titular de Derecho Civil (Universidad de Cantabria)*  
[silvia.tamayo@unican.es](mailto:silvia.tamayo@unican.es)

## Resumen

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria se sirve de la mediación como una de las herramientas para lograr el desarrollo de la convivencia en las universidades. Una bienintencionada apuesta que implica un cambio de paradigma en la gestión de la convivencia que va más allá de su mera aplicación al ámbito disciplinario.

Con todo, en uso de las facultades que la autonomía universitaria les otorga, ha sido cada universidad la encargada de desarrollar y, en su caso, articular los mecanismos de mediación. Es por lo que, en la presente comunicación, además de reflexionar sobre el significado, contenido y oportunidades que dicha Ley presenta, nos proponemos analizar la forma en que la mediación se está implantando en el seno de éstas. A este fin, realizaremos una comparativa entre las diferentes normas de convivencia aprobadas en desarrollo de la Ley para contrastar los resultados alcanzados con sus respectivas conclusiones. Entre otras cuestiones, fijaremos nuestra atención en la manera en que se han conformado las Comisiones de Convivencia como órgano encargado de promover e impulsar la mediación, el desarrollo de actuaciones, los conflictos susceptibles de mediación y aquellos ámbitos que debe-



rían quedar excluidos de la misma, su articulación como un recurso al que acudir tanto antes como después de que el conflicto haya surgido, la posible finalización del procedimiento a través de la propuesta de medidas sustitutivas de una eventual sanción, la formación exigida a quienes van a realizar labores de mediación o la forma de cohonestar esta mediación con la que los Defensores Universitarios tienen asignada en sentido amplio.

Realizado dicho análisis, estaremos en condiciones de verificar si la mediación se está implementando correctamente y si se están aprovechando adecuadamente las oportunidades que la Ley ofrece. Y siendo conscientes de que el desarrollo de una convivencia positiva requerirá un cambio cultural que solo con el tiempo se irá asentando. Fundamental será al respecto la adopción de medidas de prevención que sirvan para sensibilizar a la comunidad universitaria sobre estas cuestiones y que sitúan como foco el desarrollo de una cultura de paz entre los desafíos de la educación universitaria para los próximos años.

*Palabras clave:* Mediación, convivencia, universidades, Ley, conflictos.

## Abstract

Law 3/2022, of February 24, 2002, on University Coexistence uses mediation as one of the tools to achieve the development of coexistence in universities. A well-intentioned bet that implies a paradigm shift in the management of coexistence that goes beyond its mere application to the disciplinary field.

However, using the powers granted by university autonomy, each university will be in charge of developing and, if necessary, articulating the mediation mechanisms. For this reason, in this paper, in addition to reflecting on the meaning, content and opportunities presented by this Law, we propose to analyze the way in which mediation is being implemented in these universities. To this end, we will make a comparison between the different coexistence rules approved in development of the Law in order to contrast the results achieved with their respective conclusions. Among other issues, we will focus our attention on the way in which the Coexistence Commissions have been set up as the body in charge of promoting and encouraging mediation, the development of actions, the conflicts susceptible to mediation and those areas that should be excluded from it, its articulation as a resource to be resorted to both before and after the conflict has arisen, the possible termination of the procedure through the proposal of alternative measures to a possible sanction, the training required of those who will perform mediation work or how to reconcile this mediation with that assigned to the University Ombudsmen.

Once this analysis has been carried out, we will be in a position to verify whether mediation is being implemented correctly and whether the opportunities offered by the Law are being properly taken advantage of. And being aware that the development of a positive coexistence will require a cultural change that will only be

established over time. In this regard, it will be essential to adopt prevention measures that serve to raise awareness of these issues in the university community and that focus on the development of a culture of peace among the challenges of university education for the coming years.

*Keywords:* Mediation, coexistence, universities, Law, conflicts.

## 1. LAS UNIVERSIDADES COMO MODELOS EN LA MANERA DE ABORDAR LOS CONFLICTOS

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria (LCU)<sup>1</sup>, viene a derogar definitivamente el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, aprobado por Decreto de 8 de septiembre de 1954. Un Reglamento anacrónico que no se adaptó una vez llegada la democracia y que entraba en colisión con la propia Constitución Española (CE) y con los principios y valores democráticos, y que si bien fue parcialmente derogado en lo referido al personal docente por el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario, continuaba siendo de aplicación al estudiantado. No obstante, no se limita la Ley a la mera derogación de esta normativa, sino que da un paso más en cuanto a la forma de abordar la solución de conflictos en las universidades fomentando la utilización preferente de modalidades alternativas de resolución de conflictos como la mediación. Aspira, de este modo, a establecer un marco adecuado para que los miembros de la comunidad universitaria puedan ejercitar sus derechos y libertades en unos entornos de convivencia, que no de mera coexistencia, fijados democráticamente por las propias universidades. Y, en tal sentido, señala entre su objeto «establecer las bases de la convivencia en el ámbito universitario, fomentando la utilización preferente de modalidades alternativas de resolución de aquellos conflictos que pudieran alterarla, o que impidan el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento» (art. 1.1. LCU).

Instrumentaliza, por tanto, el legislador los medios alternativos de solución de conflictos basados en la mediación como vehículo de promoción de la

---

<sup>1</sup> Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria (2022). *Boletín Oficial del Estado, Referencia: BOE-A-2022-2978*. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2022/BOE-A-2022-2978-consolidado.pdf>



convivencia<sup>2</sup>, impulsando su implementación con carácter preferente para solucionar de manera pacífica cualquier tipo de conflicto que pueda alterarla o impedirla. Consecuentemente, vinculando con una óptica preventiva la mediación con la convivencia universitaria, evita que el fomento de ésta se rija exclusivamente mediante un régimen sancionador.

Es por lo que estas normas de convivencia pacífica se conciben en la Ley como un elemento para la mejora del sistema universitario, así como del sistema educativo con carácter global, entre cuyos fines la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, incluye el conseguir una educación residenciada en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos, la mediación y la resolución pacífica de los mismos.

A su vez, la promoción de estos mecanismos alternativos de los conflictos desde la educación se va a conformar como un instrumento fundamental para fomentar la justicia y la cultura de paz en el marco de los objetivos y metas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Se sitúa de esta forma la mediación como bisagra referencial entre dos de ellos que actuarán combinados: el número 4 –Educación– y el número 16 –Paz, Justicia, e Instituciones sólidas–. Retos, ambos, atemporales para la Educación en general<sup>3</sup> y para la Educación Superior y la Universidad en particular, que asume así el desafío de convertirse en modelo de justicia, inclusión y convivencia<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> No cabe duda de que la mediación y los procedimientos de gestión positiva y transformativa de conflictos son una herramienta verdaderamente promotora de la convivencia, entendiendo dicha convivencia como un aspecto fundamental del bienestar psicosocial de las personas, de las organizaciones saludables y favorecedor de su capacidad para la productividad y la creación (Salanova, M. y Schaufeli, W. B. [2009]. *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial, en García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. [2022]. Mediación en las Universidades: una gran apuesta por la convivencia, *Anuario de mediación y solución de conflictos*, nº 9, p. 27).

<sup>3</sup> Las universidades asumen el reto de ser ellas mismas modelos en la manera de abordar los conflictos que, por su fin loable, no debiera insertarse solo en el sistema universitario sino entre los fines del sistema educativo español en todos los niveles de enseñanza (Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación; Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres; Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz).

*Vid. al respecto García Vilardell, M. R. (2021). Mediación y educación en valores. Hacia una estrategia de Desarrollo Sostenible*. Aranzadi.

<sup>4</sup> Gonzalo Quiroga, M. (2021). La Mediación como herramienta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la naciente Ley de Convivencia Universitaria: Propuesta UNIMEDIA, *Revista*



No puede por ello merecer la medida más que una calificación positiva, cuyo propósito redundar en una educación universitaria que no sólo fija su atención en proporcionar a su alumnado una formación superior especializada sino también una formación integral en principios y valores.

A su vez, ello conecta con el principio de buen gobierno y buena administración que se exige a nuestras instituciones y que pasa también por una administración más eficaz en la resolución de los conflictos, donde la satisfacción del interés general a la que se debe no resulta incompatible con llegar a acuerdos con los particulares.

En definitiva, una apuesta importante del legislador a través de esta novedosa normativa que conlleva la aplicación de la mediación a una organización compleja como es la universidad, en línea con la consolidación de ésta en otros ámbitos; y que, pese a no disponer de un marco normativo general que la respaldara, ya contaba con la existencia de experiencias previas proclives a la necesidad de implementar proyectos de mediación, así como a la creación de Unidades de convivencia y mediación en su seno<sup>5</sup>.

Fuera de estas experiencias pioneras, la incorporación de procedimientos de mediación ante los conflictos de la comunidad universitaria había seguido diferentes modelos: En unos casos a través de la figura de la Defensoría Universitaria a quien la mayoría de las normativas internas de las Universida-

---

de Educación y Derecho, octubre, p. 283; García Villaluenga, L., Rosales, M. y Fariña, F. (2022). Convivencia y mediación en la Universidad, Alineación con los objetivos de desarrollo sostenible. *International Handbook of Innovation and Assessment of the Quality of Higher Education and Research* (vol. 1), 1<sup>a</sup> ed., junio.

<sup>5</sup> García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2022). Mediación en las Universidades: una gran apuesta por la convivencia, p. 26: Unas dieron los primeros pasos a comienzos del año 2000, como el Centro Universitario de Resolución de Conflictos de la Universidad del País Vasco... En 2004, alguna emprendió un camino más complejo, aprovechando las puertas que se abrían, y desde órganos como la Inspección de Servicios (Universidad Complutense de Madrid), con programas de investigación, difusión, formación y capacitación, así como servicio de mediación y de asesoramiento técnico. Posteriormente, otras universidades crearon unidades como la Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos (UNIMAC) de la Universidad de La Laguna en el 2011, y, más recientemente, se han puesto en funcionamiento el Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar de la Universidad de les Illes Balears, o la Unidade de Convivencia e Xestión Positiva de Conflictos (Convive) de la Universidade de Vigo (2019). De destacar es igualmente la labor desarrollada por la Conferencia Universitaria Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto –CUEMYC– que viene apostando decididamente por impulsar estos proyectos de convivencia y mediación en todas las Universidades españolas e internacionales.

des le otorgan la posibilidad de hacer uso de la mediación. En otros, dichas atribuciones se asignan a la Inspección de Servicios, como ha ocurrido en la Universidad Complutense de Madrid. O bien, haciendo uso del modelo orgánico de servicios intrauniversitarios.

Con este trasfondo, la nueva Ley sienta las bases de los valores que las universidades, con un amplio margen de maniobra y según el modelo que consideren más conveniente, han tenido que desarrollar, implementar y trasladar a sus propias normas de convivencia. En efecto, acorde con el principio de autonomía universitaria recogido en el art. 27.10 de la Constitución Española, son las diferentes universidades las encargadas de concretar las actuaciones necesarias para favorecer y estimular la convivencia activa y la responsabilidad más allá de las meras medidas disciplinarias, y quienes tienen la potestad para regular medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, a los que la comunidad universitaria pueda recurrir cuando estos sean adecuados o idóneos para afrontar las situaciones de conflicto que puedan generarse.

Dichas normas de desarrollo vienen así a prevenir y solucionar los conflictos que se pueden generar en el seno de la comunidad universitaria y son de obligado cumplimiento para todos sus miembros (estudiantado, PDI, PTGAS<sup>6</sup>) en las diferentes formas de interrelación entre ellos. No ocurre lo mismo con el régimen disciplinario que las acompaña y que sólo es de aplicación al estudiantado, ya que el profesorado y el personal administrativo se rigen por su normativa específica. El resultado, como después veremos, es

---

<sup>6</sup> Se pregunta Martín Morales, R. (2021), El sistema de garantías de derechos y libertades en el ámbito universitario. Un estudio a la luz del Proyecto de Ley de Convivencia Universitaria, *Diario La Ley*, nº 9952, Sección Doctrina, 15 de noviembre de 2021, p. 15, si el concepto de miembro de la comunidad universitaria debiera extenderse a otros sujetos privados que prestan servicios en la Universidad en virtud de un acto administrativo habilitante y entre los que igualmente pueden surgir conflictos (empleados de empresas de limpieza que prestan regularmente servicios en la universidad, trabajadores de las empresas concesionarias del servicio de bar-restauración de los centros académicos, personas contratadas por empresas que cubren servicios de informática en la universidad, etc.).

En este sentido, parece que lo más adecuado es que dichas normas sean de aplicación en general a cuanto personal tenga un vínculo de servicios con la universidad o se encuentre realizando algún tipo de estancia en ella, cualquiera que sea el instrumento jurídico que sustente dicho vínculo (véase, estudiantado que esté realizando prácticas, becarios de colaboración, estudiantes de intercambio...); y respecto a situaciones que puedan producirse en entornos físicos o telemáticos de la propia Universidad o que tengan lugar fuera de ella con ocasión de la realización de actividades propias de las enseñanzas universitarias, institucionales o similares.

la creación de unas normas de convivencia homogéneas en sus principios esenciales para toda la comunidad universitaria, pero que luego no consiguen depurar unas responsabilidades uniformes entre los distintos colectivos que la componen<sup>7</sup>.

## 2. LA VIS ATRACTIVA DE LA MEDIACIÓN

En tanto en cuanto el conflicto es una constante en las relaciones humanas y forma parte de la convivencia, es lógico que también se manifieste y sea consustancial al mundo universitario donde se alimenta de la diversidad que le rodea y donde adquiere unas características propias y diferenciadas (véanse los diferentes espacios de su origen y desarrollo, así como los diferentes sectores de la comunidad universitaria entre quienes se pone de manifiesto, movidos por intereses contrapuestos, mediatizados por las relaciones de poder, cada vez más conscientes de sus derechos y con recursos limitados para la realización de tareas o la prestación de servicios)<sup>8</sup>.

Bajo esta premisa, resultará fundamental el modo en que dicho conflicto se perciba y gestione, pues un tratamiento inadecuado del mismo lleva consigo

---

<sup>7</sup> Villagrasa Roca, D. (2021). *Mediación transformativa en organizaciones complejas. Personal de universidades públicas*. Universidad de Barcelona. Tesis doctoral, p. 240: La creación de normas de convivencia que afectan por igual al personal docente e investigador, al personal de administración y servicios y a los estudiantes, aunque su vocación es positiva, puesto que la convivencia, como su propio nombre indica, consiste en considerar a todos los colectivos que se interrelacionan de forma natural en la organización, también supone equiparar en un mismo plano de valoración las distintas actuaciones que pueden llevar a cabo distintos colectivos en la Universidad. Actuaciones que, por otro lado, de ser incumplidas, dan lugar a la aparición de actos ilícitos, que son regulados por procedimientos sancionadores distintos, heterogeneidad que depende del colectivo al que pertenece la persona afectada. De esta manera, puede darse el caso que, ante la vulneración de una norma de convivencia, las consecuencias derivadas sean diferentes en función de si se trata de una persona funcionaria, contratada o estudiante.

<sup>8</sup> García Villaluenga, L., Rosales, M. y Fariña, F. (2022). Convivencia y mediación en la Universidad, Alineación con los objetivos de desarrollo sostenible, pp. 41 y ss.: Los sistemas y subsistemas sociales múltiples en los que coexisten diferentes estructuras formales con procesos de trabajo dinámicos, las interrelaciones constantes de personas con distintas funciones, intereses y valores generacionales en permanente ebullición, y una mayor conciencia de los derechos por parte de los miembros de la comunidad universitaria, han incidido en la mayor visibilidad de los conflictos. *Vid.* el análisis que dichos autores realizan sobre la tipología de conflictos en este ámbito.

que se incremente y perpetúe, con el consiguiente deterioro del capital humano y, por ende, el debilitamiento de la institución. Y es ahí donde el legislador toma conciencia de la necesidad de acometer actuaciones para favorecer la convivencia que vayan más allá de las meras medidas disciplinarias.

El salto es importante pues, aunque el ámbito disciplinario sigue siendo necesario, se estima insuficiente. En esta línea, se hace una apuesta por la utilización preferente de modalidades alternativas de resolución de aquellos conflictos que puedan alterar la convivencia o que impidan el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento (art. 1 LCU). Además, se exige a las universidades desarrollar dichas modalidades basadas en la mediación, para ser aplicadas antes y durante el procedimiento disciplinario (art. 5 LCU). Una aplicación, por ende, extensiva de la mediación que se conforma como la vía a través de la que encauzar el mayor número de situaciones de confrontación y conflicto que supongan una vulneración de las normas de convivencia por parte de los miembros de la comunidad universitaria que no tengan la consideración de infracción disciplinaria, al tiempo que se inserta como una fase formalizada dentro del procedimiento disciplinario del estudiantado.

Consecuentemente, y en primer lugar, asistimos a una nueva forma de acercarse y abordar los conflictos desde la cooperación y con una óptica preventiva que va más allá de su uso en casos relacionados con denuncias o cuestiones disciplinarias, al extender su ámbito de actuación a meras confrontaciones, conflictos cotidianos o que no son necesariamente denunciados, antes de que se cronifiquen o degeneren en situaciones más graves. Dado que la propia denuncia contribuye a la intensificación del conflicto, una actuación adecuada en las primeras fases del mismo será esencial. Con frecuencia a través de una mediación no formal donde el papel a desempeñar por parte de los responsables de los diferentes órganos de la universidad será determinante en la escalada o desescalada del conflicto. Y, una vez los conflictos se escapen de la capacidad de gestión de estos, la mediación preventiva puede servir de un instrumento adecuado para evitar su intensificación.

Junto a ello, y en segundo lugar, se articula la mediación como un recurso al que acudir incluso cuando se ha iniciado un expediente disciplinario por faltas cometidas por personas integrantes del sector del estudiantado. Y así, se prevé la posibilidad de la suspensión del procedimiento en aquellos casos en que las partes hubieran manifestado su voluntad de acogerse a la misma y la Comisión de Convivencia hubiera decidido que resulta procedente.



El hecho de que, en este último caso, la norma plantee el uso de la mediación como un proceso sustitutorio del procedimiento sancionador ha sido, no obstante, criticado por una parte de la doctrina. En este sentido se arguye que «se vincula el uso de la mediación para los estudiantes a unas normas de convivencia que son de aplicación para toda la comunidad, incluida el personal, para el que no se hace una vinculación análoga. De tal modo que, en la práctica, puede producirse que la vulneración de una misma norma de convivencia suponga una sanción disciplinaria en unos casos y un acuerdo de mediación en otros, en función del colectivo afectado. A mayor abundamiento, la mediación debe estar destinada a mejorar la convivencia en el ámbito en el que se desarrolle con el objetivo de que esas personas puedan llegar a transformar su relación o alcanzar unos acuerdos por ellas mismas sobre el conflicto que les afecta. Pero conflicto, no es sinónimo de acto ilícito. La mediación no puede ofrecer una vía alternativa a la punibilidad de un acto ilícito. Por definición, un régimen sancionador tipifica las consecuencias que se aplican cuando se comete el acto ilícito contemplado, no, en cambio, cuando se participa o se forma parte de un conflicto, concepto más amplio, y en el que sí caben supuestos que pueden ser incorporados por la mediación»<sup>9</sup>.

Al respecto es preciso constatar que la mediación está encontrando un campo propicio para su desarrollo en el régimen disciplinario<sup>10</sup>. Se trata de poner fin a conflictos cuya resolución satisfactoria no se alcanza con la aplicación de sanciones administrativas, sino que en ocasiones se agudiza con las mismas al avivar los sentimientos que sustentan la conducta a eliminar.

<sup>9</sup> Villagrassa Roca, D. (2021). Mediación transformativa en organizaciones complejas. Personal de universidades públicas, pp. 247 y ss.

<sup>10</sup> La incorporación de la mediación al derecho administrativo ya es un hecho. En este sentido, el procedimiento administrativo común prevé su eventual terminación a través de un acuerdo (arts. 86 y 114.1.d Ley 39/2015), así como la posibilidad de sustituir los recursos administrativos comunes (art. 112 Ley 39/2015) por otros mecanismos, entre ellos, la mediación. Resulta así que, pese a las objeciones que doctrinalmente se han esgrimido hacia esta posibilidad aludiendo a la posición de preeminencia de la Administración sobre los particulares como representación del interés público, la sumisión en su actuación al principio de legalidad o la autotutela declarativa y ejecutiva de sus actos, las mismas han ido cediendo a favor de este mecanismo dada su utilidad en ciertos ámbitos, especialmente en el derecho disciplinario, tal y como parece haberlo entendido la propia Administración que desde hace años la está incorporando en los centros escolares y penitenciarios. Sobre el tema *vid.* Belando Garín, B. (2012). La mediación en el régimen disciplinario: la mediación escolar y la penitenciaria, *Revista de Administración Pública*, ISSN: 0034-7639, nº 189, Madrid, septiembre-diciembre, pp. 425-463.



El motivo de que el Derecho administrativo pueda, en ocasiones, agravar el conflicto radica en que el objetivo de las sanciones es muy limitado: retribuir las conductas tipificadas como infracción, lo que excluye la de prevenir la reproducción del conflicto en un futuro y reponer satisfactoriamente una situación de intereses contrapuestos. Es por lo que, al margen de la previsión de la mediación como vehículo más rápido y menos costoso que el proceso judicial, se está asentando como un instrumento eficaz para recomponer situaciones en los que se encuentran presentes intereses, tanto individuales como sociales, así como los de la organización administrativa. La mediación no se presenta aquí como una alternativa a la justicia administrativa, sino como otra forma de hacer justicia... Al igual que viene afirmándose en el ámbito penal, la mediación disciplinaria comporta un cambio de modelo de reacción social ante la infracción, pero no una negación de dicho modelo<sup>11</sup>. En los casos en los que se propone la mediación administrativa, ésta cumple claramente con el principio de proporcionalidad que se predica del Derecho penal y que se aplica al Derecho administrativo, al permitir reservar las conductas más graves al ámbito disciplinario y abriendo la puerta a otras vías alternativas para conductas menos lesivas para el interés público<sup>12</sup>.

Sobre esta base, las medidas que contempla la Ley de Convivencia pueden tildarse de oportunas teniendo en cuenta que muchas veces la sanción administrativa no es criterio adecuado ni proporcionado para la resolución de algunos problemas de convivencia derivados de las faltas disciplinarias que, lejos de resolverlos, agrava la situación de los afectados. Es por lo que disponer de otros instrumentos jurídicos puede resultar beneficioso y más eficaz para la satisfacción de todos los intereses en liza y la salvaguarda de la menor restricción posible de derechos.

En esta línea, y acorde también con el principio de proporcionalidad, una opinión positiva merece la posibilidad que de forma novedosa recoge el legislador de permitir a las universidades prever medidas de carácter educativo y recuperador en sustitución de las sanciones establecidas, para las faltas graves y siempre que se garanticen plenamente los derechos de las personas afectadas (art. 20 LCU). En tal sentido, el acuerdo de mediación podrá incluir la realización de alguna medida sustitutiva de este tipo con las que se quiere

<sup>11</sup> Cfr. Barona Vilar, S. (2011). *Mediación penal. Fundamento, fines y régimen jurídico*. Valencia: Tirant lo Blanch, p. 271.

<sup>12</sup> Belando Garín, B. (2012). La mediación en el régimen disciplinario: la mediación escolar y la penitenciaria, p. 440.



reforzar el valor prioritario que se da a la educación en el ámbito de la convivencia universitaria<sup>13</sup>.

En suma, es posible concluir que la idea sobre la que gira la Ley es la de apostar por la promoción de la convivencia positiva, la prevención de conflictos y su tratamiento, sustituyendo un modelo disciplinario puro por otro mixto de naturaleza mediadora/disciplinaria, con una clara finalidad educativa<sup>14</sup>.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN

Al concebirse la mediación en un sentido amplio, las situaciones objeto de la misma, por su variedad, no se definen. Las normas de convivencia se van a limitar a explicitar los supuestos en los que dicho procedimiento no aplica.

---

<sup>13</sup> La mediación universitaria tiene semejanzas con la mediación penal al desarrollarse en el ámbito disciplinario que es de tipo sancionador. Al tratarse de una mediación sobre unos hechos en los que se ha cometido una infracción, se buscan las similitudes entre este procedimiento y la mediación penal. Lo que significa que para que finalice un acuerdo se deben cumplir estos requisitos: 1. Que el infractor reconozca los hechos esenciales de los que dimana su responsabilidad, habiendo presentado su consentimiento para acudir al proceso de mediación. 2. Que la víctima de la infracción, si la hay, haya prestado también su consentimiento. 3. El procedimiento no debe entrañar peligro para la víctima ni provocarle otros perjuicios. Por tanto, el presunto infractor puede aceptar su responsabilidad dentro de la mediación y alcanzar un acuerdo de reparación alrededor de este reconocimiento. El acuerdo final, que en la mediación penal, y podemos decir que también en la disciplinaria, se denomina acuerdo de reparación.

A diferencia de la mediación civil y mercantil, donde las personas negocian sobre temas de los que pueden decidir, en la mediación penal la víctima y el infractor no pueden decidir si hubo delito o no. Lo mismo sucede en la mediación disciplinaria. Por eso, el acuerdo final, si lo hay plasmará que el infractor ha reconocido su responsabilidad en los hechos y en la comisión de la falta y qué medidas adoptará para reparar el daño que ha provocado. Después se decidirá qué sanción se le impone por esos hechos.

La ley no dice qué pasa en caso de que la mediación acabe con un acuerdo de reparación. En la mediación penal, el reconocimiento de los hechos y de la responsabilidad suele dar lugar a rebajas en la pena. En este caso de mediación disciplinaria en la universidad puede aplicarse lo mismo: las sanciones podrían ser más leves para aquellas personas que reconozcan su responsabilidad. Sin embargo, la ley no dice nada. Cada universidad tendrá que regular esto, pero siempre con la idea de que las sanciones deben moverse entre las establecidas en la Ley de Convivencia (<https://www.pactomediation.es/2022/04/como-funciona-la-mediacion-en-la-universidad-1209/>).

<sup>14</sup> Martín Morales, R. (2021). El sistema de garantías de derechos y libertades en el ámbito universitario, p. 10.

El criterio para decidir qué merece mediación es excluyente: todo lo que no sea penal o disciplinario, pero que manifieste un conflicto entre personas de la comunidad universitaria, se podrá resolver a través de un proceso mediador si esa es la voluntad de las partes.

Sobre este particular es preciso subrayar, por una parte, la necesidad de que implique un daño o menoscabo infligido por la persona infractora a otra persona física, sujeto pasivo de dicho daño. La mediación, como solución de conflictos entre personas, no está pensada para posibles faltas como la falsificación de documentos académicos o la realización fraudulenta de un examen.

Y, por otra, se va a imposibilitar hacer uso de la misma en determinados ámbitos. Así, no procederá ante comportamientos o conductas que puedan ser constitutivas de delito según el Código Penal, o tener la consideración de faltas en el ámbito del personal docente e investigador y del personal técnico, de gestión y de administración y servicios según el régimen disciplinario aplicable (supuesto este último que, en determinadas normas, solo afecta a las faltas muy graves). Paralelamente, en el ámbito del procedimiento disciplinario aplicable al estudiantado quedan al margen, por su propia naturaleza, determinados conflictos. A este respecto, aunque la mediación se haya conformado como una fase *ad hoc* formalizada dentro del mismo, las universidades la han excluido de algunas cuestiones que, básicamente, vienen a coincidir con las señaladas en su momento por el Proyecto de Ley. En este se indicaba que dicho procedimiento no resultaría de aplicación respecto de aquellos casos que pudieran involucrar situaciones de violencia, discriminación o acoso, fraude académico o deterioro del patrimonio de la universidad.

Existen otras conductas que también podrían ser alcanzadas por la exclusión, empezando por las que no implican, propiamente hablando, un «deterioro» del patrimonio, pues hay que tener en cuenta la incidencia del principio de taxatividad en esta materia<sup>15</sup>. En esta línea, en alguna normativa de desarrollo,

---

<sup>15</sup> Martín Morales, R. (2021). El sistema de garantías de derechos y libertades en el ámbito universitario. Un estudio a la luz del Proyecto de Ley de Convivencia Universitaria.

La mediación administrativa debe ceñirse a los conflictos en los que la Administración dispone de un cierto margen de apreciación de la oportunidad (cfr. Duplá Marín, M. T., Cumella de Montserrat, C. y Manén Yzaguirre, M. [2019]. ¿Responde la mediación a una gestión más eficiente de los conflictos en el ámbito administrativo?, *Diario La Ley*, nº 9385), que evidentemente no existe en las cinco situaciones reseñadas (*violencia, discriminación o acoso, fraude académico, deterioro del patrimonio*), e incluso hay otras a las que también podría haber alcanzado la exclusión. En cada ámbito de la actividad administrativa debe ser fijado ese margen de apreciación de la oportunidad, una oportunidad reglada.



para que la mediación quede excluida la violencia se ha tildado de género y el acoso de sexual o por razón de sexo<sup>16</sup>, o se ha ceñido a supuestos graves<sup>17</sup>.

Estas situaciones que quedan al margen de la mediación serán objeto de tratamiento bajo procedimientos de carácter disciplinario, salvo que proceda la aplicación de protocolos específicos previstos en las universidades y que deberán integrarse en las normas de convivencia. Y ello sin perjuicio de que, en una fase inicial en la que pueda resultar difícil catalogar *estrictu sensu* la concurrencia de situaciones sometidas a dichos protocolos, sea posible un acercamiento a los mismos desde una mirada mediadora que en ocasiones pueda hacer innecesaria la apertura de los mismos, de tal modo que puedan ser gestionados como un mero conflicto interpersonal.

#### 4. DE LA COMISIÓN DE CONVIVENCIA Y SUS MIEMBROS

La Comisión de Convivencia, órgano creado *ex novo* y a no confundir con las Unidades de Convivencia y Gestión Positiva de Conflictos<sup>18</sup>, se ha conformado como el centro de las actuaciones y el encargado de recepcionar y gestionar todo tipo de conflictos o actos ilícitos de cualquier colectivo que surja en el ámbito universitario.

Ello puede provocar cierta confusión o intromisión en relación a otros procedimientos disponibles muy especializados a cargo de otras unidades administrativas que llevan aparejadas medidas preventivas y protectoras del daño (Unidad de igualdad, de prevención, de riesgos laborales, de atención psicológica, Defensoría Universitaria...). Es por lo que, en la medida en que las competencias de estos órganos no se ven alteradas, la incorporación de la mediación a las universidades ha de realizarse desde el respeto a las competencias que ya se ejercen en las distintas unidades existentes a las que en ningún modo sustituye y con las que deberá actuar de forma coordinada,

<sup>16</sup> Reglamento de Convivencia Universitaria, Universidad Fernando Pessoa Canarias (art. 31.3).

<sup>17</sup> Normas de Convivencia de la Universidad de Valladolid (art. 20.3).

<sup>18</sup> La creación de dichas Unidades supone ir un paso más allá de lo previsto por la Ley. Algunas Universidades ya lo han dado otorgándolas un carácter autónomo y especializado. Ello pasa, en todo caso, por contar con los medios personales y materiales necesarios, así como con los espacios adecuados para el desarrollo de su función.

Sirva a título de ejemplo la previsión que se contempla en las Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz (art. 41) respecto a la creación de una Oficina de Mediación Intrauniversitaria que, a los solos efectos de recibir cobertura administrativa y de infraestructura, dependerá de la Defensoría Universitaria, aunque será independiente funcionalmente.

en especial por lo que se refiere al papel que en estos casos se atribuye a la Defensoría Universitaria.

Con todo, ha correspondido a las universidades en el ámbito de sus competencias definir la forma de elección y designación de sus miembros, la cual, a propuesta del Rector o de los respectivos sectores afectados, se ha materializado en el seno de los respectivos Consejos de Gobierno o Claustros. Y se ha delineado preservando la independencia y autonomía del cargo al hacerlo incompatible con la titularidad de órganos unipersonales de gobierno o con la pertenencia a comités técnicos. De otro lado, si bien la Ley deja abierto el número de miembros de la Comisión (con el mínimo de tres dado que el art. 6 LCU garantiza la paridad de todos los colectivos de la comunidad universitaria –estudiantado, personal docente e investigador y personal técnico de gestión y de administración y servicios–), en la práctica ha oscilado entre 6 y 9<sup>19</sup>; no obstante, un número elevado de personas no parece ni lo más operativo ni lo más conveniente a fin de salvaguardar la propia confidencialidad que ha de acompañar al procedimiento. En alguna reglamentación se recoge, además, la posibilidad de asignar dietas a su personal por la asistencia a las reuniones o el reconocimiento de créditos para el estudiantado<sup>20</sup>.

Adicionalmente, las universidades han regulado la organización y funcionamiento de la Comisión, así como las competencias que le corresponden. Destacar a este respecto que se le atribuye, además de diseñar medidas preventivas o proponer medidas cautelares, analizar el conflicto y evaluar la pertinencia de desarrollar un procedimiento de mediación, incluso cuando se ha iniciado un procedimiento disciplinario. En todo caso, deslindar qué conflictos son susceptibles de ser tratados por la mediación y cuáles no, no siempre es cuestión sencilla; más teniendo en cuenta que la propia Ley, *a priori*, considera a todo conflicto susceptible de ser evaluado para ser eventualmente mediable. Dicha circunstancia choca con el hecho de que la Comisión no deba estar necesariamente formada por profesionales de la mediación<sup>21</sup>. El legislador parece subestimar la dificultad de identificar en

<sup>19</sup> Reglamento 2/2023, de la Universidad de Málaga, sobre normas de convivencia universitaria (art. 37); Reglamento de Convivencia de la Universidad de Granada y régimen disciplinario de su estudiantado (art. 17); Normas de Convivencia de la Universidad de Sevilla (art. 41).

<sup>20</sup> Reglamento de la Universidad Carlos III de Madrid de Desarrollo Parcial de la Ley 3/2022, de 24 de febrero de Convivencia Universitaria (art. 3.2).

<sup>21</sup> Villagrasa Roca, D. (2021). Mediación transformativa en organizaciones complejas. Personal de universidades públicas, p. 247. Para poder determinar el objeto del conflicto, además de escuchar a ambas partes, se debe generar la confianza necesaria para fomentar la



ocasiones el objeto del conflicto y la determinación de su naturaleza y lleva a plantear si fuera conveniente que sus miembros tuvieran conocimientos en la materia. Más cuando algunas normas de convivencia extienden las competencias de la Comisión, no sólo a determinar el objeto del conflicto, sino también el calendario y lugar de las sesiones, la forma de desarrollo de la mediación o la verificación de que los acuerdos alcanzados son acordes con la normativa universitaria<sup>22</sup>, cuestiones que, a nuestro criterio, deberían quedar bajo la potestad de la persona mediadora.

Dicha objeción solo se salva de forma expresa en casos puntuales en que la designación de alguno de sus integrantes se vincula con el cargo que ocupan relacionado con la materia<sup>23</sup>, exigiendo directamente que el Presidente de la Comisión esté especializado en mediación<sup>24</sup>, o exigiendo que a sus miembros se les facilite formación específica para el desempeño de su cargo en materia de convivencia, de mediación y, en especial, sobre violencia, acoso y discriminación<sup>25</sup>.

Aparte, dicha dificultad puede mitigarse al preverse en la mayoría de los casos la posibilidad de que la Comisión solicite informes a los distintos órganos o servicios universitarios que estime procedente, así como de contar con el asesoramiento de profesionales externos a quienes puede invitar a participar, con voz pero sin voto, en alguna de sus reuniones. Entre ellas, se suele

---

predisposición de las personas para que puedan profundizar en el conflicto que les está afectando. En el ámbito de la mediación es muy conocida la metáfora que compara el conflicto con un iceberg, siendo visible en la superficie únicamente una parte muy reducida de su totalidad. En la gran mayoría de las ocasiones, ni tan siquiera con una primera sesión de exploración es posible determinar el alcance de un conflicto, menos aún su objeto, sino que se determina durante la propia mediación, o incluso puede llegar a no poder determinarse. Parece osado pretender determinar el objeto de un conflicto con una única reunión, mediante la intervención de una comisión compuesta por un número indeterminado de personas no profesionales de la mediación.

<sup>22</sup> Reglamento de Normas de Convivencia de la Universidad de Zaragoza (art. 26.3).

<sup>23</sup> Normas de Convivencia de la Universidad de Valladolid (art. 24.1.a): Entre los miembros pertenecientes al personal docente e investigador se señala específicamente la persona que ejerza la Dirección del Observatorio de Derechos Humanos y la persona que representante a la Universidad de Valladolid en la Conferencia Universitaria Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC). Actuarán como suplentes, respectivamente, un miembro del Observatorio de Derechos Humanos experto en técnicas de mediación social y coordinador del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos.

<sup>24</sup> Reglamento de Convivencia de la Universidad de Granada y régimen disciplinario de su estudiantado (art. 17.5).

<sup>25</sup> Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz, Preámbulo IV.



incluir a la persona titular de la Defensoría Universitaria a quien, en ciertos casos incluso, se le otorga la presidencia de la Comisión como un miembro añadido al resto de colectivos<sup>26</sup>. No parece que sea ello, sin embargo, acorde con la independencia y autonomía que se exige de dicha figura respecto a los órganos internos de la universidad.

## 5. PERSONAS MEDIADORAS Y FORMACIÓN

No le corresponderá a la Comisión de Convivencia desarrollar funciones de mediación directa pero sí la propuesta, en cada caso, de la persona mediadora a la que, con posterioridad, han de dar su consentimiento las partes.

A tal respecto, las diversas normativas han contemplado la posibilidad de que actúe como persona mediadora personal propio o externo de la universidad. En ocasiones se permite, asimismo, que pueda recaer el encargo en uno de los miembros de la propia Comisión (añadimos, siempre que posea las competencias requeridas al efecto). Y sin perjuicio de la labor de mediación que pueda realizar la Defensoría Universitaria a quien incluso se le ha llegado a atribuir la facultad de realizar las funciones de mediador en sentido técnico dentro del procedimiento de mediación establecido<sup>27</sup>.

Se conforma así la mediación como un procedimiento que requiere de cierta estructura y, en su desarrollo, de profesionales que se convierten en piezas claves del mismo, y de los que habrá que garantizar una adecuada formación para que puedan desempeñar su labor con garantías de calidad<sup>28</sup>.

Una labor de formación técnica que paulatinamente irán desarrollando las universidades y por la que habrán de velar. En esta línea, los distintos desarrollos normativos de la Ley de Convivencia reiteran esta idea señalando que la persona mediadora deberá contar con formación adecuada, si bien no determinan en qué ha de consistir ésta. Sobre el particular y dado que, como sabemos, la proliferación de cursos y enseñanzas en mediación que

---

<sup>26</sup> Reglamento de Convivencia en la Universidad de Oviedo (art. 6.1). Reglamento de Convivencia Universitaria de la Universidad Fernando Pessoa Canarias (art. 29.1).

<sup>27</sup> Normas de Convivencia de la Universidad de Sevilla (art. 50.3).

<sup>28</sup> La labor del mediador es, por tanto, técnica. Lo cual ha llevado a alguna universidad a proceder creando un órgano unipersonal *ad hoc* para el desempeño de estas tareas (*vid.* a modo de ejemplo Reglamento de Convivencia de la Universidad de Granada y Régimen disciplinario de su estudiantado en la que se ha incluido la figura del «Coordinador de Mediación» [art. 21]).

se ha ofrecido en ocasiones ha sido de dudosa legitimidad científica, sería deseable definir de un modo uniforme y homogéneo lo que se considera una formación adecuada a estos efectos en aras a preservar dicha calidad<sup>29</sup>. Sirvan al efecto como modelo los requerimientos exigidos para la mediación en la normativa europea y española respecto a la formación inicial y continua necesaria para su adecuado funcionamiento<sup>30</sup>. Una formación general basada en competencias que tienen que ver tanto con conocimientos de normas como con conocimientos de destrezas psicológicas que en el futuro será preciso desarrollar y que en el ámbito objeto de estudio va a requerir por añadidura que las personas mediadoras dispongan de una información específica de la universidad, su estructura, funcionamiento y normativas propias, así como de los conflictos que se suscitan en la misma.

A tal fin, se cuenta con los recursos de los postgrados universitarios de los que es posible valerse para dar cuerpo a los profesionales que puedan conducir estos procedimientos atendiendo a las pautas legales que el legislador ha considerado mínimas y que las universidades pueden elevar en aras a una apuesta decidida por la calidad de la formación de las personas mediadoras que van a conducir el procedimiento de mediación<sup>31</sup>. Y que podrá derivar a la

---

<sup>29</sup> A este fin se ha publicado un manual de competencias para la formación de la persona mediadora: Rosales Álamo, M. y García Villaluenga, L. (coords.) (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. Santiago de Compostela: Ed. Andavira. (<https://cuemyc.org/wp-content/uploads/2020/06/Las-competencias-para-la-formacion%CC%81n-de-la-persona-mediadora.pdf>) y que puede servir de guía a la hora de elaborar estos programas de aprendizaje y formación del mediador universitario.

<sup>30</sup> Vid. lo establecido por la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles en su Considerando 16 («... los Estados miembros deben promover por los medios que consideren adecuados la formación de mediadores...»), así como su art. 4.2 («los Estados Miembros fomentarán la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes»). Y de igual modo se reitera en el art. 12 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles («El Ministerio de Justicia y las Administraciones públicas competentes, en colaboración con las instituciones de mediación, fomentarán y requerirán la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, la elaboración de códigos de conducta voluntarios, así como la adhesión de aquéllos y de las instituciones de mediación a tales códigos»).

<sup>31</sup> Títulos de máster, especialista, experto, formación continua, de al menos 200 o 300 horas, más allá de que la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles requiera 100 horas como mínimo a estos efectos (Rosares Álamo, R., García Villaluenga, L. y Fariña Rivera, F. [coords.] [2022]. *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las universidades*. Santiago de Compostela: Andavira Editora, pp. 24-26).



postre en la articulación de los oportunos registros de mediadores intrauniversitarios<sup>32</sup> a los que acudir para su selección, salvo en aquellos casos puntuales en que se haga preciso solicitar los servicios de una mediación externa<sup>33</sup>.

Lo contrario puede provocar el efecto adverso de una mala praxis y de no llevar adelante los procedimientos en la forma adecuada, el enconamiento del conflicto, el reforzamiento de posiciones conflictivas o la victimización en alguna o en todas las partes involucradas.

Más aún, junto a este compromiso de promoción de la formación en mediación que asuman las universidades, sería recomendable que le acompañaran acciones de sensibilización y programas de formación básica en técnicas de gestión de conflictos dirigidas a los distintos sectores de la comunidad universitaria y, en especial, a quienes dirigen personas y ocupen responsabilidades organizativas, con el objeto de que dicha praxis impacte positivamente en el ámbito laboral.

## 6. EL PAPEL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Al hilo de la formación técnica exigida a las personas mediadoras, es preciso hacer dos reflexiones respecto al posible papel a desempeñar por la Defensoría Universitaria en este ámbito.

Primera: Es importante deslindar la mediación formal que, aunque con mucha flexibilidad en función de las peculiaridades del conflicto al que trate de dar respuesta, es un procedimiento técnico, estructurado y reglado, asistido por profesionales adecuadamente formados y sobre la base de unos

---

<sup>32</sup> En estos casos, se recoge expresamente en algunas Universidades la posibilidad de que el personal al que se le encargue un procedimiento de mediación en un conflicto o la instrucción, se le reconozca el derecho a una compensación económica (Reglamento de Convivencia en la Universidad de Oviedo, Disposición adicional primera; Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz, art. 38.3).

<sup>33</sup> En el supuesto de que hablamos de mediadores internos a la propia institución será preciso prestar especial atención al principio de neutralidad que ha de acompañar a su actuación. Como es sabido, la persona mediadora no puede tener interés, ni directo ni indirecto, en el asunto y tiene la obligación de poner en conocimiento de las partes cualquier posible incompatibilidad que le afecte y que, en su caso, éstas podrían dispensar. Requisito, en ocasiones, difícil de cumplir por la propia interdependencia de las relaciones que se entablan entre la comunidad universitaria y que ha llevado a que, desde algunas universidades, se plantee incluso la posibilidad de establecer una red de mediadores intrauniversitarios para aquellos supuestos en los que dicha neutralidad pudiera verse afectada.



principios<sup>34</sup>, de la labor de mera intermediación o buenos oficios desempeñada por la Defensoría Universitaria, más libre de ataduras procedimentales y a cuyos miembros no se le exige contar con una formación específica en mediación y gestión de conflictos para el desempeño del cargo.

De identificarse su intervención mediadora en sentido amplio con un abordaje más estricto del proceso de mediación, su función de garante del respeto de derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria podría verse comprometida.

La intervención de la Defensoría Universitaria en los conflictos universitarios no es algo novedoso. Cuando la Ley Orgánica de Universidades se refiere a la figura en la Disposición Adicional Decimocuarta se introduce como una figura clave en la estructura organizativa universitaria que ha de velar por el cumplimiento y la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria y dirigir sus actuaciones hacia la mejora de la calidad universitaria<sup>35</sup>. Asimismo, en la medida de lo posible, se hace cargo de la resolución de conflictos, fuera de cuya actuación únicamente se contemplaba el procedimiento disciplinario.

---

<sup>34</sup> Art. 5 LCU: voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, neutralidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia.

<sup>35</sup> En España, la figura del Defensor Universitario aparece en la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, con carácter obligatorio, para que esta institución garantice el respeto de los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y de servicios, ante la forma de actuar de los órganos y servicios universitarios, para que coadyuve a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos de acción, debiendo las universidades establecer en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario e incorporarlas en los Estatutos de las universidades esta función.

Mediante el Real Decreto 1791/2010 del 30 de diciembre de 2010, se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario y en él se concibe la forma de cómo garantizar la efectiva tutela de los derechos de los estudiantes, recayendo este quehacer jurídico en el Defensor Universitario. Contemplando, además, dentro de esta normativa, específicamente en el artículo 46, que el Defensor Universitario no sólo tiene a su alcance vigilar por el respeto a los derechos y las libertades de los estudiantes, sino también de los profesores y personal de administración y servicios. Esta disposición jurídica, le otorga a los Defensores Universitarios capacidad para asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a los Estatutos de las universidades y a las disposiciones de desarrollo, para promover la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas. Adicionalmente, este Real Decreto otorga la competencia de asesorar a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos que existan para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

Ello no obstante, paulatinamente las universidades se fueron dotando de otras unidades y órganos específicos de defensa y garantía de los derechos y libertades de la comunidad universitaria (Unidades de igualdad, de prevención de riesgos psicosociales, Inspección General de Servicios, Comisiones Antifraude...), circunstancia que lleva a replantear cuál es el papel que el Defensor/a Universitario/a ocupa en la estructura actual en tanto en cuanto ya no es única, sino plural.

Por su parte, en la reciente Ley Orgánica del Sistema Universitario, en su art. 43.4, junto a la defensa y garantía de derechos y libertades de la comunidad universitaria se le concede la posibilidad de asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, manteniendo los principios de independencia, autonomía y confidencialidad en su actuación.

Con todo, la asunción de tareas de mediación, o con carácter más general, la propuesta de fórmulas para la solución de cuestiones controvertidas que ahora se posibilita expresamente ya había sido recogida en la mayoría de Estatutos universitarios, ofreciendo una definición muy similar y atribuyéndole indistintamente principios de actuación propios de la mediación, la conciliación, la negociación e incluso el arbitraje. Una atribución de competencias que, hay que decir, se realiza con desconocimiento de las diferencias entre los distintos métodos de resolución de conflictos, además de resultar incompatibles con la propia configuración de la figura de la Defensoría Universitaria.

En efecto, la labor que se les atribuye de conciliación o mediación en sentido amplio difiere del procedimiento específico de mediación al que la Ley de Convivencia alude. Por el contrario, hace mención a una labor de intermediación o buenos oficios desplegada por el Defensor/a para favorecer el entendimiento de las partes en el conflicto<sup>36</sup>. Es más, en muchas ocasiones se le otorga la posibilidad de proponer soluciones, aspecto que le acerca a la figura del conciliador y que le aleja del papel propio de la persona mediadora a quien no compete juzgar ni hacer juicios de valor, sino que se conforma

---

<sup>36</sup> Martín Morales, R. (2021). El sistema de garantías de derechos y libertades en el ámbito universitario, p. 6: El Defensor universitario no ocupa una posición «de poder» dentro de la universidad. Los defensores universitarios no tienen funciones ejecutivas, ni se tramitan en sus oficinas expedientes disciplinarios; es más, sus decisiones no tienen la consideración, en sentido estricto, de actos administrativos, ya que su función es más bien conciliadora («magistraturas de persuasión»).



como mera facilitadora de la comunicación entre las partes para que sean éstas quienes alcancen soluciones por sí mismas.

Consecuentemente, es posible afirmar que la dificultad con la que se encuentran las universidades públicas en el uso de la mediación por parte de la Defensoría Universitaria no radica en la complejidad del conflicto o la falta de autoridad de la figura, radica en la equivocada atribución sobre el papel de unos principios de mediación a una figura cuya función dista en demasía de ellos.

Así resulta contradictorio que, siendo valedora de una función tan primordial como es la defensa y protección de los derechos de cualquier miembro de la comunidad universitaria que se encuentra en una posición desigual ante las actuaciones de la propia Administración Pública, actuación, por lo tanto, de naturaleza necesariamente parcial y basada en la equidad, se le atribuya, además, una función mediadora, actuación que es de una naturaleza contraria, esto es, imparcial. Pero no solo existen controversias relativas a la imparcialidad, sino que su neutralidad también resulta dudosa. Una gran mayoría de los reglamentos que regulan las actuaciones de las personas defensoras universitarias optan por transformar un método autocompositivo en un método heterocompositivo en función del acuerdo de las partes, indicando que cuando las partes hayan pactado que la mediación sea vinculante, la defensoría universitaria podrá, oídas todas ellas, dictar la resolución que, dentro del respeto de la legalidad, estime más ajustada al principio de justicia material. Que una figura tenga la posibilidad de dictar una resolución ajustada al principio de justicia material es la actuación más contraria que podría imaginarse de una figura mediadora. Una figura que realiza actuaciones dentro del ámbito de la mediación no debe tener un sentido propio de lo que considera justo, ya que en un proceso de mediación éste viene determinado por lo que las partes consideren oportuno<sup>37</sup>.

Por tanto, no se puede confundir el principio de imparcialidad, que no es propio de la figura, con los principios de autonomía e independencia, que sí le son propios, y que son necesarios para que pueda desarrollar con mayor libertad la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria. Y en este sentido deberá velar porque el procedimiento de mediación funcione correctamente y garantice los derechos y libertades de las personas que a él

---

<sup>37</sup> Villagrasa Roca, D. (2021). Mediación transformativa en organizaciones complejas. Personal de universidades públicas, p. 238.



se someten. Pero con total autonomía respecto a los otros órganos y unidades de resolución de conflictos<sup>38</sup>.

En definitiva, la atribución de las tareas mediadoras es incompatible con la configuración de la figura de la Defensoría Universitaria como tal.

Segunda: Pese a lo dicho con anterioridad, nada obsta a que los miembros de la comunidad universitaria que se encuentren afectados por una situación de las expuestas puedan en todo caso solicitar su intervención como medio alternativo. Su labor, por consiguiente, puede ser compatible con el procedimiento de mediación; una labor que entendemos conveniente y deseable. Es más, puede aportar una inmediatez, en muchos casos buscada por las partes. En este sentido, ningún obstáculo existe para que la Defensoría propicie un acercamiento entre las partes o una propuesta de solución más inmediata que aquella que deriva de un procedimiento de mediación formal.

Lo que no es posible es utilizar ambas vías de forma simultánea<sup>39</sup>; esto es, un mismo asunto no se puede estar llevando al mismo tiempo en la Defensoría y en un procedimiento de mediación. Y ello al margen de una posible acción consecutiva, de tal modo que si en un momento dado la intermediación del Defensor/a no ha sido fructífera pueda proponer una derivación a un procedimiento específico de mediación.

He aquí la importancia, por un lado, de adaptar y de dotar de coherencia a las previsiones de los protocolos existentes en materia de igualdad, de diversidad y de riesgos psicosociales para evitar solapamientos entre las unidades organizativas implicadas que puedan generar dudas entre los usuarios. Y, por otro de que, aunque se trate de un órgano independiente no sometido a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria, su actuación esté coordinada con los procedimientos de los servicios de mediación profesionales.

Labor de coordinación que no solo afecta a la Defensoría Universitaria, sino que se extiende a todos los órganos que colaboran en la prevención,

---

<sup>38</sup> Dicha autonomía e independencia es propia igualmente del servicio de mediación respecto de cualquier otro órgano universitario, incluida la Inspección de Servicios a la que, tendencialmente, se le han querido atribuir funciones relacionadas con la mediación. Sin embargo, la función disciplinaria que desempeña es difícilmente compatible con una óptica restauradora, constructiva y educativa. Y ello sin perjuicio de que pueda derivarle casos cuando proceda.

<sup>39</sup> Normas de Convivencia de la Universidad de Sevilla (art. 50.1).



gestión y solución de conflictos. Mencionábamos con anterioridad, junto a la Defensoría Universitaria, una serie de instituciones de garantía extraordinaria o reforzada de derechos (las Unidades de igualdad e inclusión, Inspecciones de Servicios...), cuya coordinación será fundamental para canalizar adecuadamente las peticiones de los miembros de la comunidad universitaria, tanto para la salvaguarda de derechos y libertades como para la eficacia organizativa. Y que por extensión nos lleva a afirmar a mayor abundamiento que, en una estructura como la universitaria, la confidencialidad, como rasgo esencial que ha de acompañar a estos procedimientos, también tenga que ser compartida con otras estructuras, con otros órganos de los que formarán parte personas con formación adecuada en competencias, en valores y en resolución de conflictos.

## 7. A MODO DE COLOFÓN

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria se ha configurado como el marco jurídico para la implantación de la cultura de la paz en el ámbito universitario, en línea con el Objetivo 16 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU, que promueve sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Y con este fin ha concebido a la mediación como el método de solución de conflictos idóneo para prevenir, gestionar y solucionar los conflictos de una manera justa, a la vez que positiva, y así elevar los niveles de respeto y armonía en la convivencia. Un fin loable que debiera integrarse entre los fines del sistema educativo en general y que redunda en la necesaria formación integral del alumnado en principios y valores.

En esta línea, pese a contar ya con experiencias pioneras que apostaban por el impulso de la mediación en las universidades, esta Ley ha supuesto el espaldarazo definitivo a su implementación a través del establecimiento de unos principios esenciales que están siendo objeto de desarrollo por éstas, haciendo uso de las facultades que su autonomía les otorga; y que han desembocado en un marco de obligado cumplimiento para toda la comunidad universitaria, si bien con consecuencias distintas en función del colectivo infractor.

A lo largo de estas líneas nos hemos hecho eco de los diversos matices con que se está acometiendo la puesta en práctica de un modelo mixto de naturaleza mediadora/disciplinaria con clara finalidad educativa, adaptado a las peculiaridades que la universidad presenta, y que contribuirá a una gestión más eficiente de los conflictos en el ámbito administrativo con carácter

general y a un impacto positivo en el ámbito laboral de la propia institución con carácter particular.

Es pronto, no obstante, para poder juzgar el resultado. Entretanto, no cabe duda de que el desarrollo de una convivencia positiva requerirá un cambio cultural que solo con el tiempo se irá asentando. Fundamental será al respecto la adopción de medidas de prevención que sirvan para sensibilizar a la comunidad universitaria sobre estas cuestiones y que sitúan como foco el desarrollo de una cultura de paz entre los desafíos de la educación universitaria para los próximos años.

# LA LEY DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA: UN NUEVO IMPULSO A LA MEDIACIÓN

The University Coexistence Act:  
a new impetus for mediation

*Marcos Loredo Colunga*

*Universidad de Oviedo*  
*loredomarcos@uniovi.es*

## Resumen

En este trabajo se reflexiona sobre el papel de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos en el ámbito universitario. A estos efectos, se tienen en cuenta las distintas experiencias vinculadas al procedimiento disciplinario y a las defensorías universitarias, así como las iniciativas pioneras que han dado lugar a unidades de convivencia, mediación o gestión de conflictos como servicios específicos y especializados. A continuación, se aborda el estudio de la recientemente aprobada Ley 3/2002, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, que inaugura un escenario poco transitado hasta el momento y que se presenta repleto de posibilidades y nos invita a ser optimistas. En este sentido, puede afirmarse que esta ley supone un cambio significativo en el panorama legislativo existente y abre nuevas perspectivas para los mecanismos alternativos de resolución de conflictos –singularmente para la mediación– como vías idóneas para la mejora de la convivencia en los entornos universitarios. Con todo, hay que reconocer que no resulta fácil diseñar un sistema único y común para unas instituciones tan grandes, complejas y heterogéneas, ya que la fórmula más adecuada puede no ser la misma para los distintos colectivos, los diferentes conflictos y los diversos servicios, departamentos, centros y demás compartimentos en que se estructuran las universidades. En consecuencia, la am-

plísima casuística obligará con seguridad a combinar varias opciones, ampliando de forma significativa el catálogo de recursos para afrontar las controversias internas. Así las cosas, el éxito o fracaso del nuevo modelo dependerá en buena medida de la implicación y acierto de cada universidad en su efectiva implementación.

*Palabras clave:* Mediación, Ley de Convivencia Universitaria.

### Abstract

This paper reflects on the role of mediation as a conflict resolution mechanism in the university environment. To this end, it takes into account the different experiences linked to disciplinary proceedings and university ombudsmen's offices, as well as the pioneering initiatives that have given rise to coexistence, mediation or conflict management units as specific and specialised services. This is followed by a study of the recently approved Law 3/2002, of 24 February, on University Coexistence, which inaugurates a scenario that has been little travelled until now and which appears to be full of possibilities and invites us to be optimistic. In this sense, it can be affirmed that this law represents a significant change in the existing legislative panorama and opens up new perspectives for alternative conflict resolution mechanisms –especially mediation– as ideal ways of improving coexistence in university environments. However, it must be recognised that it is not easy to design a single, common system for such large, complex and heterogeneous institutions, as the most appropriate formula may not be the same for the different groups, the different conflicts and the different services, departments, centres and other compartments into which universities are structured. Consequently, the very wide range of cases will certainly make it necessary to combine several options, significantly expanding the catalogue of resources for dealing with internal controversies. The success or failure of the new model will depend to a large extent on the involvement and success of each university in its effective implementation.

*Keywords:* Mediation, University Coexistence Law.

## 1. PLANTEAMIENTO: CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

El punto de partida de este estudio se sitúa en la inexorable existencia de conflictos en las universidades –como en toda organización social–, siendo una circunstancia ineludible que nos enfrenta al reto de articular mecanismos que permitan su adecuado abordaje, gestión y resolución, promoviendo así una convivencia armónica, el bienestar de los miembros de la institución y la mejora de su funcionamiento general<sup>1</sup>.

Dicha premisa viene avalada por el riesgo derivado de un enfoque inadecuado de la conflictividad, que redunda normalmente de forma negativa en la dinámica interna, dificultando la consecución de los objetivos esenciales de la entidad. Es decir, ignorar este tipo de situaciones o enfrentarlas de forma confrontativa puede enrarecer el ambiente laboral y educativo, generar costes personales y materiales y dificultar la solución de los problemas, no sólo impidiendo mejorar, sino empeorando el conjunto de la organización.

En consecuencia, puede afirmarse que el objetivo ha de ser una intervención positiva y constructiva ante las eventuales desavenencias, abordando las causas del conflicto y no sólo sus manifestaciones, y ello con una orientación preventiva que sirva también para evitar conflictos futuros al reducir los factores de riesgo e introducir una cultura colaborativa en el seno de las universidades. Bajo este prisma, el conflicto ha de configurarse como oportunidad de mejora, pues las fricciones permiten detectar los puntos débiles de la organización –aquellos que no funciona correctamente– y actuar en consecuencia, adoptando las medidas correctoras precisas, mejorando así los escenarios y las relaciones y desarrollando el sentido de pertenencia a la comunidad universitaria<sup>2</sup>.

Ello no obstante, esta perspectiva resulta todavía bastante ajena a la tórica dominante en la academia, donde prima un enfoque tradicionalmente

<sup>1</sup> Un estudio detallado del conflicto en el ámbito universitario podemos encontrarlo en Lozano Martín, A. (ed.) (2020). *Los conflictos en el ámbito universitario*. Madrid: Dykinson. En los distintos capítulos de esa obra se analizan las particularidades de la conflictividad en este entorno, las posibles soluciones positivas y constructivas y, en especial, la percepción en los distintos sectores de la comunidad universitaria.

<sup>2</sup> Cfr. Vázquez Capón, M. y López Cabarcos, M. Á. (2016). La Gestión Constructiva de Conflictos. Propuesta y desarrollo de un taller práctico en el contexto universitario. *Revista de Investigación en Educación*, 14 (2), p. 186.



adversativo en el afrontamiento de los conflictos. Es por ello que el sistema habitual gravita en buena medida en torno a la queja, la denuncia, la reclamación o el recurso y la aplicación del régimen disciplinario, llegando incluso a la judicialización de determinadas cuestiones<sup>3</sup>. Sin embargo, estas vías no siempre resultan transitables ni son adecuadas al caso, por lo que –con demasiada frecuencia– se opta por no afrontar determinadas situaciones o por abordarlas con fórmulas inapropiadas, basadas en la autoridad jerárquica o psicológica, lo que se traduce en presiones, enfrentamientos abiertos, luchas de poder o imposiciones<sup>4</sup>.

Así las cosas, se evidencia la necesidad de un cambio cultural en el tratamiento de los conflictos en la universidad<sup>5</sup>, orientado a la implantación de un sistema constructivo, alejado de la mera represión y de la falsa convicción de que el elemento económico es el único que sirve a estos efectos<sup>6</sup>. Este nuevo enfoque ha de redundar en una mejora del clima de la organización, beneficiando tanto a sus integrantes como al conjunto de la sociedad a la que sirve. A estos efectos, pueden resumirse las principales ventajas de esa nueva perspectiva en los siguientes puntos<sup>7</sup>:

- La apertura de canales de comunicación y la consecución de soluciones factibles, transformando así las relaciones personales en el marco de la organización.
- Una significativa reducción de la conflictividad interna, mejorando con ello la convivencia general dentro de la institución.

---

<sup>3</sup> Como ocurre, en ocasiones, con los procedimientos selectivos del PAS, la imposición de sanciones o la adjudicación de determinadas plazas de profesorado.

<sup>4</sup> Cfr. Rosales Álamo, M., García Villaluenga, L. y Fariña Rivera, F. (coords.) (2022). *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las Universidades*. Santiago de Compostela: Andavira Editora, p. 45.

<sup>5</sup> Necesidad ya puesta de manifiesto por Pérez Martell, R. (2008). Desarrollo de la mediación en la universidad como vía para resolver los conflictos que surgen en este ámbito y en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Jurídica de Canarias*, 8, p. 12.

<sup>6</sup> Vid. en este sentido, Díe Badolato, F., García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo, I. (2013). El conflicto y la mediación en el ámbito de la enseñanza superior. La experiencia en la Universidad Complutense, en M. L. Sánchez García-Arista (coord.), *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: IMEDIA, pp. 170 y ss.

<sup>7</sup> Sobre esta cuestión, vid. Gonzalo Quiroga, M. (2021). La mediación como herramienta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la naciente Ley de Convivencia Universitaria: Propuesta UNIMEDIA. *Revista de Educación y Derecho* (especial), pp. 301-304.



- La prevención del desgaste de los trabajadores, favoreciendo al mismo tiempo la conservación de las relaciones laborales.
- La mejora del rendimiento, permitiendo el ahorro de costes y tiempo que se malgastan en la intervención ante los distintos conflictos.

Procede entonces reivindicar con convicción la importancia de instrumentos que permitan un adecuado enfrentamiento de estas situaciones, evitando que se generen problemas serios que se extiendan por la organización, que afecten más de lo imprescindible a la convivencia, al rendimiento y, en general, a su buen funcionamiento. Consecuentemente, desde la universidad<sup>8</sup> hay que apostar por el recurso a las fórmulas autocompositivas, cooperativas, colaborativas, pacíficas, dialogadas –singularmente la mediación–, como manifestación de valores más adecuados<sup>9</sup>. Este escenario permitiría superar fórmulas más propias de Estados autoritarios y promover la implicación de los protagonistas como expresión de democracia. Y la propia universidad debería ser un modelo y avanzadilla en este sentido<sup>10</sup>, visibilizando los conflictos y las vías para su adecuado abordaje<sup>11</sup>.

El fundamento de esta pretensión entronca con la promoción de la cultura de la paz que se impulsa desde las Naciones Unidas y que se vincula a la educación<sup>12</sup>. Sobre esa base, se aprobó a nivel interno la Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz, que incide en «*la promoción del diálogo y la no-violencia como práctica a generalizar en*

---

<sup>8</sup> El papel de la universidad en este punto es reivindicado por García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2022). Mediación en las universidades: una gran apuesta por la convivencia. *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, 9, p. 24.

<sup>9</sup> Sin perjuicio de la dificultad que se deriva de la desigualdad entre las partes por el diferente estatus en la comunidad según que se sea PAS, PDI o alumno. *Vid.* sobre el particular Gamero Cadaso, E. (2017). La mediación en las defensorías universitarias: perspectiva jurídica. *Rueda*, 2, pp. 50-51.

<sup>10</sup> *Vid.* Rosales Álamo, M. y García Villaluenga, L. (2019). La mediación intrauniversitaria: reflexiones y propuestas, en I. Luján Henríquez, *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. Las Palmas de Gran Canaria: Editorial Universidad de las Palmas de Gran Canaria, pp. 175-200.

<sup>11</sup> Cfr. Rosales Álamo, M., García Villaluenga, L. y Fariña Rivera, F., *op. cit.*, pp. 41 y ss.

<sup>12</sup> Así se pone de manifiesto en las Resoluciones 50/173, de 22 de diciembre de 1995, 51/101, de 12 de diciembre de 1996, 51/104, de 12 de diciembre de 1996 y 52/13, de 15 de enero de 1998, que se tradujeron en actuaciones posteriores como la proclamación del Año Internacional de la Cultura de Paz (2000) y del Decenio Internacional para la Cultura de Paz (2001-2010). *Vid.* <https://www.un.org/es/ga/62/plenary/peaceculture/bkg.shtml> (visto el 25-09-2023).



*la gestión y transformación de los conflictos»* (Exposición de Motivos) y se traduce en objetivos y medidas concretas, entre las que destaca «*la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación»* (art. 2.7), por entender que se trata de instrumentos idóneos para implantar la cultura de la paz.

Este planteamiento encuentra igualmente acogida entre los llamados *Objetivos de Desarrollo Sostenible*<sup>13</sup>, en la medida en que, educando en la resolución pacífica de conflictos, en la mediación –especialmente en la Educación Superior<sup>14</sup>–, se avanza en la consecución de los objetivos número 4 (*Educación*) y número 16 (*Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*)<sup>15</sup>.

En este punto hay que destacar que hace ya más de veinte años que algunas universidades españolas comenzaron a promover los estudios específicos en mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos<sup>16</sup>. Inicialmente se optó por ofrecer formación de postgrado especializada y, poco a poco, se fue ganando terreno a través de asignaturas obligatorias y optativas, cursos de verano y otras fórmulas de formación continua. En paralelo, se impulsó la investigación en la materia, lo que se tradujo en un ingente número de tesis doctorales, publicaciones, proyectos, jornadas y congresos<sup>17</sup>. Todo este acervo formativo e investigador se tradujo en una base teórica y práctica suficiente para articular la mediación como un nuevo recurso institucional

---

<sup>13</sup> Adoptados por la ONU en 2015, dándose de plazo para su consecución hasta 2030. *Vid.* <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/> (visto el 25-09-2023).

<sup>14</sup> La mediación también ha llegado en cierta medida a la enseñanza Primaria y Secundaria a través de diversos programas de convivencia y mediación escolar, auspiciados en algunos casos por las autoridades educativas o por iniciativa de los propios centros.

<sup>15</sup> Sobre el papel positivo de la mediación para los estudiantes, puede verse el estudio de Grau Company, S., González Gómez, C. y Álvarez Teruel, J. D. (2016). La mediación universitaria: un recurso de orientación. Experiencia en la Universidad de Alicante. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), pp. 365-373, basado en un trabajo de campo en la Universidad de Alicante, en la que se desarrolla un proyecto de innovación que incluye la mediación como acción de orientación.

<sup>16</sup> Aunque se centró de forma casi exclusiva por la mediación y ello en cuanto que constituía un instrumento con cierto recorrido y que se había probado como eficaz para la adecuada gestión de conflictos de muy distinta naturaleza y ámbito (familiar, laboral, escolar).

<sup>17</sup> En este proceso hay que destacar el importante papel de la Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (en adelante, CUEMYC), como organización aglutinadora de las distintas universidades implicadas y verdadero piloto de un proceso de implantación de la mediación en distintos ámbitos, a partir de la formación en el marco de la Educación Superior. *Vid.* <https://cuemyc.org/> (visto el 25-09-2023).

al servicio de la comunidad universitaria<sup>18</sup> y al que se puede acceder por diferentes vías o alternativas<sup>19</sup>.

Así, estas iniciativas se canalizan en ocasiones a través de la inspección de servicios, vinculando la mediación al procedimiento disciplinario, como marco que justifica este tipo de intervención ante la sospecha de comisión de un ilícito que puede generar esa clase de responsabilidad<sup>20</sup>. Una variante de esta línea de actuación aparece en los protocolos en materia de acoso<sup>21</sup>, que incorporan con cierta frecuencia una fase previa calificada de «*mediación*»<sup>22</sup>, aunque de cuestionada naturaleza y contenido<sup>23</sup>.

También encontramos algunas universidades que han ido incorporando a su organigrama unidades de convivencia, mediación o gestión de conflictos como servicios específicos con distinta configuración y funciones según el caso<sup>24</sup>. Este enfoque va ganando adeptos, así que cada vez son más las organizaciones que optan por un modelo de esta naturaleza. Entre las mismas, destaca como pionera la Universidad Complutense de Madrid<sup>25</sup>, pero también

---

<sup>18</sup> Ampliando con ello los servicios universitarios. Cfr. Pérez Martell, R., *op. cit.*, p. 12.

<sup>19</sup> Sobre este tema puede verse Rosales Álamo, M. y García Villaluenga, L., *op. cit.*, que analizan los modelos de implantación de la mediación en el ámbito universitario.

<sup>20</sup> Ello sin perjuicio de las dudas que despierta la posibilidad de transigir cuando se trata de cuestiones de orden público. Cfr. Gamero Cadaso, E., *op. cit.*, p. 50.

<sup>21</sup> Cuya existencia viene impuesta por el artículo 62 y la Disposición final sexta de la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

<sup>22</sup> Así ocurre, por ejemplo, en los protocolos de las universidades de Alicante (<https://iuit.ua.es/es/documentos/varios/prevencion-y-actuacion-frente-al-acoso-sexual.pdf>; visto el 25-09-2023), Autónoma de Madrid ([https://www.cbm.uam.es/images/servicios/igualdad/documentos/Protocolo\\_prevencion\\_acoso\\_de\\_acoso\\_UAM.pdf](https://www.cbm.uam.es/images/servicios/igualdad/documentos/Protocolo_prevencion_acoso_de_acoso_UAM.pdf); visto el 25-09-2023), Oviedo (<file:///C:/Users/Marcos/Downloads/Anexo%208.pdf>; visto el 25-09-2023), Pablo de Olavide ([https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/upsc/igualdad/documentos/PROTOCOLO\\_ACOSO\\_LABORAL\\_UPO\\_APROBADO.pdf](https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/upsc/igualdad/documentos/PROTOCOLO_ACOSO_LABORAL_UPO_APROBADO.pdf); visto el 25-09-2023) o Sevilla (<http://fcce.us.es/sites/default/files/PROTOCOLO-ACOSO-CG-19-JUNIO.pdf>; visto el 25-09-2023).

<sup>23</sup> Una visión crítica de la supuesta mediación en el marco de estos protocolos puede verse en Belando Garín, B. (2018). La mediación en los protocolos universitarios contra el acoso por razón de sexo. *Revista Aranzadi Doctrinal*, 10, pp. 1-14.

<sup>24</sup> Rosales Álamo, M., García Villaluenga, L. y Fariña Rivera, F. (coords.), *op. cit.*, pp. 35 y ss., señalan que, hasta ahora, carecían de cobertura legal, pero que pueden aglutinar tareas muy diversas, entre las que destacan la impartición de formación inicial y continua, la labor preventiva, el asesoramiento, la emisión de informes y, por supuesto, la derivación y gestión directa de los procedimientos de mediación.

<sup>25</sup> A través del Instituto de Mediación (IMEDIA), modelo específico que comenzó en 2004 vinculado a la inspección de servicios y luego derivó en un organismo independiente a partir de 2007.



hay que señalar, sin ánimo exhaustivo, a las universidades de Barcelona<sup>26</sup>, de las Islas Baleares<sup>27</sup>, de La Laguna<sup>28</sup>, de Las Palmas de Gran Canaria<sup>29</sup>, de Huelva<sup>30</sup>, del País Vasco<sup>31</sup>, de Santiago de Compostela<sup>32</sup> o de Vigo<sup>33</sup>.

Con todo, la fórmula más habitual ha sido la atribución de funciones *mediadoras* a las defensorías universitarias<sup>34</sup>, si bien no siempre con el debido rigor conceptual, ya que su intervención, más que como una mediación en sentido estricto, suele configurarse como una actuación más próxima a la conciliación, a la intermediación o a los buenos oficios<sup>35</sup>. En cualquier caso, y a la vista de los resultados<sup>36</sup>, no puede despreciarse el papel de estos órganos en la pacificación de la comunidad universitaria, ni la idoneidad de sus titulares a estos efectos<sup>37</sup>.

<sup>26</sup> Que cuenta con el llamado Observatorio de Mediación de la Universidad de Barcelona ([https://www.ub.edu/web/ub/es/recerca\\_innovacio/recerca\\_a\\_la\\_UB/observatoris/observatoris/mediacio.html](https://www.ub.edu/web/ub/es/recerca_innovacio/recerca_a_la_UB/observatoris/observatoris/mediacio.html); visto el 25-09-2023).

<sup>27</sup> Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar (<https://mediacionlab.uib.es/>; visto el 25-09-2023).

<sup>28</sup> Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos, UNIMAC (<https://www.ull.es/servicios/unidad-de-mediacion-y-asesoramiento-de-conflictos-unimac/>; visto el 25-09-2023).

<sup>29</sup> Servicio de Mediación, de Resolución de Conflictos y de Atención Integral, Intermedia (<https://intermedia.ulpgc.es/>; visto el 25-09-2023).

<sup>30</sup> Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria, SACU (<http://www.uhu.es/sacu/>; visto el 25-09-2023).

<sup>31</sup> Centro Universitario de Transformación de Conflictos, GEUZ (<https://geuz.es/>; visto el 25-09-2023).

<sup>32</sup> Centro Integral de Análisis y Resolución de Conflictos de la Universidad de Santiago de Compostela, CIARCUS (<https://www.usc.es/es/institutos/ciarcus/>; visto el 25-09-2023).

<sup>33</sup> Unidad de Convivencia y Gestión Positiva de Conflictos, Convive (<https://www.uvigo.gal/es/campus/convivencia>; visto el 25-09-2023).

<sup>34</sup> La figura del defensor universitario se toma del Derecho comparado y se incorpora en los Estatutos de algunas universidades ya a finales del siglo pasado. Sin embargo, la Disposición adicional decimocuarta de la LO 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, impone su existencia y en los años siguientes esta figura se generalizó imperativamente en todas las universidades públicas, que fueron incorporando a su estructura organizativa la defensoría universitaria como garante de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria.

<sup>35</sup> En este sentido, Gamero Cadaso, E., *op. cit.*, pp. 43-44, distingue la mediación en sentido estricto de otras fórmulas más o menos próximas, con las que comparte algunos elementos. En concreto, alude a lo que llama *buenos oficios*, entendidos como «*gestión que alguien hace en beneficio de la posición de un tercero*» y que considera es lo que hacen normalmente los defensores con las quejas o consultas.

<sup>36</sup> Cfr. Gamero Cadaso, E., *op. cit.*, p. 61, que afirma que el 25 % de los asuntos que llegan a las defensorías se resuelven a través de la mediación.

<sup>37</sup> En este sentido, hay que tener en cuenta que el defensor universitario se configura como un órgano independiente, con deber de confidencialidad y que carece de poderes ejecu-



En definitiva, cabe afirmar que la mediación ha llegado efectivamente a la universidad, aunque su presencia práctica todavía sea puntual y aislada en muchos casos y no siempre se articule bajo una concepción ortodoxa. Es cierto que ha ido ganando espacio progresivamente, pero su implantación generalizada en el conjunto de la organización sigue siendo un reto pendiente para la mayoría de las universidades, que carecen igualmente de un modelo definido y coherente con la esencia de la institución. Obviamente, materializar estos objetivos requiere un esfuerzo formativo importante y un trabajo transversal<sup>38</sup>.

## 2. LA LEY DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA: UN NUEVO IMPULSO A LA MEDIACIÓN

En el estado de cosas descrito, la reciente aprobación de la Ley de convivencia universitaria<sup>39</sup> –en adelante, LCU–, inaugura un escenario poco transitado hasta el momento y que se presenta repleto de posibilidades. En este sentido, puede afirmarse que esta ley supone un cambio significativo en el panorama legislativo existente y abre nuevas perspectivas para los mecanismos alternativos de resolución de conflictos –singularmente para la mediación– como vías idóneas para la mejora de la convivencia en los entornos universitarios<sup>40</sup>.

A estos efectos, hay que tener en cuenta que la LCU responde en origen a la necesidad de configurar un régimen disciplinario aplicable de forma específica al alumnado universitario<sup>41</sup>, toda vez que seguía formalmente vigente la

---

tivos, atributos todos ellos que le aproximan al estatus del mediador. Cfr. en este sentido Gamero Cadaso, E., *op. cit.*, p. 48.

<sup>38</sup> Cfr. Díe Badolato, F., García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo, I., *op. cit.*, pp. 171-173.

<sup>39</sup> Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria. *Boletín Oficial del Estado, Referencia BOE-A-2022-2978*. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-2978>.

<sup>40</sup> Vid. el Preámbulo de la LCU, en cuyo párrafo I se afirma lo siguiente: «*El fomento de la convivencia en el seno de la comunidad universitaria excede y no puede afrontarse, al menos exclusiva ni preferentemente, mediante un régimen disciplinario*». Se apela entonces a la autonomía universitaria para que se desarrollen medidas y actuaciones «*que favorezcan y estimulen la convivencia activa y la corresponsabilidad*» de la comunidad universitaria y se potencie «*el uso de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación*», al entender que «*poder resultar más eficaces para afrontar determinadas conductas y conflictos entre miembros de la comunidad universitaria pertenecientes al mismo o diferente sector*».

<sup>41</sup> Ya que para el PAS y el PDI sí existía un régimen específico postconstitucional.



regulación sobre la materia establecida durante el régimen anterior<sup>42</sup>, pese a su dudosa compatibilidad con los estándares y garantías constitucionales<sup>43</sup>. En consecuencia, se decide subsanar esta anomalía histórica mediante la aprobación de una normativa básica y común para todo el Estado que viniera a colmar el vacío existente<sup>44</sup>.

Sin embargo, el nuevo texto legal no se limita a articular la exigencia de responsabilidad disciplinaria a los estudiantes, sino que acomete una reforma de mayor calado desde la perspectiva de la convivencia en el ámbito universitario. Así, aprovecha para imponer a las universidades públicas la obligación de disponer y articular fórmulas alternativas para el adecuado abordaje de la generalidad de conflictos que puedan plantearse en el seno de la comunidad universitaria, y no sólo de aquellos que protagonicen los alumnos<sup>45</sup>. Con ello, se pretende evitar la aplicación automática de un sistema punitivo, primando otras fórmulas más constructivas a las que atribuye mayor protagonismo en

---

<sup>42</sup> El Decreto de 8 de septiembre de 1954, por el que se aprobó el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica dependientes del Ministerio de Educación Nacional.

<sup>43</sup> Hay que tener en cuenta que esta regulación responde a la necesidad de control del orden público propio de un Estado dictatorial y que establece un régimen exclusivamente punitivo, con sanciones desproporcionadas y un procedimiento sin garantías, que no contempla el derecho de defensa del estudiante ni la prescripción de las eventuales faltas. Circunstancias puestas de manifiesto de forma reiterada desde distintos foros. Así, las dudas sobre su constitucionalidad se recogen en las SSTS de 9 de septiembre de 1988 y de 11 de abril de 1989. También el Defensor del Pueblo recomienda su derogación en los informes correspondientes a 1990, 2008 y 2012. Al respecto, *vid.* también Marina Jalvo, B. (2022). Convivencia pacífica, medios alternativos de solución de conflictos y sistema de disciplina en el ámbito universitario. Algunas consideraciones sobre la Ley de Convivencia Universitaria. *Revista General de Derecho Administrativo*, 60, pp. 11 y ss., muy crítica con la situación legislativa previa, poniendo de manifiesto la necesidad imperiosa de esta regulación.

<sup>44</sup> *Vid.* la Disposición final primera LCU, sin perjuicio de las competencias autonómicas al respecto. En este sentido, hay que tener en cuenta que algunas Comunidades Autónomas ya habían aprobado leyes sobre enseñanza en las que se recogían preceptos dedicados al régimen disciplinario de los estudiantes universitarios, como la Ley 3/2004, de 25 de febrero, del sistema universitario vasco (*Referencia BOE-A-2011-18152*), o la Ley 6/2013, de 13 de junio, del sistema universitario de Galicia (*Referencia BOE-A-2013-7911*).

<sup>45</sup> De acuerdo con el artículo 2 LCU, el ámbito subjetivo de aplicación lo constituye toda la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI) de las universidades públicas y los centros públicos adscritos. Para las universidades privadas y los centros privados adscritos, se impone igualmente la obligación de aprobar normas de convivencia específicas «con base en los principios y directrices de convivencia» que establece la ley (art. 2.2).



detrimento del régimen puramente sancionador<sup>46</sup>. Bajo tales premisas, no cabe duda de que se trata de una regulación más ambiciosa y llamada a marcar un punto de inflexión en el dilatado proceso de promoción e implementación de la mediación en el ámbito universitario en el que estamos inmersos desde hace años<sup>47</sup>.

En este punto, puede considerarse un acierto la propia denominación de la norma, ya que el término «*convivencia*» implica «*coexistencia en armonía*», lo que implica bienestar, pues referido a las personas la «*armonía*» se entiende como «*amistad y buena correspondencia*» (RAE). Bajo este paraguas terminológico subyace la incorporación de valores muy positivos y que redundan en beneficio de la organización, singularmente en su vertiente humana, como marco de relaciones personales<sup>48</sup>.

Por otra parte, resulta importante destacar que el proceso de aprobación de esta norma fue bastante ágil<sup>49</sup>, si bien el borrador primigenio –que ciertamente generó muchas expectativas por su original enfoque– sufrió algunos cambios significativos durante su tramitación parlamentaria<sup>50</sup>, perdiendo en el camino parte de su espíritu inspirador, que no se trasladó de forma íntegra a la versión definitiva.

En concreto, en el texto de origen se apostaba de forma más decidida por la mediación como institución específica sobre la que debía pivotar el nuevo

<sup>46</sup> Cfr. Duplá Marín, M. T. y Requena, I. (2021). La mediación, el diálogo y la autocomposición como vías principales de gestión de los conflictos en la Universidad: líneas esenciales de la futura Ley de Convivencia Universitaria. *La Ley Mediación y Arbitraje*, 9, p. 3.

<sup>47</sup> En este sentido, y siguiendo a Rosales Álamo, M. y García Villaluenga, L. (2019), *op. cit.*, cabe afirmar que apuesta por la renovación y la adaptación de la universidad a los tiempos actuales, asumiendo nuevos retos y mejorando la respuesta a las demandas sociales, respondiendo así a la demanda de ser modelo y avanzadilla. En cualquier caso, su éxito dependerá de la implicación de cada universidad en su efectiva implementación, tal y como ponen de manifiesto Duplá Marín, M. T. y Requena, I. (2021), *op. cit.*, p. 5.

<sup>48</sup> Buscando un cambio cultural en las universidades, potenciando el diálogo y el acuerdo. Cfr. Duplá Marín, M. T. y Requena, I., *op. cit.*, p. 5.

<sup>49</sup> El Consejo de Ministros aprobó el anteproyecto en mayo de 2021; el texto original se transformó en proyecto de ley en septiembre del mismo año y el 24 de febrero del año siguiente tuvo lugar su aprobación definitiva como ley.

<sup>50</sup> Los distintos textos se encuentran accesibles en los siguientes enlaces: borrador (<https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2022/10/AIP09-Anteproyecto.pdf>; visto el 25-09-2023); anteproyecto (<https://www.universidades.gob.es/anteproyecto-de-ley-de-convivencia-universitaria/>; visto el 25-09-2023); proyecto ([https://www.congreso.es/public\\_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-68-1.PDF](https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-68-1.PDF); visto el 25-09-2023).

sistema, imponiendo su presencia de forma expresa tanto en el marco del procedimiento disciplinario como al margen del mismo y ofreciendo algunas pautas concretas para su desarrollo e implementación en el seno de las universidades<sup>51</sup>. Sin embargo, algunas de estas previsiones fueron modificadas en el trámite de enmiendas, desdibujando con ello la propuesta inicial.

Así, la redacción final recoge una referencia menos clara y explícita a la mediación, ya que, en primer lugar, la exigencia al respecto se limita a la incorporación de «*medios alternativos de solución de conflictos de la convivencia basados en la mediación*» (art. 5). Lamentablemente, no cabe obviar esta ambigüedad terminológica, que puede llevar a entender que se refiere a los distintos mecanismos basados en la «*negociación*», es decir, a los métodos autocompositivos en general, perpetuando esa habitual y perniciosa confusión entre la especie (la mediación) y el género (los llamados ADR, como fórmulas alternativas –en este escenario– al procedimiento disciplinario).

Por otra parte, esta mutación va acompañada igualmente de la omisión de buena parte de las disposiciones que entraban en mayor detalle al respecto del desarrollo de la mediación, de manera que desaparecen, entre otras cuestiones, las referencias al procedimiento, a las competencias al respecto de la Comisión de Convivencia y a la extinción de responsabilidad disciplinaria a través de un eventual acuerdo de mediación.

En cualquier caso, y pese a ser una normativa manifiestamente mejorable –al menos en el punto que nos ocupa–, no podemos dejar de reconocer que supone un importante avance, ya introduce un reconocimiento expreso a la preferencia de las fórmulas alternativas al procedimiento disciplinario basadas en la negociación de las personas implicadas<sup>52</sup>.

<sup>51</sup> Tanto en el anteproyecto como en el proyecto se recogía una referencia genérica a los «*medios alternativos de solución de controversias*» (art. 6), previendo de forma expresa que cada universidad debía contar con un «*mecanismo*» de mediación «*externo a un procedimiento disciplinario*», así como de articular un procedimiento de mediación para su puesta en práctica «*en el marco de un procedimiento disciplinario*», de acuerdo con los arts. 22-25 y sin perjuicio del eventual desarrollo reglamentario, estatal o autonómico (arts. 9 y 25). Es decir, se fijaban algunos aspectos del procedimiento de mediación, cuya gestión se atribuía a la Comisión de Convivencia, a la que correspondería igualmente la promoción del uso de la mediación, la realización de sesiones informativas o la propuesta de mediadores (art. 8). Por otra parte, se contemplaba la extinción de la responsabilidad disciplinaria mediante instrumentos de mediación para el caso de infracciones que supusieran menosprecio al honor, la dignidad o la propia imagen (art. 28).

<sup>52</sup> Tal y como se recoge en esencia en el artículo uno al regular el objeto de la ley: «*establecer las bases de la convivencia en el ámbito universitario, fomentando la utilización preferente*



Así las cosas, lo relevante es que la LCU parte de la idea de que la convivencia pacífica en la comunidad universitaria requiere un sistema más ambicioso que la mera aplicación del régimen disciplinario a los distintos colectivos que la integran. En este sentido, se apuesta por promover otras fórmulas que impliquen asunción de responsabilidad en los conflictos por parte de los protagonistas, sin delegar la resolución de los mismos, buscando la implantación de una nueva cultura en la que la sanción no sea el recurso preferente para la evitación de las conductas que se consideran inadecuadas<sup>53</sup>.

A estos efectos, impone a las universidades la carga de desarrollar un marco propio de convivencia, a través de la aprobación de unas «*normas de convivencia*» específicas y acordes con los términos de la LCU<sup>54</sup>. En este sentido, se abunda en los principios inspiradores del nuevo sistema<sup>55</sup>, pero apenas se fijan pautas para concreta puesta en práctica, dejando libertad al respecto para que cada universidad establezca el cuándo, el cómo y el quién, sin perjuicio del eventual desarrollo reglamentario<sup>56</sup>. Como excepción a esa falta de previsiones específicas, dentro del régimen disciplinario aplicable a los estudiantes sí se incluyen algunas referencias puntuales para articular la eventual mediación (y aquí sí se habla de «*procedimiento de mediación*») en el marco del procedimiento disciplinario (arts. 19.c y 22).

Así, se prevé que el instructor remita el expediente a la Comisión de Convivencia cuando, una vez practicadas las pruebas, las partes hayan manifestado su voluntad de someterse a un proceso de mediación. En este supuesto, se suspenderá la tramitación del procedimiento disciplinario, a expensas del resultado de la mediación. De manera que se procederá al archivo definitivo si se alcanza un acuerdo enteramente satisfactorio<sup>57</sup>; y, en otro caso, se alzará la suspensión y se presentará el pliego de cargos (art. 19.c).

---

*de modalidades alternativas de resolución de aquellos conflictos que puedan alterarla, o que impidan el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento».*

<sup>53</sup> Cfr. Duplá Marín, M. T. y Requena, I., *op. cit.*, p. 3.

<sup>54</sup> Así se establece en la Disposición adicional cuarta, que fija el plazo de un año a tal efecto.

<sup>55</sup> Voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, preventión y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia (art. 5).

<sup>56</sup> Como ya se indicó, la Disposición final segunda habilita igualmente al Gobierno y a las Comunidades Autónomas para que procedan al desarrollo reglamentario preciso, cada uno en el ámbito de sus competencias respectivas.

<sup>57</sup> Con lo que parece que se renuncia al ejercicio de la potestad disciplinaria, lo que resulta bastante cuestionable. Cfr. Marina Jalvo, B., *op. cit.*, p. 26. En cualquier caso, el archivo requeriría el cumplimiento del acuerdo y no solo su consecución.

De forma complementaria, también se concreta hasta cierto punto la tramitación a seguir ante la Comisión de Convivencia (art. 22). En este sentido, se establece que, recibida la propuesta, este órgano optará por poner en marcha el procedimiento de mediación, o por devolver el expediente al instructor si considera que no procede esa vía alternativa. Los términos de la ley parecen plantear la respuesta como una decisión meramente discrecional, pero sería más razonable que las universidades fijaran criterios objetivos al respecto<sup>58</sup>. En cualquier caso, el inicio de la mediación determinará la interrupción de los plazos de prescripción y la suspensión de la caducidad del procedimiento disciplinario<sup>59</sup>, que quedará a expensas del resultado de la mediación, en los términos ya indicados<sup>60</sup>. Con todo, nada se dice respecto al desarrollo de la mediación en sí, para lo que se remite a lo que prevea cada universidad al respecto<sup>61</sup>.

En última instancia, hay que tener igualmente en cuenta la referencia contenida en el artículo 20 a la posibilidad de adoptar medidas sustitutivas<sup>62</sup> de las sanciones en el caso de faltas graves<sup>63</sup>. También en este caso habrá que estar a lo que determinen al respecto las distintas universidades, pero parece claro que la base para adoptar este tipo de decisiones se encuentra en la existencia de un acuerdo entre los implicados, que habría de alcanzarse en sede de mediación<sup>64</sup>.

Con todo, hay que reconocer que no resulta fácil diseñar un sistema único y común para unas instituciones tan grandes, complejas y heterogéneas, ya que la fórmula más adecuada puede no ser la misma para los distintos colectivos, los diferentes conflictos y los diversos servicios, departamentos, centros y demás comportamientos en que se estructuran las universidades.

---

<sup>58</sup> *Vid.* sobre esta cuestión Marina Jalvo, B., *op. cit.*, p. 25.

<sup>59</sup> Interpretación que debe imponerse pese a los términos del artículo 22.6.

<sup>60</sup> Que se completan con la referencia a que el acuerdo se considera confidencial, se recogerá por escrito y será firmado por las partes por triplicado, incorporándose un ejemplar al expediente (art. 22.4).

<sup>61</sup> A estos efectos, puede buscarse inspiración en la mediación penal, ya que nos encontramos en el marco de un procedimiento disciplinario que tiene carácter sancionador. En este sentido, puede requerirse cierto reconocimiento de los hechos, así como garantizar la presunción de inocencia (especialmente si la mediación no culmina en acuerdo).

<sup>62</sup> García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E., *op. cit.*, p. 29, entienden que se refiere realmente a medidas de carácter reparador, como apuesta por la justicia restaurativa.

<sup>63</sup> Exclusivamente para las faltas graves, de acuerdo con los términos del artículo 20.1.

<sup>64</sup> Cfr. Marina Jalvo, B., *op. cit.*, p. 20.

En consecuencia, la amplísima casuística obligará con seguridad a combinar varias opciones, ampliando de forma significativa el catálogo de recursos para afrontar las controversias internas. Así las cosas, el éxito o fracaso del nuevo modelo dependerá en buena medida de la implicación y acierto de cada universidad en su efectiva implementación<sup>65</sup>.

---

<sup>65</sup> Cfr. Duplá Marín, M. T. y Requena, I., *op. cit.*, p. 5.





A white jigsaw puzzle background with one large, irregularly shaped blue puzzle piece missing from the center. The blue piece is slightly darker than the surrounding white pieces.

**Parte III**

**MEDIACIÓN Y  
EDUCACIÓN**



# CÍRCULOS RESTAURATIVOS COMO HERRAMIENTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Restorative circles as a mechanism  
for conflict resolution  
within the educational sphere

*Jesús Daniel Ayllón García*

*Profesor Ayudante Doctor en Derecho Civil.  
Universidad de Cantabria  
ayllonjd@unican.es*

## Resumen

El acoso escolar ha incrementado notablemente en los últimos años entre los más jóvenes. Existen en la actualidad distintas herramientas restaurativas que permiten sensibilizar, prevenir y combatir el acoso escolar a través de la creación de una «zona restaurativa» donde prime un plan estratégico de intervención (círculos restaurativos, mediación reparadora, mediación penal) donde se de protagonismo no sólo a la víctima y al victimario, sino también a los allegados de estos para obtener una solución óptima que se refleje en una paz comunitaria.

*Palabras clave:* Justicia restaurativa, círculos restaurativos, zona restaurativa, acoso escolar.

## Abstract

Bullying at school has increased notably in recent years among young people. There are currently different restorative tools that make it possible to raise awareness, prevent and combat bullying through the creation of a «restorative zone» where a strategic intervention plan [restorative circles, restorative mediation, criminal mediation] is a priority, in which not only the victim and the offender, but also those close to them are given a leading role in order to obtain an optimal solution that is reflected in community peace.

*Keywords:* Restorative justice, restorative circles, restorative zone, bullying.



## 1. INTRODUCCIÓN: LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y EL ACOSO ESCOLAR

En los últimos años ha habido un aumento de las situaciones de acoso escolar en las aulas en nuestro país hasta el punto de que las encuestas revelan que, casi el 25 % del alumnado ha percibido que alguien sufre acoso escolar en su aula. Dentro de las prácticas de acoso más frecuentes entre menores de edad se encuentran los insultos y las burlas (98,5%); el aislamiento (41,7%); la difusión de rumores (31,8%); agresiones físicas (31,1%); las amenazas (27,2%); los robos o rotura de objetos (19,1%); y la toma de fotografías sin consentimiento con su posterior publicación (14%). Pero uno de los datos más sorprendentes es que, uno de cada cuatro alumnos reconoce que ha participado en una situación de acoso escolar sin darse cuenta (2,6 puntos porcentuales más que en 2020 y 2021)<sup>1</sup>.

Una manera de abordar esta situación y de intentar proporcionar soluciones útiles y prácticas es acudir a la Justicia Restaurativa donde podemos encontrar numerosas herramientas para la resolución de conflictos que pueden clasificarse en tres bloques: la mediación penal, las conferencias y los círculos restaurativos y, dentro de cada uno de estos bloques, existen diferentes prácticas restaurativas.

Así, dentro de la mediación penal podemos hablar de mediación víctima-ofensor (*VOM*), de programas de reconciliación entre víctima-ofensor (*VORP*) y de mediación comunitaria; dentro de las conferencias restaurativas se puede hacer referencia a las conferencias de grupo familiar o comunitarias, a la toma de decisiones dentro del grupo familiar, a la unidad de reunión familiar o a las conferencias policiales; por último, dentro del ámbito de los círculos restaurativos se encuadran los círculos de construcción de paz, los círculos de sanación, los círculos de apoyo y los círculos de sentencia<sup>2</sup>.

Entendemos, por tanto, que una herramienta apropiada para prevenir y generar soluciones ante el acoso escolar sería la creación de una zona restaurativa para propiciar una convivencia sana y segura dentro de las aulas. Es un enfoque efectivo para prevenir la violencia en las aulas, reducir sus índices,

<sup>1</sup> IV Informe de prevención del acoso escolar «La opinión de los estudiantes» elaborado por la fundación ANAR. Recuperado de <https://www.anar.org/tag/acoso-escolar/> (visto el 31/08/2023).

<sup>2</sup> Ayllón García, J. D. (2019). La Justicia Restaurativa en España y en otros ordenamientos jurídicos, *Ars Boni et Aequi*, año 15, nº 2, pp. 9-29.



atender las tensiones y conflictos interpersonales y grupales, promoviendo maneras proactivas de reparar relaciones.

A continuación, se va a hacer referencia con mayor detalle a una de las técnicas restaurativas a las que se ha hecho referencia con anterioridad: a los círculos restaurativos.

## 2. LOS CÍRCULOS RESTAURATIVOS

Los círculos son una práctica restaurativa en la cual suelen participar, además de la víctima y el victimario, otras personas afectadas por el delito o interesadas en participar, como los familiares o allegados de ambas partes, profesionales de la justicia, de la policía, abogados, representantes de la comunidad, de los centros educativos, etc. Todas esas personas se colocan en un círculo, o en varios, y tienen la oportunidad de narrar su vivencia, expresar sus sentimientos, debatir y llegar a acuerdos<sup>3</sup>.

Es una práctica muy versátil. Se adapta al número de personas que participen, al objeto que se pretenda, puede usarse con diferentes metodologías, con duraciones diferentes, etc. Con carácter general, utilizan una dinámica concreta para facilitar el diálogo: utilizan un objeto para determinar el turno de participación creando así un efecto equilibrador regulando las intervenciones de los sujetos que intervienen. De este modo, una persona puede pasar el objeto sin intervenir si así lo considera. Asimismo, cuando la persona facilitadora desee que una persona concreta interactúe, podrá interrumpir el curso del objeto, levantarse y dárselo a esa persona en cuestión. Con ello se pretende que las intervenciones sean más reflexivas y menos reactivas<sup>4</sup>.

En este tipo de herramienta restaurativa, el círculo ha sido fundamental para las culturas tradicionales aborígenes y los procesos sociales. Los procedimientos que utilizan círculos para el manejo del delito y del comportamiento delictivo se originan a partir de los conceptos tradicionales de libertad e

---

<sup>3</sup> Choya Forés, N. (2015). *Prácticas restaurativas: círculos y conferencias*, pp. 19-20. Recuperado de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/07/doctrina41593.pdf> (visto el 31/08/2023).

<sup>4</sup> Weitekamp, E. (2013). *Developing Peacemaking Circles in a European Context. Final Research Report Lovania: European Forum for Restorative Justice*. Recuperado de <https://moderator.be/wp-content/uploads/2016/09/PMC%20-%20volledig%20rapport.pdf> (visto el 31/08/2023).

individualidad, concretamente bajo la premisa de que «una persona no puede imponer una decisión a otra»<sup>5</sup>.

Los modelos de Justicia Restaurativa que utilizan círculos evolucionaron siguiendo dos caminos: un paradigma de la sanación (círculos de sanación) para disponer de situaciones, y un paradigma de coenjuiciamiento (círculos de sentencia) que se limita a elevar recomendaciones a la autoridad judicial para la disposición del caso<sup>6</sup>.

El primer uso de los círculos restaurativos reconocido en respuesta a causas penal/es se inició en 1982, entre los Navajo, en el desierto del suroeste de los Estados Unidos<sup>7</sup>.

Dentro de los círculos restaurativos, vamos a centrarnos en la siguiente clasificación: los círculos de construcción de paz (o pacificadores); los círculos de sentencia; los círculos de sanación; y los círculos de apoyo.

## 2.1. Círculos de construcción de paz

La base de los círculos de construcción de paz puede resumirse en la siguiente máxima: «El Círculo reúne a las personas para centrarse en lo que tienen en común... es un proceso profundamente esperanzador»<sup>8</sup>.

Su origen más remoto data de 1982, año en que la Región Navajo instaura los Tribunales Navajos de Pacificación bajo la dirección del oficial de Justicia Tribal Robert Yazzie. Cuando una persona se sentía ofendida por otra pedía, en primer lugar, al agresor que actuase correctamente (*nalyeeh*) y si ello no funcionaba, el perjudicado podía recurrir a un líder respetado de la comunidad para que organizase y facilitase un proceso de paz, donde los miembros de la familia de las víctimas y de su clan y los correspondientes ofensores

<sup>5</sup> Ayllón García, J. D. (2019). *Op. cit.*, pp. 9-29.

<sup>6</sup> McCold, P. (2013). La historia reciente de la justicia restaurativa. Mediación, círculos y conferencias, *Delito y Sociedad*, nº 36, vol. 2, pp. 16-17. Recuperado de <https://biblioteca-virtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DelitoYSociedad/article/view/5529/8264> (visto el 31/08/2023).

<sup>7</sup> Lewis, D. R. (1998). Native Americans: the original westerners, en R. D. Hurt (ed.), *The Rural West since World War II*, Lawrence, University Press of Kansas, pp. 12-37.

<sup>8</sup> Bolaños, A. (2009). *Comunicación Círculos de Paz: un espacio privilegiado para el diálogo social*. Recuperado de <https://www.poder-judicial.go.cr/observatoriojudicial/vol88/comentarios/cm04.htm> (visto el 31/08/2023).

intentaran llegar a un acuerdo<sup>9</sup>. Tal fue el éxito de este modelo de Justicia Restaurativa que, en enero de 2000, el Consejo de la Región Navajo reformó su Código Penal incorporando el concepto tradicional de *nalyeeh* requiriendo, al mismo tiempo que suprimía penas de prisión y multas como penas, el uso de mecanismos de pacificación en los casos penales.

En estos círculos, de forma voluntaria, las personas participantes comparten sus historias de vida, preocupaciones y posiciones sobre un delito en cuestión para lograr un mejor entendimiento del asunto y, entre las partes involucradas, llegar a acuerdos para resolver las diferencias. Esta modalidad fomenta la comunicación honesta, el desarrollo de vínculos y el fortalecimiento comunitario en los grupos al ofrecer un espacio privilegiado para el diálogo real entre sus miembros<sup>10</sup>.

Según Bolaños, los conocedores de esta metodología lo definen como un proceso que agrupa a las personas en un espacio seguro para el diálogo, bajo un esquema de construcción conjunta de valores y búsqueda de consensos sobre un conflicto<sup>11</sup>.

Un ejemplo actual de cómo se desarrolla un Círculo de Paz se encuentra en Costa Rica, donde para esta práctica, todos los participantes se sientan en círculo y cada círculo cuenta con, al menos, un líder, que dirige el movimiento del objeto que se usa para determinar quién tendrá la palabra; se trata de un proceso esperanzador que busca que sus miembros se identifiquen con lo que los une como seres humanos y no con lo que los separa. Como ventajas, se puede señalar que el Círculo de Paz promueve la igualdad y equilibrio de los participantes; un espacio seguro para el diálogo y la escucha activa; la construcción y acuerdo de valores de grupo; el planteamiento de soluciones y planes de acción; y la toma de decisiones consensuada<sup>12</sup>.

## 2.2. Círculos de sanación

El origen de los Círculos de Sanación también data de comienzos de la década de 1980 con el Programa de Sanación de Hollow Water en Manitoba

<sup>9</sup> McCold, P. (2013). *Op. cit.*, p. 17.

<sup>10</sup> CONAMAJ (2009). *Círculos de Paz*. Recuperado de <http://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/011.pdf> (visto el 31/08/2023).

<sup>11</sup> Bolaños, A. (2009). *Op. cit.*

<sup>12</sup> CONAMAJ (2012). *Manual de Planificación de Círculos de Paz*. Recuperado de <https://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/011.pdf> (visto el 31/08/2023).



como respuesta al incesto y asalto sexual. Buscaba no solo sanar conexiones íntimas y la dignidad humana, sino también enfrentar las disposiciones sociales que permiten el florecimiento de la violencia.

A diferencia de los modelos de otros círculos restaurativos, los de sanación fueron creados por líderes tribales locales (principalmente las Ojibwe Women)<sup>13</sup>.

Primordialmente, se encuentran diseñados para lograr sanación y entendimiento tanto en la víctima, como en el delincuente. El hecho de facultar a la comunidad, que se involucra en la decisión de qué debe hacerse en ese caso en particular, abordando también los problemas subyacentes que pueden haber conducido al delito, refuerza la sanación como meta. A fin de lograr esto, el proceso del círculo se desarrolla a partir de los valores del respeto, la honestidad, el escuchar, la verdad y el compartir, entre otros<sup>14</sup>.

Por tanto, el fin principal de los círculos sanadores es apoyar a una o más personas que han pasado por una experiencia dolorosa. Lo que se pretende es que la víctima sepa que cuenta con el apoyo de la comunidad en general y de algunas personas que podrán ser sus referentes. Por otro lado, los círculos sanadores sirven para el desahogo emocional de la víctima, para que pueda contar su vivencia, exponer su dolor y sentirse escuchada. De esta manera, además, las personas que participen en el círculo podrán conocer sus necesidades y podrán ayudarla de una manera más adecuada<sup>15</sup>.

### 2.3. Círculos de sentencia

Los círculos de sentencia son un intento de retomar el sistema tradicional aborigen en Norte América, en el que los miembros de una comunidad aconsejan y participan sobre el dictamen de la sentencia en un caso concreto que afecta a otro miembro de la misma comunidad<sup>16</sup>. Utilizan un ritual para crear un espacio de respeto en el que la comunidad, asociada con el sistema de Justicia Penal, trata de llegar a un consenso. Los miembros comunitarios

<sup>13</sup> McCold, P. (2013). *Op. cit.*, pp. 17-18.

<sup>14</sup> Recuperado de <http://wwwz.justiciarestaurativa.org/intro/practices/circle> (visto el 31/08/2023).

<sup>15</sup> Choya Forés, N. (2015). *Op. cit.*, pp. 23-24.

<sup>16</sup> Merino Ortiz, C. & Romera Antón, C. (1998). Conferencias de grupos familiares y sentencias circulares: dos formas ancestrales de resolución de conflictos dentro del paradigma restaurativo, *Cuaderno del instituto vasco de Criminología San Sebastián*, nº 12, pp. 285-303.

interesados, las víctimas, los ofensores, los defensores de los ofensores, el juez, el fiscal, los abogados, la policía y los trabajadores de los Tribunales pueden hablar abiertamente en la búsqueda común de la comprensión del evento<sup>17</sup>. Además, estas personas, una vez formado el círculo, tienen el mismo nivel de poder, si bien será la opinión de los ancianos-jefes la que se tomará como guía para decidir sobre la conducta del infractor.

Ahora bien, pese a que el Juez participa en el procedimiento de círculos de sentencia con un papel distinto al de su cargo, una vez que se alcanza el consenso de actuación frente al acusado en el círculo<sup>18</sup>, el Juez retorna a su rol inicial y se compromete a imponer la sentencia que el círculo ha recomendado<sup>19</sup>. En este punto, entiendo que sería imposible instaurar este modelo de justicia restaurativa en el ordenamiento español desde el momento en que, en el sistema penal procesal español se garantiza la imparcialidad del juez; imparcialidad que se asegura no permitiendo al juez instructor, bajo ningún concepto, ser el mismo que posteriormente juzga, ya que ello podría quebrantar la imparcialidad del juez tanto por motivos subjetivos (aquellos que puedan nacer de la relación que tiene con las partes del proceso), como por motivos objetivos (aquellos que puedan surgir por el contacto del juez con el objeto del proceso).

Respecto de las principales características que definen a los círculos de sentencia se pueden destacar las siguientes:

- a) promover la curación de todas las partes afectadas;
- b) dar la oportunidad al infractor de enmendar sus actos;
- c) dar a las víctimas, infractores, miembros de las familias de ambos y a la comunidad una voz en el procedimiento y una responsabilidad compartida de hallar resoluciones constructivas;

<sup>17</sup> McCold, P. (2013). *Op. cit.*, pp. 18-19.

<sup>18</sup> Merino Ortiz, C. & Romera Antón, C. (1998). *Op. cit.*, pp. 285-303.

<sup>19</sup> Este compromiso que adquiere el Juez guarda una cierta similitud con el papel que el Magistrado-Presidente desempeña en el Tribunal del Jurado español, con la salvedad de que, en el Tribunal del Jurado español, el Magistrado Presidente únicamente auxilia a los demás miembros del jurado y no participa en la votación sobre los hechos y la culpabilidad mientras que, en los círculos de sentencia, el Juez participa tanto en la mediación, como en la elaboración de la decisión judicial, así como en la determinación de la culpabilidad. Para más información sobre el Tribunal del Jurado Español *vid.* [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAUUMTExNjtBLUouLM\\_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJcSoAEZUuajUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAUUMTExNjtBLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJcSoAEZUuajUAAAA=WKE) (visto el 31/08/2023) y la Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado.



- d) se enfoca en la conducta actual y futura y tiene una visión más amplia del conflicto que la justicia tradicional;
- e) ayuda a reconstruir relaciones dentro de comunidades y de familias;
- f) protege a la víctima tratando de que el hecho cause la mínima disfunción en ella y a su familia<sup>20</sup>.

## 2.4. Círculos de apoyo

Los círculos de apoyo son similares a los círculos de sanación, pero en este caso a quien se quiere apoyar es al victimario. Al igual que la víctima, la persona que ha realizado el hecho delictivo tiene aquí la opción de narrar lo sucedido, expresar sus sentimientos y ser escuchada. Además de brindar apoyo, estos círculos buscan que el victimario se responsabilice por los hechos que ha realizado y sea consciente del daño que ha causado para poder, de este modo, prevenir que el delito se repita. Se considera que dicha prevención es más fácil de lograr con una responsabilización real del victimario a la vez que cuenta con personas que sabe que lo apoyan. En los círculos de apoyo suelen participar, además del victimario, personas de su confianza, miembros de la comunidad y profesionales de la justicia, el trabajo social, la policía, etc.<sup>21</sup>.

Como puede observarse, todos los tipos de círculos restaurativos tienen un fin común: crear una zona restaurativa para llegar a una solución al conflicto que se plantea a través de la escucha y el diálogo no sólo de la víctima y del victimario, sino también de los sujetos más cercanos al entorno de ambas partes.

A continuación, vamos a analizar cómo organizar una zona restaurativa en el ámbito escolar para evitar y, en aquellos casos en los que ya se haya producido, solventar los conflictos derivados del acoso escolar.

<sup>20</sup> Naciones Unidas, Oficina contra la Droga y el Delito (2006), pp. 22-25; Merino Ortiz, C. & Romera Antón, C. (1998). *Op. cit.*, pp. 285-303; Domingo de la Fuente, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal, *Revista de Derecho Penal*, nº 23, p. 11; García Fernández, M. A. (2014). La mediación penal y el nuevo modelo de justicia restaurativa, *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, nº 7, p. 5. Recuperado de <https://docplayer.es/6148600-La-mediacion-penal-y-el-nuevo-modelo-de-justicia-restaurativa.html> (visto el 31/08/2023); Urbano Castrillo, E. (2010). La Justicia Restaurativa Penal, *La Ley Penal*, nº 73, Sección Estudios, Wolters Kluwer, p. 9; y Barona Vilar, S. (2011). *Mediación Penal. Fundamento, fines y régimen jurídico*, Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 144-149.

<sup>21</sup> Choya Forés, N. (2015). *Op. cit.*, p. 24.



### 3. LA «ZONA RESTAURATIVA» COMO MEDIDA CONTRA EL ACOSO ESCOLAR

Antes de señalar cómo una zona restaurativa es capaz de prevenir y solventar el acoso escolar en los centros educativos, vamos a señalar cuáles serían los pasos que seguir para crear una zona restaurativa<sup>22</sup>:

- a) Selección de la zona restaurativa. En este caso, la zona restaurativa correspondería con un centro educativo, ya sea un colegio o un instituto, pues son los escenarios donde se produce una manifestación mayor del acoso escolar.
- b) Sensibilización de las autoridades y actores claves. Los actores clave (docentes, directores de centro, responsables educativos municipales y autonómicos) deberán de recibir una formación sobre las prácticas restaurativas, su proceso y sus beneficios para la comunidad en general y para los alumnos en particular.
- c) Creación de equipos comprometidos. El equipo ha de estar formado por profesionales de diferentes ámbitos: psicólogos infanto-juveniles, mediadores especializados en técnicas restaurativas y de mediación, autoridades educativas, docentes, policías, etc.
- d) Diagnóstico situacional de la zona restaurativa. Es necesario llevar a cabo un examen geográfico, socioeconómico y político de la zona donde se encuentra el centro educativo para conocer bien el perfil de los integrantes de la zona restaurativa y así poder conocer los patrones de conducta medios de la zona. Además, sería conveniente, en los casos de acoso escolar, que se pase a los miembros del equipo un cuestionario CESC (conductas y experiencias sociales en la clase) que será analizado posteriormente para detectar situaciones de riesgo, conductas agresivas o de victimización, para así poder diseñar el plan de intervención<sup>23</sup>.
- e) Desarrollo de un plan estratégico de intervención. Planificación de las técnicas restaurativas a emplear (círculos de construcción de paz, por ejemplo, entre otros posibles) y del seguimiento y evaluación de estos para poder ir comprobando su efectividad. Podrían utilizarse varias herramientas para la elaboración del plan estratégico, tales como los círcu-

<sup>22</sup> Schmitz, J. & Delgado Chu, M. (2019). *Creando zonas restaurativas para una convivencia sana y segura*. Instituto Latino Americano de Prácticas Restaurativas.

<sup>23</sup> Collell, J. & Escudé, C. (2006). Maltrato entre alumnos (II). Administración CESC (Conductas y experiencias sociales en clase). *Ámbits de Psicopedadogia*, nº 18, pp. 13-21.

los restaurativos en los términos que han sido expuestos en el epígrafe anterior y, otra opción, serían, por ejemplo, los programas elaborados sobre mediación reparadora en casos de acoso escolar<sup>24</sup> que pueden ser implantados. Además, habrá que decidir si el plan estratégico es a nivel preventivo (antes de que se produzca el acoso) o a nivel terciario (una vez que ya se ha producido el acoso).

- f) Convocatoria y movilización. El equipo que conformará y organizará la zona restaurativa movilizará el plan estratégico de intervención involucrando al mayor número de sujetos en su labor consiguiendo una participación de toda la comunidad. Una vez que haya algún caso de acoso escolar, se realizarán entrevistas individuales con agresor y agredido; con las familias de ambos; y se llevarán a cabo círculos con enfoque restaurativo con los sujetos principales y el resto de agentes para encontrar una solución acorde a todos y evitar que se vuelvan a repetir conductas de este tipo<sup>25</sup>.
- g) Proceso de acompañamiento y monitoreo, donde se haga un seguimiento de las prácticas que se han realizado y el estudio de las intervenciones que se lleven a cabo en todas las situaciones de acoso escolar. Se trabajará periódicamente con pequeños grupos y se facilitarán a los docentes indicaciones para que puedan consolidar el trabajo llevado a cabo en el desarrollo del plan estratégico.
- h) Proceso de capitalización y difusión de las buenas prácticas. Esta última parte del proceso consistiría en analizar qué es lo que está funcionando bien, cómo y bajo qué condiciones para, en caso contrario, mejorar la zona restaurativa para que sea de la mayor utilidad posible en futuras intervenciones.

De todas las herramientas restaurativas sobre las que se ha hecho referencia en el presente trabajo, entendemos que los círculos restaurativos serían el plan estratégico de intervención dentro de la creación de una zona restaurativa más óptimo para prevenir y atacar el acoso escolar en tanto en cuanto pueden

<sup>24</sup> Equipo técnico del servicio de mediación comunitaria del Ayuntamiento de Sabadell (2018). Mediación reparadora en casos de acoso escolar. *Prácticas restaurativas y convivencia*. Recuperado de [https://www.educa.jcyl.es/convivenciaescolar/pt/novedades/practicas-restaurativas-modelo-actuacion.ficheros/1145465-N%C2%BA%2021%20CON-VIVES\\_\\_\\_\\_\\_Pr%C3%A1cticas%20restaurativas%20y%20convivencia.%20Marzo%202018.pdf#page=55](https://www.educa.jcyl.es/convivenciaescolar/pt/novedades/practicas-restaurativas-modelo-actuacion.ficheros/1145465-N%C2%BA%2021%20CON-VIVES_____Pr%C3%A1cticas%20restaurativas%20y%20convivencia.%20Marzo%202018.pdf#page=55) (visto el 31/08/2023).

<sup>25</sup> Costello, B., Wachtel, J. & Wachtel, T. (2013). *Círculos restaurativos en los centros escolares. Fortaleciendo la comunidad y mejorando el aprendizaje*. Perú: International Institute for Restorative Practices.



participar, aparte del facilitador/mediador, los agresores, los agredidos, sus progenitores, los docentes, los compañeros de clase, así como otro tipo de profesionales (orientadores o psicólogos especializados en el acoso escolar).

Al incorporar a todos estos agentes, dando voz a los «protagonistas» (agresor y agredido) y a los «espectadores» (el resto de agentes: profesores, progenitores, educadores, orientadores, mediadores, facilitadores, psicólogos infanto-juveniles...), el círculo restaurativo en cuestión permite afrontar las situaciones de acoso escolar, entre otras muchas, desde los problemas y soluciones de sus participantes, al mismo tiempo que se construye conjuntamente una paz futura y, por ende, una mejora de las relaciones personales. Se crea con ello un marco de reflexión para la modificación de conductas y actitudes que están dañando a otras personas.

De este modo, como síntesis, se podría afirmar que la zona restaurativa cuando está presidida por un círculo restaurativo en los términos que hemos señalado a la hora de qué pasos han de seguirse para la elaboración de esta, constaría de tres momentos<sup>26</sup>: un precírculo, donde se haría una reunión previa con los posibles intervinientes en el círculo y se analizaría la situación previa; un círculo, donde se llevarían a cabo las entrevistas en los términos apuntados; y un postcírculo, donde se revisaría cómo se encuentran los intervinientes, sobre todo, agresores y agredidos, una vez llevados a cabo los acuerdos del círculo.

Como consecuencia de ello, la creación de una zona restaurativa en el ámbito escolar puede aportar otros beneficios aparte de la reducción del acoso escolar, como la reducción del absentismo por parte del alumnado y del profesorado, así como el consiguiente incremento del rendimiento académico y, también, un mejor comportamiento reflejado en una disminución de las suspensiones y expulsiones, todo ello, al mejorar las relaciones entre alumnos, profesores y progenitores. Con la puesta en marcha de una zona restaurativa mejora la comunicación entre los intervinientes de esta y, por ende, mejoran sus relaciones interpersonales, laborales y sociales, consiguiendo una comunidad de paz social.

Así ha quedado demostrado ya con la puesta en práctica de estos métodos en diferentes centros educativos como, por ejemplo, en la escuela secundaria del oeste de Filadelfia que hizo uso de las prácticas restaurativas para lograr

<sup>26</sup> Rul-Ian Castañer, V. (2013). Círculos restaurativos para el tratamiento de conflictos comunitarios. *Revista CONVIVES*, nº 4, pp. 1-5.



reducciones dramáticas en la ocurrencia de incidentes serios, malas conductas, suspensiones y expulsiones de los estudiantes, quedando, por primera vez en años, fuera de la lista federal de «escuelas persistentemente peligrosas»<sup>27</sup>.

#### 4. CONCLUSIONES

El acoso escolar ha incrementado notablemente en los últimos años entre los alumnos más jóvenes y los adolescentes a través de diferentes conductas.

Los datos muestran que un 25 % de los alumnos ha participado en algún supuesto de acoso escolar sin ni siquiera ser consciente de ello, por lo que consideramos necesario utilizar mecanismos para sensibilizar a los más jóvenes sobre esta materia y que sean capaces de localizar un caso de acoso escolar y saber gestionarlo adecuadamente.

Actualmente existen herramientas, como las prácticas restaurativas, que han permitido sensibilizar, prevenir y atender problemáticas tan diversas como el acoso escolar en diferentes centros educativos, tal y como hemos podido señalar.

La justicia restaurativa y sus múltiples herramientas (la mediación penal, las conferencias restaurativas y los círculos restaurativos con sus correspondientes variantes dentro de cada una de ellas) son un mecanismo apropiado para sensibilizar, prevenir y combatir el acoso escolar y entre ellas, hemos hecho hincapié en los círculos restaurativos (de sanación, de construcción de paz, de apoyo y de sentencia); en lo que hemos denominado las zonas restaurativas; así como en la mediación reparadora, entre otras.

De este modo, atendiendo a todo lo expuesto, podemos concluir que en un centro escolar donde habitualmente se trabaje con una zona restaurativa (con las diferentes herramientas o planes estratégicos que han sido apuntados) se logra una disminución del acoso escolar; una reducción del ausentismo de alumnos y maestros; una reducción de las suspensiones y expulsiones; una mejora de las relaciones interpersonales entre alumnos, docentes y progenitores; y un incremento en el rendimiento académico. Todo ello, gracias al marco de reflexión que se genera con estas técnicas y que ayuda a modificar las conductas y actitudes de todos los agentes que intervienen en los procesos restaurativos.

---

<sup>27</sup> Schmitz, J. & Delgado Chu, M. (2019). *Op. cit.*

## REFERENCIAS

- Ayllón García, J. D. (2019). La Justicia Restaurativa en España y en otros ordenamientos jurídicos. *Ars Boni et Aequi*, año 15, nº 2, pp. 9-29.
- Barona Vilar, S. (2011). *Mediación Penal. Fundamento, fines y régimen jurídico*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Bolaños, A. (2009). *Comunicación Círculos de Paz: un espacio privilegiado para el diálogo social*. Recuperado en <https://www.poder-judicial.go.cr/observatoriojudicial/vol88/comentarios/cm04.htm> (visto el 31/08/2023).
- Choya Forés, N. (2015). *Prácticas restaurativas: círculos y conferencias*. Recuperado de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/07/doctrina41593.pdf> (visto el 31/08/2023).
- Collell, J. y Escudé, C. (2006). Maltrato entre alumnos (II). Administración CESC (Conducta y experiencias sociales en clase). *Ámbits de Psicopedadogia*, nº 18, pp. 13-21.
- Costello, B.; Wachtel, J. y Wachtel, T. (2013). *Círculos restaurativos en los centros escolares. Fortaleciendo la comunidad y mejorando el aprendizaje*. Perú: International Institute for Restorative Practices.
- Domingo de la Fuente, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal. *Revista de Derecho Penal*, nº 23, pp. 33-68.
- Equipo técnico del servicio de mediación comunitaria del Ayuntamiento de Sabadell (2018). Mediación reparadora en casos de acoso escolar. *Prácticas restaurativas y convivencia*. Recuperado de [https://www.educa.jcyl.es/convivenciaescolar/pt/novedades/practicas-restaurativas-modelo-actuacion.ficheros/1145465-N%C2%BA%2021%20CONVIVES\\_\\_\\_\\_\\_Pr%C3%A1cticas%20restaurativas%20y%20convivencia.%20Marzo%202018.pdf#page=55](https://www.educa.jcyl.es/convivenciaescolar/pt/novedades/practicas-restaurativas-modelo-actuacion.ficheros/1145465-N%C2%BA%2021%20CONVIVES_____Pr%C3%A1cticas%20restaurativas%20y%20convivencia.%20Marzo%202018.pdf#page=55) (visto el 31/08/2023).
- García Fernández, M. A. (2014). La mediación penal y el nuevo modelo de justicia restaurativa. *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, nº 7, pp. 1-30. Recuperado de <https://docplayer.es/6148600-La-mediacion-penal-y-el-nuevo-modelo-de-justicia-restaurativa.html> (visto el 31/08/2023).
- Lewis, D. R. (1998). Native Americans: the original westerners, en R. D. Hurt (ed.), *The Rural West since World War II*. Lawrence: University Press of Kansas, pp. 12-37.
- McCold, Paul (2013). La historia reciente de la justicia restaurativa. Mediación, círculos y conferencias. *Delito y Sociedad*, nº 36, vol. 2, pp. 9-44. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DelitoYSociedad/article/view/5529/8264> (visto el 31/08/2023).
- Merino Ortiz, C. y Romera Antón, C. (1998). Conferencias de grupos familiares y sentencias circulares: dos formas ancestrales de resolución de conflictos dentro del paradigma restaurativo. *Cuaderno del instituto vasco de Criminología San Sebastián*, nº 12, pp. 285-303.

- Rul-Ian Castañer, V. (2013). Círculos restaurativos para el tratamiento de conflictos comunitarios. *Revista CONVIVES*, nº 4, pp. 1-5.
- Schmitz, J. y Delgado Chu, M. (2019). *Creando zonas restaurativas para una convivencia sana y segura*. Instituto Latino Americano de Prácticas Restaurativas. Recuperado de <http://www.edu.xunta.gal/centros/iesbarral/?q=system/files/Creando%20zonas%20restaurativas.pdf> (visto el 31/08/2023).
- Urbano Castrillo, E. (2010). La Justicia Restaurativa Penal. *La Ley Penal*, nº 73, Sección Estudios, Wolters Kluwer.
- Weitekamp, E. (2013). *Developing Peacemaking Circles in a European Context. Final Research Report Lovania: European Forum for Restorative Justice*. Recuperado de <https://moderator.be/wp-content/uploads/2016/09/PMC%20-%20volledig%20rapport.pdf> (visto el 31/08/2023).



JESÚS DANIEL AYLLÓN GARCÍA

# VACÍOS CONCEPTUALES Y PERCEPCIONES DOCENTES ACERCA DEL CONFLICTO Y SUS HABILIDADES PARA LA GESTIÓN: EDUCACIÓN SECUNDARIA EN COSTA RICA

Conceptual gaps and teachers' perceptions  
about conflict and their management skills:  
Secondary Education in Costa Rica

*Pedro Bonilla R.*

*Vicerrectoría Ejecutiva, Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica.  
Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa, Facultad de Psicología,  
Universidad de Barcelona, Barcelona, España  
pbonilla@uned.ac.cr*

*Immaculada Armadans*

*Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa,  
Facultad de Psicología, Instituto de Investigación en Educación,  
Universidad de Barcelona, Barcelona, España*

*M. Teresa Anguera*

*Facultad de Psicología, Instituto de Neurociencias,  
Universidad de Barcelona, Barcelona, España*



## Resumen

Las instituciones educativas, además de ser espacios para la construcción de conocimientos, son entornos orientados a la sana convivencia; sin embargo, desde hace varias décadas esta convivencia se ha visto perjudicada por el aumento de conductas de indisciplina.

El contexto de la educación en Costa Rica no está exento de tal problemática, pues cada vez las manifestaciones de violencia y agresión son más frecuentes y de mayor intensidad, por lo que se buscan iniciativas para mejorar el estado de la convivencia en las instituciones educativas, principalmente de secundaria.

En línea con dichas iniciativas para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje, en este trabajo se presenta la aplicación del Modelo Circular Integrado del Conflicto (ICMC por sus siglas en inglés) a un grupo de docentes de secundaria de Costa Rica. Esta aplicación forma parte de una investigación más amplia que evidenció entre otros aspectos, el profundo vacío conceptual que los docentes participantes del estudio tienen acerca de qué es el conflicto y los aspectos que pueden incidir en su emergencia; dicho vacío los lleva a confundir el conflicto con otros constructos como la violencia, la agresión o los problemas. Los resultados también mostraron cómo las percepciones son aspectos de alta incidencia en la emergencia, desarrollo y gestión de los conflictos; además, cómo la percepción de «insuficientes de recursos para afrontar los conflictos» que tienen los docentes, limita la toma de acciones orientadas a la gestión de los conflictos que surgen en el contexto del aula.

*Palabras clave:* Contexto educativo, conflicto, docentes, conceptualización del conflicto, percepciones docentes

## Abstract

Institutions of education, besides being spaces for knowledge construction, are environments aimed at fostering healthy coexistence. However, for several decades, this coexistence has been disrupted by increasing instances of disciplinary issues. The educational context in Costa Rica is not exempt from this problem, as manifestations of violence and aggression are becoming more frequent and intense. Initiatives are being sought to improve the state of coexistence in educational institutions, particularly at the secondary level.

Aligned with efforts to enhance teaching and learning processes, this study presents the application of the Integrated Conflict Management Model (ICMC) to a group of secondary school teachers in Costa Rica. This application is part of a broader research that highlighted, among other aspects, the profound conceptual gaps among participating teachers regarding what constitutes conflict and the factors contributing to its emergence. This conceptual gap often leads teachers to confuse conflict with other constructs such as violence, aggression, or general problems.



The results also demonstrated the significant impact of perceptions on the emergence, development, and management of conflicts. Additionally, they revealed how teachers' perception of «insufficient resources to handle conflicts» limits their ability to take proactive measures to manage conflicts within the classroom context.

**Keywords:** Educational context, conflict, teachers, conceptualization of conflict, teachers' perceptions.

## 1. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente al conflicto se le ha considerado como un evento que provoca separación entre las personas pues se le asocia con la agresión o la violencia, sin embargo, de acuerdo con Funes (2000), el conflicto no es negativo o positivo en sí mismo, y cuando se le da una gestión constructiva, puede ser una fuente de alto valor para el crecimiento de las personas, los grupos y las sociedades.

Atendiendo a Etxeberria *et al.* (2001), los sistemas educativos por sí mismos no son suficientes para prevenir la escalada de los conflictos en las instituciones educativas; es necesario, por lo tanto, trascender a una educación que brinde al estudiantado herramientas «que le faciliten afrontar el conflicto y la violencia de una forma constructiva y no destructiva» (Visalli, 2005: 91).

Considerando que muchos de los conflictos se pueden circunscribir y analizar dentro de los alcances del campo educativo, el desarrollo de habilidades docentes para la gestión se puede incluir como parte de la formación integral de los docentes, pues al ser ellos los llamados a implementar una gestión adecuada (Pantoja, 2005), deben contar con las habilidades que les permita orientar las conductas del alumnado.

En este sentido, los hallazgos empíricos (p. ej., Blair & Raver, 2015; Miñaca-Laprida *et al.*, 2013; Ortega, 2006; Peña & Repetto, 2008; Pérez-Escoda *et al.*, 2012, entre otros) han evidenciado el impacto positivo que la implementación de programas y modelos dirigidos al desarrollo de habilidades emocionales, cognitivas y conductuales en los docentes ha tenido en aspectos como la mejora del clima en las instituciones educativas y la prevención de manifestaciones agresivas entre los estudiantes.

Siguiendo esta ruta que busca mejorar las dinámicas educativas, enfocándose en el colectivo de los docentes, la aplicación del ICMC (Bonilla *et al.*, 2020) (Figura 1), cuyos objetivos fueron, (1) conocer el concepto que



tienen los docentes acerca del constructo *conflicto*, y (2) detectar las percepciones sobre sus propias habilidades para realizar una gestión adecuada de los conflictos que surgen en el contexto del aula, ha posibilitado analizar descriptivamente las narrativas de los docentes, utilizando dos de sus tres fases –análisis del conflicto y revisión conceptual de técnicas y estrategias para la mediación de conflictos (la tercera corresponde a la Aplicación *in situ*)–.

Por esto y otros aspectos, el *Integrated Circular Model of Conflict (ICMC)*, representa una potente herramienta versátil de análisis, pues cuenta, además, con la característica de poder adaptarse a las condiciones contextuales de cada institución educativa.

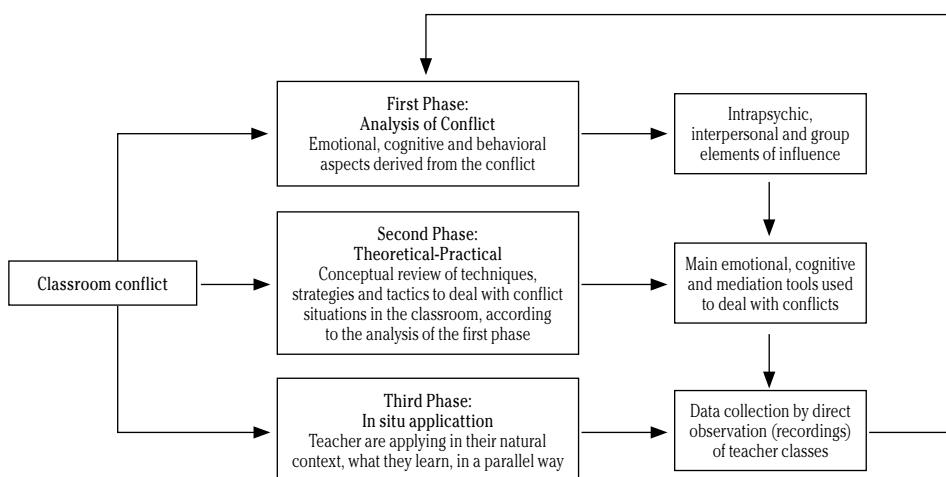


Figura 1. Integrated Circular Model of Conflict [reproducida con permiso de los autores [Bonilla et al., 2020: 6]].

## 2. MÉTODO

En este estudio se realizó un *Focus Group* con 14 docentes de secundaria del sistema educativo de Costa Rica, quienes tenían entre 2 y 28 años de ejercicio profesional en diversos contextos (rurales, urbanos, urbano-rurales, costeros, etc.), e impartían distintas materias.

Posteriormente se realizó un análisis descriptivo, sobre las narrativas expresadas por los participantes que permitió evidenciar tendencias en el discurso y en las conductas que emiten los docentes cuando deben afrontar los conflictos que surgen en el aula.



Como se mencionó anteriormente, considerando que esta comunicación forma parte de un estudio más amplio (Bonilla, 2023), a efectos de esta comunicación nos centramos en las preguntas planteadas en el *Focus Group*, que buscaban conocer los aspectos señalados –el concepto del conflicto y las percepciones de las habilidades docentes para la gestión–. Estas preguntas fueron:

1. Durante una jornada de trabajo en la institución ¿cuáles son los tipos de conflictos más habituales que se producen y afectan la convivencia el clima en el aula? ¿Cuál es su percepción del conflicto?
2. ¿Con qué habilidades –por ejemplo, cognitivas, emocionales, de comunicación, para la negociación, entre otras– cuentan para afrontar los conflictos que surgen en el aula? ¿Cuáles de ellas considera que se trabajaron durante su proceso de formación docente?

### 3. RESULTADOS

Se presentan los resultados del análisis descriptivo sobre las narrativas de los participantes en el *Focus Group*, desagregados de acuerdo con los objetivos planteados. Éstos evidenciaron tendencias conceptuales acerca del conflicto y de la percepción que tienen los docentes sobre sus propias habilidades para gestionarlos, con lo cual se puede afirmar que los objetivos se han cumplido.

#### 3.1. Conceptualización del conflicto

Las siguientes frases ilustran el concepto que algunos de los docentes de secundaria participantes tienen acerca del conflicto:

«El conflicto son roces entre ellos, problemas que distraigan o distorsionan el convivir diario del aula».

«...el conflicto es algo que pone a las personas en contra de otras...».

«Por eso creo que el conflicto sirve para castigar al estudiante o a nosotros los docentes».

«Ya esto se salió de control y los conflictos solo ayudan a que las cosas empeoren».

«Los conflictos se dan mucho en el aula, aunque también hemos visto pleitos en los pasillos, en el comedor, etc.».



### 3.2. Percepción de las propias habilidades para gestionar el conflicto

Las siguientes frases muestran la tendencia que tienen los docentes participantes a percibirse como *insuficientes de recursos* para poder realizar una adecuada gestión de los conflictos que surgen en el entorno del aula.

«Con la experiencia, hemos “echado callo”, pero es muy empírico...».

«En ningún curso le enseñan a uno a enfrentar el conflicto, ni en la UCR, entonces uno debe aprenderlo en el día a día».

«Tengo 4 años de dar clases y nunca vimos nada de cómo abordar los conflictos».

«No recibimos nada de instrucción en estas habilidades, menos para enfrentar los conflictos».

«Los más que yo recuerdo es que una vez nos sentaron en una clase y nos dijeron; [imaginen que van a ir a una clase a trabajar con chiquitos de 13, 14 años]...esa era la práctica. A uno nadie le dice nada, cero habilidades».

«No llevamos formación que nos ayude a resolver este tipo de situaciones. Yo empecé llevando derecho y algo medio recibí en cuanto a gestionar conflictos, pero en mi área de Estudios Sociales nunca, nada de cómo atender un caso de violencia... Lo que vemos en la universidad no sirve para mucho pues no se acopla al contexto donde uno va a ir, a la realidad que uno va a vivir».

«En ninguna universidad le enseñan a una cómo resolver conflictos, ni en las públicas ni en las privadas. Yo estudié en una pública y nada, luego en una privada para sacar la licenciatura y tampoco».

«Solo nos toca abordar los conflictos en el aula a lo que salga. Por ejemplo, hace seis meses vinieron unas chiquillas de la carrera de docencia a hacer práctica al colegio, yo vi los programas y son los mismos que yo llevé en el 2012».

De acuerdo con la codificación de las unidades textuales, que en su primera fase permitió poner en relación las narrativas de los docentes con los aspectos conceptuales, emocionales, cognitivos y conductuales del conflicto, y teniendo muy en cuenta la ayuda del ICMC, en la segunda fase hizo posible profundizar en las técnicas y estrategias de mediación que se pueden utilizar para afrontar los conflictos y la percepción que los docentes tienen sobre sus conocimientos de las técnicas y las habilidades para la gestión. Los resultados muestran una significativa escasez de conocimiento acerca de qué es el conflicto y de las estrategias que pueden implementar para afrontar los conflictos que surgen en el aula.



Por otra parte, sobre la percepción que los docentes tienen acerca de los conflictos en el aula y sus propios recursos para afrontarlos, el análisis evidenció que los docentes tienen una percepción negativa del conflicto en el aula así como de sus propios recursos para gestionarlos, lo que les provoca experimentar desconfianza para gestionar la situación conflictiva, manifestando una conducta de baja actuación en el momento en que deben afrontar las situaciones conflictivas, lo que se relaciona con algunas de las narrativas de los participantes («Una vez unas chiquitas se estaban golpeando y una compañera [una docente] se metió, y nosotros les dijimos, “no, usted no puede tocarlos, ellas están para romperse la madre, con sangre en la boca y en la nariz y uno no puede meterse, debemos esperar a que terminen para hacer un informe”». «Nosotras no confiamos en el MEP porque las personas que toman decisiones son personas que las toman desde un escritorio, no saben nada de lo que es estar en un aula con 35-38 estudiantes y ahí nada podemos hacer»).

#### 4. DISCUSIÓN

En relación con los objetivos establecidos para la investigación en la cual se inscribe esta comunicación, el escaso conocimiento que tienen los docentes de secundaria de Costa Rica acerca del conflicto y de las habilidades y estrategias que pueden implementar para realizar una adecuada gestión se contraponen con los conocimientos y habilidades propuestas como necesarias por diversos autores de investigaciones en el campo de la gestión de conflictos (Lithoxoidou *et al.*, 2021; Puertas-Molero *et al.*, 2018b; Rogacha *et al.*, 2017, entre otros).

Estas carencias podrían explicar la tendencia de los docentes a implementar el diálogo (no siempre de la mejor manera) como primer recurso de gestión (p. ej., «La forma que yo tengo de arreglar las cosas, es diciéndole a los estudiantes que se pelean, que se calmen...». «...tuve que llevármelo a otro lugar para hablar con él hasta que se calmó, pero no siempre es así, algunas veces llegan hasta la suspensión»). También, la falta de conocimiento de los aspectos conceptuales acerca del conflicto encuentran su correlato en la práctica cotidiana, donde los docentes emplean técnicas y estrategias de manera intuitiva pero sin ninguna fundamentación teórica, por lo que las acciones realizadas para gestionar los conflictos que surgen en el aula, tienen pocas probabilidades de éxito. En el futuro se debería profundizar en los efectos y consecuencias de las acciones realizadas por el docente en el aula, con el objeto de mejorar su praxis cotidiana.



Respecto a las propias habilidades para gestionar el conflicto, al percibirse como escasos de recursos, los docentes tienden a seleccionar la estrategia de afrontamiento *evitación*, que de acuerdo con Montes *et al.* (2014), versa en discursos no comprometidos e irrelevantes para gestionar el conflicto por parte de los involucrados.

En conclusión, respecto a las implicaciones prácticas del estudio, la aplicación del modelo de análisis del conflicto mostró su utilidad para, en la primera fase, se describieran y analizaran los aspectos conceptuales, emocionales, cognitivos y conductuales del conflicto y su incidencia en la gestión que realizan los docentes, partiendo de las narrativas de los docentes. En la segunda fase, posibilitó conocer las percepciones de los participantes acerca de sus habilidades para la gestión.

Al vincular los dos elementos, más algunas otras narrativas de los docentes (p. ej., «En la etapa de preparación no se trabaja nada de eso». «En ningún curso le enseñan a uno a enfrentar el conflicto...». «Esa enseñanza no existe». «Eso lo debe aprender uno por su cuenta»), se evidencia la necesidad de mejorar la formación docente incluyendo elementos como las estrategias de mediación de conflictos, siendo que el profesorado no conoce el marco teórico que deben seguir cuando se trata de gestionarlos (Basqueira & Azzi, 2014; Horsley & Bauer, 2010; Kharlanova *et al.*, 2020), y potenciar las habilidades emocionales, cognitivas, de comunicación, negociación y para la mediación, con el fin de mejorar la gestión que hacen los docentes del conflicto.

Finalmente, considerando los vacíos que los programas de formación tienen, según las manifestaciones de los docentes («Por ejemplo, hace seis meses vinieron unas chiquillas de la carrera de docencia a hacer práctica al colegio, yo vi los programas y son los mismos que yo llevé en el 2012. Desde hace 10 años las cosas han cambiado mucho. Pienso que desde ahí viene el rezago, el docente mediocre, muchas cosas, más un MEP que no ayuda, que nos lleva en picada»), se propone desarrollar programas piloto para docentes en formación, enfocados en trabajar los vacíos detectados en esta investigación, en materia de formación.

Esta sugerencia adquiere especial relevancia en el escenario postpandemia, sobre todo si se reconoce que en tiempos de la pandemia por COVID-19, se suscitaron diversos eventos psicológicos que afectaron la sana convivencia personal y social, así como los procesos de socialización del estudiantado, por lo que es necesario repensar la educación desde el abordaje emocional (Ruiz-Cuéllar, 2020).

## REFERENCIAS

- Basqueira, A. y Azzi, R. (2014). Como futuros professores vislumbram o ensino? *Psicología: Ensino & Formação*, 5(2), 2-18.
- Blair, C. y Raver, C. (2015). School readiness and self-regulation: a developmental psychobiological approach. *Annual Review of Psychology*, 66, 711-731. <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev-psych-010814-015221>
- Bonilla, R. P. (2023). *Estrategias de mediación, habilidades, afrontamiento y regulación emocional para la gestión de conflictos en la educación secundaria en Costa Rica: un modelo teórico y un estudio empírico*. [Tesis doctoral]. Universidad de Barcelona.
- Bonilla, R. P.; Armadans, I. y Anguera, M. T. (2020). Conflict Mediation, Emotional Regulation and Coping Strategies in the Educational Field. *Frontiers in Education*, 5:50. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/feduc.2020.00050/full#:~:text=doi%3A%2010.3389/feduc.2020.00050>
- Delceva, J. (2014). Classroom management. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 2(1), 51-56.
- Etxeberria, E.; Esteve, J. M. y Jordán, J. A. (2001). La escuela y la crisis social. En P. Ortega (coord.), *Conflictio, violencia y educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación*. Cajamurcia.
- Funes Lapponi, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos educativos: revista de educación* 3, 91-106.
- Horsley, M. y Bauer, K. (2010). Preparing early childhood educators for global education: The implications of prior learning. *European Journal of Teacher Education*, 33(4), 421-436. <https://doi.org/10.1080/02619768.2010.509427>
- Kharlanova, E.; Sokolova, N. y Roslyakova, S. (2020). Scientific and methodological support of the conflictological training for future teachers: proactive modeling. *Perspectives of Science and Education*, 47(5), 102-121. <https://doi.org/10.32744/pse.2020.5.7>
- Lithoxoidou, A.; Seira, E.; Vrantsi, A. y Dimitriadou, C. (2021). Promoting resiliency, peer mediation and citizenship in schools: The outcomes of a three-fold research intervention. *Participatory Educational Research*, 8, 109-128. <https://doi.org/10.17275/per.21.32.8.2>
- Macías, D. F. y Ariel, J. (2015). Classroom Management: A Persistent Challenge for Pre-Service Foreign Language Teachers. *Profile 17*(2), 81-99. <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/profile/article/view/43641>
- Maliandi, R. (2010). *Ética convergente. Fenomenología de la conflictividad*. Las Cuarenta. <https://raco.cat/index.php/Convivium/article/view/272898>



- Miñaca-Laprida, M. I.; Hervás, M. y Laprida-Martín, I. (2013). Análisis de programas relacionados con la educación emocional desde el modelo propuesto por Salovey y Mayer. *Revista Educación y Sociedad*, 17, 1-17.
- Montes, C.; Rodríguez, D. y Serrano, G. (2014). *Estrategias de Manejo de Conflicto en Clave Emocional*. <http://revistas.um.es/analesps>
- Ortega, R. (2006). La convivencia: un modelo de prevención de la violencia. En A. Moreno y M. P. Soler (eds.), *La Convivencia en las Aulas, Problemas y Soluciones*. Bleiberg: Ministerio de Educación y Ciencia. <https://www.researchgate.net/publication/237232581>
- Osorio, S. (2012). Conflicto, Violencia y Paz: Un acercamiento científico, filosófico y bioético. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 12 (2), 052-069. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127025833006>
- Pantoja, A. (2005). *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*. España: Ministerio de Educación y Ciencia, 1-36. [https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis\\_libros/gestion\\_confli\\_05.pdf](https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf)
- Penalva, A. (2016). *Análisis de la convivencia escolar. Propuesta de un programa de formación para el profesorado*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. Digitum: Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia. <http://hdl.handle.net/10201/52282>
- Peña, M. y Repetto, E. (2008). Estado de la investigación en España sobre Inteligencia Emocional en el ámbito educativo. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6, 400-420.
- Pérez-Escoda, N.; Filella, G.; Bisquerra, R. y Alegre, A. (2012). Desarrollo de la competencia emocional de maestros y alumnos en contextos escolares. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 10, 1183-1208.
- Puertas-Molero, Pilar; Ubago-Jiménez, José L.; Moreno-Arreola, Rubén; Padial-Ruz, Rosario; Martínez-Martínez, Asunción y González-Valero, Gabriel (2018b). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: Una revisión sistemática. *REOP*, 29, 128-142.
- Rogacha, O. V.; Ryabova, T. M. y Frolova, E. V. (2017). Social Factors of Mental Well-Being Violation Among High School Teachers. *European Journal of Contemporary Education*, 6, 787-796. doi: [10.13187/ejced.2017.4.787](https://doi.org/10.13187/ejced.2017.4.787)
- Ruiz-Cuéllar, G. (2020). COVID-19: pensar la educación en un escenario inédito. *Revista mexicana de investigación educativa*, 25(85), 229-237.
- Silva, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 11 (22), 29-43 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>
- Visalli, U. O. (2005). *Aspectos psicosociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (bullying) en centros educativos*. <http://dspace.ubu.es:8080/trabajosacademicos/handle/10259.1/67>

# LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ: UN BINOMIO ÁUREO

## School mediation and Peace Education: a golden pairing

*Daniel Macías Fernández*

*Facultad de Educación. Universidad de Cantabria*  
[daniel.macias@unican.es](mailto:daniel.macias@unican.es)

*Beatriz de León Sánchez*

*Consejería de Educación*  
[beatriz.deleon@educantabria.es](mailto:beatriz.deleon@educantabria.es)

*Paula Renés Arellano*

*Facultad de Educación. Universidad de Cantabria*  
[paula.renes@unican.es](mailto:paula.renes@unican.es)

### Resumen

La guerra es, hoy en día, una de las mayores preocupaciones humanas, si bien, no es nada nuevo en el panorama histórico. Más preocupante puede ser el ocasional apoyo que tienen algunos conflictos bélicos. Los discursos del odio y la esquematización del «otro» triunfan en los tiempos de la posverdad. Lo cierto es que el «reloj del fin del mundo» está cerca de llegar a medianoche. Por ello, el presente trabajo propone reflexionar sobre la Educación para la Paz (EpP) y el uso de la mediación en el ámbito escolar cuál *modus operandi* para fomentar la primera. En definitiva, el objetivo de este trabajo es realizar un análisis teórico-normativo sobre la necesidad de promover la EpP en el contexto educativo, realizando un acercamiento concep-



tual y también legislativo sobre cómo los centros educativos pueden implementar acciones que reviertan en una mejora del clima escolar y de la convivencia. En el presente texto, se detalla como la mediación escolar tiene un papel protagonista en la normativa que regula la educación en la comunidad autónoma de Cantabria. La aceptación del «otro» en los entornos primarios de sociabilidad ayuda a generar un comportamiento cívico de inestimable valor para desactivar futuros llamamientos a las filas del odio. Asimismo, se plantea la mediación escolar como estrategia que promueve el desarrollo de habilidades socioemocionales, el pensamiento crítico y la cultura de paz en la comunidad educativa, siendo una oportunidad para plantear situaciones de aprendizaje en las tutorías y dar respuesta a los planes de convivencia de los centros educativos.

*Palabras clave:* Mediación, Educación para la Paz, convivencia, estrategias, normativa.

### Abstract

War is one of the greatest human concerns today, although it is nothing new in the historical landscape. One of the most worrying issues in the plague of warlike conflagrations is the occasional popular support for them. Hate speech and the schematisation of the «other» triumph in post-truth times. In fact, «the Doomsday Clock» is nearing midnight. Therefore, it is proposed to reflect on Peace Education [PE] and to use mediation in the school environment as a *modus operandi* to promote the former. In short, the aim of this paper is to carry out a theoretical-normative analysis of the need to promote PE in the educational context, making a conceptual and legislative approach on how educational spaces can implement actions that lead to an improvement in the school climate and coexistence. This text details how school mediation plays a leading role in the regulations governing education in the autonomous community of Cantabria. Acceptance of the «other» in the primary environments of sociability helps to generate civic behaviour of inestimable value for deactivating future calls to the ranks of hatred. Likewise, school mediation is proposed as a strategy that promotes the development of socio-emotional skills, critical thinking and a culture of peace in the educational community, this is an opportunity to raise learning situations in tutorials and to respond to the coexistence plans of the educational centres.

*Keywords:* Mediation, Peace Education, coexistence, strategies, regulations.



## 1. INTRODUCCIÓN: GUERRA Y PAZ

La guerra es, hoy en día, una de las mayores preocupaciones humanas, si bien, no es nada nuevo en el panorama histórico. Desde los albores de la humanidad parece haber una triste constante en las relaciones sociales humanas: la violencia. Cual necesidad primaria más, los hombres se han agredido incluso antes de tener propiedades que arrebatarse<sup>1</sup>. Si bien, a medida que la tecnología avanzaba, muchas veces promovida por las propias dinámicas militares, también lo hacían los efectos devastadores de la guerra (Keegan, 1995, Losada, 2014). La última agresión rusa a Ucrania (2022) ha llevado al «reloj del fin del mundo» a minuto y medio de la media noche, pero tampoco es algo demasiado novedoso. Desde los primeros estallidos atómicos en 1945 se puede decir que el reloj se puso en cuenta atrás. Previamente, el ser humano ya sentía que algo había cambiado cuando estalló la denominada Gran Guerra (1914-1918), acontecimiento definitorio del «corto siglo XX» que abrió un periodo de «catástrofes» bélicas (González Calleja, 2008: 72-73). Tal fue así que, la humanidad, trató de impedir el desarrollo de nuevos conflictos bélicos. El propio nacimiento de la Sociedad de Naciones se puede interpretar como un intento de generar un foro internacional de comunicación y negociación para evitar que las relaciones degeneren en esa continuación de la política que es la guerra (Clausewitz, 1999: 194). También se trató de anular, al menos discursivamente, la exaltación nacionalista que había tenido buena culpa del enfrentamiento mundial. En 1923 se hizo una declaración sobre la utilidad de las escuelas en el sentido anterior (Romero y Estellés, 2019). La educación ya se identificaba en esa temprana fecha como medio de anular los discursos del odio y su potencial deriva a la violencia que, en su extremo, conducía a la guerra. Y he aquí cuando se pueden identificar los primeros intentos de establecer una educación para la paz. En el siglo transcurrido se ha avanzado mucho en este tipo de iniciativas, y el término y el enfoque se han ido complejizando, adquiriendo matices y volviéndose poliédrico.

En la actualidad, podemos decir que la Educación para la Paz (EpP) se integra plenamente en la educación para la ciudadanía global (Stromquist, 2009). Conceptos, ambos, que no dejan de ser oscuros por la amplitud de los términos paz y/o ciudadanía en el mundo global presente<sup>2</sup>. En cualquier caso,

<sup>1</sup> La vieja teoría del Paleolítico como arcadia feliz ha quedado desmentido por investigaciones recientes (Guilaine y Zammit, 2002).

<sup>2</sup> La EpP es compleja y diversa. Su definición y estrategias no son homogéneas (Abarca, 2013: 17-81).



el camino donde transitan se vincula a «una concepción de la educación como proceso verdaderamente humanizador y emancipador» (Paz, 2007: 65) que doce a su destinatario de las herramientas necesarias para actuar en el mundo y mejorarlo. Pero para que ello suceda, la premisa necesaria es la supervivencia de quien está llamado al cambio: el derecho a la vida en un entorno de paz. La EpP pone el énfasis en este aspecto primordial: fomentar la ausencia de violencia en las sociedades, si bien, es mucho más. Hay quien defiende que la clave está en enseñar a «transformar los conflictos, para que, en vez de tener una expresión violenta y destructiva, las situaciones de conflicto puedan ser oportunidades creativas de encuentro, comunicación, cambio, adaptación e intercambio» (López, 2021: 253). Por tanto, la paz no sólo ha de entenderse como ausencia de guerra, es decir, un papel pasivo-defensivo. La idea de «paz positiva» (Institute for Economics & Peace, 2022), concepto transformador por su fondo activo-ofensivo es, en este punto, pertinente. La EpP ha de buscar la metamorfosis social para que la humanidad pueda llegar a nuevas cotas de desarrollo –no sólo material– al perder el miedo a la violencia. Aunque el enunciado es fácil de comprender, su ejecución es harto compleja.

Por lo dicho, se impone un frente de actuación amplio y transversal. En este sentido, incidiendo sobre una de las prioridades de la EpP, la «prevención y resolución» de conflictos se antoja un campo de actuación preferente (Amar, 2020: 58). Y he aquí donde se revela una simbiosis muy provechosa con la mediación escolar. Más que un fin, ésta se convierte en un *modus operandi* transformador. No se ha de perder de vista que la comunicación implica la relación de las partes en conflicto, es decir, el reconocimiento mutuo. Este es el primer paso para desactivar clichés –apriorismos– y deconstruir al «otro» (Izquierdo, 2019). Esa alteridad suele ser el primer paso en la senda de la incomprendición, la frustración, el odio y la violencia. Por ello, la mediación escolar es un catalizador de la EpP en su sentido «positivo»: dota de instrumentos de relación a partes en conflicto, convirtiéndose éste en potencial escenario de aprendizaje democrático –global–.

Por lo dicho, toca definir y analizar el sentido de la mediación escolar y, a pesar de lo limitado del texto, mostrar su papel en un escenario legislativo concreto: Cantabria.

## 2. MÉTODO

Se ha llevado a cabo un análisis teórico-normativo sobre la necesidad de promover la EpP en el contexto educativo, realizando un acercamiento



conceptual y también legislativo sobre cómo los centros educativos pueden implementar acciones que reviertan en una mejora del clima escolar y de la convivencia. Para ello, se ha realizado una aproximación al conflicto y la mediación escolar como herramienta de resolución pacífica de conflictos en los centros escolares y se han seleccionado los siguientes marcos normativos que regulan la mediación escolar en Cantabria, comunidad autónoma seleccionada para este fin:

- La Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre de Mejora de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley de Cantabria 6/2008, de 26 de diciembre, de Educación de Cantabria.
- Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa de Cantabria y su modificación por el Decreto 30/2017, de 11 de mayo, que modifica el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis del conflicto y la mediación escolar

Las organizaciones están formadas por cuyas actuaciones pueden provocar reacciones, que en determinadas condiciones pueden desembocar en conflictos. En este sentido, la existencia o inexistencia de conflicto depende de si éste es percibido o no y de qué manera. Diversos autores como Touzard (1981), definieron el conflicto como una situación en la cual unos actores o bien persiguen objetivos o defienden valores opuestos o bien persiguen simultánea y competitivamente el mismo objetivo; o Katz y Kahn (1978) señalaron que dos sistemas están en conflicto cuando interactúan de tal modo que las acciones impulsan algún resultado contra la resistencia del otro. El conflicto es una experiencia que no se puede evitar en las relaciones entre personas y, por ello mismo, en todo modelo de organizaciones, incluidas las educativas. Ramón *et al.* (2019) indican que la causa de los conflictos pueden ser consecuencia de un conflicto escolar que no se resolvió, siendo las causas múltiples.

El hecho de que los estudiantes pasen por la institución escolar genera que se considere este lugar como un entorno ideal para enseñarles a vivir en comunidad tomando como referencia la cultura de paz, una perspectiva



en la que el conflicto puede convertirse en una oportunidad de aprendizaje, de habilidades socioemocionales, que les permitan adoptar un rol activo, crítico y respetuoso ante los conflictos.

En este contexto la mediación escolar se convierte en una herramienta clave para la promoción de dicha cultura de paz y del buen clima de la convivencia (Torrego y Galán, 2008; García-Raga, 2018; Chávez Vega, 2024), promueve el diálogo y la toma de decisiones respetuosa, especialmente si se realiza en las primeras fases del surgimiento de los conflictos (Munné y Mac-Cragh, 2006).

Siguiendo esta línea, los proyectos de mediación escolar surgen de la preocupación de los equipos directivos de los centros escolares, quienes, apoyados por los orientadores de los centros y el profesorado, a veces también de las familias, buscan esa respuesta educativa que responda a criterios y finalidades éticas y morales. En este sentido, la mediación escolar nace en el contexto escolar siguiendo un modelo de educación integral, de educar y promover actitudes y valores democráticos, de favorecer la comprensión crítica y la transformación social (Segura, 2005; Rojo-Guillamón y Ferrando Prieto, 2022). La mediación escolar se convierte en una oportunidad para abordar en las tutorías, el desarrollo de situaciones de aprendizaje que fomenten el bienestar emocional, social y personal del alumnado y por ende, la promoción de la EpP en los centros educativos.

### 3.2. Justificación de la Mediación escolar: el caso de Cantabria

La resolución pacífica, la participación activa y las estrategias de mediación escolar mejoran la convivencia escolar, en concreto, existen diferentes marcos normativos que regulan la mediación escolar en los centros educativos.

#### 3.2.1. La Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre de Mejora de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

A modo de ejemplo, el Artículo 1. Recoge lo siguiente atendiendo a la convivencia y la prevención de conflictos: «k) La educación para la convivencia, el respeto, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar y ciberacoso con el fin de ayudar al alumnado a reconocer toda forma de maltrato, abuso sexual, violencia o discriminación y reaccionar frente a ella».



En cuanto al artículo 121 se indica que el PEC recogerá el Plan de Convivencia de Centro, de la siguiente manera: «1. El proyecto educativo del centro recogerá los valores, los fines y las prioridades de actuación, incorporará la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa, que corresponde fijar y aprobar al Claustro, e impulsará y desarrollará los principios, objetivos y metodología propios de un aprendizaje competencial orientado al ejercicio de una ciudadanía activa. Asimismo incluirá un tratamiento transversal de la educación en valores, del desarrollo sostenible, de la igualdad entre mujeres y hombres, de la igualdad de trato y no discriminación y de la prevención de la violencia contra las niñas y las mujeres, del acoso y del ciberacoso escolar, así como la cultura de paz y los derechos humanos».

Y en el artículo 124. Se regulan las normas de organización, funcionamiento y convivencia añadiendo un punto 5 que indica que las administraciones educativas regularán los protocolos de actuación frente al acoso escolar, el ciberacoso, el acoso sexual o cualquier manifestación de violencia, garantizándose los derechos de las personas afectadas. En este sentido, el director o equipo directivo será el responsable de que la comunidad educativa esté informada de los protocolos de actuación. Además, en lo referente a las competencias del director, en el artículo 132 se hace alusión a lo siguiente: «f) Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas correctoras que correspondan a los alumnos y alumnas, en cumplimiento de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros».

### **3.2.2. Ley de Cantabria 6/2008, de 26 de diciembre, de Educación de Cantabria**

Aunque existe una ley estatal más reciente, la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre de Mejora de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en 2008 en Cantabria se publicó la ley autonómica, en la que se destaca el art. 132.2 que controla las bases reguladoras de la creación de un Plan de Convivencia (aprobación por el Consejo Escolar e incorporación al PEC).

Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa de Cantabria y su modificación por el Decreto 30/2017, de 11 de mayo, que modifica el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.



Atendiendo a la sección tercera de este decreto, la mediación es concebida como un proceso educativo en la gestión de conflictos. En concreto, en el artículo 40. Se alude al Concepto y ámbito de aplicación, entendiendo la mediación escolar como un «método de resolución de conflictos mediante la intervención de una o varias personas ajenas a los mismos, denominadas mediadores, con el objeto de ayudar a las partes a obtener por ellas mismas un acuerdo satisfactorio así como de contribuir al desarrollo personal y social del alumnado, y al desarrollo, adquisición, consolidación y potenciación de las competencias básicas, especialmente, de la competencia social y ciudadana, la de autonomía e iniciativa personal, y la competencia en comunicación lingüística».

En el siguiente artículo, el 41, ya se reflejan los Principios de la mediación escolar, destacando: «a) La libertad y voluntariedad de las personas implicadas en el conflicto para acogerse o no a la mediación y para desistir de ella en cualquier momento del proceso». También la imparcialidad, la confidencialidad y el carácter personal del proceso de mediación. En el siguiente artículo, el 42 se hace referencia a los equipos de mediación destacando que los centros podrán crear un equipo de mediación compuesto por un máximo de cuatro miembros designados por el director, y definiendo las funciones del equipo de mediación: Valorar la conveniencia o no de iniciar un procedimiento de mediación, proponer al director del centro a los mediadores, asesorar en los procesos de mediación, y facilitar por parte de jefatura de estudios las condiciones óptimas para desarrollar un proceso de mediación.

Los artículos 43, 44 y 45 describen las fases de la mediación y su regulación, desde la fase de inicio de la mediación, pasando por el desarrollo y finalización de esta. Si la solución acordada en el procedimiento de mediación incluye pactos de conciliación, ésta debe llevarse a cabo en el encuentro. Además, los aspectos más importantes del procedimiento de mediación, así como las conclusiones y decisiones que se deriven del mismo, deberán recogerse por escrito y archivarse en la jefatura de estudios.

#### 4. CONCLUSIONES

La convivencia es una realidad protagonista en el día a día del funcionamiento de la organización educativa, siendo un contexto privilegiado para ver el conflicto como una oportunidad para el desarrollo de habilidades, actitudes, valores y recursos personales, que doten de capacidad crítica al alumnado y lo preparen para vivir en la sociedad del siglo XXI. La mediación

escolar se convierte en una estrategia idónea que garantice la promoción de los principios educativos que nuestro sistema educativo pretende garantizar. En Cantabria contamos con normativa específica que posiciona a la mediación escolar en un entorno privilegiado para hacer que la EpP adquiera toda su potencialidad. Un fomento de la paz, que implica una postura activa ante el conflicto, incluso un cambio en el paradigma de este: toda relación aparece, ahora, como una oportunidad.

## REFERENCIAS

- Abarca, G. M. (2013). *La Praxis de Educación para la Paz desde la Paz Holística*, tesis doctoral. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.
- Amar, V. (2020). Un camino para la educación para la paz: Una investigación narrativa. *Revista de Paz y Conflictos*, 13 (1), 57-71. <https://doi.org/10.30827/revpaz.v13i1.11362>
- Chávez Vega, R. S. (2024). Cómo elaborar un sistema de acciones metodológicas para perfeccionar las competencias y habilidades docentes en materia de mediación escolar: How to develop a system of methodological actions to improve teaching competencies and skills in school mediation. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 3796-3807. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1853>
- Clausewitz, C. (1999). *De la Guerra*. Defensa.
- Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa de Cantabria y su modificación por el Decreto 30/2017, de 11 de mayo, que modifica el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Boletín Oficial de Cantabria, Referencia: CVE-2017-4429. Recuperado de <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=312994>
- García-Raga, L.; María Bo Bonet, R. y Mondragón Lasagabaster, J. (2018). Significado y sentido de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado mediador de secundaria. *REOP – Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(3), 79-93. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.3.2018.23322>
- Guilaine, J. y Zammit, J. (2002). *El camino de la guerra. La violencia en la Prehistoria*. Ariel.
- González Calleja, E. (2008). La cultura de guerra como propuesta historiográfica: una reflexión general desde el contemporaneísmo español. *Historia Social*, 61, pp. 69-87.
- Izquierdo, A. (2019). Literacidad crítica y discurso del odio: una investigación en Educación Secundaria. *Revista de Investigación en Didáctica de las Ciencias Sociales*, 5, 42-55. <https://doi.org/10.17398/2531-0968.05.42>



- Katz, D. y Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. Wiley.
- Keegan, J. (1995). *Historia de la guerra*. Planeta.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre de Mejora de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, Referencia: BOE-A-2020-17264. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-17264>
- Ley de Cantabria 6/2008, de 26 de diciembre, de Educación de Cantabria. Boletín Oficial de Cantabria, Referencia: BOE-A-2009-1174. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-1174-consolidado.pdf>
- Losada, J. C. (2014). *De la honda a los drones. La guerra como motor de la historia. Pasado y Presente*.
- López, L. (2021). La cultura de paz y su contribución a la resolución de los conflictos internacionales. *Revista de Paz y Conflictos*, 14 (2), 250-266.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Graó.
- Paz, D. de (2007). *Escuelas y educación para la ciudadanía global*. Fundación Intermón Oxfam.
- Stromquist, N. P. (2009). Theorizing Global Citizenship: Discourses, Challenges, and Implications for Education. *RIED*, 2 (1), 5-29.
- Institute for Economics y Peace (2022). *Positive Peace Report 2022: Analysing the factors that build, predict and sustain peace*. Sydney.
- Ramón, M. Á.; García-Longoria, M. P. y Olalde, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142.
- Rojo Guillamón, M. I. y Ferrando Prieto, M. (2022). Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (11), 57-66. <https://doi.org/10.6018/azarbe.505931>
- Romero, J. y Estellés, M. (2019). Governmentality, Curriculum Policies, and Citizenship Education: The Need for Historical Research. En J. A. Pineda, N. De Alba y E. Navarro (eds.), *Handbook of Research on Education for Participative Citizenship and Global Prosperity*. Hershey PA: IGI Global, pp. 274-301.
- Segura, M. (2005). El ambiente y la disciplina escolar desde el conductismo y el constructivismo. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 5, 1-18.
- Torrego, J. C. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de los conflictos. Estudio psicosociológico*. Herder.

# **ACOSO ESCOLAR: PROBLEMAS EXTERNALIZANTES Y CONTEXTUALES EN LA ADOLESCENCIA**

**School bullying: externalising  
and contextual problems in adolescence**

*Alba Vidal*

*Universidad de Santiago de Compostela*

*Verónica Marcos*

*Universidad de Santiago de Compostela*  
[veronica.marcos.martinez@usc.es](mailto:veronica.marcos.martinez@usc.es)

*Álvaro Montes*

*Universidad de Santiago de Compostela*

## **Resumen**

El acoso escolar es un problema social y de salud pública, que se diferencia de otros comportamientos violentos acaecidos en el ámbito académico según criterios diagnósticos. La literatura indica que este tipo de victimización se asocia con otras variables individuales y contextuales, aunque se precisa mayor evidencia científica. Por ende, en el presente estudio se pretende conocer la prevalencia del acoso escolar, así como examinar posibles diferencias en la victimización según el género y su relación con problemas externalizantes y contextuales. Para ello, se contó con 463 adolescentes (49,0 % chicas y 51,0 % chicos), con un rango de edad entre ( $M = 14,95$ ,  $DT = 0,75$ ), que cumplimentaron los instrumentos de medida. Se encontró

una prevalencia del 35,6 % de victimización por acoso escolar, siendo el acoso físico el tipo más predominante. Los resultados también mostraron diferencias significativas en función del género. Por otra parte, se evidenciaron diferencias según la victimización en problemas externalizantes y contextuales, encontrándose mayores puntuaciones en todas ellas por parte del grupo victimizado. Teniendo en mente las limitaciones de nuestro estudio, se discuten los resultados obtenidos y se proponen futuras líneas de investigación dentro del marco de la mejora de la convivencia en el contexto educativo.

*Palabras clave:* Adolescentes, victimización, conflicto, contexto educativo.

### Abstract

School Bullying is a social and public health problem, which differs from other violent behaviours occurring in the academic setting according to diagnostic criteria. The literature indicates that this type of victimization is associated with other individual and contextual variables, although more scientific evidence is needed. Thus, the present study aims to determine the prevalence of school bullying, as well as to examine possible differences in victimization according to gender and its relationship with externalising and contextual problems. For this purpose, 463 adolescents [49.0 % girls and 51.0 % boys], with an age range between ( $M = 14.95$ ,  $SD = 0.75$ ), completed the measurement instruments. A prevalence of 35.6 % of bullying victimization was found, with physical bullying being the most predominant type. The results also showed significant differences according to gender. On the other hand, there were differences according to victimization in externalising and contextual problems, with higher scores being found in all of them by the victimised group. Bearing in mind the limitations of our study, the results obtained are discussed and future lines of research are proposed, within the framework of improving coexistence in the academic context.

*Keywords:* Adolescents, victimization, conflict, educational context.

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con organismos internacionales, el acoso escolar (también denominado *bullying* en terminología anglosajona) es un gran problema social y de salud pública en la infancia y en la adolescencia (Centers for Disease Control and Prevention [CDC], 2014; Organization for Economic Co-operation and Development [OECD], 2019; United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2019). Pese a que el acoso escolar puede presentarse en cualquier etapa educativa, bien es cierto que en la etapa adolescente es donde se origina un mayor número de conductas de victimización por acoso escolar (González y Molero, 2023; Marcos *et al.*, 2020). Concretamente, la investigación advierte de que la prevalencia más alta del acoso escolar se produce entre los 12 y 15 años (Chudal *et al.*, 2022; Pichel *et al.*, 2021).

La literatura define el acoso escolar como una forma de agresión repetida y deliberada que presenta criterios diferenciales de otros comportamientos violentos acaecidos en el ámbito escolar (*i.e.*, criterio de daño, criterio de intencionalidad, criterio de desequilibrio de poder entre víctima y agresor, criterio de cronicidad, criterio de victimización) (Arce *et al.*, 2014; Olweus, 1993; Smith y Brain, 2000), diferenciándose cuatro tipos de acoso (*i.e.*, acoso psicológico, acoso físico, acoso relacional y exclusión) (Arce *et al.*, 2014; Marcos *et al.*, 2022).

Esta problemática ha sido ampliamente abordada desde diversos ámbitos (e.g., académico, social, legal, sanitario), ya que impacta considerablemente en el proceso de desarrollo psicológico, cognitivo y afectivo de todos los agentes implicados (Marcos *et al.*, 2023), originando consecuencias negativas tanto a nivel físico como a nivel psicológico (Blanco *et al.*, 2020; Marcos *et al.*, 2022). Principalmente, destacan síntomas depresivos y de ansiedad (Castañeda *et al.*, 2020; Espejo-Siles *et al.*, 2020), problemas en las relaciones interpersonales (Moore *et al.*, 2017; Novo *et al.*, 2013) e, incluso, ideas suicidas (Castañeda *et al.*, 2020). Sin embargo, son escasas las investigaciones que versan en analizar la influencia de la victimización por acoso escolar en lo que concierne a los problemas externalizantes (Estévez *et al.*, 2012; Garaigordobil *et al.*, 2014), tales como problemas de atención, hiperactividad-impulsividad, problemas de control de la ira, agresión, conducta desafiante y conducta antisocial (Álvarez *et al.*, 2015; Garaigordobil, 2017). En relación con los problemas contextuales, la literatura también ha señalado problemas en el entorno académico (Marcos *et al.*, 2020), problemas vinculados al consumo de



sustancias (Moore *et al.*, 2017), así como también problemas en la conducta alimentaria (Randa *et al.*, 2019).

Bajo este marco, el presente estudio de campo tiene como finalidad analizar el acoso escolar en una muestra con población adolescente española, teniendo en mente posibles diferencias en los tipos de acoso en función del género. Adicionalmente, se examinan diferencias entre la población victimizada y la no victimizada en problemas externalizantes (*i.e.*, control de la ira, agresión, conducta desafiante y conducta antisocial) y contextuales (*i.e.*, familia, escuela y compañeros); con el objetivo último de incidir en la necesidad de aumentar la implementación de planes de prevención de la violencia en el ámbito educativo.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Participantes

En la presente investigación participaron 463 adolescentes españoles, 49,0% chicas ( $n = 227$ ) y 51,0% chicos ( $n = 236$ ), con un rango de edad que oscila entre los 14 y los 16 años ( $M = 14,95$ ,  $DT = 0,75$ ). Respecto al curso académico, el 41,9% cursa 3º de ESO, el 40,2% 4º de ESO, el 17,1% 1º de Bachiller, el 0,4% 1º de FP Básica y el 0,4% 2º de FP Básica. Por la titularidad del centro educativo, el 66,5% estudia en un centro público, el 30,0% en un centro concertado y el 3,5% en un centro privado.

### 2.2. Diseño y procedimiento

Se diseñó un estudio *ex post facto*, con la finalidad de examinar el acoso escolar en una muestra con población adolescente española, teniendo en mente posibles diferencias en los tipos de acoso en función del género y bajo los criterios diagnósticos del acoso escolar. Adicionalmente, se examinan posibles diferencias entre la población victimizada y la no victimizada en problemas y contextuales.

Para la obtención de la muestra, se tramitó la autorización de los centros escolares, prestando los menores y sus progenitores consentimiento informado. La participación fue voluntaria. Los participantes respondieron de forma anónima e individual y supervisados por los investigadores durante el horario lectivo. Se siguieron todos los cánones de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018,

de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

### 2.3. Instrumentos de medida

Se diseñó un cuestionario *ad hoc* para la recogida de la información sociodemográfica (*i.e.*, género, edad, curso académico y titularidad del centro escolar).

Como medida para evaluar el acoso escolar, se empleó la *Escala de Acoso Escolar* (UPF-4; Arce *et al.*, 2014). Es una medida de autoinforme diseñada bajo los criterios diferenciales del acoso escolar de otras conductas antinormativas que acontecen en el ámbito escolar, compuesta por 26 ítems («Me insultan, me ponen mote desagradables», «Me quitan cosas y/o dinero», «Me dejan fuera de actividades o juegos», «Ridiculizan mis opiniones, gustos o preferencias»). Se divide en cuatro factores (acoso psicológico, acoso físico, exclusión y acoso relacional), en una escala tipo Likert de 5 puntos para la frecuencia (1 = *No me ocurre nunca o casi nunca*; 2 = *Una vez al mes*; 3 = *Dos o tres veces al mes*; 4 = *Una vez a la semana*; 5 = *Varias veces a la semana*), y de 4 puntos para la duración del comportamiento de acoso (1 = *Un mes*; 2 = *Tres meses*; 3 = *Seis meses*; 4 = *Un año o más*). Esta escala se mostró fiable tanto en el total ( $\alpha = .95$ ), como en los 4 factores (valores entre  $\alpha = .84$  y  $.90$ ). Para esta muestra, se obtuvo  $\alpha = .90$  en la escala total, así como buenos índices de fiabilidad en los factores (valores entre  $\alpha = .71$  y  $\alpha = .83$ ).

Para la evaluación del ajuste psicológico, social y académico, se empleó el autoinforme de secundaria (12-18 años) incluido dentro del Sistema de Evaluación de Niños y Adolescentes (SENA; Fernández-Pinto *et al.*, 2015). Esta escala está formada por 188 ítems («Doy portazos o golpes cuando me enfado o enojo», «Me preocupo o me agobio», «Hago lo primero que se me pasa por la cabeza», «Tengo emociones muy fuertes que no sé controlar»), divididos en cuatro escalas (escalas de control, escalas de problemas, escalas de vulnerabilidades y escalas de recursos personales), en una escala tipo Likert de 5 puntos (1 = *Nunca*; 2 = *Pocas veces*; 3 = *Algunas veces*; 4 = *Muchas veces*; 5 = *Siempre*). Específicamente dentro de la escala de problemas, se evalúan problemas internalizantes (depresión, ansiedad, ansiedad social, quejas somáticas, síntomas postraumáticos y obsesión-compulsión) y problemas externalizantes (problemas de atención, hiperactividad-impulsividad, ira, agresión, conducta desafiante y conducta antisocial). En cada uno de ellos, la persona



valora la frecuencia de aparición de la conducta descrita. Particularmente en este estudio, se examinan problemas externalizantes ( $\alpha = .90$ ).

## 2.4. Análisis de datos

Se realizaron las tasas de prevalencia de la victimización del acoso, teniendo en cuenta el criterio de duración del acoso. Para ello, se dicotomizaron las variables (0 = *Ausencia, no victimización*; 1 = *Presencia, sí victimización*). Posteriormente, se realizaron pruebas *t* de Student para muestras independientes a fin de examinar diferencias según el género y en función de la victimización en cada uno de los problemas externalizantes y contextuales. Se analizó el tamaño del efecto mediante la *d* de Cohen, cuyos parámetros se establecen entre 0.20 (pequeños), 0.50 (medios) y 0.80 (grandes) (Cohen, 1998).

## 3. RESULTADOS

### 3.1. Prevalencia de la victimización por acoso escolar

Los resultados evidenciaron un 35,6 % de prevalencia de victimización por acoso escolar en la muestra examinada, frente al 64,4 % de la muestra que no reportó situaciones de victimización por acoso escolar. Desglosando el acoso escolar según sus tipos, dentro de la muestra victimizada, los resultados reflejaron que el tipo de acoso más predominante fue el acoso físico (93,5 %), seguido de la exclusión (85,7 %), acoso psicológico (78,4 %), y, finalmente, el acoso relacional (76,7 %).

### 3.2. Diferencias según el género en la victimización por acoso escolar

Los resultados mostraron diferencias significativas según el género en los diferentes tipos de acoso escolar (véase Tabla 1), apuntando diferencias significativas en función del género; de manera que son las chicas quienes sufren en mayor medida el acoso escolar de tipo psicológico ( $M = 0.29$ ,  $DT = 0.45$ ), exclusión ( $M = 0.21$ ,  $DT = 0.41$ ) y acoso relacional ( $M = 0.32$ ,  $DT = 0.47$ ); con tamaños del efecto casi moderados para acoso psicológico ( $d = 0.34$ ), exclusión ( $d = 0.38$ ) y acoso relacional ( $d = 0.41$ ). Por el contrario, no se hallaron diferencias significativas en función del género en acoso físico ( $p > .05$ ).

**Tabla 1.** Diferencias entre los tipos de acoso escolar según el género

	Género	N	t[gl]	p	M[DT]	95% CI	d
Acoso psicológico	Chicas	227	3.64[429]	<.000	0.29[0.45]	0.14[0.06, 0.21]	0.34
	Chicos	236			0.15[0.36]		
Exclusión	Chicas	227	4.20[386]	<.000	0.21[0.41]	0.46[0.72, 0.20]	0.38
	Chicos	236			0.08[0.27]		
Acoso físico	Chicas	227	1.24[435]	>.217	0.08[0.27]	-0.05[-0.17, 0.07]	0.12
	Chicos	236			0.05[0.22]		
Acoso relacional	Chicas	227	4.47[422]	<.000	0.32[0.47]	0.17[0.10, 0.25]	0.41
	Chicos	236			0.15[0.36]		

### 3.3. Victimización por acoso escolar y problemas externalizantes

Se hallaron diferencias significativas en función de la victimización en problemas externalizantes, obteniendo en todas ellas una mayor puntuación el grupo con presencia de victimización por acoso escolar, con tamaños del efecto de  $d = 0.39$  en control de la ira,  $d = 0.24$  en agresión,  $d = 0.31$  en conducta desafiante y  $d = 0.22$  en conducta antisocial (véase Tabla 2).

**Tabla 2.** Diferencias según la victimización por acoso escolar en problemas externalizantes

	Victimización Acoso	N	t [gl]	p	M [DT]	95% CI	d
Control de la ira	Ausencia	298	-4.03[461]	<.000	2.10[0.74]	-0.3[-0.44, -0.15]	0.39
	Presencia	165			2.40[0.79]		
Agresión	Ausencia	298	-2.48[461]	<.013	1.37[0.41]	-0.10[-0.19, -0.02]	0.24
	Presencia	165			1.47[0.47]		
Conducta desafiante	Ausencia	298	-3.28[461]	<.001	1.57[0.62]	-0.20[-0.33, -0.08]	0.31
	Presencia	165			1.77[0.69]		
Conducta antisocial	Ausencia	298	-2.30[461]	<.022	1.25[0.35]	-0.08[-0.15, -0.01]	0.22
	Presencia	165			1.33[0.40]		

### 3.4. Victimización por acoso escolar y problemas contextuales

Se examinaron las diferencias según la victimización por acoso escolar en problemas contextuales, encontrándose diferencias significativas con mayores puntuaciones por parte del grupo victimización en problemas familiares ( $M = 2.15$ ,  $DT = 0.93$ ) con un tamaño del efecto moderado ( $d = 0.60$ ); problemas



en la escuela ( $M = 2.52$ ,  $DT = 0.80$ ) con un tamaño del efecto bajo ( $d = 0.33$ ); y problemas con compañeros ( $M = 1.47$ ,  $DT = 0.55$ ) con un tamaño del efecto casi moderado ( $d = 0.42$ ) (véase Tabla 3).

**Tabla 3.** Diferencias según la victimización por acoso escolar en problemas contextuales

	Victimización Acoso	N	t [gl]	p	M[DT]	95% CI	d
Problemas familiares	Ausencia	298	-5.92[248]	<.000	1.66[0.63]	-0.48[-0.64, -0.32]	0.60
	Presencia	165			2.15[0.93]		
Problemas en la escuela	Ausencia	298	-3.42[461]	<.001	2.25[0.78]	-0.26[-0.41, -0.11]	0.33
	Presencia	165			2.52[0.80]		
Problemas con los compañeros	Ausencia	298	-4.44[380]	<.000	1.22[0.63]	-0.25[-0.36, -0.14]	0.42
	Presencia	165			1.47[0.55]		

#### 4. DISCUSIÓN

En primera instancia, conviene indicar las limitaciones que presenta este estudio. En primer lugar, se ha de señalar el tamaño y las características de la muestra. En segundo lugar, los instrumentos de medida, ya que son medidas autoinformadas por los participantes de la investigación. En tercer lugar, la posible influencia de la deseabilidad social y/o negación en las respuestas (Fariña *et al.*, 2017), así como la influencia de otras variables no medidas en el estudio. A continuación, se procede a comentar los resultados obtenidos.

Los resultados pusieron de manifiesto la existencia de una prevalencia del 35,6 % de victimización por acoso escolar, siendo el acoso físico el tipo más predominante (93,5 %), seguido de la exclusión (85,7 %), el acoso psicológico (78,4 %) y el acoso relacional (76,7 %) en la muestra victimizada; a diferencia de otros estudios que afirman que el acoso psicológico y el acoso relacional son los más predominantes durante la adolescencia (Velasco *et al.*, 2014). Este hallazgo puede deberse a la confluencia de diversos factores (Solberg *et al.*, 2003); especialmente puede ser la influencia de la edad, ya que, durante la adolescencia temprana existe mayor acoso físico y durante la adolescencia tardía predomina el acoso psicológico (Marcos *et al.*, 2020; Marcos *et al.*, 2022).

Asimismo, se corroboró la existencia de diferencias significativas según el género, siendo las chicas las que presentan una mayor tasa de victimización

en lo que respecta a los tipos de acoso psicológico, relacional y exclusión, en la línea de otras investigaciones (Chocarro *et al.*, 2018; Silva *et al.*, 2020). Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en cuanto al género respecto al acoso físico. Estas diferencias pueden deberse al proceso de socialización que se produce en las personas en función del género, el cual influye en los procesos de victimización (Marcos *et al.*, 2020; Novo *et al.*, 2016).

Por otra parte, los resultados reflejaron diferencias significativas en función de la victimización en problemas externalizantes, obteniendo en todas ellas una mayor puntuación el grupo con presencia de victimización por acoso escolar. De este modo, estos resultados sugieren que podría existir una mayor probabilidad de desarrollar problemas externalizantes en aquellas personas que han sido víctimas por acoso escolar (Estévez *et al.*, 2012). Otros estudios no señalan diferencias significativas en lo que respecta a la relación entre victimización y desarrollo de problemas externalizantes (Garaigordobil *et al.*, 2013).

Adicionalmente, se examinaron las diferencias según la victimización por acoso escolar en problemas contextuales, hallándose diferencias significativas con mayores puntuaciones por parte del grupo victimización en problemas familiares, problemas en la escuela y problemas con compañeros. Estos resultados concuerdan con estudios previos, que sugieren una relación significativa entre la victimización por acoso escolar tradicional y el desarrollo de problemas contextuales (Álvarez, 2020).

De cara a futuras líneas de investigación, se propone seguir examinante el ajuste físico y psicológico de las víctimas por acoso escolar (Pozuelo y Rodríguez, 2021), considerando otros factores relevantes (e.g., problemas internalizantes, estrategias de afrontamiento, resolución de conflictos) (Garai-gordobil *et al.*, 2013). Por otra parte, de cara a la intervención, se precisa una mayor atención al papel que ocupan las redes de apoyo social (e.g., familia, amigo/as, profesorado), así como a otros factores de protección que puedan ser de ayuda a las víctimas de acoso escolar durante la infancia y la adolescencia (Bartolomé y Díaz, 2020).

## AGRADECIMIENTOS

Esta investigación ha sido financiada por una beca del Ministerio de Universidades de España a Verónica Marcos Martínez dentro del programa «Formación de Profesorado Universitario» (FPU19/00399).



## REFERENCIAS

- Álvarez-García, D.; García, T. y Núñez, J. C. (2015). Predictors of school bullying perpetration in adolescence: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior, 23*, 126-136. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2015.05.007>
- Arce, R.; Velasco, J.; Novo, M. y Fariña, F. (2014). Elaboración y validación de una escala para la evaluación del acoso escolar. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud, 5*(1), 71-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4509525>
- Bartolomé, R. y Díaz, E. (2020). Apoyo social y autopercepción en los roles del acoso escolar. *Anales de Psicología, 36*(1), 92-101. <https://doi.org/10.6018/analeps.301581>
- Blanco, S.; González, C. y Velasco, J. (2020). Nuevas herramientas para viejos problemas: acoso y ciberacoso a través de un análisis de sentencias. *Tecnología, Ciencia y Educación, 15*, 51-80. <https://doi.org/10.51302/tce.2020.367>
- Castañeda, C.; Moreno, R.; González, G.; Viciiana, G. y Zurita, F. (2020). Posibles relaciones entre el bullying y la actividad física: una revisión sistemática. *Journal of Sport and Health Research, 12*(1), 94-111. <http://hdl.handle.net/10481/58901>
- Centers for Disease Control and Prevention (2014). *Bullying surveillance among youths: uniform definitions for public health and recommended data elements. Version 1.0. CDC*. [https://stacks.cdc.gov/view/cdc/21596/cdc\\_21596\\_DS1.pdf](https://stacks.cdc.gov/view/cdc/21596/cdc_21596_DS1.pdf)
- Chudal, R.; Tiiri, E.; Brunstein, A.; Ong, S. H.; Fossum, S.; Kaneko, H.; Kolaitis, G.; Lesinskiene, S.; Li, L.; Huong, M.; Kumar, S.; Sillanmäki, L.; Slobodskaya, H. R.; Srabstein, J. C.; Wiguna, T.; Zamani, Z.; Sourander, A. y the Eurasian Child Mental Health Study (EACMHS) Group (2022). Victimization by traditional bullying and cyberbullying and the combination of these among adolescents in 13 European and Asian countries. *European Child & Adolescent Psychiatry, 31*(9), 1391-1404. <https://doi.org/10.1007/s00787-021-01779-6>
- Chocarro, E. y Garaigordobil, M. (2018). Bullying y cyberbullying: diferencias de sexo en víctimas, agresores y observadores. *Pensamiento Psicológico, 17*(2), 57-71. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI17-2.bcds>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for behavioral sciences (2nd ed.)*. LEA. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Espejo-Siles, R.; Zych, I. y Llorent, V. J. (2020). Empathy, social and emotional competencies, bullying perpetration and victimization as longitudinal predictors of somatic symptoms in adolescence. *Journal of Affective Disorders, 271*, 145-151. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.03.071>
- Estévez, E.; Inglés, C. J.; Emller, N. P.; Martínez-Monteagudo, M. C. y Torregrosa, M. S. (2012). Análisis de la Relación entre la Victimización y la Violencia Escolar: El Rol de la Reputación Antisocial. *Psychosocial Intervention, 21*(1), 53-65. <http://dx.doi.org/10.5093/in2012v21n1a3>
- Fariña, F.; Redondo, L.; Seijo, D.; Novo, M. y Arce, R. (2017). A meta-analytic review of the MMPI validity scales and indexes to detect defensiveness in custody eval-

- uations. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 17(2), 128-138. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2017.02.002>
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 47-53. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.12.002>
- Garaigordobil, M.; Martínez, V. y Aliri, J. (2013). Autoestima, empatía y conducta agresiva en adolescentes víctimas de bullying presencial. *European Journal of Investigation in Health*, 3(1), 29-40. <https://doi.org/10.1989/ejihpe.v3i1.21>
- Garaigordobil, M.; Martínez-Valderrey, V. y Aliri, J. (2014). Victimización, percepción de la violencia y conducta social. *Infancia y Aprendizaje*, 37(1), 90-116. <https://doi.org/10.1080/02103702.2014.881651>
- González, A. y Molero, M. M. (2023). Conductas prosociales y violencia escolar en la adolescencia: una revisión sistemática con enfoque cualitativo. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 35(1), 143-166. <https://doi.org/10.14201/teri.28629>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (2018). *Boletín Oficial del Estado*, 294, 119788-119857. <https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673.pdf>
- Marcos, V.; Gancedo, Y.; Castro, B. y Selaya, A. (2020). Dating violence victimization, perceived gravity in dating violence behaviors, sexism, romantic love myths and emotional dependence between female and male adolescents. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 11(2), 132-145. <https://doi.org/10.23923/rips.2020.02.040>
- Marcos, V.; Gancedo, Y.; Selaya, A. y Novo, M. (2020). Analyzing the path from bullying to bully. En M. Novo y D. Seijo (eds.), *Psychology and Law: Research for Practice* (pp. 75-88). Walter de Gruyter.
- Marcos, V.; Montes, Á. y Novo, M. (2022). Conductas de acoso escolar en adolescentes: prevalencia, superposición y género. En D. Seijo, J. Sanmarco y F. Fariña (eds.), *Investigación y práctica en convivencia y cultura de paz. Libro de actas* (pp. 267-276). CUEMYC.
- Marcos, V.; Montes, Á.; Novo, M. y Sanmarco, J. (2023). Associations between bullying victimization, harm severity perception and low academic performance. En L. Gómez, A. López y J. Lees (eds.), *INTED2023 Proceedings. 17th International Technology, Education and Development Conference* (pp. 7483-7487). IATED.
- Moore, S. E.; Norman, R. E.; Suetani, S.; Thomas, H. J.; Sly, P. D. y Scott, J. G. (2017). Consequences of bullying victimization in childhood and adolescence: A systematic review and meta-analysis. *World Journal of Psychiatry*, 7(1), 60-76. <https://doi.org/10.5498/wjp.v7.i1.60>
- Novo, M.; Fariña, F.; Seijo, D. y Arce, R. (2013). Eficacia del MMPI-A en casos forenses de acoso escolar: Simulación y daño psicológico. *Psychosocial Intervention*, 22, 33-40. <http://dx.doi.org/10.5093/in2013a5>



- Novo, M.; Herbón, J. y Amado, B. G. (2016). Género y victimización: efectos en la evaluación de la violencia psicológica sutil y manifiesta, apego adulto y tácticas de resolución de conflictos. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 7(2), 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.rips.2016.05.002>
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Blackwell.
- Organization for Economic Co-operation and Development (2019). *PISA 2018 results (Volume III): What school life means for students' lives*. OECD. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/cd52fb72-en/index.html?itemId=/content/component/cd52fb72-en#>
- Pichel, R.; Foody, M.; O'Higgins-Norman, J.; Feijóo, S.; Varela, J. y Rial, A. (2021). Bullying, Cyberbullying and the Overlap: What Does Age Have to Do with It? *Sustainability*, 13, 8527. <https://doi.org/10.3390/su13158527>
- Pozuelo, L. y Rodríguez, D. (2021). *El papel de la víctima en derecho penal*. Boletín Oficial del Estado. [https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/abrir\\_pdf.php?id=PUB-DP-2021-240](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/abrir_pdf.php?id=PUB-DP-2021-240)
- Randa, R.; Reynolds, B. W. y Nobles, M. R. (2019). Measuring the effects of limited and persistent school bullying victimization: repeat victimization, fear, and adaptive behaviors. *Journal of Interpersonal Violence*, 34(2), 392-415. <https://doi.org/10.1177/0886260516641279>
- Silva, G. R.; Lima, M. L.; Barreira, A. K. y Acioli, R. M. (2020). Prevalence and factors associated with bullying: differences between the roles of bullies and victims of bullying. *Jornal de Pediatria*, 96(6), 693-701. <https://doi.org/10.1016/j.jped.2019.09.005>
- Smith, P. K. y Brain, P. (2000). Bullying in schools: Lessons from two. *Aggressive Behavior*, 26(1), 1-9. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(2000\)26:1<1::AID-AB1>3.0.CO;2-7](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(2000)26:1<1::AID-AB1>3.0.CO;2-7)
- Solberg, M. E. y Olweus, D. (2003). Prevalence estimation of school bullying with the Olweus Bully/Victim Questionnaire. *Aggressive Behavior*, 29(3), 239-268. <https://doi.org/10.1002/ab.10047>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2021). *Behind the numbers: ending school violence and bullying*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>
- Velasco, J.; Novo, M. y Seijo, D. (2014). Evaluación forense del acoso escolar. En S. Souto, A. Souto y F. Fariña (eds.), *Salud y Bienestar* (pp. 55-72). GEU.

# ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS DE MEDIACIÓN EDUCATIVA EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

Guidelines for the design  
of educational mediation programs  
at the international level

*María Fuertes Melcón*

*Grupo de investigación ÉVORI: Evaluación, Orientación y Políticas Educativas.  
Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de León  
m.fuertes.melcon@gmail.com*

*María José Vieira*

*Grupo de investigación ÉVORI: Evaluación, Orientación y Políticas Educativas.  
Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de León*

*Camino Ferreira*

*Grupo de investigación ÉVORI: Evaluación, Orientación y Políticas Educativas.  
Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de León*

## Resumen

Los centros educativos son espacios donde se producen multitud de interacciones sociales, por lo que podemos entender que aparezcan problemas de convivencia entre los miembros que las componen. Son diversas las estrategias desarrolladas a nivel político, cultural y educativo en el contexto internacional para paliar esta situación, siendo los programas de negociación y mediación una forma de transformar la



visión negativa de los conflictos. Desde la creación de *Conflict Resolution Education Network* (CRENET) en 1995, donde se definen los objetivos de la Mediación escolar, los programas formativos para la solución pacífica de conflictos y de mejora de la convivencia escolar se han ido incrementando. Este trabajo está enfocado a realizar una revisión teórica a través del análisis de la conflictividad escolar a nivel internacional del informe PISA publicado por la OCDE (2019), así como de la reciente ley que regula la educación general actual en España. Desde el punto de vista metodológico, se enmarca en una tipología cualitativa, de análisis documental. El objetivo de este estudio, por tanto, será identificar algunas recomendaciones y directrices, que guíen el diseño de programas formativos en mediación de conflictos, cuyo reflejo sea la realidad de los alumnos y se dé respuesta a las necesidades que los centros educativos puedan presentar.

*Palabras clave:* Mediación educativa, Informe PISA, Convivencia escolar, Programas formativos.

### Abstract

Educational centres are spaces where a multitude of social interactions occur, so we can understand that coexistence problems will appear between the members that make them up. There are several strategies developed at the political, cultural and educational levels at the international field to alleviate this situation, with negotiation and mediation programs being a way to transform the negative view of conflicts. Since the creation of the Conflict Resolution Education Network (CRENET) in 1995, where the goals of school Mediation are defined, training programs for the peaceful resolution of conflicts and the improvement of school coexistence have been increasing. This work is focused on carrying out a theoretical review through the analysis of school conflict at an international level from the PISA report published by the OECD [2019], as well as the recent law that regulates current general education in Spain. From the methodological point of view, it is framed within a qualitative typology, of documentary analysis. The goal of this study, therefore, will be to identify some recommendations and guidelines that guide the design of training programs in conflict mediation, which reflect the reality of the students and respond to the needs that educational centers may present.

*Keywords:* Educational mediation, PISA Report, School coexistence, Training programs.



## 1. INTRODUCCIÓN

Los conflictos surgen en cualquier relación social (Redorta, 2016). Siendo los centros educativos, espacios donde se producen multitud de interacciones, podemos entender que aparezcan problemas de convivencia entre los miembros que las componen. El periodo escolar va a ser determinante en el desarrollo integral del alumnado y en el aprendizaje de modelos de relación que establecen con los otros. Es más, la consecución de los objetivos educativos y el rendimiento académico se pueden ver afectados por el clima en el que está inmersa la persona en desarrollo (Torrego, 2019), pudiendo perjudicar incluso, a las capacidades intelectuales y, por tanto, el desarrollo de un aprendizaje verdaderamente significativo (Goleman, 2000). En la misma línea, y a partir de los datos ofrecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (2019), la convivencia escolar podría tener también, un impacto significativo en la autoestima y la aparición de conductas disruptivas. Concretamente, en la etapa de Educación Secundaria, Mora y Villalobos (2019) señalan que, los conflictos escolares pueden debilitar la confianza del alumnado y afectar negativamente en su bienestar integral.

Generar un ambiente adecuado, va a depender de las actuaciones de toda la comunidad escolar, teniendo especial relevancia en las relaciones que docentes, familias y alumnos pueden establecer (Parra *et al.*, 2017). Aunque los centros escolares están desarrollando planes de mejora de la convivencia, protocolos para identificar y gestionar comportamientos violentos o discriminatorios, es necesario intensificar contenidos didácticos que sean desarrollados en los proyectos educativos del centro y más concretamente, en las programaciones de aula, donde se incluya el aprendizaje de procesos de construcción de la paz (García-Raga *et al.*, 2019).

La UNESCO (2019) ofrece información sobre la percepción de situaciones violentas del alumnado a nivel mundial y sitúa en un 32 % de estudiantes que han sufrido alguna forma de intimidación en la escuela. En consecuencia, podemos indicar que tanto en países europeos, como en otros países de centro América, existen niveles notables de violencia escolar entre alumnos que, entre otros motivos, podrían verse incrementados por intervenciones inadecuadas o insuficientes en la resolución pacífica de estos conflictos (Peña, 2020). El aula ha demostrado ser uno de los mejores espacios en los que impulsar programas para la prevención y gestión de conflictos (Estévez *et al.*, 2019). Son diversas las estrategias desarrolladas a nivel político, cultural y educativo a nivel internacional para paliar esta situación, siendo los programas



de negociación y mediación una forma de transformar la visión negativa de los conflictos (Ceballos-Vacas *et al.*, 2021), favorecer la participación democrática de la comunidad educativa y del desarrollo de habilidades sociales que favorezcan el clima escolar.

Desde la creación de *Conflict Resolution Education Network* (CRENET) en 1995, donde se definen los objetivos de la Mediación escolar, los programas formativos para la solución pacífica de conflictos y de mejora de la convivencia escolar se han ido incrementando, dando lugar a propuestas de intervención como la experiencia de Ulster, los primeros programas de Nueva Zelanda o Canadá en los años noventa (Alzate, 2003) y, posteriormente, se extiende también por otros lugares como Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, España, etc. (Viana-Orta, 2019). Estos programas están especialmente enfocados en que sean las propias comunidades las que gestionen y resuelvan los problemas de convivencia e incluso si existieran infracciones, se dé la posibilidad de que el daño sea reparado (Pulido *et al.*, 2013).

Por tanto, el objetivo de este trabajo es realizar una revisión teórica de las políticas educativas actuales, tanto en el ámbito internacional como en el nacional, que permita identificar recomendaciones basadas en los datos actuales y en directrices educativas para el diseño de programas formativos de mejora de la convivencia basados en la gestión y solución de conflictos de forma pacífica.

## 2. POLÍTICAS EDUCATIVAS NACIONALES PARA LA RESOLUCIÓN Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Desde la publicación de *Ley Orgánica 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa. Boletín Oficial del Estado, 187, de 6 de agosto de 1970* se observa una evolución de inclusión creciente en la normativa general educativa de la resolución pacífica de conflictos como aspecto a desarrollar dentro de la etapa de Educación Primaria. En este sentido, es importante destacar las dos últimas leyes educativas *La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, 106, de 4 de mayo de 2006* y *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. Boletín Oficial del Estado, 295, de 10 de diciembre de 2013* como impulsoras de la formación del alumnado en esta materia desde las edades más tempranas. Si bien, ninguna de las leyes generales de Educación hasta 2013 hacían mención explícita a incorporar la Mediación como procedimiento específico de resolución de conflictos escolares, ni a la



formación de la comunidad educativa en estrategias eficaces de solución de conflictos. Todas las leyes publicadas hasta entonces parecían seguir optando por la aplicación de disciplinas punitivas basadas en normas no consensuadas para la regulación de la convivencia escolar.

La reciente *Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*, conocida por sus siglas LOMLOE, en su artículo 1, en el apartado k), se señala entre los principios y fines de la educación se incluya la educación para la convivencia, el respeto, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar y ciberacoso con el fin de ayudar al alumnado a reconocer toda forma de maltrato, abuso sexual, violencia o discriminación y reaccionar frente a ella. En el artículo 13, respecto a la etapa Educación Infantil, su apartado e), que será fundamental durante esta etapa que el alumnado aprenda a relacionarse con los demás en igualdad y adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social, así como ejercitarse en el uso de la empatía y la resolución pacífica de conflictos, evitando cualquier tipo de violencia. Para el periodo escolar comprendido en los cursos de Educación Primaria en su artículo 17, en el apartado c), se define dentro de los objetivos de la etapa la adquisición de habilidades para la resolución pacífica de conflictos y la prevención de la violencia, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito escolar y familiar, así como en los grupos sociales con los que se relacionan. En consecuencia, para el alumnado de la Educación Secundaria Obligatoria, en el artículo 33, en el desarrollo del apartado b), se insta a prever, detectar y resolver pacíficamente los conflictos personales, familiares y sociales, así como las posibles situaciones de violencia durante esa etapa.

Si bien, la mencionada ley en su artículo 127 incluye dentro de las competencias del Consejo Escolar la aplicación de las medidas educativas, de mediación y así como las tradicionalmente correctoras recogidas en la normativa vigente. Además, pone de manifiesto que entre las competencias del director o directora recogidas en el artículo 132, estará el favorecer la convivencia en el centro garantizando la mediación en la resolución de los conflictos escolares. Del mismo modo, se considera que corresponde al Estado la Alta Inspección Educativa (artículo 149) el trabajo de orientar a los equipos directivos en la adopción y seguimiento de medidas que favorezcan la convivencia, la participación de la comunidad educativa y la resolución de conflictos, impulsando y participando, cuando fuese necesario, en los procesos de mediación.



Es decir, la actual Ley General de Educación impulsa la resolución pacífica de conflictos durante las diferentes etapas de la educación obligatoria, atendiendo al aprendizaje de conductas proactivas en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y de los valores que sustentan la democracia y los derechos humanos. En este sentido, tanto las programaciones didácticas como los programas formativos deberán ir encaminados a la consecución de estos objetivos por parte del alumnado desde edades tempranas, adaptando las propuestas metodológicas y las actividades a la edad y necesidades de cada grupo-clase. Por otra parte, otorga tanto al Consejo Escolar como la figura del director o directora la adaptación de medidas que incluyan los procesos de mediación en la resolución de conflictos, siendo guiados por la Inspección Educativa hacia procesos más democráticos y podemos entender, menos punitivos. Este aspecto, pone en relieve la importancia de que tanto el profesorado como los equipos directivos sean capacitados en el desarrollo de procedimientos alternativos de solución de controversias como la negociación y la mediación, a través de programas formativos especialmente desarrollados para tal fin (Ibarrola-García e Iriarte Redín, 2013).

Por otra parte, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte diseñó el «Plan Estratégico de convivencia escolar, 2016-2020» (MECD, 2016), desde el que se insiste en la importancia del trabajo conjunto de las entidades educativas e instituciones con responsabilidades en el desarrollo social para que los centros escolares se conviertan en lugares donde todos sus miembros puedan relacionarse de forma libre y segura. Tal y como reflejan Mora y Villalobos (2019) es vital la integración de toda la comunidad educativa, incluyendo con la participación de las familias (Bueno Villaverde *et al.*, 2023), trabajando de manera conjunta para construir un espacio de convivencia y donde se origine un sentimiento de pertenencia al centro.

### 3. MÉTODO

Podemos enmarcar este estudio dentro de una metodología cualitativa, de análisis documental. A la hora de realizar el proceso de búsqueda bibliográfica el procedimiento que se ha seguido ha sido el de utilizar buscadores fiables y de calidad, de modo que las conclusiones obtenidas estén justificadas y tengan rigor científico. La búsqueda de información ha estado centrada en los buscadores y bases de datos de: Dialnet, Google Académico, Research-Gate, SciELO y Eric. Los criterios de inclusión que han permitido elaborar la información contenida en este estudio han sido contar con textos completos,

escritos en español o inglés, así como la evaluación de los datos más actuales publicados por organismos nacionales e internacionales tales como el informe PISA (OCDE, 2019) y la ley de educación LOMLOE recientemente publicada en 2020. Los indicadores seleccionados han sido: «resolución pacífica de conflictos», «educación», «mediación escolar», «convivencia» y «educación para la paz» tanto en español como en su traducción inglesa.

#### 4. RESULTADOS

Todo aquello que supone un cambio social se ve reflejado en el desarrollo de normativa en materia educativa, siendo un impulso para reformular los objetivos a alcanzar en cada etapa, desarrollar metodologías innovadoras o realizar modificaciones en la organización del centro escolar. Los organismos internacionales se esfuerzan por evaluar el nivel de competencia del alumnado y establecer conclusiones que permitan identificar aquellas carencias que los sistemas educativos presentan y que pueden orientar a los profesionales del ámbito educativo para introducir mejoras en sus líneas de actuación.

En primer lugar, el informe PISA (OCDE, 2019) establece en un promedio de países de la OCDE, que el 23 % los estudiantes advirtieron haber sido acosados de forma frecuente, que dos de cada tres estudiantes habían sido ignorados o habían sufrido burlas por parte de sus compañeros y, alrededor de tres de cada cinco alumnos acosados, habían sido amenazados.

Los datos de PISA 2018 revelan grandes diferencias entre países en la exposición de los estudiantes al acoso frecuente. En países como Brunei Darussalam, Filipinas y la República Dominicana, más del 20 % de los estudiantes sufrián acoso con frecuencia, mientras que, en Beijing, Shanghai, Jiangsu y Zhejiang (China), Islandia, Japón, Países Bajos y en Taipei Chino, menos del 5 % de los estudiantes sufrieron acoso con frecuencia, ligeramente superado por España que con un 5 % no parece revelar datos preocupantes. Si bien, estos informes muestran que el acoso físico fue menos frecuente que el acoso verbal y relacional. Esta información pone el foco en la importancia de estudiar y revisar en profundidad las actuaciones e intervenciones pedagógicas llevadas a cabo en los países con los mejores datos, con el objetivo de identificar los modelos de actuación más exitosos. De la misma manera, el informe señala que los niños tienen más probabilidades de reportar haber sido intimidados que las niñas; sin embargo, cuando se aborda ser excluidos intencionalmente en actividades y ser objeto de rumores desagradables, la diferencia entre niños y niñas es relativamente pequeña, por lo tanto, las



iniciativas que se desarrollen deben tener en cuenta la observación de conductas por sexo.

Por otra parte, estudios anteriores realizados por la OCDE ya había indicado que durante los primeros cursos de la Educación Secundaria es cuando se alcanza el nivel máximo de prevalencia del acoso escolar y disminuye durante los últimos cursos de esta etapa educativa (Nansel *et al.*, 2001; Nylund *et al.*, 2007). Además, y en relación al alumnado migrante, aunque los datos no han advertido proporciones significativas respecto a los no migrantes, hay países como Albania donde el 48 % de los estudiantes migrantes informaron haber sido acosados con frecuencia, en comparación con el 25 % de los estudiantes no inmigrantes que sí lo informaron. En consecuencia, los programas de resolución de conflictos o de prevención de la violencia escolar deberán comenzar a implementarse antes de finalizar la Educación Primaria, siendo la etapa de Educación Secundaria en la que se deberían intensificar los contenidos que promuevan no sólo la convivencia pacífica sino también, la igualdad, el respeto a las diferencias y la no discriminación.

Otro aspecto destacado es la influencia que tiene la desaprobación ante conductas antisociales por parte del alumnado, las respuestas empáticas en los conflictos y las intervenciones positivas por parte de los observadores de situaciones tensas entre compañeros, que van a definir no sólo el desarrollo de valores morales individuales sino también, las normas grupales que van a ir configurando el clima en el centro escolar (Poyhonen *et al.*, 2010). Por este motivo, se debe promover el desarrollo de habilidades sociales, pensamiento crítico y la participación afectiva de los estudiantes acerca de la realidad de los otros. A su vez, los profesores deberán promover ambientes y soluciones cooperativas con disciplinas democráticas y menos punitivas, lo cual, aumentará el sentimiento de pertenencia de los alumnos en la institución educativa y la predisposición del alumnado a pedir consejo o ayuda (Låftman *et al.*, 2017).

En segundo lugar, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó los Objetivos para el Desarrollo Sostenible, ODS 2030 (ONU, 2018), y entre ellos se intenta promover sociedades pacíficas para el desarrollo sostenible, impulsando un cambio que facilite la inclusión y el respeto hacia las personas de diferente procedencia, origen étnico, religión, género, orientación sexual u opinión. Además de ello, los organismos europeos hacen hincapié en la promoción de una cultura de paz y no violencia como meta de la educación, construyendo espacios y adecuando las instalaciones educativas para que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos. Igualmente, el Consejo de Europa insiste en transmitir la importan-



cia de la participación democrática basada en el diálogo, a través del cual, las discrepancias y los diferentes puntos de vista se resuelvan de manera pacífica (Council of Europe, 2018).

En síntesis, los informes y directrices internacionales ponen de manifiesto la necesidad de que los programas para la mejora de la convivencia y la prevención de la violencia, pueden tener como modelo de aplicación las experiencias exitosas desarrolladas en otras zonas geográficas, que su aplicación en el contexto escolar debe ser temprana si queremos aumentar su potencial preventivo en conductas violentas o de acoso, para lo cual será importante no solo desarrollar habilidades sociales en los alumnos sino también promover sus intervenciones ante situaciones de desigualdad o injusticia.

## 5. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de este trabajo hemos planteado el objetivo de obtener recomendaciones a través del análisis de las directrices internacionales, así como de la normativa que de forma general se ha publicado actualmente en materia educativa en nuestro país, que permitan proyectar propuestas, planes y formaciones en mediación de conflictos cuyo reflejo sea la realidad de los alumnos y se dé respuesta a las necesidades que los centros educativos puedan presentar.

Los resultados de este estudio señalan que existen diferencias entre los niveles de la conflictividad del alumnado a nivel internacional, permitiéndonos profundizar en las estrategias que los países cuyos índices de violencia son más bajos y, adaptar sus iniciativas o metodologías en beneficio de nuestro alumnado. Además, una intervención tardía puede disminuir el carácter preventivo de los programas de mediación y resolución de conflictos escolares, por lo que será transcendental en el desarrollo de habilidades de gestión de controversias que se promueva el aprendizaje de estos contenidos y actitudes durante la etapa de Educación Infantil o Primaria. Estos contenidos, asimismo, deben desarrollar habilidades sociales, pensamiento crítico y la participación afectiva de los estudiantes acerca de la realidad de los otros para que sean realmente significativos en el alumnado, y que no abarquen únicamente la convivencia pacífica sino también, la igualdad, el respeto a las diferencias y la no discriminación.

Abordando el ámbito nacional, el estudio de la reciente LOMLOE, permite confirmar que los programas formativos en mediación pueden ser una



herramienta eficaz en la gestión pacífica de conflictos escolares, gracias a la facilitación del diálogo y el fomento de actitudes colaborativas, favoreciendo la escucha activa y la identificación de los sentimientos del otro. Los procesos de mediación pueden entonces, potenciar la autogestión de los conflictos de las comunidades educativas y prevenir respuestas violentas, facilitando la creatividad para obtener soluciones y acuerdos de forma consensuada. Este marco legal deja patente la necesidad de que no sólo los alumnos se formen, y que los programas incluyan en su planteamiento que, tanto el profesorado como los equipos directivos, deben manejar y utilizar métodos de solución pacífica de conflictos, de manera que los propios docentes sean una referencia para el alumnado en una adecuada convivencia escolar transferible fuera del centro.

Para concluir, podemos añadir las sugerencias que recientemente ha realizado la UNESCO (2019) con el fin de frenar conductas asociales o violentas, ya que a gran o pequeña escala estructural pueden influir en el éxito o efectividad de las iniciativas enfocadas a promocionar la mediación educativa. Entre ellas, queremos destacar: la importancia de convocar a la voluntad política para desarrollar un marco normativo para abordar violencia escolar; favorecer la colaboración entre el sector educativo y otros sectores que amplíen la perspectiva hacia distintos tipos de contextos; proteger los entornos escolares y de aula para que sean seguros y positivos; implementar programas e intervenciones en las escuelas que se basen en pruebas de eficacia; recoger datos sobre violencia y acoso escolar en el centro educativo y registrar su evaluación de forma sistemática; ofrecer capacitación a los tutores sobre gestión positiva del aula; renovar el compromiso con los derechos y el empoderamiento de los niños y la participación de los estudiantes; involucrar a todos los miembros de la comunidad escolar y apoyar a los estudiantes afectados por la violencia escolar y acoso.

Para finalizar, hay que señalar que, aunque son múltiples las sugerencias que pueden realizarse para mejorar las propuestas didácticas que desarrollen la capacidad para la resolución de conflictos, las mismas, deben abordar sobre educación emocional, educación en gestión de conflictos, habilidades sociales y comunicación eficiente, que contextualicen el aprendizaje de estrategias para la mediación (Sánchez, 2023). Asimismo, cualquier programa iniciativa o propuesta, deberá integrarse en el Plan de Convivencia del centro para asegurar la contextualización de este a la realidad y necesidades de esa comunidad escolar en concreto.



## REFERENCIAS

- Alzate, R. (2003). Resolución de conflictos. Transformación de la escuela. En AA.VV.: *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Graó.
- Bueno Villaverde, A.; Monge López, C. y Torrego Seijo, J. C. (2023). Estado de la convivencia escolar en centros prácticas exitosas en participación familiar: percepciones de alumnos y profesores. *Bordón, Revista de Pedagogía*, 75(2), 87-103. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2023.96243>
- Ceballos-Vacas, E. M.; Rodríguez-Ruiz, B. y Rodríguez Hernández, J. A. (2021). Fundamentación, descripción y análisis del cuestionario situacional de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares. *Pedagogía Social: Revista interuniversitaria*, (37), 83-97. [https://doi.org/10.7179/PSRI\\_2021.37.05](https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.37.05)
- Council of Europe. Education Department (ed.) (2018). *Reference framework of competences for democratic culture*. Council of Europe.
- García Raga, L.; Alguacil de Nicolás, M. y Boqué Torremorell, M. C. (2019). La educación para la paz en las políticas educativas. Un balance histórico y desafíos de futuro. *Social and Education History*, 8(3), 298-323. <https://doi.org/10.17583/hse.2019.4164>
- Estévez, E.; Flores, E.; Estévez, J. F. y Huéscar, E. (2019). Programas de intervención en acoso escolar y ciberacoso en educación secundaria con eficacia evaluada: Una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 51(3), 210-225. <http://dx.doi.org/10.14349/rhp.2019.v51.n3.8>
- García-Raga, L.; Bo, R. M. y Boqué, M. C. (2017). Percepción del alumnado de Educación Secundaria sobre la mediación escolar en Castellón y Valencia. *Revista Complutense de Educación*, 28(2), 537-554. [https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2017.v28.n2.49581](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2017.v28.n2.49581)
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. Ediciones B.
- Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de currículum y formación de Profesorado*, 17(1), 367-384.
- Låftman, S.; Östberg, V. y Modin, B. (2017). School climate and exposure to bullying: A multilevel study. *School Effectiveness and School Improvement*, 28(1), 153-164. <http://dx.doi.org/10.1080/09243453.2016.1253591>
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, 106 (2006). <https://www.boe.es/eli/es/lo/2006/05/03/2/con>
- Ley Orgánica 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa. Boletín Oficial del Estado, 187 (1970). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1970-852>



Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, Boletín Oficial del Estado, 340 (2020). <https://www.boe.es/eli/es/lo/2020/12/29/3>

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. Boletín Oficial del Estado, 295 (2013). <https://www.boe.es/eli/es/lo/2013/12/09/8/con>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016). Plan estratégico de convivencia escolar 2016-2020. <https://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/dms/mecd/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/plan-de-convivencia/Plan-estrategico-Convivencia-Escolar.pdf>

Mora, L. y Villalobos, M. (2019). Manifestaciones violentas en contextos educativos: Prevención y acciones participativas. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 1-24. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35254>

Nansel, T. R.; Overpeck, M.; Pilla, R. S.; Ruan, W. J.; Simons-Morton, B. y Scheidt, P. (2001). Bullying Behaviors Among US Youth: Prevalence and Association With Psychosocial Adjustment. *JAMA*. 285(16), 2094-2100. <https://doi.org/10.1001/jama.285.16.2094>

Nylund, K.; Bellmore, A.; Nishina, A. y Graham, S. (2007). Subtypes, severity, and structural stability of peer victimization: What does latent class analysis say? *Child Development*, 78(6), 1706-1722, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8624.2007.01097.x>

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G. 2681-P/Rev. 3)*. Santiago.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2019). *Resultados de PISA 2018 (vol. III): Qué significa la vida escolar para la vida de los estudiantes, PISA*. Publicaciones de la OCDE, París. <https://doi.org/10.1787/acd78851-en>

Parra, J.; Gomariz, M. Á.; Hernández-Prados, M. Á. y García-Sanz, M. P. (2017). La participación de las familias en Educación Infantil. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 23(1), 1-26. <https://doi.org/10.7203/relieve.23.1.9258>

Peña Arias, J. A. (2020). Influencia del clima escolar sobre otras variables. *Revista Seres y Saberes*, (7). <https://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/2105>

Poyhonen, V.; Juvonen, J. y Salmivalli C. (2010). What does it take to stand up for the victim of bullying? The interplay between personal and social factors. *Merrill-Palmer Quarterly*, 56(2), 143-163, <http://dx.doi.org/10.1353/mpq.0.0046>

Pulido, R.; Martín-Seoane, G. y Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de Psicología*, 29(2), 385-392. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.2.132601>

Redorta, J. (2016). *Conflict management. Ciencia aplicada a la gestión del conflicto*. Editorial Almuzara.

Sánchez, M. L. (coord.) (2013). *Gestión positiva de conflictos y Mediación en contextos educativos*. Reus.

Torrego, J. C. (coord.) (2019). *La participación en los centros educativos de la Comunidad de Madrid. La participación de las familias y el alumnado*. Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (2019). *Behind the numbers: Ending school violence and bullying*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>

Viana-Orta, M. I. (2019). 25 años de mediación escolar en España 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 11-22. <http://dx.doi.org/10.12795/CP.2018.i27.01>





**Parte IV**

**MEDIACIÓN  
Y ADMINISTRACIÓN  
DE JUSTICIA**



# MEDIACIÓN JUDICIAL EN BRASIL: EXPERIENCIA DE ACCESO A LA JUSTICIA<sup>1</sup>

Judicial mediation in Brazil:  
an access to justice experience

*Patricia Ayub da Costa*

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*  
[patricia.ayub@uel.br](mailto:patricia.ayub@uel.br)

*Tania Lobo Muniz*

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*  
[lobomuniz@uel.br](mailto:lobomuniz@uel.br)

*Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes*

*Universidade Estadual de Londrina, Brasil*  
[isabeau.lobo@gmail.com](mailto:isabeau.lobo@gmail.com)

## Resumen

Brasil, en seguimiento de la Política de Pacificación Social de la ONU 2030, específicamente con el objetivo del desarrollo sostenible nº 16, introdujo la mediación como una política judicial apropiada para la resolución de conflictos, como un medio de incentivo para el tribunal de multiportas, para expandir el acceso a la justicia a través de la emancipación, del diálogo y de la autonomía de las partes. Este proyecto brasileño comienza con la Resolución nº 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia, y

---

<sup>1</sup> Trabajo de investigación (estudio empírico): la mediación social y comunitaria.



siguiendo, con avances legislativos, como el Código de Procedimiento Civil y la Ley de Mediación, ambos de 2015. Desde entonces se ha discutido y desarrollado mucho en relación con la mediación en Brasil, destacando percances y avances significativos en el acceso a la justicia de la población general. Es desde esta perspectiva que el presente trabajo tiene como objetivo analizar la efectividad de la mediación judicial como mecanismo de acceso a la justicia en el contexto brasileño, basado en datos oficiales de mediación judicial en el país. Con este fin, esta investigación se utilizará del método de enfoque deductivo y del procedimiento bibliográfico, a través del estudio de la legislación brasileña y del análisis del informe de justicia en números y de otros datos proporcionados para la producción científica propuesta. Al final de la investigación, se espera que obtenga una comprensión más amplia de la efectividad de la mediación como mecanismo para el acceso a la justicia en Brasil, así como qué obstáculos deberían superarse para expandir el acceso a la justicia de la población brasileña.

*Palabras clave:* Mediación, acceso a la justicia, desafíos, avances.

### Abstract

Brazil, in the follow-up to the UN's Social Peacemaking Policy 2030, specifically the Sustainable Development Goal 16, introduced mediation as an appropriate judicial policy for conflict resolution, as an incentive for the multidoor courthouse, to broaden access to justice through emancipation, dialogue and the autonomy of the parties. This Brazilian project begins with resolution 125/2010 of the National Council of Justice, and following, with legislative advances, such as the Code of Civil Procedure and the Mediation Law, both of 2015. Since then it has been discussed and developed much in relation to Mediation in Brazil, highlighting significant mis-haps and advances in access to justice of the general population. It is from this perspective that this work aims to analyze the effectiveness of judicial mediation as a mechanism for access to justice in the Brazilian context, based on official judicial mediation data in the country. To this end, this investigation will be used from the deductive approach method and the bibliographic procedure, through the study of Brazilian legislation and the analysis of the justice report in numbers and other data provided for the proposed scientific production. At the end of the investigation, it is expected to obtain a broader understanding of the effectiveness of mediation as a mechanism for access to justice in Brazil, as well as which obstacles should be overcome to expand access to the justice of the Brazilian population.

*Keywords:* Mediation, access to justice, challenges, advances.

## 1. INTRODUCCIÓN

El cambio de paradigma en la concepción del acceso a la justicia trascendió del eje inicial, donde la expresión se asociaba únicamente al derecho formal de un individuo a interponer o impugnar una demanda, hacia una comprensión más amplia del acceso a la justicia como un derecho fundamental e innato de del individuo, encaminado al ejercicio de la ciudadanía y también como medio de acceso a otros derechos fundamentales. En este sentido, los principales documentos internacionales elevaron el acceso a la justicia a la lista de derechos humanos (Declaración Universal de Derechos Humanos, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Convenio Europeo de Derechos Humanos, Declaración Islámica Universal de Derechos Humanos).

Además, esta evolución descentralizó la provisión de competencia de manos del Estado, otorgando a los particulares la posibilidad de resolver sus conflictos, así como ampliar la función jurisdiccional al deber de atender, evitar e incluso prevenir estos conflictos, garantizando los principios y valores que sustentan a la sociedad en su conjunto. Es en este escenario que el Poder Judicial incorpora a su contexto la mediación judicial como medio de resolución y prevención de conflictos.

Introducida por la Resolución nº 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia (CNJ), y posteriormente con la Ley de Mediación (Ley nº 13.140/2015) y el Código de Procedimiento Civil (Ley nº 13.105/2015), la mediación judicial no parece como sustituto del proceso judicial, sino como una oportunidad –antes o durante el proceso judicial– y un complemento en el ámbito de la pacificación social.

Desde esta perspectiva, el presente trabajo analiza la efectividad y eficiencia de la mediación judicial como mecanismo de acceso a la justicia en el contexto brasileño, así como señala los desafíos y avances en la promoción de una cultura de diálogo y resolución consensuada de conflictos, indagando por qué: ¿Cuáles son los principales avances enfrentados en el proceso de implementación y consolidación de la mediación judicial como medio de acceso a la justicia brasileña? La hipótesis planteada es que la mediación judicial presenta avances significativos en la resolución de conflictos de derecho de familia, así como también presenta expansión en el sistema judicial brasileño, como lo demuestra el aumento del número de Centros Judiciales de Resolución de Conflictos y Ciudadanía (CEJUSC) y el uso de la mediación *online* o virtual.



También se abordará el desarrollo del marco jurídico y la política judicial en Brasil, los resultados de la mediación judicial a través del análisis del Informe del Consejo Nacional de Justicia, así como los desafíos a enfrentar para su uso efectivo y eficiente, así como un medio esencial para lograr la pacificación social.

## 2. MÉTODO

El presente trabajo utiliza el procedimiento monográfico, para el desarrollo y obtención de resultados, y el método de enfoque deductivo, a partir de premisas teóricas generales sobre la mediación judicial y el acceso a la justicia, para los argumentos específicos sobre los avances de la mediación, en la práctica ofrecidos por del Poder Judicial brasileño, a partir de los datos cuantitativos proporcionados por el informe Justicia en Números y por la encuesta de Percepción y Evaluación del Poder Judicial brasileño, ambos realizados por el Consejo Nacional de Justicia (CNJ), y otros datos sobre el uso del poder judicial, mediación, brindada en el ámbito de los Centros Judiciales de Resolución de Conflictos y Ciudadanía de Brasil (CEJUSC) y otros Tribunales de Justicia de Brasil.

## 3. RESULTADOS

La evolución del Estado liberal burgués hacia la actual concepción de Estado democrático provocó cambios significativos en la comprensión del Acceso a la Justicia (Sales & Benevides, 2022). En un principio prevaleció la comprensión del acceso a la justicia como un derecho a defender los propios derechos interponiendo un recurso de impugnación y, con el desarrollo de la comprensión de la ciudadanía y los derechos individuales, la concepción sobre el principio pasó a representar también el derecho a un orden jurídico justo, es decir, el derecho que garantiza el acceso a la ciudadanía, la participación y la ejecución de derechos de carácter fundamental, no limitados a la competencia de los ámbitos judicial y extrajudicial (Watanabe, 2019). Además, la transición de las formas estatales implicó en consecuencia la transformación de la oferta de competencia, que abandonó el monopolio estatal y pasó a pertenecer, también, a la autonomía de los individuos en la resolución de conflictos, abriendo caminos a «formas positivas de composición y buscando el deber de cooperación de las partes e involucrando a otros actores» (Pinho & Stancati, 2016: 4) en el momento de la resolución del conflicto.

Sin embargo, la actual sociedad globalizada (marcada por la presencia de infinidad de nuevas situaciones y relaciones jurídicas, acortamiento del espacio/tiempo, alta conectividad, difusión de nuevas tecnologías integradas, etc.) (Amaral *et al.*, 2017; Schwab, 2019) han exigido enfoques más flexibles, rápidos y participativos para la resolución de conflictos. Es decir, con el crecimiento de nuevos derechos y relaciones, resultantes de la infinidad de innovaciones tecnológicas y la transnacionalización de los mercados y la legislación de derechos sociales, el deber del Estado de proteger y promover los derechos se ha ampliado (Spengler, 2011) y, en consecuencia, el contingente de conflictos a resolver por el Poder Judicial, mediante sentencia judicial (Prado, 2023), provocando la actual crisis que atraviesa el Poder Judicial, ya que la cultura jurídico-institucional del derecho civil en Occidente, por un desde hace mucho tiempo, guiados desde la concepción de un sistema de justicia que decide sus conflictos con base en el derecho establecido (Albuquerque, 2022). En este sentido, la mediación ha ganado importancia como un medio eficaz de resolución de conflictos, ya que aborda las complejidades de las cuestiones jurídicas contemporáneas, otorgando a las partes poder de gestión sobre la resolución de conflictos y ampliando el acceso a la justicia en la sociedad contemporánea.

Además de las transformaciones del orden social y estructural del Estado, otro factor importante en la evolución del Acceso a la Justicia fue la agenda internacional de la ONU (Naciones Unidas) para la Pacificación Social 2030, que comprometió a los países miembros a formular e implementar políticas públicas en torno a objetivos establecidos, entre los cuales cabe mencionar el objetivo 16, que resultó de gran relevancia para el contexto brasileño en el desarrollo de políticas de acceso a la justicia, ya que incentivó la adopción de prácticas más inclusivas y colaborativas en el sistema Judicial.

El objetivo en boga comprometía al Estado brasileño a promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, capaces de brindar acceso a la justicia para todos, y a construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles (Ipea, 2019). En este contexto, se implementaron legislaciones nacionales, como la Resolución nº 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia, la Ley nº 13.140/15 y el Nuevo Código de Procedimiento Civil (Ley nº 13.105/15), en la vía de conferir formalidad y fomentar el uso de la mediación y también para ampliar el acceso a la justicia de la población. Antes, la mediación judicial se realizaba tímidamente, «mediante programas de acceso a la justicia desarrollados por los tribunales (que promovían la mediación judicial)» (Tartuce, 2021: 272).



Ante esto, parece que el uso de la mediación judicial, como mecanismo de resolución de conflictos, surge de una serie de transformaciones sociales, políticas y económicas en el país (Brasil), evidenciando el cambio de paradigma del sistema de justicia brasileño que, a través de por regla general siempre ha sido litigante y ahora se convierte en un sistema proclive a la resolución de disputas consensuada y colaborativa (Pinho & Stancati, 2016). En este sentido, la mediación judicial se introdujo con el objetivo de satisfacer las demandas de la sociedad contemporánea por medios menos burocráticos, más rápidos y más económicos.

En cuanto a la incorporación de la mediación en el ámbito de las soluciones judiciales, es imperativo resaltar que la importancia del mecanismo en boga no se limita a un método alternativo más de resolución de conflictos en el sistema judicial tradicional. Representa la posibilidad de reconstruir los vínculos rotos, ya que permite a las partes dialogar, exponer sus sentimientos, motivos y objetivos, demandando menos tiempo y gastos, en comparación con la vía procesal tradicional (Tartuce, 2021), promoviendo el acceso efectivo a la justicia entre las partes.

Por lo tanto, como medio de resolución eficaz de conflictos, la mediación judicial está en expansión, con avances significativos en el campo judicial brasileño. Como ejemplo, el informe Justicia en Números 2022, elaborado por el Consejo Nacional de Justicia (CNJ), señaló un aumento en el número de Centros de Resolución de Conflictos Judiciales y Ciudadanía (CEJUSC) –encargados de ofrecer conciliación y mediación preprocesal de la población en general sin necesidad de pagar tasas– en los últimos años. Durante 2014, Brasil tenía 362 CEJUSC instalados y actualmente cuenta con más de 1.400 unidades repartidas por todo el país (Conselho Nacional de Justiça, 2022). Este aumento representa la ampliación de las puertas de entrada del Poder Judicial a través de la solución consensuada.

Al crecimiento de los CEJUSC en todo el país se suma el avance en la oferta de mediación judicial vía internet. Con la promulgación de la Ley nº 13.140/2015 se estableció la posibilidad de realizar la mediación en línea, pero fue recién con la necesidad de distanciamiento social, derivada de la emergencia sanitaria del COVID-19, en 2020, que se comenzó a realizar la mediación en línea, con mayor frecuencia por parte del Poder Judicial (Gomes *et al.*, 2023), permitiendo a los usuarios acceder a los servicios desde cualquier lugar.

Sin embargo, el acceso a la justicia promovido por la mediación judicial ha mostrado avances en la resolución de conflictos en diversas áreas del

derecho, reduciendo costos y tiempos respecto a la vía judicial adjudicada (Gomes *et al.*, 2023). El mejor campo de experiencia de la mediación judicial es el derecho de familia, que precisamente por involucrar relaciones de poder y afecto terminan desarrollando fricciones y conflictos que exigen un enfoque más sensible (Tartuce, 2021). Es decir, los vínculos familiares pueden socavar la esencia de los individuos, lo que termina dificultando la resolución directa entre los involucrados y genera la necesidad de que un tercero postule quién tiene el derecho (Braga Neto, 2010).

En este sentido, se enfatiza la importancia de la mediación como medio de resolución de conflictos en este ámbito, que permite a los individuos involucrados en la relación definir sus caminos, sin necesidad de una decisión impuesta por un tercero (Tartuce, 2021). En este sentido, la mediación judicial ha mostrado avances significativos en la resolución de conflictos familiares, como lo demuestra el Tribunal de Justicia del Distrito Federal (TJDF), cuyo proyecto Família em Foco, elaborado por el Centro Virtual de Mediación y Conciliación Familiar (NUVIMEC FAM), alcanzó el 92 % de acuerdos a través de la mediación en conflictos de carácter familiar (CNJ, 2023).

De esta manera, la mediación judicial se ha presentado como un medio eficiente de resolución de conflictos, pero aún presenta dificultades por superar. Durante décadas, el sistema de justicia tuvo el monopolio del ofrecimiento de competencia y de la solución adjudicada, por lo que la cultura litigante sigue presente en la mentalidad de los miembros del Poder Judicial y de la población (Tartuce, 2021). Asociado a esto, el desconocimiento sobre la disponibilidad de medios consensuales aleja a la población en general de buscar la mediación judicial para resolver sus conflictos (Tartuce, 2021). En este sentido, aún quedan dificultades por afrontar para que el uso de la mediación avance y amplíe aún más el acceso a las puertas de entrada de la justicia.

#### 4. DISCUSIÓN

Partiendo de la perspectiva evolutiva del Estado liberal burgués para el modelo democrático, actualmente vigente, el presente trabajo enunció la evolución del acceso a la justicia hasta la incorporación de medios alternativos de resolución de conflictos, teniendo en cuenta los cambios sociales y legislativos que se sucedieron hasta el momento presente. A partir de esto, fue posible construir una comprensión integral de las transformaciones ocurridas en el concepto de acceso a la justicia a lo largo del tiempo y la transformación posibilitada por la mediación judicial en el ámbito de la resolución de conflictos.



Por lo tanto, se expusieron datos empíricos sobre la expansión de la mediación judicial en todo el país, que dan fe de la expansión, efectividad y popularización del medio en boga (mediación judicial), pero que aún necesita atención para superar algunos obstáculos para lograr una mayor eficiencia. Es decir: a pesar del crecimiento en el área familiar demostrado en el desarrollo del trabajo, se constató que la mediación judicial presenta algunos obstáculos como la mentalidad litigante de la población y de los propios actores del Poder Judicial y la falta de información sobre la disponibilidad de mediación para la población en general y para la resolución de otros conflictos civiles, más allá del ámbito familiar.

Aún así, es imperativo enfatizar que la mediación judicial es un medio de acceso a la justicia cuyo desempeño viene demostrando resultados positivos, permitiendo soluciones más rápidas, económicas y amigables. Promover una cultura de resolución de conflictos a través de la mediación es un paso crucial para superar los desafíos y maximizar los beneficios que ofrece la mediación judicial, empoderando a la población y fomentando una cultura de paz.

## REFERENCIAS

- Albuquerque, G. G. de O. (2022). *Jurisdição Consensual e Acesso à Justiça Digital*. Arraes Editores.
- Amaral, A. C. C. Z. M. do; Hatoum, N. S. y Horita, M. M. (2017). O paradigma pós-moderno do negócio jurídico e a necessidade de uma nova concepção na contemporaneidade. *Scientia Iuris*, 21(2), 261-297. <https://doi.org/10.5433/2178-8189.2017v21n2p261>
- Braga Neto, A. (2010). Mediação de Conflitos: Princípios norteadores. In L. V. Boratti y T. P. Siqueira (eds.), *Revista da Faculdade de Direito UniRitter. Revista do Direito*, nº 11, ano 12. Porto Alegre: Editora UniRitter.
- Conselho Nacional de Justiça (2023, 20 de julho). No DF, mediação de família alcança 92 % de acordo e evita mais de 2 mil novas ações. Portal CNJ. Recuperado de <https://www.cnj.jus.br/no-df-mediacao-de-familia-alcanca-92-de-acordo-e-evita-mais-de-2-mil-novas-acoes/> No primeiro semestre de 2023, processual na área de família.
- Conselho Nacional de Justiça (2022). *Justiça em Números 2022*. Recuperado de <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>
- Conselho Nacional de Justiça (2010). *Resolução nº 125 de 29/11/2010*. Recuperado de <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>
- Gomes, I. L. M. S.; Pereira, N. D. N. y Costa, P. A. da (2023). Os Desafios e as Perspectivas da Autocomposição Judicial Online no Cenário Pós-Pandemia. In S. H. Z.



- Freitas, P. A. da Costa y S. A. Carvalho, *VI Encontro Virtual do CONPEDI.–Formas consensuais de solução de conflitos I* (pp. 169-186). CONPEDI. Recuperado de <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/4k6wgq8v/a5u8wno0/W2lj3qF5gpt8FnCC.pdf>
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2019). Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Recuperado de <https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>
- Pinho, H. D. B. de y Stancati, M. M. M. S. (2016). A ressignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3º do CPC/2015. *Revista de processo*, 41(254), 17-44.
- Prado, D. A. (2023). *Mediação e Tecnologia: Evolução da Política Pública*. Arraes Editores.
- Sales, J. P. y Benevides, M. G. (2022). Acesso à justiça: do acesso formal ao acesso à ordem jurídica justa. *Passagens: Revista Internacional De História Política E Cultura Jurídica*, 14(2), 173-203. <https://doi.org/10.15175/1984-2503-202214202> (Trabalho Original publicado 29º de junho de 2022)
- Schwab, K. (2019). *A 4ª revolução industrial* (D. M. Miranda, Trad.). Edipro.
- Spengler, F. (2011). A Crise do Estado e a Crise Da Jurisdição: (In) Eficiência Face à Conflituosidade Social. *Revista Brasileira de Direito*, 7(1), 7-38.
- Tartuce, F. (2021). *Mediação nos Conflitos Civis*. Editora Método.
- Watanabe, K. (2019). Depoimento: atualização do conceito de acesso à justiça como acesso à ordem jurídica justa. In K. Watanabe (ed.), *Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos* (Cap. 17, pp. 109-113). Belo Horizonte: Del Rey.



# MEDIACIÓN POLICIAL: GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD

Police Mediation:  
Conflict management in the community

*Ricardo de Sosa Llera*

*Mediator*

[ricardosll@yahoo.es](mailto:ricardosll@yahoo.es)

## Resumen

Pudiera pensarse, que el ámbito policial y la gestión de los conflictos son campos totalmente opuestos y que esta no es función propia de los agentes de policía, e incluso creer que no son capaces de afrontar estas delicadas cuestiones. La realidad en España es otra, desde numerosas Jefaturas de la Policía Local, se ha apostado por la policía de proximidad, por la formación de sus agentes en la gestión y resolución de conflictos, y por la creación de Unidades de Mediación Policial, todo ello, con el fin de la prevención de conflictos y una mejor convivencia de la ciudadanía.

El esfuerzo de las Policías Locales es doble, por un lado, conseguir el apoyo de la propia estructura policial y sus responsables, y por otro, lograr cambiar esa imagen de policía reactiva por la de policía proactiva, asertiva y empática.

De ahí, la inmensa importancia de la formación en gestión de conflictos de los agentes, y del apoyo de las instituciones, para que esos esfuerzos se plasmen en políticas de seguridad en pro de la convivencia, desarrollando programas de formación y protocolos, encaminados a la gestión de los conflictos que los policías se encuentran diariamente durante la prestación de su servicio.

El fin de estas acciones es conseguir que la actividad policial con la comunidad sea aún más efectiva, buscando siempre la conexión con la ciudadanía, que al fin y



al cabo es la beneficiaria del servicio que prestan diariamente todos los agentes de policía en nuestro país.

Para conseguir ese objetivo, hay que trabajar para la comunidad, pero con la comunidad.

*Palabras clave:* Gestión y resolución de conflictos, formación, mediación policial, policía de proximidad.

## Abstract

It might be considered that the police and conflict management domains are essentially at loggerheads, the latter not being one of the main responsibilities of police officers. Moreover, there is a common misconception that officers are unable to deal with such sensitive issues. However, the reality in Spain is utterly different. As a matter of fact, quite a few Local Police Headquarters have opted-in to the development of initiatives such as adhere to community policing models, improve their member's skills on conflict management and problem resolution, or create specialized Police Mediation Units. By leveraging these approaches, the main goal is to promote prevention and harmonize coexistence with residents.

In that sense, the efforts of Local Police are twofold: to start with, gain support across the overall structure up to the management layers. On the other hand, transform its projected image from a reactive force into a more assertive, proactive and empathetic police service.

Due to it, institutional support is crucial to promote conflict management training of police officers, encourage security policies as well as to develop educational programs and protocols aimed at managing conflicts that may arise in the day-to-day service.

The purpose of these actions is for police activity in the community to be even more effective and efficient, seeking a closer connection with the citizenry who is, after all, the beneficiary of the service provided on a daily basis by agents scattered around our geography.

To achieve this goal, it is essential to work for the community, by the community and together with the community.

*Keywords:* Conflict management and resolution, training, police mediation, community police.

## 1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones policiales han sufrido grandes cambios en las últimas décadas, y no habría únicamente de modernización, si no de adaptación a las nuevas tendencias sociales, quizás la transformación más visible haya sido la de la propia uniformidad de los agentes, en algunos casos ha pasado, de vestimenta excesivamente encorsetada, y nada práctica, a ropa cómoda y adaptada al entorno donde se desarrolla la función policial. De igual modo se han ido modificando los programas de formación que se imparten en los diferentes centros formativos policiales, donde además de técnicas propiamente policiales, se imparten materias psicosociales.

Si bien este cambio no ha sido por igual en todas las policías<sup>1</sup>, ya que depende de su mayor o menor jerarquización, y del organismo que asume la responsabilidad y competencias de los agentes. En el caso de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la institución responsable es el Ministerio del Interior, a través de la Secretaría de Estado de Seguridad y las Direcciones Generales de cada uno de los cuerpos, en las policías autonómicas, es asumida por el Departamento de Seguridad o Interior.

Y finalmente las policías locales, se encuentran bajo la responsabilidad de los ayuntamientos, y de la concejalía correspondiente.

Basándome en esa diferente dependencia orgánica y/o funcional, podría afirmar que es en la policía local en la que es más factible la implementación de nuevas funciones y protocolos, debido a ciertas características, como son, el trato más cercano con los ciudadanos, los agentes suelen residir en las localidades donde realizan su servicio, la cadena de mando, exceptuando las grandes ciudades, no es excesivamente amplia, el territorio donde se desenvuelven los policías es pequeño, limitándose al término municipal. Los agentes no tienen la movilidad que hay en otros cuerpos, donde pueden cambiar de provincia e incluso de comunidad autónoma, por tanto, la policía local tienen una mayor estabilidad en su localidad. Siendo más factible la toma en consideración de propuestas realizadas por los propios agentes, y que estas supongan un cambio en la práctica policial, adaptándose mucho mejor a la localidad donde desempeña su trabajo, y por tanto también a sus vecinos.

---

<sup>1</sup> Este término incluye las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad compuestos por Policía Nacional, Guardia Civil, Policías Autonómicas y Policías Locales, según la Ley Orgánica 2/1986.

Tras estas aclaraciones, y sin perder la finalidad de este artículo, podríamos plantearnos ¿Cómo se podrían gestionar los conflictos en el ámbito policial? claro está, centrándonos en aquellos susceptibles de ser tratados desde el ámbito de la mediación, o similar, y exceptuando aquellos otros que, por sus características, únicamente puedan abordarse con intervenciones puramente policiales.

Si nos referimos concretamente a la mediación policial, Josep Redorta, explica de modo pormenorizado, los aspectos críticos de su implementación, mencionando que la jerarquización de las estructuras organizativas policiales, y la introducción de la mediación afecta a la cultura organizativa y al rol de autoridad del agente, además que la mediación supone un cambio de óptica, «una redefinición del concepto de autoridad» (Redorta Lorente, 2004).

Y asiento ante la afirmación de Redorta en cuanto a la mediación en el ámbito policial, «es difícil, es compleja, pero necesaria».

Evidentemente cualquier cambio en las estructuras policiales es complejo, y puede llegar a entenderse que estas instituciones sean poco permeables a cuestiones que puedan llegar a alterar la imagen del agente, de la institución que representa, o de aquella que tengan que ver con la llamada seguridad ciudadana o pública.

Con respecto a esto último, basta hacer dos alusiones, la primera, al Preámbulo de la Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Ley Orgánica 2/1986), en adelante LO 2/1986, «La seguridad pública constituye una competencia difícil de parcelar, toda vez que no permite delimitaciones o definiciones, con el rigor y precisión admisibles en otras materias».

En la segunda, nos fijaremos también en el Preámbulo, en este caso de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana:

La Ley, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, parte de un concepto material de seguridad ciudadana entendida como actividad dirigida a la protección de personas y bienes y al mantenimiento de la tranquilidad de los ciudadanos, que engloba un conjunto plural y diversificado de actuaciones, distintas por su naturaleza y contenido, orientadas a una misma finalidad tutiva del bien jurídico así definido (Ley Orgánica 4/2015).

Entendiendo como finalidad de la seguridad pública y/o ciudadana, el bienestar y la tranquilidad de la ciudadanía, y puedo afirmar e incluso podría aventurar desde la experiencia que muchas de las intervenciones de

los agentes, son solucionadas por los policías únicamente con su presencia y tras un diálogo con las personas involucradas en el hecho, es decir, que la mayor parte de esos conflictos podría abordarse desde una intervención que se podría denominar *extra policial*.

## 2. LA PREVENCIÓN

Como he referido anteriormente, la mayoría de los conflictos pueden ser solucionados por otras vías, en nuestro caso desde la mediación, aunque aquí me veo obligado a realizar una aclaración, debemos diferenciar lo que es una *mediación informal*, es decir, aquella en la que los agentes, durante la prestación de su servicio, intentan gestionar el conflicto con herramientas utilizadas habitualmente en el proceso de mediación, como puede ser, la escucha activa, la asertividad y control de la comunicación no verbal, etc., y la *mediación formal*, aquella que se ajusta a una legislación concreta, a través de un proceso en el que actuaría un mediador o mediadora policial, y con los requisitos exigidos por ley.

Hecha esta aclaración, he de recalcar la importancia de la prevención en la función policial, y no únicamente en lo que se refiere a los delitos e infracciones administrativas, me refiero a los conflictos cotidianos que pueden producirse en cualquier localidad, comunidad de vecinos, terrenos rústicos, abundantes en nuestro país, y otros donde al menos dos personas tienen intereses encontrados.

Sería interesante que estos conflictos también se tuviesen en cuenta, cuantitativamente, en las Juntas Locales de Seguridad (Real Decreto 1087/2010) creadas tras la aprobación de la LO 2/1986, en las que principalmente se tratan datos estadísticos, es decir, una visión primordialmente cuantitativa.

Quizás convenga realizar un replanteamiento, y como mencionaba en mi artículo «Mediación policial: un puente entre lo policial y lo social» (De Sosa, 2014), hay que cambiar el modo de pensar, y por tanto de actuar, que las intervenciones vayan más allá del espacio policial, y se introduzcan en el campo de lo social, tratando de conseguir, primero, que ese conflicto pueda ser gestionado de un modo eficaz, en segundo lugar que no escale y finalmente, que no se repita en el futuro, afectando a más personas, e incluso convirtiéndose en infracción penal.

También hay que tener presente, que, de repetirse el conflicto, habrá que movilizar una patrulla policial, esto supone la utilización de recursos que

podrían estar empleándose en otro cometido, y más teniendo en cuenta que dentro del ámbito policial los recursos son limitados.

Percibo que la prevención está relacionada con el concepto Problem-Oriented Policing (POP), entendido como Policía Orientada a Problemas y que trata de identificar el problema y buscar soluciones preventivas al mismo, como escribe Herman Goldstein (Goldstein, 1979), y que podría resumirse en tratar de conseguir un salto cuantitativo entre la policía reactiva y la policía proactiva, planteando de modo muy serio el cambio de paradigma en las estructuras policiales. Goldstein hizo esta reflexión desde la observación directa de las actuaciones policiales. Este nuevo enfoque policial fue ampliado en el libro publicado años más tarde (Goldstein, 1990).

Bullock y colaboradores realizan un estudio basándose en encuestas y entrevistas, realizadas a 19 cuerpos policiales de Gales e Inglaterra, y en línea con la propuesta de Goldstein, estos autores ponen en duda el modo tradicional de abordaje policial frente al delito, identificando cinco barreras y facilitadores en cuanto a la acción policial orientada al problema, que dependiendo de las circunstancias pueden servir de impulsores o de todo lo contrario.

El estudio parte de la evidencia de que la policía orientada a la solución de problemas puede ser eficaz en cuanto a la seguridad ciudadana, si bien, es difícil de implementar y de mantener en el tiempo, eso supone reflexionar y analizar porque no se implementa de un modo estable en Gales e Inglaterra.

Algunas de las percepciones expresadas por los agentes entrevistados son: la falta de formación en la gestión y/o resolución de conflictos, el escaso tiempo y recursos empleados en la resolución de controversias, y la falta de apoyo por parte de los responsables policiales. También refieren la necesidad del reconocimiento de la labor policial y la difusión de los beneficios y eficacia de la acción policial orientada a la resolución de los problemas (Bullock *et al.*, 2022).

Lo referido me hace mantener la convicción de que los cambios en los estándares policiales en España, han sido más sencillos en la Policía Local, esta afirmación se corrobora por la existencia de servicios de mediación policial, en su mayor parte localizados en las Jefaturas de la Policía Local, como en: Vila-Real (Castellón), Reus (Tarragona), Sagunto (Valencia), Móstoles (Madrid), y en localidades no tan pobladas como San Fulgencio (Alicante).

Ofreciendo servicios de mediación orientados a la solución de los conflictos entre los ciudadanos.

Llegados a este punto, sería conveniente mencionar algunos textos legales que justificarían la existencia de esos servicios.

### 3. MARCO JURÍDICO

Iniciaré el recorrido por la legislación internacional, y con la Resolución 169/34, de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Códigos de conducta para Funcionarios Encargados de hacer cumplir la Ley, que en su artículo primero refiere:

Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley cumplirán en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad y protegiendo a todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión (Resolución 169/34, 1979).

En el propio artículo hace un comentario al mismo, «en el servicio a la comunidad se procura incluir especialmente la prestación de servicios de asistencia a los miembros de la comunidad que, por razones personales, económicas, sociales o emergencias de otra índole, necesitan ayuda inmediata».

En el ámbito europeo, la Recomendación del Comité de Ministros, en cuanto al Código Europeo de Ética Policial, menciona los objetivos de la policía, siendo uno de ellos «facilitar asistencia y servicios a la población» (Recomendación Rec. 2001).

Situándonos en España, y tal como se ha mencionado en varias ocasiones, la LO 2/1986, determina de modo genérico las funciones policiales, pudiendo enmarcarse la mediación policial en alguna de ellas, por ejemplo, cuando se refiere a las policías autonómicas, en el artículo 38.3 «de prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: a) La cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello».

En relación con la policía local, el art. 53.1.i habla de «cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello», es decir, los agentes de policía son competentes en la gestión de los conflictos privados.

Sin abandonar esta Ley Orgánica, en su Preámbulo se hace mención a los principios básicos de actuación, especificando que en este sentido se sigue la línea del Consejo de Europa y la Asamblea General de las Naciones Unidas, y me interesa destacar un párrafo en el que se menciona a la comunidad:

La activa e intensa compenetración entre la colectividad y los funcionarios policiales –que constituye la razón de ser de éstos y es determinante del éxito o fracaso de su actuación–, hace aflorar una serie de principios que, de una parte, manifiestan la relación directa del servicio de la policía respecto a la comunidad y, de otra parte, como emanación del principio constitucional de igualdad ante la Ley, le exigen la neutralidad política, la imparcialidad y la evitación de cualquier actuación arbitraria o discriminatoria.

A nivel autonómico, las diferentes leyes de coordinación de las policías locales reproducen básicamente las funciones y principios básicos de actuación que figuran en la LO 2/1986, aunque por distintos motivos me gustaría referir la Ley de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana (Ley 17/2017), en primer lugar por la trascendencia de su Preámbulo, que, aunque extenso, es importante reproducir:

A la hora de diseñar este nuevo modelo hay que valorar, en primer lugar, el papel que han desempeñado las policías locales: sus atribuciones, su capacidad de respuesta así como su proximidad al quehacer diario de los vecinos de nuestros pueblos y ciudades. Esta valoración ha de ser contrastada con las demandas del propio colectivo policial, especialmente en todo lo que concierne a la carrera profesional, y también con las necesidades de la ciudadanía, pues las policías locales pueden y deben configurarse como instrumento de cohesión e integración social, superando un concepto restrictivo y anticuado de orden público para dar paso a otro, más amplio, basado en el principio de proximidad, que potencie su carácter preventivo y asistencial, dirigido a la resolución de conflictos.

Y, en segundo lugar, y no por ello menos importante, por la función que se describe en el artículo 33.2.e. «Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos».

Esta Ley, que aúna las ideas principales de este artículo, realiza una gran aportación a la resolución de conflictos a través de la mediación en el ámbito policial y trata de conseguir combinar dos funciones, por un lado, la función

policial, y por otro, la función social, al entender que la seguridad ciudadana está estrechamente relacionada con la paz social.

#### 4. POLICÍA COMUNITARIA O DE PROXIMIDAD

Podemos utilizar algunos de los siguientes términos, «policía comunitaria», «policía de proximidad» u otros, y es de suponer que utilizar uno u otro dependerá de la visión de cada persona, en mi caso prefiero aportar la visión de aquellas profesionales que han apostado por la mediación en el ámbito policial y que son referentes de la mediación policial en España, comenzando por Rosa Ana Gallardo Campos, Inspector de la Policía Local de Vila-Real (Castellón), Supervisora de la Unidad de Medicación Policial de Vila-Real, que describe la policía de proximidad del siguiente modo:

La Policía de Proximidad recoge las estrategias policiales fundamentadas en la comunidad así como las basadas en el análisis de los problemas, la conocida como policía orientada a la resolución de problemas o «Problem Oriented Police», tal y como es conocida en el mundo anglosajón, se fundamenta en el conocimiento del entorno y del contexto social, los estereotipos, estigmas o prejuicios y el modelo de seguridad proactivo y preventivo, y utiliza como técnicas la interlocución, el diálogo, la facilitación, la negociación y la conciliación (Cobler *et al.*, 2014, pp. 71-72).

Otro referente es Elena Cobler Martínez, Agente de la Guardia Urbana de Reus (Tarragona), y mediadora en la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Guardia Urbana:

Cuando nos referimos a la policía comunitaria o de proximidad estamos haciendo alusión a una forma concreta de concepción de policía y su tarea, cuyos pilares fundamentales son: el concepto de servicio público, el de cohesión social y el de conflicto (Cobler *et al.*, 2014: 128).

Cobler amplía esta definición:

La intervención de la Policía de Proximidad está dirigida hacia un enfoque de acciones colectivas, decididas y llevadas a cabo conjuntamente por la policía y la comunidad y que conlleva redes de comunicación y de cooperación entre la policía y los ciudadanos en general, los comerciantes, los grupos comunitarios, etc. (Gallardo & Cobler, 2012: 51).

Cabe la posibilidad de que el término, *policía de proximidad*, pueda encajar más fácilmente en el lenguaje cotidiano y a la vez darle toda la extensión que supone modificar los esquemas de la intervención policial, dirigiéndose hacia una intervención preventiva y de gestión de conflictos de un modo extra policial.

## 5. FORMACIÓN EN GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Una buena teoría nos dirigirá hacia una buena práctica, ahí radica la importancia de la formación en la gestión y resolución de problemas de los agentes, y fundamentaré esto en los siguientes argumentos:

Los relacionados con el ámbito policial hace años, sabemos que las intervenciones policiales con ocasión de delitos graves, la detención de delincuentes peligrosos o intervenciones como las que se producen con ocasión de rescate de personas en peligro, hacen de nuestra policía un referente y tienen gran repercusión. Si bien, no es menos cierto, que una gestión preventiva de los conflictos, podría cambiar la visión de la función policial, incluyendo los problemas con responsabilidad administrativa y/o penal, y tener un mayor calado en la comunidad, ya que en algunas ocasiones el ciudadano exige a los agentes la solución de su problema, e incluso que le dé la razón ante una controversia con otra persona, y por ello insistimos en la importancia y eficacia de la policía preventiva.

Es decir, si tras una actuación policial por desavenencias vecinales, además de indicar a los vecinos la posibilidad de denunciar, algo muy habitual, también se les informa de la posibilidad de gestionar, a través de un mediador, el problema directamente con la persona, y evitar la escalada del conflicto, efectuando esta indicación con un lenguaje verbal y no verbal adaptado a la situación, el agente tiene bastante posibilidades de conseguir un cambio de actitud de las personas afectadas por el conflicto.

Para conseguir, o al menos intentar esta actuación, se requiere formación, además, claro está, del tiempo suficiente para realizar esta comunicación con las personas implicadas.

Por otro lado, y si abordamos directamente el delito, las víctimas tienen como derecho, según refiere la Ley del Estatuto de la víctima del delito (Ley 4/2015) en consonancia con la Ley de Enjuiciamiento Criminal, y desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, a servicios de *justicia*

*restaurativa*, como se explica en el artículo 15, donde se incluye la mediación, siempre que existan unos requisitos tasados que promuevan la protección de la víctima.

Para que los agentes puedan facilitar esta información de un modo completo y comprensible, deben tener conocimientos, como el lector comprenderá, si ya resulta complejo explicar que es un proceso de mediación civil, aún lo es más si se trata de una mediación en el ámbito penal.

Por esto creo verdaderamente que los responsables de la formación en mediación, debemos incidir en los extremos referidos, no tanto en formar nuevos mediadores, como en la necesidad de abordar la cultura del diálogo y del consenso y, por tanto, la gestión de los conflictos que nos encontramos en nuestro día a día, y aplicar la misma a nuestra esfera profesional y personal.

En este sentido, en el año 2015 propuse a los responsables de la Guardia Civil de Cantabria, un Proyecto que titulé «Formación para la intervención ante conflictos entre ciudadanos», con el fin de formar a los agentes del área de seguridad ciudadana de la CC. AA. de Cantabria, este proyecto no se llevó a cabo por motivos ajenos a mí, aunque si tuve la oportunidad de participar en algunas Jornadas de Seguridad Ciudadana y explicar someramente la importancia de la gestión de los conflictos.

Persistiendo en la necesidad de formación, el año 2017 envié una propuesta a la Jefatura de Enseñanza de la Guardia Civil, para incorporar en sus centros de formación, y en los diferentes planes de estudios, materias relacionada con la resolución alternativa de conflictos, concretamente con la mediación, la escucha activa, la empatía, asertividad, la gestión de conflictos y el lenguaje verbal y no verbal, y de igual modo propuse la posibilidad de diseñar un curso en su plataforma de teleformación, con el fin de obtener un conocimiento general de los temas reseñados. También sugerí ampliar esta formación a los agentes que realicen misiones de paz en el extranjero, e instruirles en las diferentes técnicas y herramientas que pueden necesitar en esos escenarios de crisis.

La respuesta de Jefatura de Enseñanza fue que se realizaría una valoración de la propuesta en las próximas modificaciones de los programas de estudios de los cursos que se desarrollan en los Centros Docentes de Formación de la Guardia Civil.

## 6. CONCLUSIÓN

Lo anterior debería hacer reflexionar, a los máximos responsables de la policía y de la formación de ésta, en varias líneas de actuación. Señalar como primer paso la modificación de la LO 2/1986, adaptándola a las realidades sociales y a la práctica policial, y la introducción de la mediación, como una función más. Recordando que esta ley afecta a *todas* las Fuerzas de Cuerpos de Seguridad, podrá ser aplicada de un modo efectivo en los protocolos de actuación policial.

Otro paso muy eficaz, sería la firma de convenios de colaboración entre las universidades y los responsables de las instituciones policiales, y la introducción de materias relacionadas con el conflicto, su prevención, gestión y resolución en los planes de estudios policiales.

Para que este *cambio de paradigma* se lleve a cabo y sea eficaz en los cuerpos de policía, es preciso que éste se estructure *desde arriba*. La experiencia me indica que, aun habiendo casos excepcionales, es difícil que los cambios puedan partir de los agentes, ya que las líneas maestras deben ser trazadas y dirigidas por los responsables, sin cuya dirección e impulso los policías no dispondrán de la seguridad y respaldo suficiente para llevarlos a la práctica.

Puede pensarse que la cultura policial, no está abierta a los cambios, pero créanme si les digo que cuando se aprecia la efectividad de lo que se está poniendo en práctica, esto se añade como una herramienta más al quehacer diario. Por otro lado, y es algo que repito muy a menudo, los policías son un fiel reflejo de lo que transcurre en la sociedad, básicamente porque pertenecen a ella, no son un ente diferente, y saben que su servicio, algunas veces difícil y arriesgado, es «en pro» de una mejor convivencia, aunque algunas veces no les sea reconocido ese esfuerzo.

No es tarea fácil, pero quienes iniciamos en su momento el camino en la gestión y resolución de conflictos, sabemos que es primordial la difusión de la mediación, y que esta aporta grandes beneficios a la comunidad, también tenemos claro que no todos los problemas pueden ser abordados desde esta perspectiva en el ámbito policial, si bien hay numerosos casos que podrían beneficiarse de esta práctica.

Para finalizar, recordar que los protagonistas y beneficiarios de todos nuestros esfuerzos son *las personas* y, por estas, si vale la pena seguir en el difícil, y a la vez satisfactorio camino, de conseguir un nuevo avance en la mediación policial.

## REFERENCIAS

- Bullock, K.; Sidebottom, A.; Armitage, R. P. J.; Ashby, M.; Clemmow, M.; Kirby, S.; Laycock, G. y Tilley, N. (2022). Problem-oriented policing in England and Wales: barriers and facilitators. *Policing and Society*, 32, 1087-1102.
- Cobler Martínez, E.; Gallardo Campos, R.; Lázaro Guillamón, C. y Perez i Montiel, J. (2014). *Mediación Policial Teoría para la gestión del conflicto*. Dykinson.
- De Sosa, R. (2014). Mediación policial: «Un puente entre lo policial y lo social». *Revista internacional de mediación* (1), 116-130.
- Gallardo, R. y Cobler, E. (2012). *Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Tirant lo Blanch.
- Goldstein, H. (1979). Improving Policing: A Problem-Oriented Approach (U. o. Studies, Ed.). *Crime and Delinquency*, 25, 236-258.
- Goldstein, H. (1990). *Problem-Oriented Policing*. McGraw-Hill.
- Redorta Lorente, J. (2004). Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía. *Revista Catalana de Seguridad Pública* (15), 29-46.

## Jurisprudencia

- Resolución 169/34, 1979. Resolución 169/34, de 1979, de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Códigos de conducta para Funcionarios Encargados de hacer cumplir la Ley.
- Recomendación Rec. (2001) 10 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Código Europeo de Ética de la Policía. Adoptada por el Comité de Ministros el 19 de septiembre de 2001, en la 765<sup>a</sup> reunión de los Delegados de Ministros.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. *Boletín Oficial del Estado*, 63, de 14 de marzo de 1986. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-6859>
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. *Boletín Oficial del Estado*, 77, de 31 de marzo de 2015. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-3442>
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. *Boletín Oficial del Estado*, 101, de 28 de abril de 2015. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-4606>
- Real Decreto 1087/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las Juntas Locales de Seguridad. *Boletín Oficial del Estado*, 229, de 21 de septiembre de 2010. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-14479>
- Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 8191, de 15 de diciembre de 2017. [https://dogv.gva.es/datos/2017/12/15/pdf/2017\\_11424.pdf](https://dogv.gva.es/datos/2017/12/15/pdf/2017_11424.pdf)



# DIMENSIÓN AXIOLÓGICA DE LA PAZ MEDIANTE LA JUSTICIA ALTERNATIVA DEL SIGLO XXI

Axiological dimension of peace  
through alternative justice of the 21st century

*José Guillermo García Murillo*

*Doctor en Derecho por la UNAM. Profesor investigador de la U. de G.  
Director General del IDEJ. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores  
garmurg@hotmail.com*

*La palabra guerra solo sirve para encubrir, la  
desnudes del crimen del hombre.*

Confucio

## Resumen

La dimensión axiológica de la paz mediante la justicia alternativa del siglo XXI, nos obliga a realizar una reflexión entorno al trabajo que nuestras universidades están realizando en torno a las áreas de la negociación, la mediación y la conciliación como formas autocompositivas en la solución de los conflictos, así como las formas heterocompositivas que se establecen en el principio *pacta sunt servanda* en el arbitraje con el propósito de evitar en medida de lo posible la *litis*, la controversia, la lucha entre las partes, de esta forma el diálogo y la comunicación preponderantemente permiten lograr el entendimiento entre los diferentes actores que por diversos motivos se enfrentan tanto en el ámbito de sus requerimientos, necesidades, aspiraciones y pretensiones, cuya acción inmediata está basada en el círculo virtuoso que se compone a través de la comunicación que pone de manifiesto en el común



de todos precisamente el aspecto de la problemática que se enfrenta para pasar a la etapa de la confianza donde se reconocen unos a otros en la idea de solucionar las controversias y efectivamente lograr la cooperación conjunta para alcanzar los objetivos que armonicen y establezcan la concordia entre las partes.

Vivimos un escenario internacional caótico y preocupante donde la guerra se establece como un camino único para dirimir las controversias, sin tener en cuenta las experiencias del siglo pasado que se dio en la nota de la segunda guerra mundial cuyo común denominador fue el genocidio, la xenofobia y el holocausto, que tanto daño a la humanidad sobre todo por las violaciones constantes a la dignidad y los derechos humanos. Parece ser que la experiencia lastimosamente no fue suficiente para la humanidad y seguimos repitiendo los errores de antaño.

Por lo tanto, es importante que nuestras universidades tomen en cuenta que en la formación de recursos humanos en todos los niveles de pre grado y grado se establezca en la maya curricular asignaturas básicas para establecer la importancia filosófica, ética y de derecho en favor de una cultura de paz.

Ningún esfuerzo debe de ser soslayado para trabajar en el arte de la solución de conflictos.

*Palabras clave:* Paz, Justicia, Cultura, Derecho.

## Abstract

The axiological dimension of peace through alternative justice of the 21st century forces us to reflect on the work that our universities are carrying out around the areas of negotiation, mediation and conciliation as self-composing forms in the solution of conflicts. Conflicts, as well as the heterocompositional forms established in the *pacta sunt servanda* principle in arbitration with the purpose of avoiding litigation, controversy, and struggle between the parties as much as possible, in this way dialogue and communication predominately. They allow understanding to be achieved between the different actors who, for various reasons, face each other in the field of their requirements, needs, aspirations and pretensions, whose immediate action is based on the virtuous circle that is composed through communication that manifests in the common of all precisely the aspect of the problem that is faced to move to the stage of trust where they recognize each other in the idea of solving controversies and effectively achieving joint cooperation to achieve the objectives that harmonize and establish concord. Between the parts.

We live in a chaotic and worrying international scenario where war is established as a single path to resolve controversies, without taking into account the experiences of the last century that occurred in the Second World War whose common denominator was genocide, xenophobia and the Holocaust, which caused so much damage to humanity, especially due to the constant violations of human dignity and rights. It seems that the experience was unfortunately not enough for humanity and we continue to repeat the mistakes of yesteryear.

Therefore, it is important that our universities take into account that in the training of human resources at all undergraduate and graduate levels, basic subjects are established in the curriculum to establish the philosophical, ethical and legal importance in favor of a peace culture.

No effort should be ignored to work on the art of conflict resolution.

*Keywords:* Peace, Justice, Culture, Right.

## 1. INTRODUCCIÓN

Martin Luther King alguna vez dijo: «Los problemas de nuestro mundo no derivan sólo las acciones malas, de las decisiones mal tomadas, de la corrupción, la violencia, sino también y en mayor medida, de la actitud contemplativa de este otro medio mundo que considera que los problemas de los otros no les concierne. Ésos otros que sufren no son personas son cifras».

«No me preocupa el grito de los violentos, de los corruptos, de los deshonestos, de los sin ética, lo que más me preocupa es el silencio de los buenos», esta frase que probablemente hemos leído muchas veces, encapsula la realidad de nuestro tiempo. Lo increíble es que, a pesar de todo, casi todos dormimos tranquilos, esto quiere decir que hemos sabido anestesiar muy bien nuestras conciencias.

Estamos tan acostumbrados a las cifras y a los datos que no son más que eso datos que no son más que eso, datos.

En México el 50 % de los mexicanos vive en pobreza; el 25 % en pobreza extrema y el 5 % no sabe leer ni escribir y tampoco habla español, a eso hemos ido aprendiendo a llamarle democracia. En el mundo entero el 1,6 % de la humanidad muere por mal nutrición, 2 millones de niños son explotados sexualmente en América latina, 150 millones de niños en el mundo trabajan para que otros ganen dinero. Se prevé que en el 2030 el mundo tendrá que enfrentarse a un déficit mundial del 40 % de agua en un escenario climático en que todo sigue igual.

La información en forma de datos nos dice que cada día en este mundo que habitamos millones de personas sufren por distintas causas, hambre, esclavitud, violencia, guerras, persecución y desapariciones forzadas, en todo ello hay injusticia. Nos guste o no, inclusive nos moleste o no, todos somos cómplices si seguimos guardando silencio, la enfermedad que hoy aqueja



al mundo es la indiferencia y la pasividad, es el preocupante silencio de los buenos, tenemos que transformar esta realidad injusta para muchos seres humanos y dejar de ser cómplices por acción o por omisión.

Lo anterior explica que a pesar de los esfuerzos de la ONU y la OEA organismos internacionales para lograr un mundo y un Región mejor en el Continente Americano, no ha sido posible América está dividida en dos, una industrial, nórdica y lejana que se extiende al otro lado del río grande, esa América de aquellos peregrinos europeos que ayer buscaban paz, libertad y que ahora ellos mismos ignoran lo que buscan ¿progreso, seguridad, valimientos humanos?, los hechos van diciendo sus verdades.

Se puede entretanto, cultivar la bondad donde existe, sembrarla dónde falta, aunque el resultado inmediato fuera ilusorio, el esfuerzo de cada uno podría disminuir los obstáculos que dificultan el advenimiento de una justicia cada vez menos imperfecta. La ilusión misma es una fuerza moral y sentirse más bueno es mejorarse. Con la bondad aumenta la propia dicha, el que no es bueno no puede creerse feliz. Pero es necesaria la bondad de todos para que sea completa la felicidad de cada uno.

Hay quienes afirman que la justicia alternativa en nuestros países es un engaño, una ilusión, es la expresión más alta del conformismo de la humanidad, es el reflejo de una sociedad pasiva y de un estado anti-garantista.

La justicia restaurativa ignora gran parte de la criminalidad del poder, los mecanismos de justicia alternativa viven de la mala imagen del proceso civil y familiar que fracasaron por costosos y corruptos, en materia penal si ésta estuviera bien dotada bajo el principio del debido proceso, no se plantearía, se vive en una crisis endémica y se toma a la justicia alternativa como una situación de falsa panacea para quienes creen en ella, en la conformidad llamada voluntariedad de las partes en la negociación que nunca llega realmente a la valoración de la prueba, ni aún a la justicia.

Iberoamérica es un concepto viviente de pueblos similares donde la solidaridad y la vocación humanista nos es con natural, fundada en semejanzas de origen, de intereses, de idioma, de sentimientos, de costumbres, y aspiraciones. Iberoamérica no sólo es una indicación geográfica, es una condición histórica biográfica que nos identifica y nos enorgullece.

Particularmente disiento de una clase política, que legisla por ocurrencias y no por necesidades me hace pensar en el pragmatismo de Sancho Panza que se burlaba de los quiméricos ensueños del caballero Don Quijote, porque



nunca fue capaz de distinguir la dignidad del servilismo, los ideales del apetito, lo cual se resolvió en la evocación de las palabras memorables pronunciadas por don Quijote: «Sancho asno eres y asno has de ser y en asno has de parar cuando se te acabe el curso de la vida», dicen los biógrafos que Sancho lloró, hasta convencerse de que para hacerlo faltaba solamente la cola. La moraleja puede ser la siguiente; frente a cada forjador de ideales se alinean impávidos 1000 Sanchos, como si para contener el advenimiento de la verdad hubieran de complotarse todas las huestes de la estulticia.

El resol de la originalidad llega el hombre rutinario, todos los rutinarios son intolerantes, su exigua cultura los condena hacerlos. Defienden lo anacrónico y lo absurdo no permiten que sus opiniones sufran el contralor de la experiencia. Llaman hereje al que busca una verdad o persigue un ideal, es difícil debatir con ellos pues siempre tienen otros datos, otras creencias y llaman adversarios a quienes opinan diferente y en su imaginario son conservadores y desleales; en su imaginario reniegan de la verdad y de la virtud sin ella se demuestra el error de sus perjuicios, muestran grave inquietud cuando alguien se atreve a perturbarlos, son como el astrónomo que se negó a mirar al cielo a través del telescopio porque temía ver desbaratados sus errores más firmes.

Por todo lo anterior vengo ante todos ustedes hacer una confesión de amor, a la libertad, a los revolucionarios, a los universitarios de pensamiento crítico y cuestionador, a los disidentes, a los inconformes con un sistema jurídico anti garantista, a los poetas a quienes como Antonio Machado hablan en verso para vivir en poesía.

Este es el momento de replantear el camino futuro que queremos transitar un derecho con un *corpus iuris* universal basado en los derechos humanos y sus garantías ahora que ha llegado la hora de saber quiénes somos.

## 2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA GUERRA A LA PAZ

En el arte de la paz considero necesario definir algunos conceptos para comprender valor de la paz como una construcción democrática en un estado social de derecho, bajo la siguiente teleología.

### 2.1. La Paz

Es una aspiración humana a vivir en concordia, respetando las múltiples diversidades que puedan llegar a existir; la coexistencia se fundamenta en el

respeto a las diferencia colectivas o individuales promoviendo la tolerancia y la dignidad de las personas, el marco jurídico establece el orden y las fórmulas para solucionar los conflictos de intereses.

Los hombres buscamos la paz porque en ella nos sentimos más libres si nuestras libertades se ven comprometidas por los violentos, el amor a la paz se demostrará luchando contra ellos hasta someterlos a la ley común y no cediendo a sus imposiciones<sup>1</sup>.

No es verdad aquello de que más vale un mal arreglo que un buen pleito, sometiéndote con ello a la voluntad del más fuerte y a una tranquilidad carente de dignidad.

En nuestra propia historia hay capítulos donde la sociedad vivía tranquila pero no en paz (la paz porfiriana), carecían de derechos elementales como la libertad de expresión o no existía la participación política anulando la democracia.

Fue necesaria la guerra civil, mejor conocida como la Revolución Mexicana para conquistar los derechos sociales: educación, trabajo y reparto agrario.

Las manifestaciones no siempre son pacíficas, pero hoy por hoy, deben estar acorde a lo establecido en los artículos sexto y séptimo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), la cual representa el gran pacto social establecido por todas las fuerzas como el contrato soberano al cual nos sometemos. La libertad no es absoluta, esta está limitada cuando se perturba el orden, el derecho de terceros, la moral y la paz social.

Los enemigos de la paz suelen ofrecer tranquilidad en su lugar, como quien da gato por liebre<sup>2</sup>.

## 2.2. Derecho

La ciencia jurídica estudia los fenómenos socio jurídicos para establecer un orden eficaz y funcional promoviendo un sistema normativo para regular la conducta humana de manera general, bilateral externa y coercible; y cuyas normas son creadas y eventualmente impuestas por órganos de poder

<sup>1</sup> Savater, Fernando (2007), *Diccionario del ciudadano sin miedo a saber*, España, Ariel, p. 59.

<sup>2</sup> *Ibidem*, p. 60.

institucionalizado y que hace referencia a contenidos variables facultando a un sujeto pretensor, para exigir a otro sujeto obligado, conductas que se consideran obligatorias para lograr fines o propósitos colectivos, con cuyo cumplimiento se pugna por realizar valores sociales como lo serían: la justicia, la libertad, la igualdad, la solidaridad y la paz.

El derecho, en esencia, un orden para promover la paz. Tiene por objeto que un grupo de individuos pueda convivir de tal forma que los conflictos que se susciten entre ellos puedan solucionarse de una manera pacífica; esto es, sin recurrir a la fuerza y de conformidad con un orden de validez general. Este orden es el derecho<sup>3</sup>.

Los individuos en sociedad para poder convivir y armonizar sus intereses deben estar sujetos a la ley a fin de solucionar de una forma pacífica los conflictos, tal como establece el artículo 17 de la CPEUM, que establece: «Que ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho...las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias». De esta forma se da un salto cualitativo de la justicia comunitativa a la justicia restaurativa como condición para la paz. Sin embargo existe una aparente antinomia en el derecho en virtud de las sanciones referentes para despojar a los individuos de sus garantías de libertad, por una sanción en contra de un acto nocivo contra la sociedad, con la amenaza de usar la fuerza coercitiva para evitar que el individuo recurra a realizar acciones violentas de auto tutela e imponer su voluntad; el derecho es una forma de organización que promueve la paz, priva al individuo de la facultad de ejercer la fuerza para someter a sus semejantes, pero faculta al estado en su carácter de autoridad para cumplir y hacer cumplir la ley. La fuerza es un monopolio otorgado al Estado para mantener el orden social, sin embargo, eso no constituye necesariamente una situación de paz.

Existen en las relaciones humanas, fuertes cargas emocionales que también deben ser consideradas: el amor, la amistad, la solidaridad que contrastan con la discordia, indiferencia, insensibilidad; hasta llegar al autoengaño.

La justicia alternativa y los mecanismos de solución de controversias son especialmente métodos de autocomposición, reconocidos por el derecho para

<sup>3</sup> Kelsen, Hans (1996), *Derecho y paz en las relaciones internacionales*, 2<sup>a</sup> ed., trad. de Florencio Acosta, México, Fondo de Cultura Económica, p. 23.



lograr que las partes en un conflicto solucionen sus diferencias sin llegar a la heterocomposición o a un proceso judicial.

### 2.3. Guerra

Hay una reflexión muy interesante para el comprender el significado de la palabra guerra la cual ha servido para cubrir la desnudez del crimen del hombre, en el mundo la experiencia de la posguerra dio como resultado replantear nuestras relaciones de una forma diferente, la paz fue parte importante para la humanidad; el holocausto significó la ignominia, la muerte de seis millones de judíos por parte del régimen nazi.

Los estados fascistas abolieron cualquier condición de paz de ahí que la teoría del *bellum justum* manifiesta la convicción de que los gobiernos de los estados recurrieran a la guerra justificando ante su pueblo, que otro estado ha llevado a cabo acciones que violan el interés legítimo de paz, dañando el bienestar de la Nación y transgrediendo cualquier tratado de convención de derecho internacional.

En todo caso la guerra es un conjunto de actos de violencia por medio de los cuales un Estado se esfuerza en imponer su voluntad a otro Estado, el conflicto llega cuando ninguna de las partes es capaz de proponer soluciones pacíficas. Las armas, la violencia y la destrucción son las medidas reciprocas para imponer su voluntad monolítica gracias a la fuerza y de acuerdo a las circunstancias eso es la guerra, la cual siempre será una plaga, un desastre y un crimen.

Según San Agustín hay cuatro consideraciones dominantes entre la paz y la guerra:

- a) El sólo objeto legítimo es la paz;
- b) La guerra puede, sin embargo, llegar a ser necesaria para restablecer e imponer la paz injustamente violada;
- c) La guerra es, por otra parte, un desorden de tal gravedad que se es culpable por recurrir a ella, cuando el objeto legítimo puede ser honestamente alcanzado por otros medios que no sean los sangrientos;
- d) La paz es la tranquilidad del orden, el orden es la armoniosa concordia entre semejantes y desemejantes que mantienen cada una su propia disposición.

La única razón admisible para recurrir a la fuerza de las armas, será restablecer el orden y la tranquilidad del orden. El fin deseable de la guerra, es una paz así entendida. Aquel que haga honestamente la guerra, tiene como objetivo esta paz, y al contrario no se hará la paz para desembocar en la guerra<sup>4</sup>.

Sin embargo, la guerra supone siempre que el adversario contra el que se combate es un culpable que amerita castigo, por lo tanto, los vencedores se encuentran en situaciones de exigir la reparación de los daños cuya responsabilidad sea del adversario, por lo que se le imponen mediante un convenio la restricción y reparación de los daños, a eso se le llama justicia comutativa y justicia represiva.

La Guerra siempre ser un método bárbaro, con soluciones injustas, iniciando por la muerte de inocentes y el desastre moral y material a expensas de personas que no tienen ninguna responsabilidad directa. Hiroshima y Nagasaki el mejor ejemplo de la vergüenza humana en nombre de la paz.

El asunto de cómo hacer frente al peligro de guerra es bastante claro, hay 2 maneras de enfrentarse con la cuestión, intentando entenderla para luego sacar consecuencias prácticas. Una es examinar las causas del peligro de guerra, los mecanismos que han ido llevando a una situación en la cual cada vez se hace más verosímil una guerra nuclear. El otro modo es hacer simplemente frente a la urgencia del peligro si preguntarse mucho por las causas e intentando organizar y activar un movimiento por la paz, por el desarme, contra la guerra<sup>5</sup>.

Parafraseando a Cicerón: «La paz es tranquila libertad». La paz supone la armonía, la concordia entre los hombres y consigo mismo, el derecho persigue y previene, estableciendo las fórmulas legales para solucionar los conflictos de intereses.

### 3. CULTURA DE LA PAZ

En nuestra sociedad todos queremos soluciones cuando tenemos un conflicto y nos sorprendemos cuando el problema persiste y se prolonga en múltiples ocasiones esperando a que los demás cambien sus posturas, de forma

<sup>4</sup> Yves de la Briere, S.J. (1944), *El derecho de la Guerra Justa*, México, Jus, p. 34.

<sup>5</sup> Sacristán, Manuel (1986), *Pacifismo, ecologismo y política alternativa*, Barcelona, Biblioteca de pensamiento crítico, p. 104.

sistemática nos aferramos a nuestros deseos e intereses y somos inflexibles frente a cualquier argumento. Es necesario disolver o borrar aquello que significa un obstáculo para la paz o para mi felicidad que de una u otra manera es la estabilidad propia.

De la guerra a la paz se deben superar las luchas que nos dominan, los conflictos en el hogar, el lugar de trabajo y el mundo. No todas las armas apuntar a la carne. Las víctimas del hogar y el trabajo están en todas partes. Amargura, envidia, indiferencia, rencor ... son los hitos de las guerras calientes y frías que se encunan en el corazón de los miembros de una familia, de los vecinos, compañeros y antiguos amigos en todo mundo. Si no conseguimos encontrar el camino que nos lleva a la paz en estas relaciones, ¿Qué esperanza tenemos de encontrarlo entre las naciones en guerra?<sup>6</sup>

La paz es una condición anhelada por el hombre, una condición que busca la igualdad entre hombres y mujeres, así como el respeto a los derechos humanos para acceder al desarrollo y goce de una vida digna, sin embargo, aunque suena sencillo no es una condición que se logre tan fácilmente, la paz no es propiamente la ausencia de guerra, incluso ésta es necesaria cuando se lucha por causas justas y así estar en aptitud de alcanzar la paz, la guerra es en ocasiones aliada de la paz.

La paz se ha visto perturbada por la falta de educación, pobreza, desigualdad de género, oportunidades laborales decentes, la diferencia de clases sociales y conductas antisociales no atendidas, estos factores inciden directamente en la manifestación de violencia en diferentes ámbitos como lo es en el seno familiar, la violencia de género, abuso sexual infantil, delincuencia organizada, movimientos armados y la constante violación de derechos humanos tanto de particulares como por autoridades.

El «*Programa Cultura de Paz*» de la UNESCO, creado en 1964 tiene por objetivo construir la paz para buscar y transformar la violencia que existe en la mayoría de las sociedades a través de una acción global nacional y subregional, de promoción de una cultura de paz<sup>7</sup>.

La cultura de la paz se fundamenta en los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y pretende que, por medio de la for-

<sup>6</sup> Lusseyran, Jaques (2007), *De la Guerra a la Paz*, trad. María Isabel Merino, España, Empresa Activa, p. 12.

<sup>7</sup> <https://www.corteidh.or.cr/tablas/30445.pdf>

mación de valores, la educación, la promoción y el respeto de los derechos humanos, la sociedad encuentre armonía y sea contra peso para erradicar la violencia que se vive.

Como Cultura de Paz, la Asamblea General de ONU en 1999 bajo la resolución 53/243<sup>8</sup> la definió en su artículo 1 como:

Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;
- b) El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- d) El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos;
- e) Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presente y futuras;
- f) El respeto y la promoción del derecho al desarrollo;
- g) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres;
- h) El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información;
- i) La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

Así mismo el Centro Internacional Para la formación en Derechos Humanos Ciudadanía Mundial y Cultura de Paz<sup>9</sup>, la definió como:

La cultura de paz supone ante todo un esfuerzo generalizado para modificar mentalidades y actitudes con ánimo de promover la paz. Significa transformar los conflictos, prevenir los conflictos que puedan engendrar violencia

<sup>8</sup> <https://undocs.org/es/A/RES/53/243>

<sup>9</sup> <https://www.organismointernacional.org/cultura-de-paz.php>

y restaurar la paz y la confianza en poblaciones que emergen de la guerra. Pero su propósito trasciende los límites de los conflictos armados para hacerse extensivo también a las escuelas y los lugares de trabajo del mundo entero, los parlamentos y las salas de prensa, las familias y los lugares de recreo.

Esta ardua tarea por restaurar la paz y prevenir conflictos en la sociedad, no solo es tarea del Estado, si no también se requiere el apoyo y esfuerzo tanto de la sociedad civil, como de los medios de comunicación para llevar y promover mensajes de paz, mensajes constructivos para modificar conductas nocivas que impiden el desarrollo de la personalidad de forma digna. Se requiere trabajar en la niñez que se retomen y fomenten valores de bondad, generosidad, lealtad, respeto, amistad, solidaridad, hábitos alimenticios sanos y de higiene, fomento al deporte, literatura, educación, retomar las tradiciones culturales para con ello mantenerlos alejados de ambientes violentos o delictivos con ello estaríamos forjando adultos que reconozcan la importancia de respetar los derechos humanos. Así mismo necesitamos trabajar con los adultos, pues son los que les darán el ejemplo a los niños, entre los adultos debemos trabajar la importancia del respeto de los derechos humanos sobre todo la importancia de ser solidarios y generosos, promover la unión en pro del bienestar de la humanidad, en medida que dejemos de ser competitivos e individualistas y pensemos en un bienestar colectivo, estaremos promoviendo la solidaridad humana y con ello la cultura de la paz.

Por medio de la cultura de la paz se pretende prevenir que los conflictos no se resuelvan mediante la fuerza, sino mediante el diálogo y otras formas de acción no violentas, priorizando en beneficio de todos el Derecho a la Paz; para que verdaderamente esto suceda, el proceso de pacificación debe de ir acompañado de políticas públicas enfocadas en la promoción de paz, que integren a la seguridad pública, espacios culturales, deportivos, educativos, laborales, así propiciar condiciones donde se garantice la libertad, justicia, democracia, dignidad para que podamos enfrentar la violencia. Lamentablemente en México las condiciones actuales que se viven, la narcocultura, el aumento de feminicidios aunado a la pandemia internacional, hacen más difícil la implementación de una cultura de paz, además que como bien sabemos la forma de vida y la sociedad va cambiado día a día, y con ello las exigencias de la sociedad, por lo que alcanzar la paz es un reto por demás impresionante, sin embargo, implica la participación de todos los sectores de la sociedad; la promoción y divulgación deber ser una tarea de los universitarios, comprometiéndonos a buscar actos de justicia y no de venganza, con la aspiración de comprender la importancia del perdón.

El perdón es una filosofía de la conducta humana, capaz de aumentar la fortaleza espiritual, social de las personas para impulsar una inteligencia emocional, que supera la autotutela y la venganza, empodera a la víctima para enfrentar el suceso delictivo, mediante un acuerdo reparatorio y al victimario le otorga la oportunidad de reconocer sus errores y reparar el daño, recobrando la confianza en sí mismo y en su reinserción a la sociedad, el perdón desactiva el conflicto y construye la solución autocompositiva; es la acción de generosidad más grande que puede otorgar un ser humano que ha sido lastimado, vejado o vulnerado por otro.

Las reformas constitucionales del año 2008, sentaron las bases del nuevo sistema penal acusatorio en nuestro país, poniendo en claro que antes de la *litis*, debería existir un acuerdo reparatorio que solucionara el conflicto motivo el cual las partes se enfrentaban, «para ello es importante que la reparación del daño se efectuara restableciendo el tejido social y por lo tanto la recomposición de las relaciones mediante la operación del perdón, con esa reforma la justicia se humanizo y alcanzo su plenitud como valor jurídico»<sup>10</sup>.

#### 4. CONCLUSIÓN

El derecho tiene como función entre otras, el control social y la integración de valores para solucionar los problemas que se presentan dentro de una comunidad por lo tanto es un instrumento idóneo para salvaguardar los múltiples intereses que pueden entrar en colisión, el orden jurídico responde entonces a parámetros de seguridad y certeza jurídica para la aplicación de la justicia. El derecho en todo el orbe funciona como un conjunto de normas tendientes a establecer el respeto y la paz entre las naciones y los individuos. A demás de que limita la libertad en función del respeto a la paz pública, y el derecho de terceros, garantizando con ello que la solución a los conflictos debe estar apegada a la legalidad y la solución a los problemas debe ser pacífica y valedera para todos. La autocomposición es un camino para restablecer el tejido social y el bienestar común. El derecho cumple con esa teleología, nada puede estar por encima de la dignidad humana, la paz y la justicia son tan importantes para nuestra sociedad actual, como finalidad, como logro y no únicamente como una aspiración.

---

<sup>10</sup> Gorjon, Francisco y Chavez, Rodolfo (coords.) (2018), *Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar y Justicia Restaurativa*, t. El perdón en la justicia restaurativa, México, Tirant lo Blanch, p. 440.

## REFERENCIAS

- Gorjón, Francisco y Chávez, Rodolfo (coords.) (2018). *Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar y Justicia Restaurativa*, t. *El perdón en la justicia restaurativa*. México: Tirant lo Blanch, p. 440.
- Yves de la Briere, S.J. (1944). *El derecho de la Guerra Justa*. México: Jus, p. 34.
- Kelsen, Hans (1996). *Derecho y paz en las relaciones internacionales*, 2<sup>a</sup> ed., trad. de Florencio Acosta. México: Fondo de Cultura Económica, p. 23.
- Lusseyran, Jaques (2007). *De la Guerra a la Paz*, trad. María Isabel Merino. España: Empresa Activa, p. 12.
- Savater, Fernando (2007). *Diccionario del ciudadano sin miedo a saber*. España: Ariel, p. 59.
- Sacristán, Manuel (1986). *Pacifismo, ecologismo y política alternativa*. Barcelona: Biblioteca de pensamiento crítico, p. 104.

## WEB

- <https://www.corteidh.or.cr/tablas/30445.pdf>
- <https://undocs.org/es/A/RES/53/243>
- <https://www.organismointernacional.org/cultura-de-paz.php>

# JUSTICIA PENAL CONSENSUAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA: PUNTOS CRÍTICOS Y POSIBILIDADES EN EL DERECHO BRASILEÑO

Consensual criminal justice and  
restorative justice: critical points and possibilities  
in Brazilian Law

*Ariane Trevisan Fiori*

*Doctora en Derecho. Universidade Estácio de Sá – Rio de Janeiro/BRA*

## 1. INTRODUCCIÓN

El tiempo en la contemporaneidad es el ahora, el instante. Y puede tener influencias devastadoras en la aplicación del Derecho Penal. El tiempo en el proceso criminal no puede ser instantáneo, de lo contrario se pueden violar los principios universales y las garantías constitucionales previstas en las constituciones democráticas de los países. Sumándose al problema del tiempo, los crímenes actuales son a cada día más complejos y globalizados, dificultando aún más la posibilidad de la aplicación de la ley. Por eso la importancia de encontrar un punto de equilibrio para asegurar la verdadera concretización de la justicia. El objetivo de este trabajo es proponer una reflexión crítica del Derecho Penal a partir de análisis de la justicia consensual penal y la justicia restaurativa. El método utilizado fue de la investigación bibliográfica.

Importante, primero, hacer la distinción de la justicia penal consensual y la justicia restaurativa, pues la primera sigue el paradigma del derecho del derecho penal clásico de la retribución; mientras la justicia restaurativa sigue por otro camino. Es decir, una nueva lectura de los sistemas penales, no con una justicia retributiva con el objetivo de punición/castigo, sino con el fin reparador del daño causado, ya sea de orden patrimonial o sentimental.

A través de la justicia restaurativa, de una mediación por ejemplo, se permite un *espacio de conversación* entre las partes involucradas que buscarán la solución del conflicto de forma pacífica. Es una oportunidad de reconocer el delito, reparar el daño, restablecer la paz social y, principalmente, concretizar la justicia en el caso concreto.

Es extremadamente importante profundizar en las discusiones teóricas y prácticas sobre la justicia restaurativa como un nuevo camino también para la disminución de la criminalidad y la verdadera reinserción social, utilizando como contrapunto realidades distintas entre España y Brasil. La realidad penitenciaria en Brasil, por ejemplo, es deshumana, las personas en las cárceles pierden no solo cualquier posibilidad de reintegrarse en la sociedad, como los derechos básicos del individuo. Mientras en los locales donde se permiten la mediación penitenciaria, como en España, se puede percibir una mejora del individuo en todos los aspectos de su vida y una concreta disminución de la reincidencia. La reinserción social, en estos casos, pasa a ser una realidad.

## 2. LA EROSIÓN DEL DERECHO PENAL CLÁSICO Y LA NECESIDAD DE NUEVOS CAMBIOS

La complejidad de las relaciones sociales y la globalización hacen que el espacio sea cada vez más pequeño, en el sentido que se puede estar en varios sitios distintos y en diferentes ordenamientos jurídicos en un espacio de tiempo reducido, quizás en el mismo día. En ese contexto surgen nuevos tipos penales, donde hay dificultad muchas veces en identificar los sujetos (activo y pasivo), el objeto y cual ley a ser aplicada.

El derecho penal clásico se ha vuelto ineficiente para reaccionar frente a esos avances. Hay una erosión del Estado-nación, menos Estado en la economía y con sus poderes tradicionales fragmentados. Hay un declive de la justicia tradicional, frente a los tribunales arbitrales y tribunal penal internacional, por ejemplo (Faria Costa, 2015).

Por esta razón, es necesario una (re)lectura del derecho para garantizar la aplicación de la justicia y asegurar el respeto a los derechos individuales. Hay también, con la contemporaneidad, el surgimiento de nuevos derechos relativos a la personalidad, como los relacionados a circulación de noticias; búsqueda de informaciones, acceso a datos (Illuminati & Caparelli, 2015).

Por esta dificultad, se percibe un aumento de la criminalidad y de la inseguridad, generando una desestabilización de las relaciones sociales, creando aún más la sensación de miedo entre las personas. Tal situación permite que pensamientos de exclusión y autoritarios se desarrolle y crezcan.

El autoritarismo se alimenta de la disminución del espacio público y de la crisis del Estado (Sousa Santos, 2013). A través de los discursos de protección contra el terrorismo, leyes son creadas, como el Patriot Act, criminalizarse movimientos sociales, barreras contra los inmigrantes o refugiados son impuestas. Es la era de los buenos y los malos. Y los individuos malos son considerados un riesgo para la sociedad y por eso deben ser excluidos para garantizar la seguridad nacional.

Hay un miedo social institucionalizado, un miedo compartido que genera inquietud colectiva y permite que derechos individuales sean restringidos en nombre de la protección de los demás (de los individuos buenos). Según Zaffaroni (2015), hay una fabricación de leyes penales como forma de reprimir la violencia y los marginales.

Los refugiados, en muchos países, son considerados como individuos «indeseables» al convivio social, así como los criminales. El gran problema es que esos individuos, que son seres humanos, son tratados como cosas, sujetos destituidos de valor.

Es muy importante atentar para esta cuestión, porque hace no mucho tiempo, fue así que empezó el pensamiento nazista. Eran acciones de protección al pueblo alemán que al final fueran capaces de las más grandes atrocidades que un ser humano podría hacer a otro de su especie. Los judíos pasaron a ser personas «indeseables» que deberían ser excluidas para garantizar el bienestar del pueblo.

Giorgio Agamben (2004b), utiliza dos figuras para caracterizar la política moderna de los gobiernos autoritarios/nazistas. El *Homo Sacer* –una figura del derecho romano arcaico en que la vida humana se incluye en la orden jurídica únicamente por la forma de exclusión– es una forma de vida matable, no siendo considerado ilícito los actos practicados contra esa vida. Es una vida insacritable y renunciable. Agamben afirma que esta figura es esencial para la política moderna, siendo que el poder político a partir de esto período tiene a su disposición la vida desnuda para hacer parte del ejercicio del poder estatal. Y otra figura es el *muselmann* de Auschwitz, era la denominación para los prisioneros del campo de concentración que estaban en una situación de tanto dolor y olvidados que no eran considerados seres humanos y si uno cadáver, ya en agonía (Agamben, 2008).

Sobre los campos de concentración, esclarece; «el campo es el espacio que se abre cuando el estado de excepción empieza ser la regla» (Agamben, 2004a).

La búsqueda por nuevas formas para el derecho penal es necesaria para cerrar los espacios y impedir que nuevamente pensamientos «racistas» crezcan. Aunque los criminales, por ejemplo, deban cumplir sus condenas, es importante que sus derechos fundamentales sean preservados. El Estado tiene que garantizar que todas las personas tengan los derechos básicos de supervivencia. En la América Latina, sobretodo en los presidios brasileños, eso no es una realidad. Los prisioneros no están tan diferentes del *muselmann* de Auschwitz.

La sensación de miedo generada en las personas hace que se permita y se acepte acciones violadoras de derechos. Estas pasan a ser consideradas necesarias para el control de la situación de peligro. Es la idea del estado de



excepción, donde la orden jurídica es suspensa por existir una situación considerada límite y urgente. Derechos son limitados y acciones extremadas son legitimadas por estar en este espacio de excepción. El problema es, cuando se observa las políticas públicas de países como Brasil, que se vive un eterno estado de excepción.

Si de un lado tenemos un crecimiento del derecho penal del «enemigo», por otro surge también nuevos institutos del derecho penal consensual con el objetivo de adecuarse a criminalidad moderna. En Brasil, podemos destacar el «acordo de não persecução penal», la «transação penal» y la «delação premiada» como ejemplos de esta justicia negociada.

Y por otra parte, tenemos la justicia restaurativa. Esta mucho más que una alternativa, pero un medio necesario de reflexión y concretización de la paz social.

### 3. LA JUSTICIA CONSENSUAL PENAL Y LA JUSTICIA RESTAURATIVA: PUNTOS CRÍTICOS Y POSIBILIDADES DE APLICACIÓN

Aún que cada sociedad tenga sus propias características, los desafíos de combatir la criminalidad es una cuestión para todas las sociedades en la posmodernidad. Hoy, como ya dicho, la sociedad está dividida, de un lado «los buenos individuos» que exigen seguridad y protección de sus derechos y del otro, «los malos» que deben ser rechazados y excluidos para garantizar la aplicación de la orden y la paz social. Y el Estado, en este contexto, no está consiguiendo frenar la criminalidad actual con los métodos tradicionales.

La justicia restaurativa, que está presente en muchos ordenamientos, incluso en las Naciones Unidas, es subutilizada. Esta podría ser un método alternativo para un nuevo camino para el derecho penal. La justicia restaurativa visa una justicia más justa y tiene como una de sus formas a mediación penal y penitenciaria.

La mediación, en este ámbito, tiene como preocupación principal la solución del caso concreto, llevando en consideración la víctima y la reparación del daño. Es un proceso reparador, cooperativo y participativo, en que las partes son los protagonistas, mediadas por un tercero imparcial con habilidades específicas para eso.

Es posible identificar variadas formas de justicia restaurativa a lo largo de la historia, pero fue en 1974 identificada la primera sentencia con contenido



específico en Canadá. Después se observan prácticas en Estados Unidos, Nueva Zelanda, Australia y Irlanda (Lorenzo Aguilar, 2017). Actualmente, en Europa, la aplicación de la justicia restaurativa está presente en recomendaciones del Consejo Europeo y en leyes.

Todavía, en los países de la América Latina, en especial Brasil, aún hay un largo camino en materia criminal. Lo único que hay, próximo de una mediación, está relacionado a los delitos de menor potencial ofensivo en que se permite la ‘transacción penal’ o ‘suspensión condicional del proceso’.

‘La transacción penal’ es la posibilidad que el autor del hecho criminal, con sanción máxima de 2 años de cárcel, haga un acuerdo con el fiscal para que este no ingrese con la acción penal (denuncia criminal). Si el autor cumple los requisitos del acuerdo, estará extinta su punibilidad. Y la ‘suspensión condicional del proceso’ está permitida para los delitos de pena mínima de 1 año. En estos casos, el proceso se quedará suspenso hasta el cumplimiento del acuerdo. Una vez cumplido, el proceso estará extinto<sup>1</sup>.

Estos institutos son mucho más característicos de la Justicia Consensual, así como el *Plea Bargaining* brasileño (acordo de não persecução penal). En esta situación la fiscalía puede hacer un acuerdo con el reo y no proponer una acusación formal, eso pasa en crímenes sin violencia, con pena de hasta 4 años de reclusión y una vez que el reo cumpla determinadas condiciones. Otra posibilidad de la justicia penal consensual es la delación premiada. Es un acuerdo entre el ofensor y la fiscalía para que el primero indique los demás criminales, la estructura de los crímenes practicados por las organizaciones criminales y los medios de pruebas para comprobación de los hechos. En todos estos institutos, el juez debe hacer una especie de homologación y por esto sigue la lógica del proceso penal tradicional.

En la justicia penal negociada, la víctima sigue estando subrogada, no tiene un lugar tan importante. Ni siquiera, es necesario escucharla. O sea, ¿cómo podemos pensar en una verdadera responsabilización si la víctima no participa de la negociación? ¿serían efectivas estas medidas? Pensamos que no.

No que si refiere a la justicia restaurativa, es distinto, pues la lógica es otra. El espacio para la construcción de la solución del conflicto está formado por el diálogo entre infractor y víctima. Hay un espacio de escucha y diálogo

---

<sup>1</sup> Para los delitos que se procesan mediante acciones penales privadas también se aceptan los acuerdos con la víctima como forma de extinción de la punibilidad.

donde se permite la responsabilización del ofensor y una efectiva reparación de la situación. Infelizmente en Brasil no hay verdaderamente un modelo de justicia criminal restaurativa actuante en su pleno vigor, solamente algunos proyectos que intentan desarrollarse. Aún que nuestro Consejo Nacional de Justicia, por medio de la Resolución 225, determine que sean hechas mejorías para la actuación de los facilitadores en Justicia Restaurativa, estamos lejos de un verdadero cambio de paradigma.

Importante decir, también, que la justicia restaurativa tras una oportunidad de una verdadera reinserción social por parte del infractor, evitando que vuelva a delinquir. Hay una evidente disminución de los procesos judiciales. La sensación de seguridad y creencia en la justicia aumenta y la efectiva paz social puede configurarse.

#### 4. CONCLUSIONES

Las principales consideraciones que se puede hacer a partir de lo expuesto, es que el derecho penal clásico, independiente de la sociedad analizada, está en crisis. Hay una ineficiencia en su respuesta frente a complejidad de las relaciones sociales y los nuevos crímenes. Por lo tanto, es preciso buscar alternativas para enfrentar y reaccionar a criminalidad contemporánea.

Ese enfrentamiento, todavía, no puede ser deslegitimando derechos en beneficio de la seguridad nacional. Es necesario comprender el miedo social y tratarlo con medios alternativos a punición, a justicia retributiva. Pensar en la justicia restaurativa como un nuevo camino de aplicación de la justicia a través de la reparación.

El delito es un problema social y es necesario que la sociedad haga cargo de ello. Si la comunidad ayuda a resolverlo, amplíase la noción de responsabilidad social y el respeto por los derechos individuales de los miembros de la comunidad. Para las partes, la sensación de justicia es mucho más grande cuando siente que participó de la decisión. El infractor tiene la posibilidad de arrepentirse y reparar, aumentando las chances de no volver a delinquir más y restablecer la paz social.

La flexibilidad es una característica de la justicia restaurativa, posibilitando que sea aplicada en cualquier situación, de la más sencilla a la más compleja. Incluso, puede ser muy útil en la solución de conflictos internacionales. En consecuencia, disminuye los procesos judiciales y los encarcelamientos.

La justicia penal consensual tiene su importancia de aplicación, pero no soluciona el problema del derecho penal en la contemporaneidad, pues sigue el mismo paradigma de la retribución del derecho penal tradicional. Puede reducir los procesos criminales en los tribunales, pero no hay fuertes comprobaciones de que cumple con la efectiva reparación de la víctima y la disminución de la reincidencia por parte del infractor.

Así, pensar en métodos alternos de solución de los conflictos, como la justicia restaurativa, es una oportunidad para que reflexionemos el proceso criminal por otro paradigma que elige el diálogo y la escucha; el involucramiento de la víctima, del infractor y de la comunidad. Un espacio de restauración, reparación emocional y patrimonial, garantizando un verdadero acceso a la justicia y la construcción de la paz.

## REFERENCIAS

- Agamben, G. (2004a). *Estado de exceção*. São Paulo, Brasil: Boitempo.
- Agamben, G. (2004b). *Homo sacer. O poder soberano*. Belo Horizonte: UFMG.
- Agamben, G. (2008). *O que resta de Auschwitz: o arquivo e a testemunha (Homo Sacer III)*. Tradução de Selvino J. Assman. São Paulo, Brasil: Boitempo.
- Faria Costa, A. (2015). *Direito penal e política criminal* (pp. 4-19). Porto Alegre, Brasil: EDIPUCRS.
- García-Pablos de Molina, A. (1999). *Tratado de Criminología*. Valencia, España: Tirant lo Blanch.
- Dauguer, Beatriz; Soares, Rafael Junior y Rosa, Luisa Walter (2023). *Justica penal negociada: teoria e pratica*. Florianópolis, Brasil: Emais.
- Illuminati, G. y Caparelli, B. (2015). *Direito penal e política criminal* (pp. 35-48). Porto Alegre, Brasil: EDIPUCRS.
- Lorenzo Aguilar, J. (2017). *Memento Experto Mediación*. Madrid, España: Francis Lefebvre.
- Sousa Santos, Boaventura (2013). *Se Deus fosse um activista dos direitos humanos*. Coimbra, Portugal: Almedina.
- Zehr, Howard (2008). *Trocando de lentes*. São Paulo, Brasil: Palas Athena.

# RADIOGRAFÍA DE LA JUSTICIA ESPAÑOLA: ¿MEDIAMOS?<sup>1</sup>

Radiography of spanish justice:  
shall we mediate?

*Juan Carlos Velasco Perdigones*

*Profesor Ayudante Doctor de Derecho Civil. Coordinador del Máster Universitario  
en Mediación. Universidad de Cádiz  
juancarlos.velasco@uca.es*

## Resumen

Resulta recurrente en los medios el debate acerca de la situación de la justicia en España. El descontento generalizado y la puesta de manifiesto de la desconfianza en los órganos judiciales es algo patente en la sociedad de nuestros tiempos, en muchas ocasiones motivado por los niveles de litigiosidad, que inciden en la lentitud de los procedimientos y, por ende, un nivel de congestión que afecta directa o indirectamente a los ciudadanos.

Este trabajo tiene por objeto analizar la situación del sistema judicial en comparación con otras fechas, así como reflexionar sobre los datos que ofrece la mediación intrajudicial en España. La investigación toma como punto de partida el análisis de los datos estadísticos publicados por el CEPEJ y el CGPJ sobre las variables actualizadas

---

<sup>1</sup> Ante la publicación de nuevos datos por el CGPJ, y el interés suscitado en analizar la evolución de los últimos meses de la situación del sistema judicial español, este trabajo viene a actualizar y completar la investigación desarrollada en Velasco Perdigones, J.C. (2024), «Investigación empírica sobre la situación de la justicia en España: bases para el impulso de la mediación», *Diario La Ley*, nº 10426.

de: lentitud, congestión y litigiosidad, ofreciéndose a este respecto el escenario en el que se desenvuelve la justicia española y la mediación intrajudicial.

La mediación no sólo ha de tener la finalidad de mejorar los índices citados, sino que fundamentalmente se convierte en un mecanismo cuya función central es el mantenimiento de la paz y la convivencia entre iguales. Los datos estudiados muestran una paulatina pérdida de confianza de los juzgadores sobre la mediación (intra-judicial), ya que en muchas ocasiones este sistema no es efectivo y el único resultado obtenido es el retraso del procedimiento judicial iniciado. Sin embargo, existen motivos para seguir apostando por la mediación, quizás sea necesaria una reforma que siente unas bases sólidas, y cuya estructura no haga tambalear la confianza de los agentes jurídicos y la ciudadanía.

### Abstract

There is a recurring debate in the media about the state of justice in Spain. Widespread dissatisfaction and a lack of confidence in the judicial bodies are evident in today's society, often due to the levels of litigation, which impact the slowness of procedures and, therefore, a level of congestion that directly or indirectly affects citizens.

This paper aims to analyse the situation of the judicial system in comparison with other dates, as well as to reflect on the data offered by intra-judicial mediation in Spain. The research takes as its starting point the analysis of the statistical data published by the CEPEJ and the CGPJ on the variables of slowness, congestion and litigiousness, offering, in this respect, the scenario in which the Spanish justice system and intra-judicial mediation operate.

Mediation should not only aim to improve the indices above but also become a mechanism whose central function is maintaining peace and coexistence among equals. The data studied show a gradual loss of confidence in [intra-judicial] mediation on the part of judges since, on many occasions, this system is not practical, and the only result obtained is the delay of the judicial proceedings initiated. However, there are reasons to continue to support mediation; perhaps a reform is needed that lays a solid foundation and whose structure does not shake the confidence of legal agents and citizens.



## 1. PREÁMBULO

La actividad del sistema judicial ha vivido una transformación exponencial, pasando del estudio de concretas situaciones personales a interminables entramados burocráticos, exigibles para cualquier trámite esencial en nuestras vidas, muchas veces motivado por la exagerada regulación de cualquier ámbito de actuación humana<sup>2</sup>. La sociedad ha avanzado y requiere que el aparato judicial dé solución ágil a problemas o trámites que en otros tiempos no existían. La Administración de Justicia, en muchos casos, se ha convertido en una oficina de tramitación de expedientes o procedimientos en los que, en ciertas ocasiones, al justiciable se le considera un número más.

La idea de Justicia material se ha ido diluyendo; muchas de las normas creadas por el nuevo legislador carecen de un trasfondo filosófico que redunden en la mejora de la sociedad, sino que responden a la creación de trámites y trabas burocráticas, en ciertas ocasiones, duplicadas. Así, la sociedad y la justicia se ha transformado radicalmente, se han impuesto nuevas obligaciones y se ha acrecentado la complejidad para dar solución a los conflictos, pasando de lo personal a lo burocrático, de lo artesanal a la técnica, de la neutralidad cívica a la incidencia del ideario político; exigiéndose cada vez más no sólo que los jueces y tribunales solucionen nuestros problemas sino que, además, se les pide que eduquen con sus sentencias<sup>3</sup> [señal de que el sistema educativo va en decadencia].

En los últimos años, el sistema judicial está atravesando numerosos acontecimientos nada beneficiosos. Si la lentitud en la resolución de los litigios y la falta de medios eran los problemas arrastrados desde hace décadas, los conflictos surgidos en los últimos años (la crisis sanitaria y económica, huelgas y reivindicaciones, manifestaciones, paros, etc.) podrían contribuir a un irremediable colapso, de no afrontarse medidas a corto y medio plazo. Esta cuestión es una realidad social que se manifiesta claramente tanto en los medios de comunicación<sup>4</sup> como por las presidencias de los distintos Tribunales

<sup>2</sup> Según Mora-Sanguinetti [«Abogacía, Derecho bancario y banca. ¿Cómo ha influenciado la abogacía española el desarrollo del mercado bancario en los años más recientes?», *Anuario de Secciones del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid*, 2019], el conjunto de las Administraciones Públicas españolas aprueba hoy cuatro veces más normas cada año que en 1979.

<sup>3</sup> Savater, F. (2016), «La justicia es una virtud, una demanda social y una institución», *Claves*, marzo-abril (245), p. 5.

<sup>4</sup> *Verbi gratia vid.* Ricou Barcelona, J. (2023, 1 de mayo). *El sistema judicial, a la cola de Europa por el colapso: hasta 32 meses de espera*. La Vanguardia. Recuperado de:

Superiores de Justicia<sup>5</sup>; poniéndose al legislador sobre las cuerdas para que acometa definitivamente una necesaria, urgente y profunda reforma.

Las conclusiones de las XVIII Jornadas de Presidentes TSJ (La Palma 2023) ponen en evidencia la preocupación sobre la situación de la justicia, los problemas de eficacia y de organización, señalándose una necesaria refundación, que va desde la despolitización a la erradicación de los déficits organizativos y estructurales que lastran a la justicia desde hace años<sup>6</sup>. Pero, ¿realmente el sistema judicial está tan mal como lo expresan los medios y los agentes jurídicos? ¿es la mediación la solución a los «supuestos» altos índices de lentitud, litigiosidad y congestión del sistema judicial? ¿qué muestran los datos de los últimos meses?

El presente trabajo tiene por objeto analizar la situación en la que se encuentra actualmente el sistema judicial, así como su tendencia. Un estudio que analice los problemas más relevantes por los que atraviesa la Administración de Justicia, centrándose especialmente en tres variables de interés: la lentitud, la congestión y la litigiosidad. Una vez realizada tal aproximación, la segunda parte del trabajo pretende abordar si la mediación intrajudicial actualmente está siendo efectiva y si sería un mecanismo eficaz para solventar, al menos en parte, ciertas carencias del sistema. Para ello, hay que estudiar los datos existentes en materia de mediación intrajudicial, centrado en los asuntos civiles que son objeto de la Ley 5/2012.

La mediación en exclusiva no será la única solución a los problemas por los que atraviesa la justicia, sino que será necesario acometer otras medidas que incidan en las carencias estructurales, apostándose por una mejora e incremento de medios técnicos y humanos. Además, habría que plantearse si la educación tiene algo que ver con la capacidad para reducir o evitar los

---

<https://www.lavanguardia.com/vida/20230501/8934024/retrasos-son-justicia.html>; Ortuño, P. (2023, 16 de abril). *Razones por las que la Justicia está entrando en el colapso*. Confílegal. Recuperado de: <https://confílegal.com/20230416-razones-por-las-que-la-justicia-esta-entrando-en-colapso/>; Marraco, M. (2023, 15 de mayo). *La lentitud de la Justicia que lleva al colapso: «La carga de trabajo del juzgado es del 211 %»*. El Mundo. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/espana/2023/05/15/64610e64fdff28698b4586.html>, entre otros muchos.

<sup>5</sup> Vid. CGPJ. Conclusiones XVIII Jornadas de Presidentes TSJ (La Palma, 2023). Recuperado de: <https://www.poderjudicial.es/cgji/es/Poder-Judicial/Sala-de-Prensa/Archivo-de-notas-de-prensa/Los-presidentes-de-los-TSJ-muestran-su-preocupacion-por-la-situacion-general-de-la-Justicia>

<sup>6</sup> Vid. nota anterior.

conflictos, la apuesta por la cultura de la paz y del acuerdo, pero esta cuestión excede del objeto de este trabajo.

En cuanto a la metodología empleada, se toma como base los datos estadísticos disponibles de diferentes organismos oficiales, que ofrezcan información relevante sobre la situación del sistema judicial. Principalmente, se tiene en consideración la estadística judicial ofrecida por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y por la Comisión Europea para la Eficacia de la Justicia (CEPEJ), puesta en relación con otros datos. La estadística judicial elaborada por el CGPJ se va actualizando paulatinamente de forma ágil, sin embargo, no corre lo mismo con la información que ofrece la CEPEJ cuyos últimos datos publicados hacen referencia a la anualidad de 2020. La investigación estadística va a quedar acotada a tres variables enumeradas anteriormente:

1. la lentitud en la resolución de los procedimientos judiciales;
2. la congestión del sistema judicial; y,
3. los niveles de litigiosidad.

Con objeto de ofrecer una visión de conjunto, la población objeto de estudio se limita a datos de circunscripción nacional. Los datos estadísticos han sido elaborados por organismos oficiales conforme a la metodología que le es propia.

Los datos estadísticos disponibles de la CEPEJ abarcan un período de diez años, desde el 2010 al 2020. Por su parte, el CGPJ ofrece información a la fecha, estando pendiente de cerrar los datos estadísticos correspondientes al 2024. A este respecto, se toma en consideración la información estadística definitiva cuyo período queda concluido en 2023. No obstante, con objeto de ofrecer unas notas sobre la evolución de la anualidad del 2024, se presentan algunos datos relevantes de su primer trimestre.

## **2. SITUACIÓN DE LA JUSTICIA EN ESPAÑA: RESULTADOS Y DISCUSIÓN (2010-2023)**

### **2.1. Resultados**

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de los estudios periódicos que efectúan la Comisión Europea para la Eficacia de la Justi-

cia del Consejo de Europa (CEPEJ) y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), centrándose en alguno de los indicadores que miden el estado de la justicia:

### 2.1.1. Lentitud

La lentitud del sistema judicial se mide a través de la duración de los procesos judiciales que se tramitan en las distintas instancias. El cálculo de dicho indicador por el CEPEJ se efectúa mediante una relación entre el número de asuntos pendientes de resolver de un juzgado con el número de asuntos que es capaz de dar solución:

$$\text{Tiempo de disposición} = \frac{\text{(asuntos pendientes al final/asuntos resueltos)}}{365}$$

En el año 2020, España necesitaría unos 468 días de media en primera instancia para resolver un asunto civil, mientras que la media de la Unión Europea se sitúa en 237 días. Los datos de la segunda instancia civil no suelen diferir de forma tan diferenciada como en el ámbito civil respecto a los datos de los países de nuestro entorno: 227 días en el caso de España frente a 177 días para la Unión. La diferencia vuelve a acentuarse en instancias superiores, en las que España tiene una media de resolución de 888 días y la media de la Unión Europea se sitúa en 172 días.

Para los conflictos de naturaleza penal, en la anualidad antes citada, España en la primera instancia viene a tardar en resolver un asunto en torno a 247 días y la media europea es de 149 días. La segunda instancia mejora considerablemente en comparación con los datos europeos, considerándose la justicia española más ágil que la media europea. Esto es, una tardanza de 59 días frente a los 121 de los países de nuestro entorno. La diferencia vuelve a estar en las instancias superiores, pues España tarda en resolver una media de 412 días mientras que en los países europeos el tiempo se fija en 120 días.

Por último, en el ámbito contencioso-administrativo, España viene a tardar en la primera instancia una media de 406 días frente a los 358 de media europea. En la segunda instancia nuestro país se sitúa en cotas de hasta 452 días de media en comparación a los 253 de los países de la Unión. La resolución en las instancias superiores se demora con una media de hasta 350 días frente a los 249 de la variable europea.

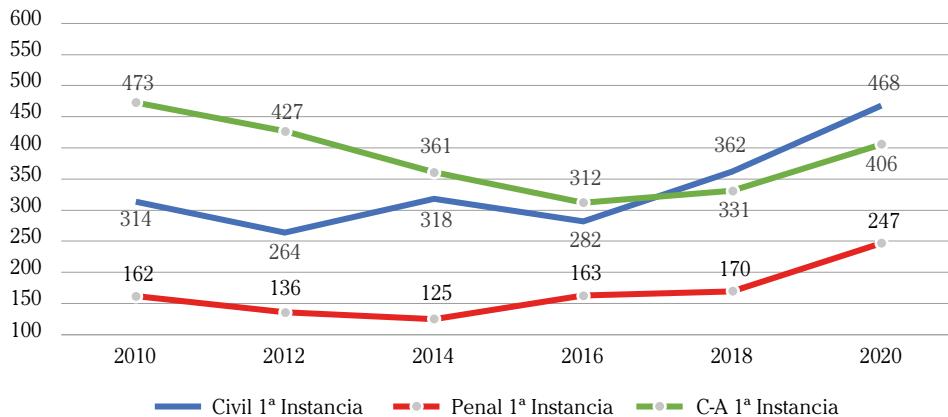
Tabla 1. Últimos datos publicados por el CEPEI sobre los indicadores de eficiencia [2010-2020]

CEPEI efficiency indicators			Evolution of Disposition Time						
	Instance	Disposition Time (in days)	2010						2020
			2012	2014	2016	2018	2019	2020	
<b>Civil</b>									
Highest Instance	Highest Instance	74.7%	888	773	513	608	888	888	
2nd Instance	2nd Instance	116.9%	103.0%	104.2%	104.2%	104.2%	104.2%	104.2%	
1st Instance	1st Instance	86.3%	103.0%	104.2%	104.2%	104.2%	104.2%	104.2%	
<b>Criminal</b>									
Highest Instance	Highest Instance	74.3%	101.0%	101.0%	101.0%	101.0%	101.0%	101.0%	
2nd Instance	2nd Instance	103.0%	109.4%	110.4%	110.4%	110.4%	110.4%	110.4%	
1st Instance	1st Instance	95.1%	104.7%	104.7%	104.7%	104.7%	104.7%	104.7%	
<b>Administrative</b>									
Highest Instance	Highest Instance	88.8%	101.2%	101.2%	101.2%	101.2%	101.2%	101.2%	
2nd Instance	2nd Instance	94.1%	100.9%	100.9%	100.9%	100.9%	100.9%	100.9%	
1st Instance	1st Instance	99.5%	97.5%	97.5%	97.5%	97.5%	97.5%	97.5%	

Clearance Rate (CR) = (Resolved cases / Incoming cases) \*100  
 CR > 100%, court/judicial system is able to resolve more cases than it received => backlog is decreasing  
 CR < 100%, court/judicial system is able to resolve fewer cases than it received => backlog is increasing  
 Disposition Time (DT) = (Pending cases / Resolved cases) \*365  
 The Disposition Time (DT) is the theoretical time for a pending case to be resolved, taken into consideration the current pace of work

Fuente: CEPEI

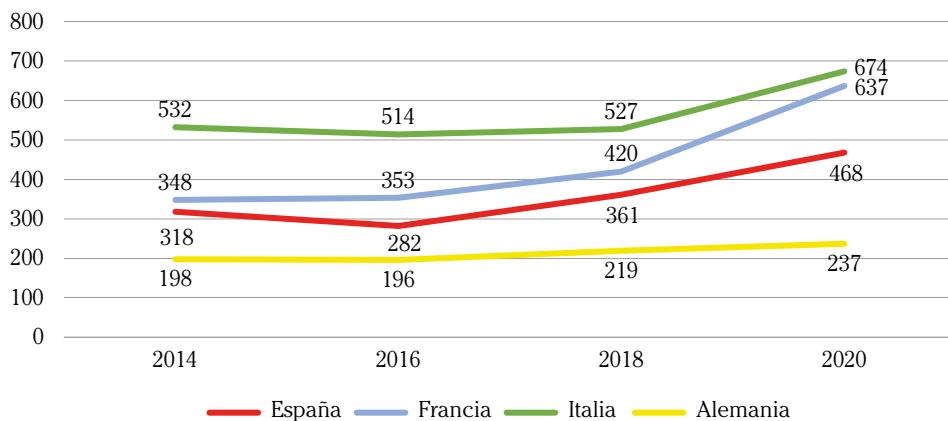
**Gráfico 1.** Evolución de la duración media de un procedimiento judicial en primera instancia en España [2010-2020] [Expresado en días]



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CEPEJ

Según los datos del CEPEJ la duración media de los asuntos civiles en primera instancia está en ascenso, situándose en el año 2020 en 468 días. Dicho orden es el que más lentitud muestra al dispararse en más de 180 días en el intervalo de 2016 a 2020. El resto de órdenes (penal y contencioso-administrativo) también experimentan una subida, pero no tan pronunciada como en el orden civil, en el cual, en los dos últimos años ha experimentado una variación de más de 100 días de retraso.

**Gráfico 2.** Duración media de un procedimiento civil y mercantil en primera instancia en países de nuestro entorno [2014-2020] [Expresado en días]



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CEPEJ

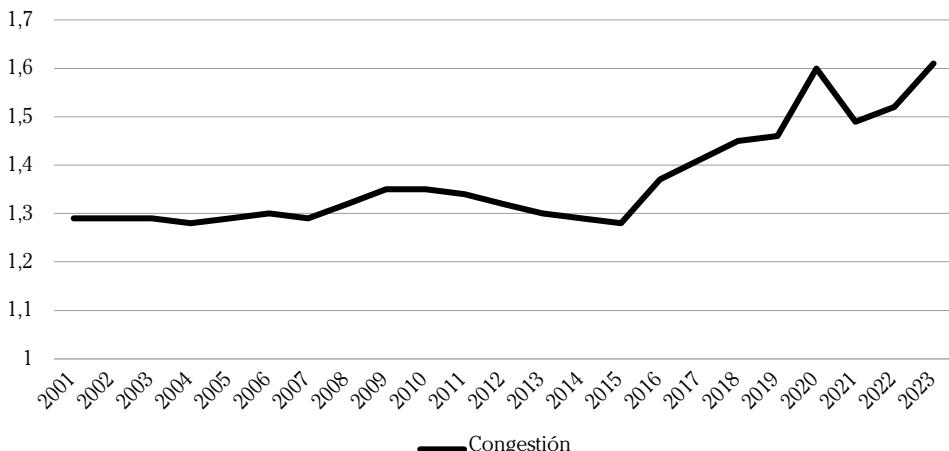
Los datos relativos a la duración media de un procedimiento civil y mercantil (primera instancia) en España no parecen ser tan negativos en relación a los países del entorno europeo. Es decir, la justicia española se situaría dentro de la media de los países europeos desarrollados, aunque Alemania acorta el plazo de duración respecto a España en 231 días. La cuestión es que la duración media de los asuntos civiles va en aumento y no parece que en el 2023 mejore teniendo en cuenta las paralizaciones que han sufrido los órganos judiciales en los últimos meses<sup>7</sup>.

### 2.1.2. Congestión

La congestión es una medida de eficacia del sistema judicial que relaciona el número de asuntos ingresados en un juzgado o tribunal (nuevos y los pendientes de resolver) en un período determinado y el número de asuntos que dicho órgano judicial es efectivamente capaz de resolver en el período. Este indicador muestra la carga de trabajo del órgano, es decir, su capacidad de resolución.

Para poder interpretar los datos de las gráficas siguientes, hay que tener en cuenta que, por ejemplo, una tasa de congestión cercana a los dos puntos indica que los juzgados/tribunales tenían pendiente de resolver el doble de asuntos de los que eran capaces de estudiar.

**Gráfico 3.** Evolución de la tasa de congestión en todas las jurisdicciones en España (2001-2023)

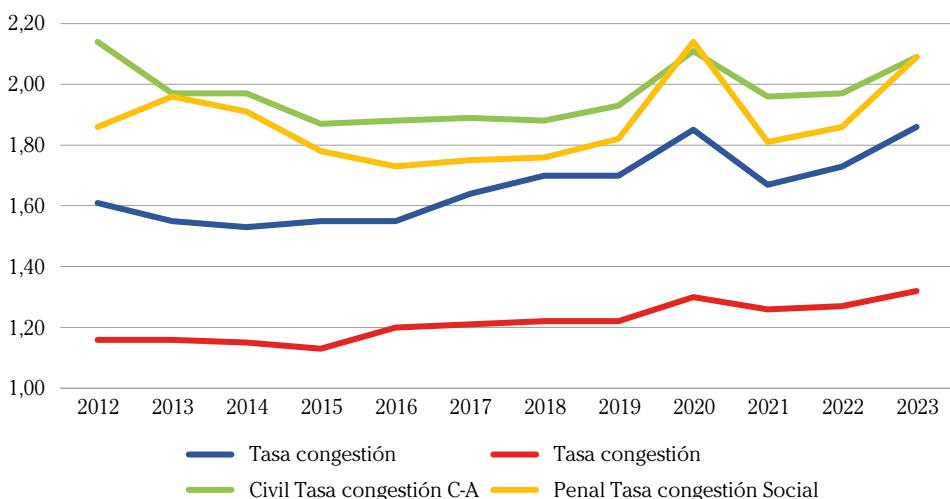


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

<sup>7</sup> A la fecha de conclusión de este trabajo, no existen datos estadísticos nacionales (anuales totales) publicados del año 2023.

En España, la tasa de congestión en todas las jurisdicciones en el año 2023 se sitúa en 1,61 puntos, superándose el índice máximo alcanzado en 2020. Esto indica que existen más asuntos pendientes de resolver que los que materialmente son capaces de estudiar los órganos jurisdiccionales, previéndose una tendencia alcista. Desde el año 2015 se experimenta esta tendencia alcista, con una variación considerable en relación al ámbito temporal.

**Gráfico 4.** Evolución de la tasa de congestión por jurisdicción en España [2012-2023]



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

Si se analiza la tasa de congestión por órdenes jurisdiccionales, es la penal la que ofrece mejores resultados. Esta jurisdicción se ha mantenido constante a lo largo de los diez últimos años (en torno a los 1,20 puntos). Los peores datos son arrojados por los órdenes civil, social y contencioso-administrativo. Tanto el orden contencioso-administrativo como el social tienen una carga de trabajo que sobrepasa los 2 puntos. El civil, por debajo de éstos, supera los 1,80 puntos en busca de una mayor cota.

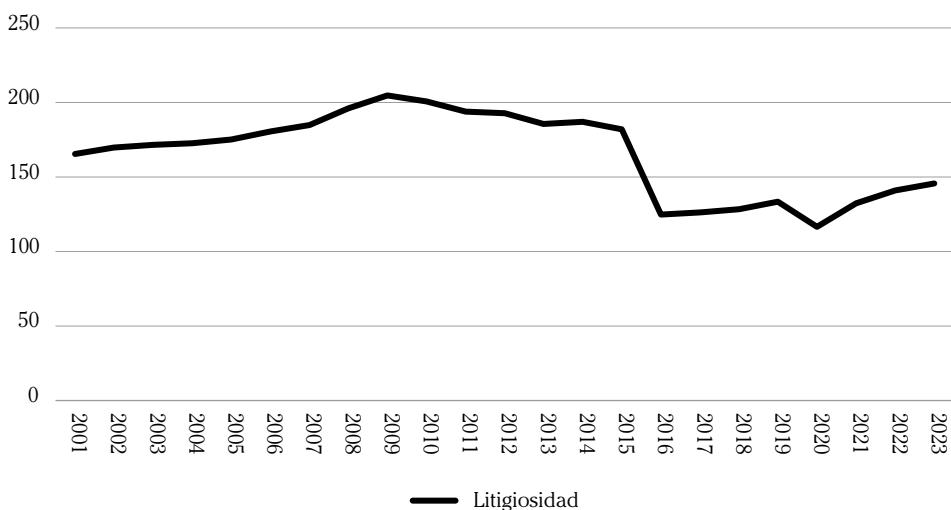
Las mayores cotas, tanto individualizado por órdenes (a excepción del penal que no es tan pronunciado) (Gráfico 4) como en términos totales (Gráfico 3), se obtienen en la anualidad de 2020, coincidiendo con el origen de la pandemia del COVID-19, cuyos efectos se ven reflejados en todos los datos estadísticos de este trabajo. Sin embargo, tomando como base los datos de

2023, puede preverse que la tendencia va encaminada a superar los índices de 2020, sin previsión de estabilización si no se acometen reformas integrales en el sistema judicial.

### 2.1.3. Litigiosidad

El nivel de litigiosidad mide el número de veces que los ciudadanos y las personas jurídicas acuden a los juzgados y tribunales para resolver sus conflictos.

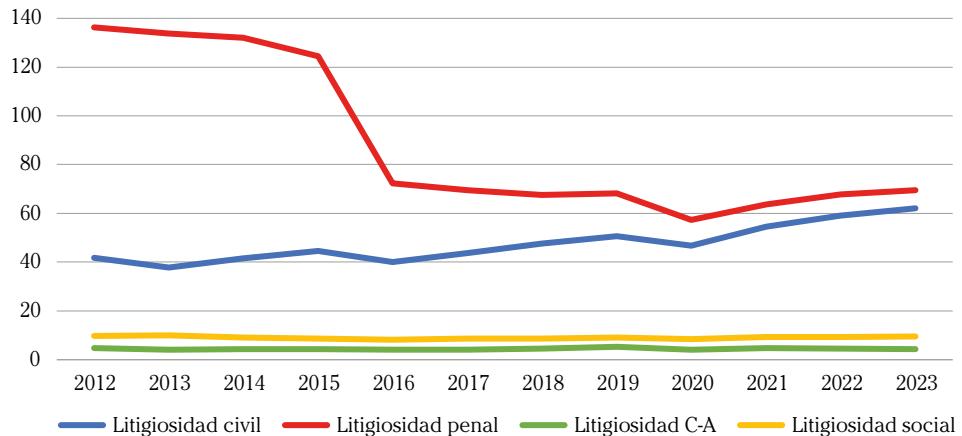
**Gráfico 5.** Evolución del nivel total de litigiosidad en España por cada 1.000 habitantes [2001-2023]



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

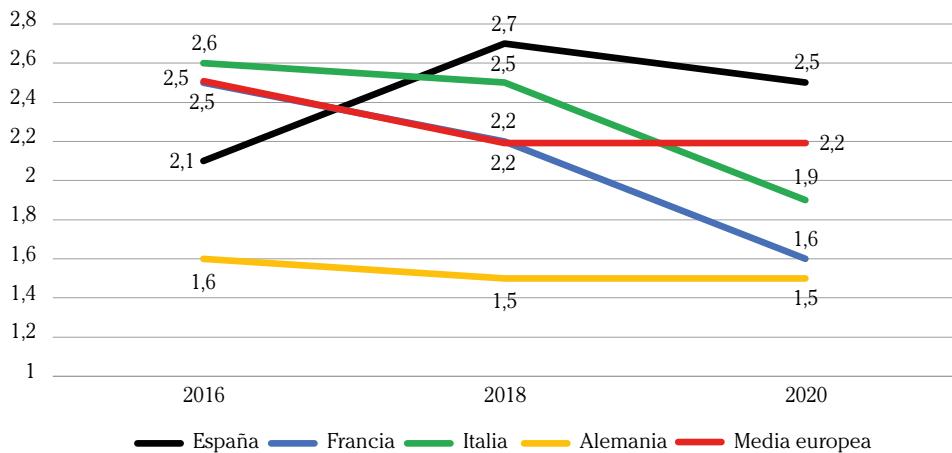
Según los datos del CGPJ, la litigiosidad en España comienza a descender a partir del año 2015. Esto no quiere decir que seamos un país poco litigioso, pues habrá que compararlo con los datos de los países de nuestro entorno (Gráfico 7). En el año 2020, los ciudadanos acudieron menos a los juzgados y tribunales para resolver sus conflictos, con una caída de 17 puntos respecto al año anterior, motivado por la pandemia del COVID-19. A partir del año 2021 el índice vuelve a subir conforme a su tendencia natural, acercándose a los 150 puntos.

**Gráfico 6.** Evolución del nivel de litigiosidad por jurisdicción en España [2012-2023].  
Asuntos ingresados por cada 1.000 habitantes



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

**Gráfico 7.** Conflictos civiles y mercantiles por cada 100 habitantes en los países del entorno europeo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CEPEJ

Los niveles de litigiosidad se incrementan de forma exponencial en los órdenes civil y penal, es decir, los ciudadanos acuden más a los tribunales para resolver sus conflictos en materia civil y penal. La litigiosidad en el orden social y contencioso-administrativo se han mantenido constantes a lo largo de los diez últimos años, mientras que en el civil o el penal el incremento es



más del 50 % respecto a los otros órdenes. A partir del año 2020 la litigiosidad va en aumento.

Si se realiza una comparación de los niveles nacionales con el de los países de nuestro entorno, en el orden civil y mercantil se observa que España es un país litigioso. La media europea de litigiosidad en dichos conflictos por cada 100 habitantes se sitúa en torno a los 2,2 puntos, superando dicho dato España (desde el 2018). Alemania es el país en el que sus ciudadanos menos acuden a los tribunales para resolver sus controversias, acercándose Francia a dichas cotas en la anualidad de 2020 (1,6).

## 2.2. Discusión

Los índices de lentitud de los procedimientos judiciales en España se sitúan por debajo de los que marcan los países del entorno europeo (*vid. Gráfico 2*), sin embargo, esto no quiere decir que tales niveles sean los adecuados. La duración media de un procedimiento civil y mercantil en primera instancia en nuestro país en el 2020 se situó por debajo de Francia e Italia y por encima (de forma considerable) respecto de Alemania, necesitándose 468 días para resolver un asunto. Según los datos del CEPEJ, los procedimientos judiciales que más duran en la primera instancia son los civiles, seguidos de los procesos penales y contenciosos administrativos, comenzando la ascendencia de los datos a partir del año 2016 (*vid. Gráfico 1*).

Si se tiene en cuenta la media europea de duración de los procedimientos, puede decirse que la justicia en España es lenta (*vid. Tabla 1*). En el año 2020, en el orden civil (primera instancia) la media europea se sitúa en 237 días, mientras que en nuestro país se encuentra en 468 días. La segunda instancia civil también está por encima de los estándares europeos, pero no con tanta diferencia a la anterior. Los datos se disparan en la tramitación de los procedimientos en las altas instancias judiciales, cuya media europea se sitúa en 172 días y en España es de 888. En el orden penal sólo mejora la segunda instancia, situándose nuestra justicia por debajo de los límites europeos; la primera instancia penal y la alta instancia sobrepasan los cánones europeos, pero con menor incidencia que en el ámbito civil. En el orden contencioso-administrativo también se sobrepasa la media europea, siendo más significativo los datos de la segunda instancia.

Los datos relativos a la congestión del sistema muestran que la justicia tiene una carga de trabajo superior a la capacidad humana de resolver los

conflictos (*vid.* Gráficos 3 y 4). La congestión en España comenzó a dispararse a partir del año 2015, situándose en años anteriores en torno a los 1,3 puntos. En los últimos años, los juzgados tienen pendiente de resolver cerca del doble de los asuntos que son capaces de dar salida. Así, puede decirse que los juzgados y tribunales en España están sobrecargados, ya que el sistema no puede afrontar con eficacia los asuntos ingresados. Las cotas más altas de congestión se han experimentado en la anualidad de 2020, coincidiendo con el origen de la pandemia del COVID-19. Sin embargo, actualmente la tendencia de la tasa de es al alza, situándose a niveles de la pandemia, que fácilmente se sobrepasaría.

Las jurisdicciones más congestionadas a lo largo de los últimos diez años han sido la contenciosa-administrativa, la social y la jurisdicción civil, mostrándose un repunte significativo en 2020 (*vid.* Gráfico 4). La tendencia general en las jurisdicciones administrativa, social y civil viene a considerarse alcista, manteniéndose uniforme la penal, datos que han de ser puestos en relación con los índices de delincuencia y cuya tramitación procesal generalmente se efectúa de oficio.

En cuanto a los niveles de litigiosidad, España es un país en el que se acude al sistema judicial para solucionar los conflictos con mucha frecuencia. Nuestro país es de los más litigiosos del entorno europeo, superando la media de los países del entorno (2,2) con unos 2,5 conflictos por cada 100 habitantes (*vid.* Gráfico 7). La litigiosidad en los órganos patrios comienza a dispararse en torno al año 2017, siendo el 2018 la anualidad más conflictiva (2,7) mientras que en Europa bajaba a los 2,2 puntos. Alemania vuelve a tener un buen indicador de litigiosidad, manteniéndose uniforme a lo largo del período 2016-2020 en torno a los 1,5 puntos. Por su parte, Francia e Italia han experimentado en los últimos años (2020) un descenso considerable en la litigiosidad. En dicho período España mejora, pero no a los niveles de los países anteriores (sólo 0,3 puntos), siendo previsible una tendencia al alza.

El gráfico relativo a la evolución de la litigiosidad (*vid.* Gráfico 5) exhibe que nuestro país había pasado por cotas más altas de litigiosidad (período 2001-2015); es a partir del 2015 cuando dicho dato comienza a descender. En el 2020 la litigiosidad comienza un descenso y retoma el índice alcista a partir del año siguiente acercándose a los 150 conflictos por cada 1000 habitantes. La cota más alta de litigiosidad se experimentó en el año 2009, coincidiendo con la crisis económica. Los niveles de litigiosidad se reduje-

ron levemente durante el periodo pandémico (2020), atribuible razonablemente al confinamiento, las restricciones de movilidad y la paralización del sistema judicial.

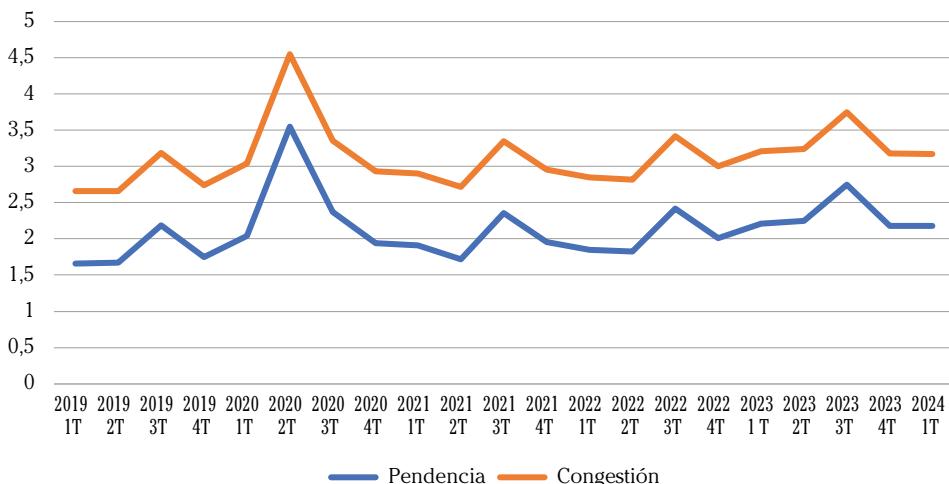
La jurisdicción en la que más se litiga es la penal, habiéndose aminorado de forma exponencial a partir del año 2016. El nivel de litigiosidad del orden civil presenta una línea ascendente en los últimos años, manteniéndose uniformes la litigiosidad administrativa y social.

### 3. EVOLUCIÓN CONJUNTA DEL SISTEMA JUDICIAL ESPAÑOL

#### 3.1. Resultados

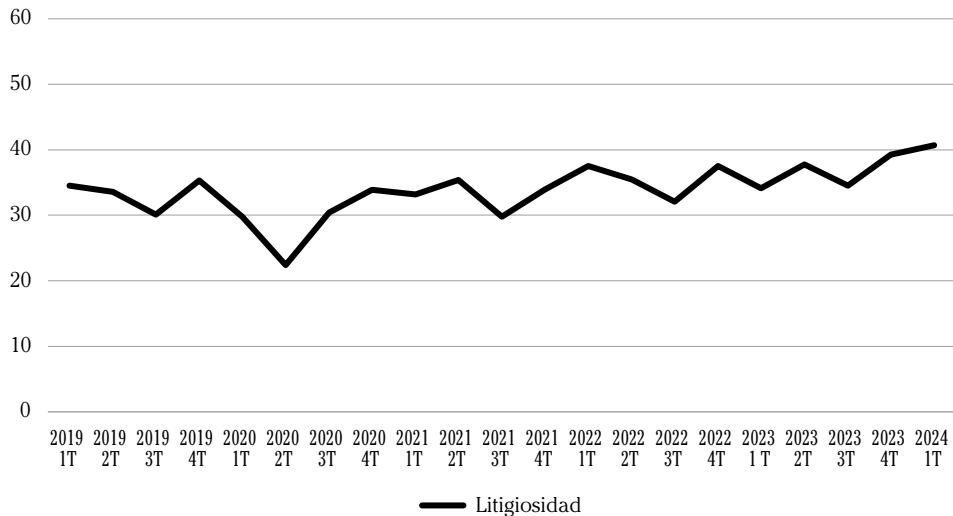
Los últimos datos publicados por el CGPJ, a la fecha de conclusión de este trabajo, abarcan hasta el primer trimestre de 2024, pero dicha información puede hacer ver la previsión del funcionamiento conjunto del sistema judicial si se tienen en cuenta los datos previos. Con el análisis de las anualidades, en términos trimestrales, precedentes al 2024, se puede ver la tendencia de las tres variables: pendencia, congestión y litigiosidad.

**Gráfico 8.** Evolución trimestral de la pendencia y congestión del conjunto jurisdicciones [nacional] (2019-2024)



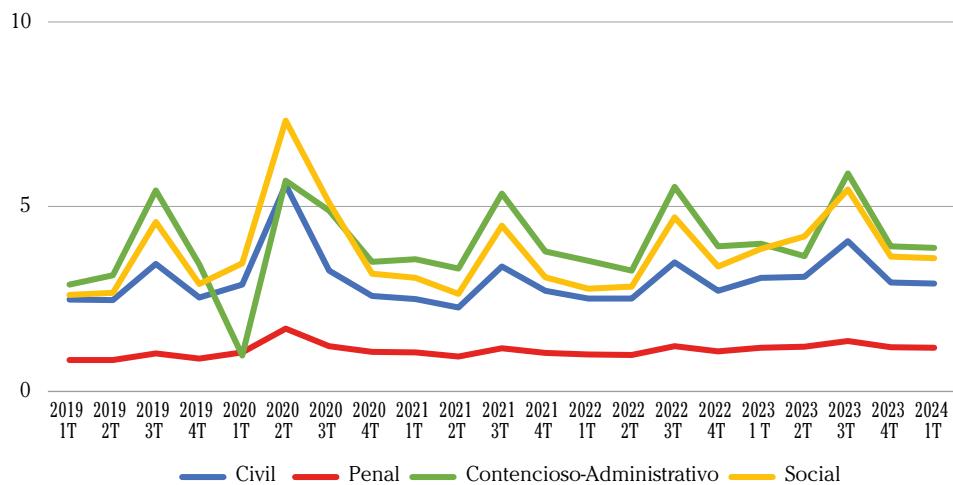
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

**Gráfico 9.** Evolución trimestral de la litigiosidad del conjunto jurisdicciones [nacional] (2019-2024). Asuntos ingresados por cada 1.000 habitantes



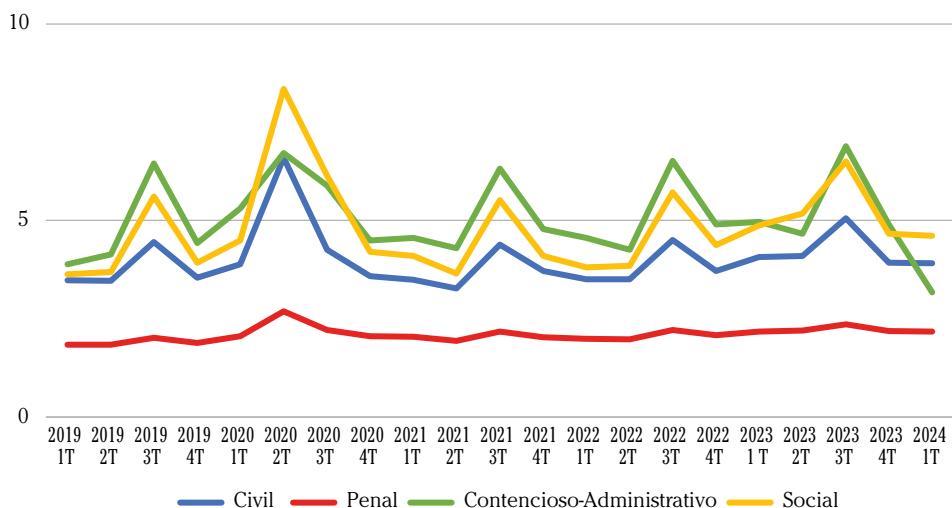
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

**Gráfico 10.** Evolución trimestral de la pendencia por jurisdicciones (2019-2024)



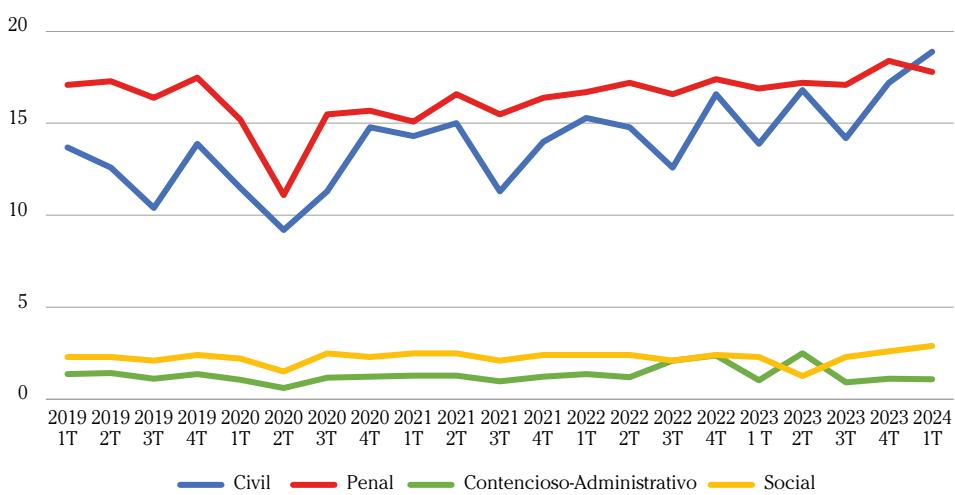
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

Gráfico 11. Evolución trimestral de la congestión por jurisdicciones [2019-2024]



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

Gráfico 12. Evolución trimestral de la litigiosidad por jurisdicciones [2019-2024].  
Asuntos ingresados por cada 1.000 habitantes



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

### 3.2. Discusión

En términos generales, la pendencia y la congestión del conjunto de jurisdicciones durante el período 2019-2024 ha permanecido constante, a excepción de algunos incrementos puntuales (*vid.* Gráfico 8). El más acuciado se encuentra en el segundo trimestre de 2020, motivado principalmente por los efectos producidos por la pandemia del COVID-19, que llegan a manifestarse dicho momento. Los índices de pendencia y congestión guardan una similar estructura, pues cuando una variable aumenta o disminuye, le sigue la otra. En el tercer trimestre de 2023 se experimentó un aumento que posteriormente en el cuarto trimestre y el primer trimestre de 2024 comienza a descender para buscar su mantenimiento.

En cuanto a la litigiosidad (2019-2023) (*vid.* Gráfico 9), en los últimos años se ha ido manteniendo en la franja de 30 a 40, con una clara descendencia en el segundo trimestre del 2020, es decir, se pone de manifiesto que la ciudadanía no acudió a los tribunales durante dicho período. Es un dato puntual y extraordinario que muestra la incidencia pandémica vivida y el ordenamiento jurídico establecido para hacerle frente. Sin embargo, llama la atención que en el citado período haya un descenso de la litigiosidad, pero se incremente la pendencia y la congestión. Por tanto, se dio la circunstancia de un aumento considerable de asuntos pendientes de resolver, cuya hipótesis a barajar es la suspensión los procesos, especialmente las vistas por la pandemia. El incremento de la congestión muestra cómo había asuntos pendientes de resolver por la suspensión antedicha, unido a los nuevos que se ingresaban (aunque fuesen mínimos). A partir del cuarto trimestre de 2023, la litigiosidad se vuelve a disparar buscando sobrepasando las cotas de los 40 puntos.

La pendencia por jurisdicciones (2019-2024) (*vid.* Gráfico 10) muestra un comportamiento de similar estructura en la jurisdicción civil, social y contencioso-administrativa. La jurisdicción civil, en términos generales, ha sido la que ha presentado una menor pendencia respecto a las otras dos. La contenciosa-administrativa ha sido la jurisdicción que mayor pendencia ha presentado durante el período 2019-2024 a excepción del período que va del cuarto trimestre de 2019 al tercer trimestre de 2020, en el que la ha superado el ámbito laboral, en mayor medida, y puntualmente el civil (cuarto trimestre de 2019-segundo trimestre de 2020). La jurisdicción penal es la que menos asuntos pendientes de resolver ha tenido durante el período, quizás un leve e insignificante repunte en el 2020. La jurisdicción civil, social y contenciosa-administrativo van adquiriendo una tendencia alcista en los últimos meses, manteniéndose constante la jurisdicción penal.

En el ámbito de la congestión por jurisdicciones (*vid.* Gráfico 11), los ámbitos civil, contencioso y social parecen compartir un análogo comportamiento, manifestándose picos de congestión en el tercer trimestre de 2019, segundo trimestre de 2020, tercer trimestre de 2021, tercer trimestre de 2022 y tercer trimestre de 2023. Lo relevante es la evolución experimentada en el cuarto trimestre de 2023 y el primero de 2024, donde comienza a descender la litigiosidad.

La tendencia de la jurisdicción contenciosa-administrativa muestra que es la jurisdicción que mayor congestión ha mostrado hasta el cuarto trimestre de 2023, en el que comienza a experimentar una mejora considerable en sus datos. La jurisdicción contencioso-administrativa ha descendido el nivel de congestión hasta los 3,17 puntos en el primer trimestre de 2024, una variación respecto al tercer trimestre de 2023 de -3,34 puntos. La penal se ha mantenido constante y sus niveles de congestión han permanecido prácticamente inalterados. Sin embargo, a pesar de la jurisdicción más favorecida en este ámbito, en el plano de la litigiosidad es la que presenta unos mayores índices. Es decir, los juzgados y tribunales penales tienen una buena capacidad de resolución de los asuntos que se les plantean, pero los ciudadanos acuden demasiado a dichas instancias para resolver sus problemas. En relación a estos datos, hay que tener en cuenta que no todos los procedimientos penales son tramitados completamente, que puede existir un alto índice de recurso a la instancia penal, pero muchos terminen archivados sin entrar en el fondo del asunto.

Los datos más favorables de litigiosidad (*vid.* Gráfico 12) se encuentran en las jurisdicciones contenciosa-administrativa y social. Resulta interesante destacar la evolución experimentada en los últimos meses de la jurisdicción civil, que desde el tercer trimestre de 2023 comienza a dispararse el nivel de litigiosidad en más de 4,7 puntos.

En el ámbito laboral, la litigiosidad ha sido constante, si bien, con un claro aumento en los últimos trimestres. Habría que plantearse si el índice que refleja la instancia laboral está relacionado con la mediación en dicho ámbito, teniendo en cuenta los requisitos de procedibilidad que existen para determinadas materias. De ahí que los ciudadanos no tengan que llegar a las instancias judiciales, ya que el asunto termina en instancias previas. En el plano contencioso-administrativo, la hipótesis que se plantea frente a los índices de litigiosidad es que dicha jurisdicción tiene un carácter revisor de lo ya dictado por la Administración Pública, además de poder resolverse las cuestiones de la ciudadanía en la vía estrictamente administrativa. El ámbito civil no tiene igual suerte, pues aunque exista la posibilidad de que las par-

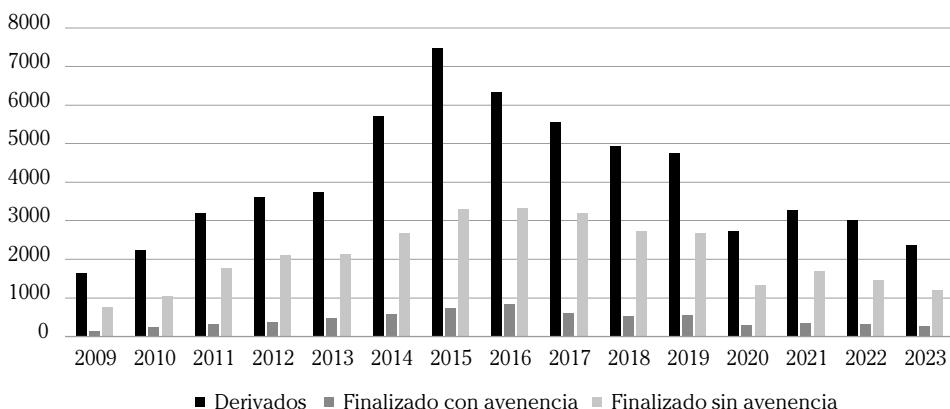
tes puedan acudir a la mediación, esta no es un requisito de procedibilidad como ocurre en lo social, ni tampoco existen instancias previas ajenas a la jurisdicción para solventar los conflictos entre particulares. Así, los tribunales se convierten, casi en exclusiva, en la única vía para dar solución a los litigios.

#### 4. LA MEDIACIÓN CIVIL INTRAJUDICIAL EN ESPAÑA: RESULTADOS Y DISCUSIÓN (2009-2023)

##### 4.1. Resultados

Los siguientes gráficos exhiben la situación de la mediación intrajudicial civil en España. En primer lugar, se ofrecen los relativos a la mediación familiar total; posteriormente, los referentes a la mediación civil en primera instancia y, por último, se toma como muestra la anualidad de 2023 con objeto de estudiar la proporción entre mediación intrajudicial civil y nivel de ingreso de asuntos en el sistema.

**Gráfico 13.** Asuntos sometidos a Mediación intrajudicial familiar total en España [2009-2023]

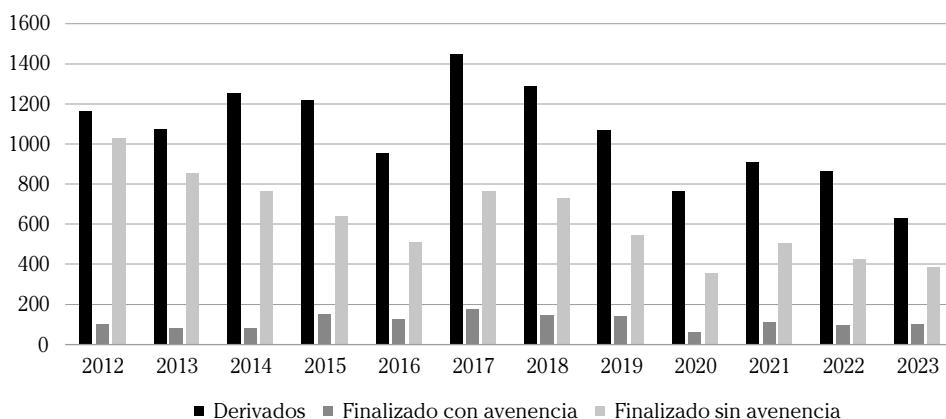


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

La mediación intrajudicial familiar en España experimentó cierto auge en el período 2009-2015, comenzando su decadencia a partir del año 2016. En los últimos años, los jueces derivan en torno a los 3000 asuntos a mediación familiar, retornando a los datos del año 2011. Ha habido una disminución considerable de la mediación intrajudicial, en la que cada año se deriva me-

nos. En general, el nivel de acuerdos alcanzados está muy por debajo de los finalizados sin avenencia, es decir, la carencia de acuerdos de los conflictos derivados a mediación casi quintuplica a los finalizados con avenencia. La media en el período analizado de conflictos familiares que alcanzaron un acuerdo es del 11 %.

**Gráfico 14.** Asuntos civiles [primera instancia] sometidos a Mediación intrajudicial [total en España] [2012-2023]



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CGPJ

En los últimos años, la derivación de los conflictos civiles a mediación va disminuyendo. Las cotas más altas se experimentaron en los años 2014, 2015, 2017 y 2018. Destaca considerablemente la falta de avenencia en los asuntos derivados en todas las anualidades, suponiendo el acuerdo en torno al 10 % de los conflictos.

## 4.2. Discusión

Los datos relativos a la mediación intrajudicial en materia civil indican que en España no existe arraigo de dicho sistema alternativo de resolución de conflictos. En proporción al número de asuntos ingresados en el sistema judicial, son escasos los conflictos que han sido derivados a mediación. Esta situación puede darse por diversas circunstancias: *i)* la exigencia de voluntariedad en el proceso; *ii)* la falta de conocimiento por las partes; *iii)* la carencia de interés por los agentes jurídicos, principalmente abogados; o, *iv)* la ausencia de invitación por parte de los jueces a la mediación (quizás

porque la derivación supondría un retraso considerable en el procedimiento al conocer la tendencia hacia la falta de avenencia).

En el año 2020 se ha experimentado una bajada en los niveles de mediación intrajudicial civil, considerándose la pandemia del COVID-19 su principal causa. A excepción de dichas circunstancias especiales, la derivación a la mediación viene sufriendo una caída progresiva (Gráfico 13 y 14). Los agentes interviniéntes en el conflicto pueden tener mucho que ver con estos datos. De hecho, variables como la desinformación, la voluntariedad y la pasividad de los agentes jurídicos pueden influir en que no se promueva (al alza) la cultura del acuerdo.

Otro dato preocupante son los niveles de finalización sin avenencia en aquellos conflictos derivados a mediación. Resulta alarmante que en los últimos años se alcance en torno al 10 % de los acuerdos de los conflictos derivados. Esto revela la falta absoluta de una firme cultura del acuerdo y de la paz. Quizás las partes desconozcan los beneficios que supone alcanzar un acuerdo. En las sesiones de mediación habría que exponer de forma clara cuáles son las desventajas directas e indirectas que supondría mantener un litigio con la contraparte.

## 5. REFLEXIONES

I. El trabajo de investigación muestra el estado general en que se encuentra el sistema judicial español, no excesivamente distinto a lo que ocurre en algunos de los países de nuestro entorno. Muestra de ello es la lentitud, que se encuentra por debajo de los países del entorno (Italia y Francia), pero superior a la media europea en cuanto a conflictos civiles y mercantiles se refiere (2,5 asuntos por cada 100 habitantes frente a 2,2 de media). Que el tiempo medio en resolver un asunto civil y mercantil en primera instancia en 2020 se sitúe en 468 días no quiere ello decir que sea razonable ese tiempo de espera.

II. La tasa de litigiosidad es una variable que ha ido descendiendo en los últimos años, sobre todo a partir del 2015. Desde la citada anualidad se ha ido estabilizando, con un leve repunte en los tres últimos años. Lo relevante se encuentra en los últimos trimestres. En cuanto a la litigiosidad, en comparación con los períodos previos, es a partir del cuarto trimestre de 2023 cuando se experimenta cierta subida, considerándose relevante la subida que va experimentando la jurisdicción civil. Sin embargo, en lo relativo a la



pendencia, en los últimos trimestres la tendencia es a la estabilización. Los datos de los últimos trimestres relativos a la congestión del sistema parecen mejorar, siendo llamativo la evolución de la jurisdicción contenciosa-administrativa, que ha reducido este indicador en más del 50 % respecto a su punto más alto (tercer trimestre de 2023). Con los datos analizados, puede afirmarse que en los últimos trimestres se ha experimentado una clara tendencia al alza en la litigiosidad civil y que, si no se acometen reformas procesales y sustantivas de profundidad, los índices se dispararán. Dichas reformas pasan necesariamente por la puesta de otros mecanismos alternativos de solución de controversias.

III. En relación a la mediación intrajudicial civil, se muestra el desinterés y desarraigo de la institución, siendo preocupante el descenso a su recurso por parte de los agentes judiciales. Los jueces y tribunales derivan cada vez menos a mediación los asuntos civiles ingresados en la Administración de Justicia, quizás por conocerse de antemano lo infructuoso que va a ser el proceso de mediación y las consecuencias que va a suponer suspender el proceso judicial.

IV. Los datos de litigiosidad en el ámbito laboral pueden confirmar la eficacia de la mediación laboral previa, pues al constituirse esta como un requisito de procedibilidad, las partes han de intentar un proceso de mediación que, muchas veces, terminará con avenencia. La exigencia de la mediación previa como presupuesto de procedibilidad, especialmente en determinados procedimientos civiles y mercantiles, hará que un gran número de asuntos terminen mediante acuerdo y traerá, consecuentemente, la disminución de los índices de litigiosidad.

Así, la voluntariedad de la mediación puede convertirse en uno de los límites del acceso a la mediación, ya que supone dejar en manos de las partes el recurso a ella. La imposición de la mediación como un requisito previo de procedibilidad también podría poner en tela de juicio el principio de la voluntariedad y, en muchas ocasiones, se realizarán procesos de mediación cosméticos para acceder a la jurisdicción ordinaria. Si embargo, se considera que la exigencia de la mediación para determinados asuntos civiles y mercantiles como presupuesto de procedibilidad traerá consigo más beneficios que perjuicios y, de hecho, no ha habido grandes inconvenientes en que así haya sido en el plano laboral. Por otro lado, sino no se desea acabar con la voluntariedad, se podría articular una serie de incentivos para aquellos contendientes acudan previamente a la mediación (*v.gr.* incentivos fiscales o de condena en costas).

V. Naturalmente, la cultura mediadora no sólo ha de llegar de la mano de una reforma legislativa procesal, sino que, además, deben acometerse reformas en otros sectores como el educativo. El conflicto, la controversia o confrontación es de raíz cultural, connatural al ser humano. Para que realmente produzca su efecto, resulta importante que la mediación comience a ser concebida como la regla y el acudir a los tribunales, la excepción. Para ello, debe apostarse por incluirse en los itinerarios educativos los métodos alternativos de resolución de controversias, que pongan de relieve que, frente al conflicto, a las diferencias entre iguales, está la solución pacífica a través del acuerdo.

## REFERENCIAS

- CEPEJ – European Commission for the Efficiency of Justice (2016). *European judicial systems. Efficiency and quality of justice. Edition 2016 (2014 data)*. CEPEJ Studies, nº 23.
- CEPEJ – European Commission for the Efficiency of Justice (2018). *European judicial systems. Efficiency and quality of justice. Edition 2018 (2016 data)*. CEPEJ Studies, nº 26.
- CEPEJ – European Commission for the Efficiency of Justice (2020). *European judicial systems. CEPEJ Evaluation Report 2020. Evaluation cycle (2018 data). Part 1 Tables, graphs and analyses*.
- CEPEJ – European Commission for the Efficiency of Justice (2020). *European judicial systems. CEPEJ Evaluation Report 2020. Evaluation cycle (2018 data). Part 2 Country profiles*.
- CEPEJ – European Commission for the Efficiency of Justice (2022). *European judicial systems. CEPEJ Evaluation Report 2022. Evaluation cycle (2020 data). Part 1 Tables, graphs and analyses*.
- CGPJ. Conclusiones XVIII Jornadas de Presidentes TSJ (La Palma 2023). Recuperado de: <https://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Poder-Judicial/Sala-de-Prensa/Archivo-de-notas-de-prensa/Los-presidentes-de-los-TSJ-muestran-su-preocupacion-por-la-situacion-general-de-la-Justicia>
- Marraco, M. (2023, 15 de mayo). La lentitud de la Justicia que lleva al colapso: «La carga de trabajo del juzgado es del 211 %». *El Mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/espana/2023/05/15/64610e64fdddff28698b4586.html>
- Mora-Sanguinetti, J.S. (2019). Abogacía, Derecho bancario y banca. ¿Cómo ha influenciado la abogacía española el desarrollo del mercado bancario en los años más recientes? *Anuario de Secciones del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid*.

Ortuño, P. (2023, 16 de abril). *Razones por las que la Justicia está entrando en el colapso*. Confidental. Recuperado de: <https://confidental.com/20230416-razones-por-las-que-la-justicia-esta-entrando-en-colapso/>

Ricou Barcelona, J. (2023, 1 de mayo). El sistema judicial, a la cola de Europa por el colapso: hasta 32 meses de espera. *La Vanguardia*. Recuperado de: <https://www.lavanguardia.com/vida/20230501/8934024/retrasos-son-justicia.html>

Savater, F. (2016). La justicia es una virtud, una demanda social y una institución. *Claves, marzo-abril* (245).

Velasco Perdigones, J.C. (2024). Investigación empírica sobre la situación de la justicia en España: bases para el impulso de la mediación. *Diario La Ley*, nº 10426.



# EL REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD EN LA LEY POR EL DERECHO A LA VIVIENDA: UNA OPORTUNIDAD PARA LA MEDIACIÓN

Procedural requirement in the law  
for the right to housing:  
an opportunity for mediation

*Isabel Viola Demestre*

*Universidad de Barcelona (UB)*  
[isabelviola@ub.edu](mailto:isabelviola@ub.edu)

*Eduardo Vázquez de Castro*

*Universidad de Cantabria (UNICAN)*  
[eduardo.vazquez@unican.es](mailto:eduardo.vazquez@unican.es)

*Araya Alicia Estancona Pérez*

*Universidad de Cantabria (UNICAN)*  
[araya.estancona@unican.es](mailto:araya.estancona@unican.es)

*Antoni Mut Piña*

*Universidad de Barcelona (UB)*  
[amut@ub.edu](mailto:amut@ub.edu)



## Resumen

La Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda (LDV) establece un mecanismo adecuado o alternativo de resolución de conflictos como requisito de procedibilidad para el actor gran tenedor que pretende interponer una acción que pueda suponer el lanzamiento de la vivienda habitual del demandado si este se halla en una situación de vulnerabilidad económica. La LDV modifica una pluralidad de artículos de la LEC para imponer que cuando concurren estos concretos requisitos subjetivos (actor y demandado) y objetivo (vivienda habitual) es preciso acreditar que se ha acudido previamente a un procedimiento de conciliación o intermediación para que la demanda de juicio de pueda ser admitida (disposición final 5<sup>a</sup> LDV). Este estudio se centra en este requisito subjetivo que es la vulnerabilidad, desde una doble vertiente, la legislativa y también la jurisprudencial y en el análisis de esta inter/mediación y conciliación, con sus antecedentes y justificación histórica.

*Palabras clave:* Vivienda, vulnerabilidad, mediación, intermediación, conciliación.

## Abstract

The Spanish Law 12/2023, May 24th, on the right to housing [RHL] establishes an adequate or alternative conflict resolution mechanism as a mandatory procedural requirement for the large-holder plaintiff who intends to file an action that may involve the launching of the habitual residence of the defendant if he is in a situation of economic vulnerability. The RHL modifies a plurality of articles of the civil procedure law to impose that when these specific subjective [actor and defendant] and objective [habitual residence] requirements are met, it is necessary to prove that a conciliation or inter/mediation procedure has been previously attended so that the claim for judgment may be admitted [final provision 5th RHL]. This study focuses on this subjective requirement that is vulnerability, from a double perspective, the legislative and also the jurisprudential, and on the analysis of this intermediation and conciliation, with its background and historical justification.

*Keywords:* Housing, vulnerability, mediation, intermediation, conciliation.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este simposio tiene por objeto mostrar la relevancia de la mediación y otros ADR de consenso en el manejo del conflicto que se presenta cuando se insta un procedimiento judicial que puede comportar que el legitimado pasivo vulnerable pueda perder su vivienda a raíz de dicho procedimiento<sup>1</sup>. La Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho de vivienda (en adelante, LDV) establece un mecanismo ADR previo obligatorio al proceso judicial de desahucio o lanzamiento cuando concurre la vulnerabilidad de la persona afectada por este proceso, que justifica el estudio del requisito subjetivo que es la situación de vulnerabilidad, desde su vertiente jurisprudencial y legislativa, además del análisis de estos ADR, en particular sus antecedentes y justificación en esta norma.

## 2. EL PAPEL DE LOS TRIBUNALES ANTE LAS SITUACIONES DE VULNERABILIDAD EN LA LEY DE VIVIENDA<sup>2</sup>

El concepto jurídico de persona vulnerable y su relación en materia de consumo ha sido tomado en consideración recientemente en nuestro ordenamiento jurídico y, especialmente, en relación al derecho de acceso a una vivienda digna. A través del *Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos* y de la *Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social*, se introdujo el concepto de vulnerabilidad como umbral de protección ante los procedimientos de ejecución hipotecaria. El desarrollo actual de estas medidas adaptadas a la situación causada por la pandemia mundial del virus COVID-19, ha sido presentado en el *Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica*.

En paralelo al desarrollo del concepto de vulnerabilidad en la situación particular relativa a la suspensión de desahucios y de lanzamientos, el *Real*

---

<sup>1</sup> Este estudio es el resultado de las labores de investigación que todos sus autores realizan en el marco del Proyecto de Investigación PID-2021-125149NB-I00. «Consumidor, vulnerabilidad y vivienda sostenible».

<sup>2</sup> Eduardo Vázquez de Castro, Catedrático de Derecho Civil, Universidad de Cantabria; Araya Alicia Estancona Pérez, Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil, Universidad de Cantabria.



*Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica*, ha pretendido introducir un concepto general atendiendo a su situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad. En este sentido, son dos las vías de actuación que encomienda el art. 8.2 del TRLGDCU en relación a los consumidores vulnerables:

- desarrollo reglamentario y de normativa sectorial de sus derechos;
- promoción de políticas y actuaciones de los poderes públicos para garantizar sus derechos en condiciones de igualdad.

Especialmente significativo es el problema relativo a las dificultades que los consumidores vulnerables encuentran en el acceso y/o acondicionamiento de su domicilio conforme a criterio de eficiencia energética. La *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo –Nueva Agenda del Consumidor para Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible–, de 13 de noviembre de 2020*, centra su foco de atención en algunos grupos de consumidores que, en determinadas situaciones, pueden ser particularmente vulnerables y necesitar salvaguardas específicas. La vulnerabilidad de los consumidores puede deberse a circunstancias sociales o a características particulares de consumidores individuales o grupos de consumidores, tales como su edad, género, estado de salud, alfabetización digital, capacidad de cálculo o situación económica.

En línea con el propósito citado, la condición de vulnerabilidad es presentada en la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda como criterio por el cual poder solicitar una prórroga extraordinaria en los contratos de arrendamiento de vivienda habitual por un periodo máximo de un año (hasta un máximo de tres años, si el inmueble se encuentra en una zona de mercado residencial tensionado), así como en la Disposición final quinta de la Ley por la que se modifica de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil en diversas materias<sup>3</sup>. Una de las cuestiones que más llama la

---

<sup>3</sup> El propósito tutivo del consumidor vulnerable en materia de vivienda trae causa del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, derogado por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. En relación a análisis de la primera norma, *vid.* Veiga



atención es el establecimiento, como requisito de procedibilidad, de la demostración de la condición «o no» de la situación de vulnerabilidad del ocupante, en aquellos casos en los que la demanda por desahucio sea presentada por un gran tenedor (nuevo apartado 6 del artículo 439 LEC)<sup>4</sup>. Por otra parte, también en relación al establecimiento de nuevos requisitos de procedibilidad, la demanda de desahucio presentada en los casos del art. 250. 1.<sup>º</sup>, 2.<sup>º</sup>, 4.<sup>º</sup> y 7.<sup>º</sup> LEC, será inadmitida si no se acredita el sometimiento a conciliación o intermediación previa<sup>5</sup>, siempre que la parte actora tenga la condición de gran tenedor<sup>6</sup>, el inmueble objeto de demanda constituya vivienda habitual de la persona ocupante y la misma se encuentre en situación de vulnerabilidad económica.

---

Copo, A., «Más allá de un concepto de consumidor vulnerable. A propósito de RD-L de 19 de enero de 2021» en *Aranzadi Digital*, nº 1/2021.

<sup>4</sup> La acreditación de esta condición podrá realizarse a través de: a) aportación de documento acreditativo, de vigencia no superior a tres meses, emitido por los servicios de las Administraciones autonómicas y locales competentes; b) declaración responsable emitida por la parte actora de haber acudido a la AAPP competente, en un plazo máximo de cinco meses de antelación a la presentación de la demanda, sin que hubiera sido atendida o se hubieran iniciado los trámites correspondientes en el plazo de dos meses desde que presentó su solicitud, junto con justificante acreditativo de la misma; c) presentación documento acreditativo de los servicios competentes que indiquen que la persona ocupante no consiente expresamente el estudio de su situación económica. Este documento no podrá tener una vigencia superior a tres meses. Para un mayor desarrollo, *vid.* Pérez Daudí, Vicente (2022). «El proceso de ejecución y el derecho a la vivienda» en Juan Francisco Herrero Perezagua y Javier López Sánchez (dirs.), *Los vulnerables ante el proceso civil*, Cizur Menor, Aranzadi, pp. 201-229.

<sup>5</sup> Ello puede entenderse en coherencia con el frustrado *Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia* que fue presentado ante el Congreso de los Diputados el 22 de abril de 2022, en el que se incluye la utilización de los denominados Medios Adecuados de Solución de Controversias –MASC– como requisito de procedibilidad, con carácter general, en el orden jurisdiccional civil (art. 4). Para un mayor desarrollo, *vid.* *Eficiencia procesal de las personas físicas y jurídicas y medios adecuados de resolución de controversias*, Sonia Calaza López (dir.), Verónica López Yagües e Ixusko Ordeñana Gezuraga (coords.), La Ley (en prensa).

<sup>6</sup> Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda. Art. 3. k) Gran tenedor: *a los efectos de lo establecido en esta ley, la persona física o jurídica que sea titular de más de diez inmuebles urbanos de uso residencial o una superficie construida de más de 1.500 m<sup>2</sup> de uso residencial, excluyendo en todo caso garajes y trasteros*. Esta definición podrá ser particularizada en la declaración de entornos de mercado residencial tensionado hasta aquellos titulares de cinco o más inmuebles urbanos de uso residencial ubicados en dicho ámbito, cuando así sea motivado por la comunidad autónoma en la correspondiente memoria justificativa.



Centrando nuestra atención en la condición de vulnerabilidad, en virtud del nuevo apartado 7 del art. 441 LEC, el tribunal podrá, potestativamente, tener presente y valorar los siguientes criterios para resolver la existencia de una particular situación de vulnerabilidad que permita la suspensión del proceso de desahucio y siempre que el inmueble constituya vivienda habitual para los ocupantes<sup>7</sup>. Por otra parte, resulta interesante que el propio precepto encomienda al tribunal a tener en cuenta no sólo las condiciones de los ocupantes sino también las de los demandantes, teniendo en cuenta los mismos parámetros orientativos, *previa valoración ponderada y proporcional*. En este sentido, la vulnerabilidad de los sujetos (ya sean ocupantes del inmueble en condición de vivienda habitual como los propietarios del mismo) puede ser estimada por el tribunal a partir de criterios económicos, dejando al margen otro tipo de «vulnerabilidades» o tomándolas en cuenta de manera complementaria al valorar los márgenes de los parámetros económicos (p. ej., discapacidad, edad, educación, entorno social, ubicación geográfica, etc.). Además, estas otras circunstancias de vulnerabilidad, como indicábamos en líneas precedentes, pueden ser tenidas en cuenta en otros contextos y, en particular, en atención a la condición del contratante-consumidor.

En materia de vivienda, el criterio de vulnerabilidad a tener en cuenta es eminentemente económico. De manera principal, en virtud del art. 441.7 LEC, se podrá tener en cuenta el *importe de la renta, si se trata de un juicio de desahucio por falta de pago, más el de los suministros de electricidad, gas, agua y telecomunicaciones suponga más del 30 por 100 de los ingresos de la unidad familiar y que el conjunto de dichos ingresos no alcance: a) tres veces el IPREM; b) incremento IPREM × 0,3/hijo o IPREM × 0,35/hijo familia monoparental o discapacidad 33%; c) incremento IPREM × 0,2/persona 65 años o*

<sup>7</sup> Nótese que se trata de una decisión discrecional a tomar por parte del tribunal, sometida a un plazo máximo de dos meses, si el demandante es persona física y cuatro meses, si el demandante es persona jurídica (apartado 6 del art. 441 LEC), para que las Administraciones Públicas u organismos competentes puedan adoptar las medidas a su alcance en aras de ofrecer una ayuda habitacional a los futuros desalojados. Con ello, la reforma se aleja de la obligatoriedad encomendada en el texto legal anterior por la que el Letrado de la Administración de Justicia debía suspender el proceso en caso de que servicios sociales confirmasen que el hogar afectado se encuentra en situación de vulnerabilidad social y/o económica, *hasta que se adoptaran las medidas que los servicios sociales estimen oportunas, durante un plazo máximo de suspensión de un mes a contar desde la recepción de la comunicación de los servicios sociales al órgano judicial, o de tres meses si el demandante es una persona jurídica*.



*dependiente y d) cinco veces el IPREM por discapacidad 33 %, dependencia o enfermedad incapacitante trabajar<sup>8</sup>.*

Curiosamente, el precepto indica que el tribunal podrá estimar la existencia de una situación de vulnerabilidad social por el hecho de encontrar, *entre quienes ocupen la vivienda, personas dependientes de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, víctimas de violencia sobre la mujer o personas menores de edad<sup>9</sup>*, excluyendo en el desahucio sustanciado vía civil a las víctimas de violencia contra la mujer o menores de edad, como criterios para la determinación de la vulnerabilidad social<sup>10</sup>.

A pesar de que la ley parece separar los criterios de vulnerabilidad económica y vulnerabilidad social, creemos que, en las situaciones más frecuentes, ambos se encuentran indisolublemente unidos. Una de las cuestiones más significativas de la reforma introducida por la Ley de Vivienda es el margen de discrecionalidad que han adquirido los Tribunales a efectos de estimar

---

<sup>8</sup> Todo ello recuerda al criterio de vulnerabilidad económica reconocido en los Reales Decretos-Ley 8/2020 y 11/2020, para la solicitud de moratorias en el pago de la deuda hipotecaria para aquellas familias que presenten dificultades económicas como consecuencia de la crisis causada por la pandemia del COVID-19 (*vid.* Marín López, M.J., «Moratoria hipotecaria legal y convencional en el pago de préstamos hipotecarios a causa del COVID-19», *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, nº 161/2021) e, incluso, similar a las medidas de protección del deudor hipotecario adoptadas en el Real Decreto-Ley 6/2012 y en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, *de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social*.

<sup>9</sup> El art. 2 del citado texto legal, define como persona dependiente a aquella que presenta un *estado de carácter permanente que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal*.

<sup>10</sup> Al contrario, en la Disp. Adicional séptima se ha introducido el criterio de vulnerabilidad social a personas dependientes, víctimas de violencia sobre la mujer o menores de edad, como parámetro a tener en cuenta en los procedimientos penales del delito de usurpación del art. 245.2 de Código Penal, *en caso de sustanciarse con carácter cautelar la medida de desalojo y restitución del inmueble objeto del delito a su legítimo poseedor*. En este caso, la medida es impuesta a los tribunales y consiste en dar traslado a las Administraciones Autonómicas y locales competentes en materia de vivienda, asistencia social, evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, con el fin de que puedan adoptar las medidas de protección que correspondan.



la suspensión de los procesos de desahucio, dejando atrás la obligada suspensión del proceso que el Letrado de la Administración de Justicia debía decretar en aquellos casos en los que los servicios sociales confirmaran la vulnerabilidad de los ocupantes. Es cierto que, con la regulación anterior, el desarrollo del proceso judicial quedaba en manos de los servicios sociales ya que, su valoración, condicionaba el desarrollo del procedimiento. En la actualidad, el Tribunal tendrá la oportunidad de valorar directamente, no solo la vulnerabilidad de los ocupantes, sino también la situación en la que se encuentran los propietarios del inmueble. Además, se nos antoja complicado encontrar supuestos en los que la denominada vulnerabilidad social no lleve aparejada una vulnerabilidad económica que sea la que, en definitiva, condicione la suspensión del proceso y la adaptación de las medidas precisas por parte de las AAPP competentes. Incluso, indirectamente, entrarán en juego otro tipo circunstancias como el enclave geográfico de la vivienda por el que determinar su valor y los gastos aparejados a su sostenimiento, que, en definitiva, condicen ese análisis conjunto, «ponderado y proporcional», encomendado a los tribunales.

En suma, bajo la aparente objetividad o carácter reglado de la calificación jurídica de persona consumidora vulnerable, deudor hipotecario o arrendatario vulnerable, se muestra cómo este concepto jurídico indeterminado debe evaluarse en cada caso concreto sobre la base de las circunstancias que lo rodean. No cabe duda de que la labor jurisprudencial pasa a ser fundamental en la definición concreta de la aplicación de las consecuencias jurídicas de la calificación de la vulnerabilidad. Precisamente, en estos casos en los que existen cierto grado de incertidumbre y margen de discrecionalidad en la aplicación e interpretación de la norma es donde más valiosa se presenta la mediación intrajudicial y extrajudicial o «intermediación» como la denomina la norma.

### **3. EL IMPACTO REAL Y RELATIVO DEL NUEVO PROCEDIMIENTO DE INTERMEDIACIÓN. UNA APROXIMACIÓN AL NÚMERO TOTAL DE BENEFICIARIOS<sup>11</sup>**

Procurar un tratamiento procesal favorable a los afectados vulnerables no constituye, en modo alguno, una novedad en el ordenamiento jurídico español. Hace años que los procedimientos de lanzamiento ocupan la atención

---

<sup>11</sup> Antoni Mut Piña, investigador predoctoral Universitat de Barcelona.

del legislador español, máxime cuando estos afectan a la vivienda habitual. Tanto en el plano nacional<sup>12</sup> como en el autonómico<sup>13</sup> es posible encontrar ejemplos de legislación en este sentido, en especial tras la crisis financiera<sup>14</sup>. En un mismo sentido, la crisis económica asociada a la propagación de la COVID-19 propició la expansión de este paradigma de protección a los litigios derivados del incumplimiento de contratos de arrendamiento<sup>15</sup>, algo que, hasta ese momento, únicamente había pretendido regular el legislador catalán<sup>16</sup>. Iniciativa que, por otro lado, planteó serias dudas de constitucionalidad<sup>17</sup>.

Si nos detenemos a analizar este mosaico de regulaciones, podremos observar que, si bien el contenido de las medidas contempladas en estas difiere sustancialmente de una a otra, todas ellas comparten un objetivo común: aliviar las consecuencias económicas y sociales que puedan derivarse del incumplimiento de las obligaciones contractuales que garantizan el acceso a

---

<sup>12</sup> Véase, por ejemplo, en este sentido, la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. BOE nº 116, de 15/05/2013. Modificada, por última vez, mediante el Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública; o el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. BOE nº 91, de 01/04/2020.

<sup>13</sup> Véase, por ejemplo, el recientemente aprobado Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell, por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario. N° 9542 de 27/02/2023.

<sup>14</sup> Cabe recordar que durante el periodo comprendido entre 2006 y 2014, vino marcado por un notable incremento en las ejecuciones hipotecarias. Estas pasaron de 17.622 ejecuciones anuales en 2006 a alcanzar su máximo histórico de 93.610 ejecuciones por año en 2009, y, posteriormente, se mantuvieron en niveles superiores a las 80.000 ejecuciones anuales hasta el año 2014. Fuente: INE. Estadística Hipotecaria y Consejo General del Poder Judicial. Estadística Judicial.

<sup>15</sup> Piénsese, que para el año 2020, momento en que se inicia la expansión de la COVID-19, las cifras relativas al nivel de sobreendeudamiento medio (10%-33 % de la renta neta del hogar) y alto (superior al 33 %) ya eran notablemente superiores a las observadas para las familias con vivienda habitual en régimen de propiedad. Fuente: INE. Encuesta de condiciones de vida.

<sup>16</sup> Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. BOE nº 216, de 9 de septiembre de 2015, pp. 79287 a 79296 (10 pp.).

<sup>17</sup> Véase, el Recurso de inconstitucionalidad nº 3955-2022, contra la Ley del Parlamento de Cataluña 1/2022, de 3 de marzo, de modificación de la Ley 18/2007, la Ley 24/2015 y la Ley 4/2016, para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y, subsidiariamente, contra los artículos 1.1, 1.3, 7, 8, 9.2, 10, 11, 12 y disposición transitoria de la Ley 1/2022. BOE nº 163, de 8 de julio de 2022, pp. 96222 a 96222 (1 p.).



la vivienda. Para lograr dicho propósito, todas ellas limitan los efectos de sus medidas a un grupo concreto de afectados a los que se suele hacer referencia bajo distintas formulaciones del término vulnerable.

Al no existir en nuestro ordenamiento jurídico una definición general de «vulnerabilidad», cada una de las disposiciones se ve obligada a establecer los criterios delimitadores de tal condición, lo que implica la coexistencia en el ordenamiento de parametrizaciones diferentes del término. Además, todas ellas recurren a la combinación de múltiples criterios socioeconómicos, algo que dificulta en gran medida tanto la comparación como la cuantificación de su alcance.

En trabajos anteriores<sup>18</sup>, nos aventuramos a plantear una metodología basada en el análisis de los microdatos de la Encuesta Financiera de las Familias (EFF) que permitiera evaluar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las distintas parametrizaciones coexistentes en el ordenamiento jurídico. Los resultados de este trabajo pueden traerse a colación ahora, con el objetivo de evaluar el impacto de las medidas procesales reguladas en la Ley de Vivienda, en especial la relativa al proceso de intermediación que ahora nos atañe.

Con la aprobación definitiva de la Ley de Vivienda, a partir del 26 de mayo de 2023, se establece que la admisión de las demandas presentadas por grandes tenedores con el fin de recuperar la posesión de un inmueble mediante los procedimientos del artículo 250.1 (desahucio por falta de pago), 250.2 (precario), 250.4 (interdicto posesorio) y 250.7 (derechos reales inscritos) de la Ley de Enjuiciamiento Civil, quedará supeditada al sometimiento previo de las partes a un procedimiento previo de conciliación e intermediación cuando el arrendatario se encuentre en una situación de vulnerabilidad económica.

Como hemos indicado, la situación de vulnerabilidad, a pesar de que el tribunal podrá tomar la decisión previa valoración ponderada y proporcional del caso concreto, queda definida en base a los criterios y variables recogidos en el artículo 441.7 de la LEC. Dejando al margen los criterios subjetivos exigidos a la parte demandante (condición de gran tenedor), nuestro análisis arrojó que, durante los años 2020 y 2021, de acuerdo con los criterios establecidos, aproximadamente un 15 % de la población española se encontraba en situación de vulnerabilidad económica a los efectos de la Ley de Vivienda. Un porcentaje

<sup>18</sup> Mut, A. (2023). *La vulnerabilidad y su incidencia en los lanzamientos*. Actualidad Civil, (2), 10.



sustancialmente superior al que obteníamos al analizar la Ley 1/2013 ( $\approx 3\%$ ) pero inferior a los 23% y 28% que observamos en el Real Decreto-ley 11/2020 o la Ley 24/2015 del parlamento de Cataluña, respectivamente.

Los resultados, sin embargo, ascendían hasta la cifra del 43% si restringíamos la muestra en función del régimen de tenencia. Sobre la población en la que un contrato de arrendamiento garantizaba el acceso a la vivienda principal de la unidad familiar, los requisitos de vulnerabilidad delimitados en la Ley del derecho a la vivienda fueron superados por más del 43% de las familias. Porcentajes similares a los obtenidos en normativas similares. Así, el 38% se encontraba en riesgo de exclusión residencial a tenor de la Ley 24/2015 y más del 52% eran hogares vulnerables sin alternativa habitacional de acuerdo con el Real Decreto-ley 11/2020.

A pesar de que estas cifras no pueden considerarse como predictores fiables del número de procesos que se verán afectados por la entrada en vigor de la Ley, sí que permiten confirmar el elevado grado de protección desplegado sobre la población arrendataria. Nivel de protección, por otro lado, que parece guardar correlación con el marcado tanto por sus antecedentes normativos como por sus homólogos autonómicos. El elevado porcentaje de familias potencialmente vulnerables sí que puede, en todo caso, afectar considerablemente a las dinámicas y estrategias procesales seguidas por los grandes tenedores, cuya ejecución podría verse sumamente dilatada.

#### **4. INTERMEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN LA LEY PARA EL DERECHO A LA VIVIENDA<sup>19</sup>**

La intermediación y la conciliación son los procedimientos que la LDV establece como requisito de procedibilidad para facilitar a las administraciones dar una adecuada atención a las personas, las familias, los hogares afectados por una eventual pérdida de su vivienda (Preámbulo, apartado III, 4º párrafo empezando por el final).

Este requisito es el resultado de una enmienda transaccional entre Unidas Podemos, Más País, Compromiso, CUP, BNG, PDeCAT y ERC, recogido en el informe de la ponencia aprobado el 20 de abril de 2023 y que fue publicado en el BOCG el 24.04.2023<sup>20</sup> en relación con la enmienda 117 del Grupo Par-

<sup>19</sup> Isabel Viola Demestre. Profesora titular de derecho civil. Universitat de Barcelona.

<sup>20</sup> BOCG, 24 de abril de 2023, nº 89-4.



lamentario Confederal de Unidas Podemos-EnComún Podemos-Galicia en Común al texto del Proyecto de ley por el derecho a la vivienda<sup>21</sup> que sí que establecía un procedimiento de mediación.

Dos son los precedentes de este requisito de procedibilidad en sede de conflictos hipotecarios. Cronológicamente, un primer precedente (y bastante similar al adoptado en el texto de la LDV), en Cataluña; un segundo, en Aragón. En Cataluña, esta mediación obligatoria como requisito previo a la interposición de la demanda estuvo vigente durante unos meses en el Código de consumo de Cataluña. La Ley 20/2014, 29 de diciembre, de modificación de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo, en su artículo 8, incorporó un artículo, el 132-4 en el Título III (con la rúbrica resolución extrajudicial de conflictos), Capítulo II (mediación) en la relación de consumo derivada de los créditos y préstamos hipotecarios<sup>22</sup>. En su apartado 3, este artículo 132-4 estableció que, antes de interponer cualquier demanda judicial o reclamación administrativa, las partes en conflicto (esto es, acreedor y deudor hipotecario) debían acudir a la mediación o podían acordar someterse al arbitraje. Pasados 3 meses a contar de la notificación del inicio de la mediación sin que un acuerdo satisfactorio hubiera sido alcanzado, cualquiera de las partes podía interponer la demanda o reclamación administrativa. La vigencia terminó con la declaración de inconstitucionalidad, entre otros, de los incisos referentes a «demanda judicial» de este artículo 8 de la Ley 20/2014 (Sentencia del Pleno del Tribunal Constitucional 54/2018, de 24 de mayo)<sup>23</sup>. En Aragón, el Decreto-ley 3/2015, de 15 de diciembre, de medidas urgentes de emergencia social en materia de prestaciones económicas de carácter social, pobreza energética y acceso a la vivienda estableció, en su disposición adicional cuarta, la mediación hipotecaria que la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y otras Administraciones Públicas aragonesas hayan implantado como procedimiento que la entidad financiera debe solicitar para aplicar las medidas de reestructuración previstas en el Código de Buenas Prácticas Bancarias establecidas por el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores

<sup>21</sup> BOCG, 27 de mayo de 2022, nº 89-3.

<sup>22</sup> Viola Demestre, I. (2017), La mediación hipotecaria: un proceso preceptivo en el Código de Consumo de Cataluña, en M. Gramunt Fombuena y C. E. Florensa i Tomàs (dirs.), *Codificación y reequilibrio de la asimetría negocial*. Madrid: Dykinson, pp. 307-318.

<sup>23</sup> STC en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-8573](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-8573)



hipotecarios sin recursos. La sentencia 5/2019, de 17 de enero, del Tribunal Constitucional declaró su inconstitucionalidad<sup>24</sup>.

La LDV parece que deja de lado la mediación incorporada en el proyecto LDV de 2022 y establece la intermediación y/o la conciliación a las que se refiere, por una parte, como «trámites de intermediación y conciliación»<sup>25</sup> y, por otra, como «procedimiento de conciliación o intermediación» pero no los define en su articulado ¿Cuál es su régimen jurídico? A diferencia de la mediación, que sí que está regulada en la legislación estatal (ley 15, 2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles) y en la legislación autonómica (por ejemplo, en la Ley catalana 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito de derecho privado; Ley 1/2011, de 28 de marzo, de mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria). Y también la conciliación, en la Ley 15/2015, de 2 de julio, de jurisdicción voluntaria. Pero ¿la intermediación? ¿Son el mismo procedimiento? Y ¿quién la desarrolla? Segundo la DF5<sup>a</sup> LDV, las administraciones públicas competentes.

Es el procedimiento de mediación/intermediación que están llevando a cabo las administraciones públicas autonómicas o locales que nacieron para dar respuesta a las situaciones de impago de las cuotas de los préstamos hipotecarios<sup>26</sup>, posteriormente de la renta de alquiler<sup>27</sup> y últimamente, también, en las situaciones de ocupación ilegal de viviendas en que el tercero inter/mediador tiene una intervención directiva, propositiva de la solución económica-financiera del conflicto en la vivienda, que presentan a la otra parte (acreedora hipotecaria, arrendadora, etc.) al considerar que una mediación pura no es posible por el desequilibrio de poder entre las dos partes<sup>28</sup>. Este servicio es el que se presta, a título de ejemplo, OFIDEUTE (de la Agencia

---

<sup>24</sup> STC en [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-2031](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-2031)

<sup>25</sup> También se menciona así en el Reglamento general de viviendas municipales de Bilbao (aprobado por el Consejo de Dirección el 4 de febrero de 2019).

<sup>26</sup> Vázquez de Castro, E. (2013), La solución negociada ante la ejecución hipotecaria, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, nº 740, pp. 3973-4006; Vázquez de Castro, E., La negociación y mediación hipotecaria, *Anuario de mediación y solución de conflictos* (pp. 81-107).

<sup>27</sup> Viola Demestre, I. y López Solé, E. (2021). Mediación en arrendamientos: una herramienta eficiente, en M. P. García-Longoria y M. Avilés Hernández (coords.), *La mediación como clave para la resolución pacífica del conflicto*. Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 389-398.

<sup>28</sup> Viola Demestre, I. (2019). La mediación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular, *Onati socio-legal series*, vol. 9, nº 4 (*Ejemplar dedicado a: La institucionalización de la mediación: potencialidades y riesgos*), pp. 445-476.



Catalana de la Vivienda) y los Servicios de Intermediación en la deuda de la vivienda (SIDH).

## 5. CONCLUSIÓN

No cabe duda que las soluciones de consenso serán las que mejor satisfagan los intereses y necesidades de las partes y para ello contamos con profesionales de la mediación perfectamente habilitados para realizar esta función con éxito. Es una lástima que la mediación no se haya establecido como requisito de procedibilidad en todos los casos y se haya impuesto de manera tan reducida para casos en los que se vean afectados grandes tenedores. Una lástima que se haya puesto el foco únicamente en las características de una de las partes (la no vulnerable) y no en la vulnerabilidad de la otra parte que, en el fondo, supone el problema a resolver.

# MEDIACIÓN ELECTRÓNICA EN CONSULADOS, UNA ALTERNATIVA EN EL DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO

**Electronic mediation in Consulates,  
an alternative in private international law**

*Andrea Samara Navarrete Rivera*

*Universidad Autónoma del Estado de Morelos*  
[samaranavarrete.1@gmail.com](mailto:samaranavarrete.1@gmail.com)

*Antonio Medina Rivas*

*Universidad Autónoma del Estado de Morelos*  
[medinarivas.antonio@gmail.com](mailto:medinarivas.antonio@gmail.com)

## **Resumen**

En la actualidad las diversas problemáticas a las que se enfrenta la sociedad demandan la actualización de los mecanismos para solucionar las controversias, por lo que la implementación de la mediación con el uso de las nuevas tecnologías en los Consulados tiene la finalidad de agilizar las soluciones a los conflictos que se presentan en el Derecho Internacional privado. El objetivo es analizar la posibilidad de implementar en los Consulados la mediación mediante el uso de las nuevas tecnologías que permitan agilizar los procedimientos de personas que se encuentran en diferentes países. El método empleado para el desarrollo del presente trabajo es analítico y deductivo, abordando los tratados internacionales que enmarcan las funciones de los Consulados de manera general, para posteriormente analizar en particular las relaciones entre México y España. La implementación de las nuevas tecnologías ha



generado un impacto muy importante y relevante en la sociedad, ya que a raíz de la pandemia esto ha permitido el acercamiento a diversas funciones que realizan instituciones públicas como lo son los Consulados, pudiendo así resolver diversos trámites estando en distancia. Por lo que consideramos que la implementación de la mediación electrónica facilitada por medio de personal de los consulados debidamente preparados, generará confianza para la solución de conflictos de manera pacífica, ya que para las partes que se encuentran en diferentes países los procesos judiciales internacionales implican mayor tiempo y dinero a diferencia de un juicio donde las partes se encuentran en el mismo país, por tal razón es necesario que los Consulados mexicanos y españoles pongan a disposición de sus ciudadanos y de los extranjeros que tengan algún conflicto de interés que involucre a dichos países el servicio de mediación electrónica.

*Palabras clave:* Mediación electrónica, consulados, conflicto, internacional.

### Abstract

At present, the various problems that society faces demand the updating of the mechanisms to solve disputes, so the implementation of mediation with the use of new technologies in the Consulates has the purpose of expediting solutions to conflicts that arise in private international law. The objective is to analyze the possibility of implementing mediation in the Consulates through the use of new technologies that allow speeding up the procedures of people who are in different countries. The method used for the development of this work is analytical and deductive, addressing the international treaties that frame the functions of the Consulates in a general way, to later analyze in particular the relations between Mexico and Spain. The implementation of new technologies has generated a very important and relevant impact on society, since as a result of the pandemic this has allowed the approach to various functions carried out by public institutions such as Consulates, thus being able to solve various procedures while in distance. For this reason, we believe that the implementation of electronic mediation facilitated by duly prepared consular personnel will generate confidence for the peaceful resolution of conflicts, since for the parties that are in different countries, international judicial processes imply greater time and money unlike a trial where the parties are in the same country, for this reason it is necessary that the Mexican and Spanish Consulates make available to their citizens and foreigners who have a conflict of interest involving those countries the electronic mediation service.

*Keywords:* Electronic mediation, consulates, conflict, international.



## 1. INTRODUCCIÓN

El tema que vamos a desarrollar en el presente artículo se origina ante el incremento del flujo migratorio internacional por parte de ciudadanos de todo el mundo, especialmente mexicanos y españoles, que por diversas razones han tenido que abandonar su país de origen en busca de mejores oportunidades en el extranjero. Sin embargo, estos migrantes, en busca de su sueño, sufren en mayor medida los problemas dentro del ámbito familiar por la distancia, ya que en muchos casos dejan a sus familiares en sus países de origen. Resultando imposible su desplazamiento por cuestiones económicas y laborales. Quedando por ello, el conflicto sin resolver de forma pacífica y equitativa entre las partes. Por este motivo, la primera asistencia que busca un migrante, siempre, es la de su Consulado. No obstante, estos no cuentan con ningún sistema ni profesionales que les permita llevar a cabo sesiones de mediación electrónica con los familiares.

Los principales conflictos que sufren los migrantes dentro del ámbito familiar se centran en temas de separación y divorcio; guarda y custodia; patria potestad; pensiones alimenticias; sucesiones y testamentos, entre otros. En consecuencia, haremos énfasis en la necesidad del uso de las nuevas tecnologías en lo referente a la aplicación de la mediación en los Consulados de México y España con el objetivo de facilitar una posible solución pacífica y equitativa a los conflictos que se deriven del derecho internacional privado, principalmente en el ámbito familiar, bajo el seguimiento de expertos puestos a disposición del migrante por parte de la administración pública de su país de origen en territorio extranjero. El cual se encargará de facilitar este mecanismo y favorecer el diálogo entre las personas en conflicto, cuyas funciones principales son tender puentes y alimentar un acuerdo convincente que lime asperezas entre el migrante y sus familiares.

Por todo ello, emplearemos el método analítico-deductivo tomando en consideración la posición de vulnerabilidad del migrante para comprender mejor la situación general a la que se enfrentan los miles de ciudadanos que abandonan sus países de origen en busca de mejores oportunidades. Deduciendo de esta problemática la necesidad de implementar personal cualificado y mecanismos de mediación electrónica por parte de los consulados, que sirvan de apoyo a la persona migrante y a su familia con el propósito de obtener una solución pacífica ante cualquier conflicto que aflore durante su estancia o residencia en el extranjero. Ofreciéndoles una alternativa mucho más rápida y económica, al evitar procedimientos judiciales alargados en el tiempo y de elevada cuantía. Eludiendo con ello, el desplazamiento forzoso



a sus países de origen que por cuestiones obvias les generaría un perjuicio en sus puestos de trabajo o la pérdida de su estatus migratorio.

De tal manera que profundizaremos en esta problemática que afecta a miles de migrantes, incluyendo a nuestros compatriotas, la cual no ha sido visibilizada dentro del territorio nacional, pero que perjudica en muchos casos el entorno familiar por no contar con el servicio de mediación electrónica, pertinente y necesario, para la solución del conflicto en los Consulados. Lo que genera gastos extremadamente elevados, y en muchas ocasiones innecesarios, ya que la mayoría de los conflictos son ocasionados por falta de comunicación y entendimiento.

## 2. LA MIGRACIÓN INTERNACIONAL FRENTE A LAS CONTROVERSIAS DEL ORDEN FAMILIAR

La migración internacional representa un reto muy importante para el migrante y para su entorno sobre todo para su familia, ya que el movimiento a otro país suele ser difícil siendo que en muchos de los casos estos se exponen a situaciones de riesgo y dificultades durante el proceso de tránsito migratorio y en el país de destino debido al esfuerzo que tienen que hacer para conseguir adaptarse al clima, a las personas, al idioma, cultura, comida, entre otros. Por lo que partiendo desde lo complicado que representa este desplazamiento al extranjero, es importante comentar que por tal motivo estos son considerados como personas vulnerables.

De acuerdo con las estadísticas del Padrón de Españoles Residentes en el Extranjero el número de personas con nacionalidad española que residen en el extranjero alcanzó los 2.790.317 a 1 de enero de 2023 (Instituto Nacional de Estadística, 2023, p. 1) y de acuerdo con los con las estadísticas del Instituto de los Mexicanos en el Exterior se registró que 11.913.989 mexicanos viven fuera de México (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2015), siendo la mayoría residentes en los Estados Unidos de América, y esto sin contar con el desplazamiento informal.

La migración internacional en la mayoría de los casos es impulsada por cuestiones económicas, sin embargo, esta decisión de marcharse en busca de mejores oportunidades marca diversos fenómenos en la vida del migrante, siendo la familia una de las más afectadas ante su ausencia ya que muchos deben de viajar solos en busca de una estabilidad previo a llevarse a su familia con ellos. No obstante, para llegar a tener esa estabilidad económica y una



garantía de vida más segura, en la mayoría de las situaciones conlleva a la espera de muchos años, en donde suelen suceder diversos acontecimientos que generan conflictos, ya que la vida para los familiares del migrante continúa al igual que la propia vida del migrante. Existiendo separaciones de pareja, problemas con bienes inmuebles y muebles, fallecimientos, desacuerdos en la vida de los hijos, problemas económicos, entre otros.

En las relaciones de las familias podemos comentar que después del evento migratorio estas relaciones se van distanciando a través del tiempo, la comunicación se va rompiendo y la imagen de buen padre o madre se va deteriorando, para los familiares ya no es lo mismo conversar por teléfono, las expresiones de afecto no se perciben sinceras, el dolor y el resentimiento acompañan sus relatos. En muchos casos están presentes al no comprender la necesidad que tuvo la persona migrante para llevar a cabo este desplazamiento que suele ser tan difícil (Morad *et al.*, 2015: 46).

En la actualidad al haber tanta crisis económica, sobre todo debido a los hallazgos que dejó la pandemia ocasionada por el virus SARS COVID-19, la migración internacional incrementó después de que las fronteras abrieron sus puertas. Esto es porque muchos países se quedaron sin oportunidades laborales a raíz del encierro total, dando como resultado un distanciamiento forzoso entre millones de familias. Muchos menores quedaron desprotegidos por el padre o la madre, y muchas promesas quedaron en el aire, ocasionando desacuerdos que se han convertido en conflictos graves.

Los conflictos en su mayoría son generados por malos entendidos, proviene de la naturaleza del ser humano ya que al tener diversas formas de pensar o de actuar, supone tener un choque en donde alguna de las partes tendrá que ceder, y realmente es complicado bajar la guardia en un mundo competitivo, en donde nos enseñan constantemente a estar a la defensiva, sin darnos cuenta que la mayoría de las veces se gana más si escuchamos, si cedemos a la voluntad del otro o si prestamos atención a lo que a los demás les gusta y quieren hacer, antes que hacer nuestra voluntad.

Desde esta misma perspectiva entendemos que los conflictos en las familias son parte de la vida y de las relaciones. Estos pueden tener una connotación negativa al ser percibidos como problemas, algo a evitar o a resolver lo más rápidamente posible. Asimismo, pueden constituirse en oportunidades para mejorar y clarificar las relaciones a través de la utilización del diálogo, la flexibilidad de posiciones, la mediación y el acuerdo. En palabras de Parkinson, el conflicto en sí mismo no es negativo ni positivo, es una fuerza necesaria que

coadyuva al crecimiento y el cambio, sin éste, la vida sería estática. Cuando se resuelven de una manera integradora y no a través de la contienda, se pueden fortalecer las relaciones (Morad *et al.*, 2015: 42 y 43).

Continuando con lo que antecede podemos comentar que el conflicto proviene de la naturaleza de relacionarse con otras personas, sin embargo, muchos conflictos también se producen debido a que la decisión de migrar no es fácil y estas personas sufren en busca de un mejor futuro en muchos casos al grado de que al sentirse solos y tristes se desatan enfermedades mentales preocupantes y que aunque ese es otro tema que no tocaremos en el presente artículo, lo cierto es que esto es más común que lo que se cree, tanto que diversas revistas han hecho publicaciones del tema.

Respecto de las condiciones de pos-migración, se encontró que los factores estresantes relacionados con el reasentamiento posterior a la migración son correlatos importantes de la salud mental, tanto para refugiados como para migrantes. Estos factores estresantes pueden estar asociados con fenómenos de discriminación, estrés por aculturación, así como por afectaciones en las relaciones familiares en el marco del proceso migratorio y la separación. Igualmente, la carencia de una red de soporte de pareja, como en el caso de los migrantes divorciados o viudos, mostró asociación con un mayor riesgo de estrés postraumático. Asimismo, la pérdida de la cultura propia y del apoyo social se consideraron como causantes de afectación en la salud mental (Rubio, 2020: 11).

De esta problemática es que surge la necesidad de tener un mecanismo alternativo en los Consulados como la mediación que permita tener el acercamiento entre las partes involucradas en el conflicto, de la mano de una persona experta que funja como facilitador, y que acompañe a las partes involucradas a dar sus puntos de vista sobre la situación que los llevó a tal conflicto, pero de una manera tranquila, ya que la intención será resolver las disputas lejos de ganar o perder. Evitando a toda costa procesos jurídicos complicados, costosos y tardados.

### 3. FUNCIONES Y MECANISMOS DE LOS CONSULADOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los Consulados desempeñan un papel muy importante en representación de un determinado país en el extranjero, estos son un refugio para las personas



que tienen la necesidad de contar con el apoyo y la protección de parte de su país de origen, o del país que representa dicho Consulado. Sus funciones suelen variar dependiendo las relaciones políticas y diplomáticas que el país de origen tenga con el país anfitrión y con sus propias legislaciones. Sin embargo, por lo regular los cónsules tienen facultades meramente administrativas, por lo que estos no pueden intervenir en procedimientos jurídicos.

Con todo, si pueden servir de apoyo para personas que atraviesan ciertos conflictos como violencia, abandono, situaciones precarias, entre otros. En el caso de España, el Consejo de Ministros ha aprobado la primera Estrategia Española de Diplomacia Humanitaria (Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, 2023). El texto, que estará vigente en el período 2023-2026, convierte a España en uno de los primeros países en contar con una estrategia de este tipo y se sitúa en un actor relevante en materia de protección, prevención y mediación para la población civil.

La implementación de la mediación tiene como objetivo evitar a toda costa que las personas que atraviesan un conflicto tengan que pasar por un procedimiento judicial, por tal motivo es que la estrategia Española de Diplomacia Humanitaria se centra en tres objetivos que se concretan en catorce ejes de actuación. El primer objetivo es prevenir y resolver conflictos, y entre sus ejes de actuación se incluyen la diplomacia preventiva, la protección del espacio humanitario y lucha contra el terrorismo, entre otros. El segundo objetivo es promover el respeto del Derecho Internacional Humanitario incluyendo entre sus principales ejes de actuación la lucha contra la impunidad y rendición de cuentas, la protección de misiones médicas, niñas y niños en conflictos armados. El tercer objetivo se centra en proteger a las personas en situaciones de vulnerabilidad y entre sus ejes de actuación figuran la lucha contra la violencia sexual, así como la atención a refugiados y desplazados interno (Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, 2023).

A raíz de la pandemia ocasionada por el virus SARS COVID-19, surgió la duda de cómo solucionar muchos problemas, ya que debido a la paralización de la mayoría de los tribunales hubo un rezago de expedientes que no podían ser atendidos por los funcionarios públicos, ya que específicamente en México y en España no contábamos con las medidas suficientes para enfrentar esta situación de salud tan grave ni contábamos con plataformas electrónicas que nos permitieran resolver los procedimientos. No contemplándose, tampoco, el uso de las nuevas tecnologías para llevar a cabo sesiones de mediación.



Posteriormente, frente al conflicto armado por el que pasa Rusia contra Ucrania, la Organización de las Naciones Unidas en diversas ocasiones se ha pronunciado de manera preocupante ante las controversias entre los Estados que de pronto pueden surgir y que perjudican la vida de muchas personas. Incumpliéndose los protocolos ya establecidos en pro del respeto a los Derechos Humanos. Además de ello, también son preocupantes los conflictos derivados del Derecho Internacional Privado, que sin duda también perjudican a los Estados, pudiendo generar conflictos graves entre ellos. Por lo que consideramos importante y necesario que estas nuevas estrategias también sean implementadas en los Consulados para la solución de conflictos que se generen entre particulares.

#### 4. LA MEDIACIÓN CON EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS CONSULADOS

La incorporación de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos ha sido todo un reto, debido al trato de datos privados, así como las diversas dificultades que se presentan al utilizar los aparatos electrónicos, y sobre todo en el caso de las oficinas de administración pública saliendo a relucir la inexperiencia de los servidores públicos o la falta de mantenimiento a las herramientas de trabajo. En el caso de los Consulados esto no ha sido una excepción y continúa siendo un desafío. A pesar de ello, en los Consulados de México y España se empiezan a implementar, poco a poco, diversas aplicaciones electrónicas que permiten que los trámites sean menos burocráticos y mucho más sencillos de realizar.

Ahora bien, como lo comenta el autor García López (2011), la Mediación es una forma de ser, de afrontar y resolver los conflictos humanos sin la intervención de medios adversariales, un elemento base del capital social que puede contribuir al desarrollo de la justicia, implica un tercero con un perfil deseable, que cuente con una formación específica y ciertos rasgos de personalidad (p. 1).

El llevar a cabo sesiones de mediación ya representa un reto complicado debido a que la persona facilitadora deberá de poseer diversas habilidades para poder guiar a las partes y que estas puedan llegar a una solución, por lo que comenzar con la sesión de mediación de manera electrónica, representa un reto mucho más complejo, ya que además de poseer todos los conocimientos, aptitudes y habilidades como mediador, también deben de saber utilizar muy bien la tecnología.



En el caso de la mediación, las nuevas tecnologías se han ido implementando en algunos países con la intención de llevar a cabo sesiones a distancia. No obstante, la intención del presente artículo corresponde a que los Consulados, al ser un ente administrativo, brinden este servicio por medio de expertos que se capaciten continuamente y que sean competentes para llevar a cabo una sesión de mediación y, a la par, que ofrezcan herramientas de trabajo eficientes que permitan a las personas facilitadoras llevar a cabo las sesiones correspondientes.

El conflicto, como proceso dinámico, está siempre transformándose y cambiando; se prolonga en el tiempo hasta que alguno o todos sus protagonistas intentan poner fin al problema. Esto se logra cuando desaparece la percepción de la incompatibilidad de los objetivos, lo cual puede ocurrir por la disolución del conflicto o por su resolución (Luz Clara, 2018). Ante estos cambios, surge la necesidad de que los conflictos se resuelvan lo antes posible, ya que los juzgados tienen muchos expedientes y esto ocasiona que los procedimientos no se resuelvan en tiempo y forma, provocando mayores conflictos al no contar con una respuesta favorable. Por tal motivo, la mediación supone un medio efectivo que nos lleva a resolver los conflictos que en muchas ocasiones son desacuerdos ocasionados por la falta de empatía y de entendimiento hacia los deseos de los demás.

En este sentido, las medidas que deberán de tomar los Consulados al implementar esta nueva estrategia son las de tener buenos espacios en donde se pueda llevar acabo la videoconferencia y que se cuente con muy buena conexión a internet, además de que el personal diplomático que funja como persona mediadora deberá de contar con estudios altamente cualificados para llevar a cabo estas sesiones, tomando constantemente capacitaciones que les permita ampliar sus conocimientos ante los nuevos retos que nos impone el uso de las nuevas tecnologías.

Es importante mencionar que la mediación electrónica representa una nueva era para poder solucionar los conflictos, ya que la implementación de las nuevas tecnologías ha sido un proceso largo en el que se han tenido que ir realizando poco a poco diversos cambios, reformas y construcción de nuevas legislaciones, por lo que el buen manejo de procesos electrónicos es algo que debemos de conocer todos, ya que en la actualidad su uso pareciera ser fundamental, sobre todo si hablamos de mediación a distancia.

A pesar de que las personas continúan dudando de la eficacia de la utilización de los medios alternos, es importante tener en claro que la mediación



sirve también para poder comunicar los sentimientos y deseos de ambas partes, y aunque el propósito principal sea resolver el asunto de fondo, este mecanismo permite calmar las emociones de las partes, incluso aunque no se firme ningún convenio, se podrán haber despejado y aclarado ciertos puntos.

Es decir que la desconfianza en los mecanismos alternativos también surge debido a la falta de preparación y capacitación de los facilitadores, por lo que estos deben de ser personas cualificadas que tengan características específicas y que cuenten con conocimientos en ciertos temas para ello considera que reciban una formación adecuada que deben de actualizar de manera continua tanto en su aspecto teórico como práctico siguiendo los criterios vigentes de acreditación (...). Los Estados han de fomentar la capacitación de los mediadores, tanto la inicial, como la continua, al vincular expresamente la eficacia del proceso de mediación con el desempeño por parte del mediador de sus funciones en el mismo (García Villaluenga, 2022: 1).

Siguiendo lo que antecede, es importante mencionar que el éxito de la implementación de la mediación en el ámbito diplomático dependerá de que el Estado por medio de sus representaciones proponga y ejecute técnicas eficaces para que las personas facilitadoras se encuentren en constante capacitación, logrando que las sesiones sean satisfactorias y así se eviten mayores conflictos, esto en beneficio también de las relaciones diplomáticas.

## 5. CONCLUSIÓN

La utilización de mecanismos alternos para la solución de conflictos es muy importante, ya que generan en el ser humano un cambio de mentalidad en el que podrán pensar antes de realizar acciones producidas por el coraje. En el caso de una mediación electrónica que pudiera ser guiada y supervisada por autoridades administrativas, como lo son los Consulados, daría mayor seguridad al momento de optar por el procedimiento de mediación y también solucionaría temas como la distancia, ya que, al haber kilómetros de separación ocasiona el aumento de la cuantía y del tiempo del procedimiento, al confrontarse con diversos sistemas jurídicos.

Por tal motivo, consideramos que la implementación de la mediación en los Consulados españoles y mexicanos, como una posible solución a los conflictos de índole familiar, sería una técnica innovadora que ayudaría a reducir los procedimientos judiciales ante los tribunales y además generaría mejores relaciones diplomáticas, ya que implementaría soluciones pacíficas.

Sin embargo, el Estado deberá de proporcionar capacitación a los servidores públicos, así como invertir en herramientas electrónicas que permitan llevar a cabo estas sesiones de mediación de manera exitosa.

## REFERENCIAS

- García López, Eric (2011). *Mediación. Perspectivas desde la psicología jurídica*. Editorial el Manual Moderno.
- García Villaluenga, Leticia (2022). La formación es la piedra angular de la mediación. *Palabra de mediador*, 6, 10-17.
- Instituto Nacional de Estadística (2023, 16 de marzo). *Estadística del Padrón de españoles en el Extranjero (PERE) a 1 de enero de 2023* [Comunicado de Prensa]. [https://www.ine.es/prensa/pere\\_2023.pdf](https://www.ine.es/prensa/pere_2023.pdf)
- Luz Clara, Bibiana Beatriz (2018). La mediación en entornos electrónicos. *IUS: revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 343-358.
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (2023, 31 de enero). *El Consejo de Ministros aprueba la primera Estrategia de Diplomacia Humanitaria a 5 de julio de 2023* [Comunicado de Prensa]. [https://www.exteriores.gob.es/es/Comunicacion/NotasPrensa/Paginas/2023\\_NOTAS\\_P/20230131\\_NOTA006.aspx](https://www.exteriores.gob.es/es/Comunicacion/NotasPrensa/Paginas/2023_NOTAS_P/20230131_NOTA006.aspx)
- Morad, María del Pilar *et al.* (2015). Mediación y conflictos parento-familiares en el ámbito de la migración internacional. *Palabra: Palabra que obra*, 15, 36-51.
- Rubio, Diana (2020). Dimensiones para abordar la salud mental en el contexto de la migración. Revisión de literatura científica entre 2016 y 2019. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 19, 1-18.
- Secretaría de Relaciones Exteriores (2015, 25 de diciembre). *¿Sabes cuántos mexicanos viven en el extranjero?* Recuperado el 1 de julio de 2023, de <https://www.gob.mx/sre/articulos/sabes-cuantos-mexicanos-viven-en-el-extranjero>





A white jigsaw puzzle with one blue piece missing, symbolizing completion or a missing element.

**Parte V**

**MÉTODOS Y TÉCNICAS  
EN MEDIACIÓN**



# LA ARGUMENTACIÓN EN LA MEDIACIÓN COMO UNA VÍA PARA LA PAZ. SU APLICACIÓN A LOS CONFLICTOS MEDIOAMBIENTALES

Argumentation in mediation  
as a way to peace.  
Its application to environmental conflicts

*Nuria Belloso Martín*

*Universidad de Burgos  
nubello@ubu.es*

## Resumen

El cuidado y la prevención de daños medioambientales constituye una estrategia para cualquier tipo de política pública. La mediación se revela como forma adecuada de gestión de esta tipología de conflictos, aunque debe reconocerse que no resulta ni aplicable ni apta para cualquier tipo de conflicto ambiental. En este estudio, se analiza la relevancia que adquiere la argumentación y sus técnicas aplicadas a la mediación en general, y a los conflictos medioambientales en particular. Dada la especificidad de los conflictos medioambientales (multi-partes, muchas veces con intervención de la Administración pública), se desarrollará un análisis de los presupuestos (argumentativos) que posibilitan una mediación medioambiental exitosa.

*Palabras clave:* Argumentación, mediación, conflicto, medioambiente.

## Abstract

The care and prevention of environmental damage constitutes a strategy for any type of public policy today. Mediation is revealed as an appropriate way of managing this type of conflict, although it must be recognized that it is neither applicable nor suitable for any type of environmental conflict. In this study, the relevance of argumentation and its techniques applied to mediation in general, and to environmental conflicts in particular, is analyzed. Given the specificity of environmental conflicts (multi-parties, often with the intervention of the public Administration), an analysis of the (argumentative) assumptions that make successful environmental mediation possible will be developed.

*Keywords:* Argumentation, mediation, conflict, environment.



## 1. INTRODUCCIÓN

Los estudios de la ONU muestran que más del 40 % de los conflictos armados internos de los últimos 60 años están vinculados con los recursos naturales, entre los que figuran principalmente el petróleo, el agua, el acceso a la tierra y ciertos minerales estratégicos. En algunos casos, principalmente de Estados débiles, la distribución injusta de los recursos naturales, su mala gestión y la corrupción que emana de ellos son vectores que conducen al conflicto. En otros casos, se producen disputas por el uso de ciertos recursos naturales (bosques, ríos, aguas) entre administraciones y comunidades pobladoras.

En este estudio me propongo analizar en uno de los procedimientos de tutela ambiental, de carácter complementario a los sistemas de tutela judicial, como es la mediación. La mediación se presenta como una de las herramientas de distensión a las que se puede recurrir para gestionar este tipo de conflictología. Los conflictos ambientales son mucho más que simples disputas por la propiedad o por la gestión de un recurso natural, se trata de conflictos de carácter transdisciplinar y de elevado grado de complejidad. Basta tomar en consideración que la gestión de los conflictos medioambientales ha venido admitiendo varias vías de gestión –como la civil y la penal– a las que hay que sumar también la administrativa<sup>1</sup>.

El enfoque se realizará desde la perspectiva de la argumentación jurídica y el análisis se centrará en dos claves: la primera, la argumentación<sup>2</sup>; la segunda, el procedimiento de mediación medioambiental. Concretamente, me propongo examinar qué peculiaridades (si es que la hay) presenta la argumentación cuando se aplica a un procedimiento (que no es ni el jurídico –en sentido estricto– ni el procesal), como es la mediación. También, pretendo poner de relieve las bonanzas de un diálogo cooperativo en casos de conflictos medioambientales, con el ánimo de no tener que llegar a un

---

<sup>1</sup> La mediación medioambiental ha sido objeto de estudios desde hace más de una década (como el Libro Blanco de la Mediación, de 2010). Actualmente, es campo de interés analizar si hay materias del derecho administrativo donde pueda encajar la mediación (si encaja donde hay menos regulación y más potestad discrecional, o en aquellos ámbitos en los que la Administración renuncia a su *imperium*, como en el caso de los contratos privados) (Grupo de Trabajo de GEMME, 2024). En cualquier caso, la mediación administrativa medioambiental requeriría de un análisis profundo que ahora no podemos abordar (Belloso Martín y Lixieski, 2023).

<sup>2</sup> Entraremos en el campo de la argumentación y prescindiremos aquí de referencias a la hermenéutica, en cuanto área donde se intenta resistir al enmudecimiento de la norma.



litigio judicial, dadas las peculiaridades de los conflictos relativos a los daños medioambientales.

Desde un acercamiento inicial, se podría pensar que, precisamente, la argumentación en la mediación juega un papel muy reducido, ya que se suele asimilar a convencer a alguien de algo, es decir, de hacer prevalecer unos argumentos derrotando los del contrario. Por tanto, en principio, cabría aventurar que la argumentación guarda poca relación con una forma de gestionar los conflictos cooperativa y pacífica, como es la mediación. Sin embargo, la mediación es esencialmente comunicación y diálogo y, en la misma, argumentar y contra-argumentar es imprescindible para ir llegando a acuerdos parciales que hagan factible, si fuera posible, la consecución de un acuerdo final.

En primer lugar, analizaré las bases argumentativas que subyacen a las formas consensuales de gestión de conflictos; en segundo lugar, examinaré la mediación ambiental en cuanto procedimiento para gestionar conflictos ambientales, haciendo referencia a dos casos concretos; en tercer lugar, y, por último, revisaré el papel que desarrolla la argumentación en el proceso de mediación medioambiental, a través de un análisis de los presupuestos que posibilitan una mediación medioambiental exitosa.

## 2. BASES ARGUMENTATIVAS QUE SUBYACEN A LAS FORMAS CONSENSUALES DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Martínez explica que el término conflicto deriva del latín *conflictus*, que significa choque. Las definiciones del diccionario hablan de oposición de intereses, choque o colisión de derechos o pretensiones. El conflicto supone por lo tanto la existencia de un problema y de unos actores que reclaman sobre este problema. Cuando éste afecta al medioambiente, los efectos pueden ser graves, vastos y duraderos. «Los efectos graves provocan una perturbación o un daño grave o notorio para la vida humana, los recursos naturales y económicos u otras riquezas. Los efectos vastos cubren una superficie de varios cientos de kilómetros cuadrados; los efectos duraderos cubren un período de varios meses o el tiempo de una estación» (Martínez, 2011: 113-116).

Como subraya Mondéjar Pedreño (2015: 57) la acción ambiental derivada de la mediación puede dirigirse hacia tres objetivos: conservación de lo que ya existe en la biosfera; combatir, erradicar el problema ambiental; y, mejorar el medio ambiente, garantizando la sostenibilidad de las generaciones futuras. En la aplicación del procedimiento de mediación, independientemente de



cuál sea el modelo de técnica que se utilice (bien sea el transformativo en la línea de Baruch y Folquer; el circular-narrativo en la línea de Sara Cobb; el modelo negocial de Harvard, u otro) la argumentación de las partes, así como la del mediador, tienen una especial relevancia en cómo se desarrolle la mediación y cómo concluya el procedimiento. Si a esto se le añade que el conflicto medioambiental es un conflicto multi-parte, puede comprenderse que la racionalidad y la argumentación que utilicen las partes intervenientes en el proceso resultan relevantes en cuanto a que incidirán en cómo se avance en ir logrando acuerdos.

Como bien ha explicado el profesor Pérez Luño, la argumentación jurídica es un tipo de razonamiento que, desde premisas verosímiles llega a conclusiones razonables (Beloso Martín, 2012). Aguiló Regla ya había puesto en relación la negociación y la mediación, en una especie de cadena argumentativa, y ha definido la mediación como una «institución orientada a garantizar que las partes protagonicen un buen debate negocial; o dicho en otras palabras, es una institución orientada a suplir los déficits de racionalidad de las partes que les impiden debatir correctamente las posibilidades de alcanzar un acuerdo» (Aguiló Regla, 2015: 105).

El Derecho es esencialmente lenguaje e interpretación, por lo que la precomprensión, el lenguaje y la hermenéutica, permiten iluminar y desentrañar el significado de conceptos y términos, haciendo posible el avance del discurso hasta llegar a iluminar aquellos conceptos (o narrativas) que resultaban oscuras. Racionalidad, comunicación, argumentación (con la dialéctica y la retórica) (Atienza, 2013) discurso narrativo (Munuera Gómez y Garrido Soler, 2015), persuasión, son elementos que desempeñan un importante papel tanto en la filosofía jurídica como también en la mediación. Se ha señalado un vínculo que existe entre la Retórica jurídica y la salud de la comunidad, ya que la calidad, éxito y suerte de los argumentos teóricos o prácticos del patrimonio de los juristas dependerán del servicio que presten a la comunidad política para bien o para mal de aquella (Martínez García *et al.*, 2023). La mediación abre un espacio en el que tiene cabida todos ellos, y que influyen tanto en el método como en las estrategias por las que el mediador se decante para llevar a cabo su mediación. Aquí nos limitaremos a destacar la dimensión argumentativa del discurso complementándolo con la dimensión narrativa, y ello porque en los conflictos medioambientales, tanto la argumentación como la narración del discurso por las partes en litigio, acaban dejando una fuerte impronta en el desarrollo del proceso de mediación. La mediación medioambiental tiene sus peculiaridades y ello se proyecta también en estos dos aspectos.



Aguiló Regla apunta algunos tópicos sobre la argumentación<sup>3</sup>:

Es un procedimiento orientado a transformar preferencias; versa sobre razones; es una cuestión de verdad o de corrección; la racionalidad implicada es comunicativa (argumentar es un juego orientado al entendimiento entre los sujetos, a entenderse); en la argumentación, los actores incorporan una pretensión de corrección, de imparcialidad. Las razones son para todos; presupone un contexto de cooperación; las amenazas son totalmente incompatibles con la argumentación (Aguiló Regla, 2015: 15-16).

En ocasiones, para entender qué sea un concepto, lo mejor es contrastarlo con otros. Así, y siguiendo la tesis de la distinción entre argumentación y negociación formulada por J. Elster (1998: 5 ss.), se adopta como punto de partida que, una vez excluida la violencia, argumentar, negociar y votar, son formas distintas mediante las que un grupo de personas, que tienen que adoptar una decisión sobre materias que les conciernen a todos, pueden optar. Mientras que argumentar y negociar son formas comunicativas (se llevan a cabo mediante actos de habla), votar no lo es.

Atienza ofrece las claves sobre cuál es el concepto de argumentar: i) Argumentar es una acción relativa al lenguaje: se argumenta cuando se defiende o se combate una determinada tesis y se exponen las razones para ello; ii) Una argumentación presupone un problema y, para resolverlo, se argumenta; iii) Toda argumentación es una actividad, un proceso, no es un resultado; iv) Argumentar es una actividad racional, y ello porque se argumenta para llegar a un fin y, además, porque hay criterios para evaluar la validez de las distintas argumentaciones (Atienza, 2006: 61 ss.). La mediación, en cuanto «institución orientada a suplir los déficits de racionalidad de las partes que les impiden debatir correctamente las posibilidades de alcanzar un acuerdo», necesita de la argumentación. Como advierte Aguiló Regla, «Un mediador fracasa, no cuando las partes no alcanzan un acuerdo, sino cuando no consigue que las partes debatan de manera satisfactoria las posibilidades de una solución acordada» (Aguiló Regla, 2015: 105).

---

<sup>3</sup> Lo hace para diferenciar esos tópicos de la argumentación con respecto a los tópicos de la negociación. Aquí nos interesa sólo la argumentación.

### **3. LA MEDIACIÓN APLICADA A LOS CONFLICTOS AMBIENTALES**

Por conflicto ambiental nos referimos, de manera omnicomprensiva, a «la controversia explícita de necesidades, intereses, información y valores relacionados con el acceso, uso, manejo, aprovechamiento, exploración, explotación, conservación, protección, administración o afectación de recursos naturales y del medio ambiente en su más amplia perspectiva: ambiental, patrimonial, urbanística y cultural. Y todo ello sin olvidarnos de la dimensión humana y territorial que los conflictos ambientales llevan implícitos» (2019).

El tipo de conflictos que se pueden dar relacionados con el medio ambiente son de diverso tipo:

- Conflictos por contaminación (aire, acústica y lumínica, etc.).
- Gestión de espacios naturales, de residuos, de vías pecuarias, biodiversidad, vías verdes, de recursos energéticos renovables y no renovables y en general por la gestión de los recursos públicos.
- Relacionados con planes y gestión del urbanismo, de las actividades extractivas, de las expropiaciones, del incumplimiento de ordenanzas cívicas, de la seguridad vial, de la movilidad sostenible y de los conflictos interculturales, acceso a la información.
- Conflictos que derivan de la reacción de un importante sector de población, generalmente organizada, que se opone a determinadas actividades o instalaciones por considerarlas de riesgo: antenas, incineradoras, eco-parques, canteras, gestión de residuos, y otros.

La creciente degradación de los ecosistemas, la deforestación, las delimitaciones de las fronteras agrícolas, la pérdida de la biodiversidad y tantas otras posibilidades, hacen necesario construir y recurrir a herramientas que gestión de conflictos adecuadas a tal fin. En contextos en los que se ven afectadas comunidades indígenas y pueblos autóctonos, los movimientos ambientalistas difícilmente consiguen gestionar y llevar a buen puerto estos conflictos (Carpenter, 1992).

Todo este tipo de conflictos dan lugar a una gestión larga, burocráticamente muy compleja, en la que es frecuente la colisión de intereses y necesidades muy diversas, enquistándose hasta tal punto que, en ocasiones, duran años y

con resultados inciertos (tras una fuerte inversión económica, obras paradas, infraestructuras a medio terminar, muchos particulares perjudicados y, sobre todo, unos daños medioambientales irreparables).

Aunque se insiste mucho en la tutela del medio ambiente (tanto desde la Unión Europea, como a nivel nacional y autonómico), lo cierto es que sigue siendo insuficiente. Hay cuatro tipos de protección ambiental: la protección constitucional e internacional; la administrativa (bien sea por la protección del medio ambiente ante actos de la Administración o por la responsabilidad patrimonial de la Administración en caso de inactividad); la penal (los delitos contra el medio ambiente y su tratamiento procesal)<sup>4</sup>; y, por último, la civil (la protección del medio ambiente ante la jurisdicción civil). Sin embargo, la protección que se ofrece por parte de la Administración o de los Tribunales cuando se produce un conflicto que atañe al medioambiente, acaban exigiendo una burocracia tediosa que se alarga durante años (informes y contrainformes de peritos, estudio ambiental, audiencias, licitaciones de obra, imprevistos) hasta el punto de que incluso, cuando se ha establecido una indemnización pecuniaria (en el caso de responsabilidad civil), es de tan elevado importe, que resulta inejecutable.

A nuestro juicio, una utilización combinada implica que no se cierran las puertas a ninguna perspectiva, más aún cuando los conflictos medioambientales suelen exigir actuaciones proactivas por parte de la clase política y de la Administración, con la colaboración del Poder Judicial para articular las medidas que sea necesarias.

### 3.1. La especificidad de la mediación ambiental

La mediación, aplicada a las cuestiones ambientales, puede considerarse definida en el principio 10 de la Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo de 1992, cuando se afirma que:

El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información

---

<sup>4</sup> No nos extendemos aquí en el análisis de los crímenes contra el medioambiente mediante el uso del término *ecocidio*, que define los efectos negativos causados al medioambiente como una forma de hacer daño a la vida.



sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligros en sus Comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos, entre éstos el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes.

Ello hace que convenga detenerse en el análisis de si la mediación podría canalizar algunas de las aspiraciones que van parejas a la gestión de este tipo de conflictos, como son garantizar el acceso del público a la información en materia de medio ambiente de que disponen las autoridades públicas; favorecer la participación del público en la toma de decisiones que tengan repercusiones, y ampliar las condiciones de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, líneas todas ellas en sintonía con el Convenio de Aarhus (CA) de 1998.

La mediación ambiental es un mecanismo menos lesivo para las partes, ya que los acuerdos se adoptan por las propias personas mediadas que son parte del conflicto; asimismo, implementa una política de prevención y no de sanción como mecanismo de modificación de la conducta y, por último, ayuda a delimitar de manera clara y precisa los problemas netamente ambientales objeto de la controversia.

La mediación ambiental presenta una especificidad con respecto a otras áreas a las que se aplica la mediación (Belloso Martín, 2013):

- a) Foros múltiples para la toma de decisiones.
- b) Involucran acciones colectivas (interorganizacionales, en oposición a interpersonales).
- c) Los intereses y derechos en presencia suelen ser de tipo supraindividual (colectivos o difusos).
- d) Conflicto multipartes.
- e) Complejidad temática.
- f) Complejidad técnica e incertidumbre científica.
- g) Desigual distribución de poder y recursos (para la negociación).
- h) El proceso se desarrolla en el ámbito de lo público.

Ello hace que la aplicación de la mediación a esta tipología de conflictos presente una mayor dificultad (Mondéjar Pedreño, 2014):

- a) Afecta a actores que no están presentes. En otro tipo de mediaciones (civil, familiar) las partes en conflicto participan de todas las sesiones de mediación.
- b) Especialidad en la temática ambiental: conocer bien la normativa ambiental y saber comunicarla a las partes.
- c) Habilidad para la conducción de sesiones multipartite. El mediador deberá cuidar la comunicación entre las numerosas personas-partes que participen en el conflicto, cuidar el equilibrio de poderes y desarrollar sus habilidades para crear un clima de confianza entre las partes (más fácil en los conflictos en los que intervienen pocas partes y muy difícil de conseguir en sesiones multipartite).
- d) Capacidad de facilitar posibles acuerdos y puntos de encuentro entre privados/privados o privados/Administración.
- e) Conocimiento específico de las prácticas y problemáticas locales y de los liderazgos naturales.
- f) Conocedor de los aspectos procedimentales.
- g) Conocimiento específicos de la materia objeto de disputa, ya que las mediaciones medioambientales se caracterizan por una elevada complejidad y cuestiones técnicas para las que no está preparado cualquier mediador.

### 3.2. Diagnóstico de «mediabilidad» de un conflicto

La especificidad de la mediación medioambiental aconseja –como acertadamente apuntaba el *Libro Blanco de la Mediación*, en Catalunya– partir de un «Diagnóstico de mediabilidad del conflicto», es decir, aquello que se adscribe a la fase de pre-mediación dentro de las etapas del proceso de mediación de conflictos ambientales. Conocer qué es lo que se puede y no se puede abordar desde la mediación facilita la gestión de los conflictos medioambientales.

- Un conflicto ambiental no es mediable cuando las partes implicadas en el mismo no tienen capacidad o no están dispuestas y comprometidas con el proceso de mediación, aceptando las consecuencias (acuerdos) que del mismo pudieran derivarse.
- Es difícilmente mediable un conflicto en el que haya una gran desproporcionalidad de poder entre las partes y entre la magnitud del conflic-



to, y los recursos disponibles para abordarlo desde la participación/mediación.

- Las Administraciones públicas, en principio, suelen tener un papel destacado en los conflictos ambientales y no precisan someter a participación o mediación ciertas decisiones. Así pues, se requiere una voluntad política que no siempre fácil.

### **3.3. Experiencias de mediación ambiental. Dos casos de aplicación de la mediación**

Seguidamente, voy a citar dos casos que permitirán comprender mejor la particular problemática que caracteriza a este tipo de conflictos ambientales.

El primer caso se refiere a los problemas derivados por el desbordamiento del río Bermejo (Granada). Las partes implicadas fueron cuatro Administraciones: i) el Municipio de Calicasas (Granada); ii) la Confederación Hidrográfica de Guadalquivir; iii) Ministerio de Agricultura, pesca y Medio ambiente; iv) la Junta de Andalucía.

El primer aspecto que originó un amplio debate era el de qué institución era competente para acometer las obras de reparación y prevención de nuevos años, básicamente centrado en la condición de cauce urbano o rural del río. Asimismo, otro punto de debate fueron las posibilidades técnicas para resolver el problema, dejando para después quién y con qué recursos se podría llevar a cabo. Al recurrir a la mediación para gestionar un conflicto de estas características, se pudo observar una clara transición en el proceso: de quién era responsable a qué se podía hacer para resolver el problema.

Se trataba de llegar a un consenso sobre tres propuestas de actuación técnica: i) acometer la limpieza y adecentamiento del cauce del río en su vertiente alta; ii) construcción de un muro escollera para consolidar el pie del talud y evitar el avance del meandro; iii) Estabilizar el deslizamiento de la calle y bajos de las viviendas, con una pantalla de pilotes o micropilotes, de unos 12 metros de profundidad, para coser el círculo de fisura.

En cuanto a qué responsabilidades recaían sobre cada una de las Administraciones involucradas, se acordó que: i) el Ayuntamiento se hacía cargo de la reparación de los desperfectos ocasionados en la calle y en las viviendas; ii) La Confederación Hidrográfica se hizo cargo de los dos primeros (limpieza del cauce del río y construcción de un muro escollera). Sin embargo, restó



concretar quién podría aportar recursos para la instalación de las pantallas pilotes (presupuestado entre 30.000 y 50.000 €). Se pensó en solicitar apoyo a la Diputación de Granada.

El segundo caso fue el de un proyecto de urbanización, concretamente, la prolongación de la avenida Blasco Ibáñez al mar, atravesando el barrio del Cabanyal (Valencia).

Este proyecto dio lugar a un conflicto porque conllevaba las siguientes actuaciones:

- Derribo de las casas, con más de 1.600 familias.
- Dividir un barrio patrimonial histórico de más de cien años de existencia por dos barrios modernos.
- La prolongación rompía la trama peculiar del Cabanyal.
- Ausencia de un verdadero Plan de protección ambiental.
- La suspensión de licencias de obras en el barrio ha provocado un importante deterioro y abandono del mismo.
- La adquisición de inmuebles por parte del Ayuntamiento y su derribo ha contribuido al deterioro de la zona.

Las partes implicadas en este conflicto eran tres: i) Alcaldía de Valencia; ii) Grupos de oposición en el Ayuntamiento y Plataforma «Salvem el Cabanyal»; iii) Administración local (Plan urbanístico del Ayuntamiento) y autonómica/estatal (Ministerio de Cultura). A su vez, los impactos del conflicto eran importantes: i) Físicos; ii) Pérdida de paisaje; iii) Pérdida de medios de vida, cultura y tradiciones.

La gestión de este conflicto fue larga y compleja: la Universidad de Valencia se ofreció para mediar en el mismo; Hubo marchas ciudadanas para expresar descontento; Se recogieron firmas.

- En 2009, Tribunal Supremo delega en que el Ministerio de Cultura resuelva el procedimiento de expoliación del conjunto histórico del Cabanyal.
- En 2010, el Consell aprueba decreto y el Ayuntamiento derriba media docena de casas y surge mucha tensión.
- La Generalitat de Valencia presenta recurso de inconstitucionalidad y en 2013 y obliga al Ayuntamiento a adaptar a un nuevo Plan de protección.



- El 24 de julio, el Ayuntamiento de Valencia presenta un nuevo Plan que sigue contemplando derribar las casas.
- En septiembre de 2014 se presentaron alegaciones al Plan y sigue sin resolución.

De lo expuesto a través de estos dos casos, cabe reseñar algunas reflexiones:

- Actualmente, no existen servicios de mediación especializados en este campo.
- En la práctica, hay conflictos ambientales que se gestionan con mirada mediadora, pero ni se ha sistematizado el proceso ni se ha elaborado un protocolo específico.
- Aunque algunos de esos conflictos pertenecen al ámbito privado, la mayoría derivan del despliegue de políticas públicas sectoriales o territoriales y afectan a interés supraindividuales y colectivos.
- La participación pública y aspectos procedimentales tienen mucha relevancia.
- Los informes y asesoramiento técnico de expertos son esenciales tanto para prevenir conflictos (elaboración de proyectos ambientales y de planificación territorial) como para gestionarlos cuando ya se han producido.
- El perfil del mediador que resultaría idóneo para gestionar este tipo de conflictos sería el de un arquitecto/a y/o perito mediador/a (pieza esencial facilitador del acuerdo, además de abrirse un campo más de trabajo).
- Asimismo, la argumentación, en todos estos procedimientos, no debe desdeñarse como si sólo fuera de incumbencia para los teóricos de la misma. En los dos casos de mediación a los que he hecho referencia, las técnicas argumentativas que utilicen los mediadores tendrán una proyección directa en el desarrollo del procedimiento de mediación.

#### **4. LA ARGUMENTACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN AMBIENTAL**

En un proceso judicial, la argumentación tiene como principal finalidad disuadir a la otra parte, y convencer de aquellos argumentos que más benefician a una de las partes en litigio, y ello lo hace tanto el fiscal que acusa, como

los respectivos abogados con sus respectivos defendidos, así como los testigos en el proceso. En una mediación, no hay fiscal ni abogados, y el mediador no va a decidir, sino que las personas mediadas van a gestionar su controversia, con la ayuda del mediador. Ello no significa que la argumentación quede fuera del procedimiento de mediación y, menos aún, en un procedimiento tan específico como es el de la mediación medioambiental. La empatía, el ponerse en el lugar del otro en este tipo de conflictos, sopesar unas razones u otras, todo ello mediante la argumentación, sin duda contribuirá la consecución de acuerdos.

La comunicación que se entabla en una mediación consiste esencialmente en un diálogo en el que debe de imperar la razón, el pensar, en descubrir otros puntos de vista, el probar, el reflexionar, el explorar otras posibilidades que no se habían contemplado anteriormente, detectar errores, la creatividad, etc. Recurriendo a la acción comunicativa habermasiana, que el mediador dirija el debate entre las partes, contribuirá a que se incremente la disposición de las mismas a «la coacción no coactiva del mejor argumento» (Habermas, 2010: 42). Para comprender cómo se desarrolla un proceso argumentativo en una mediación medioambiental, se analizarán algunos de sus presupuestos:

#### 4.1. El papel del mediador: neutralidad e imparcialidad/conocimiento técnico

La complejidad de este tipo de conflictos exigirá que el mediador posea unos conocimientos técnicos necesarios para poder llevar a cabo con éxito el proceso de mediación. El mediador destacará hechos, datos, cifras, parafraseará lo que una parte ha dicho para a la vez dirigir una pregunta a otra de las partes, todo ello siempre desde su posición de neutralidad con relación a las partes mediadas y de imparcialidad con respecto a los acuerdos que adopten. Neutralidad e imparcialidad que no está reñida con que su acción directiva del conflicto tendrá que ser más acusada que si se tratara de otro tipo de conflicto (familiar, mercantil). Imaginemos que lo que se discute es el trazado de una carretera que resulta esencial para el desarrollo de algunas poblaciones pero que, por otro lado, va a atravesar un terreno medioambientalmente protegido. Además de que el conocimiento técnico del proyecto, por parte del mediador, deberá ser exhaustivo y no meramente superficial, podrá ofrecer opciones y posibilidades cuando las partes estén bloqueadas o desorientadas en cuanto a qué solución adoptar. El deber de neutralidad obliga al mediador a que no trate de determinar el contenido del acuerdo, prohibiéndole presionar o condicionar. Pero sí debe de controlar que los acuerdos



que adopten las partes no violen la legalidad (el Derecho disponible). El deber de neutralidad le prohíbe intervenir al mediador; el deber de imparcialidad le obliga a intervenir cuando sea necesario (Aguiló Regla, 2015: 125).

Por ejemplo, ante actuaciones de despojo de derechos sobre la tierra y el territorio, en una mediación entre las autoridades administrativas y los líderes de una comunidad de campesinos e indígenas, el mediador debe de poner de manifiesto los intereses en juego: los de los indígenas, empujados desde las zonas bajas, más productivas, hacia las zonas altas o hacia los bosques, y que necesitan unas tierras donde cultivar y seguir sustentándose, con aquellos de las empresas o de las administraciones, que pretendan destinar las tierras marginales para los biocombustibles y los bosques para nuevos negocios del carbono, estrategias ambas que se intentan justificar como formas de hacer frente al escenario de cambio climático.

#### **4.2. Protagonismo del objeto del conflicto y no de las personas mediadas intervintentes en el conflicto /multipartes**

Cada parte intervintente (y son muchas las que intervienen en los conflictos medioambientales) tendrá su opinión, sus razones y pruebas que avalen su posición. El mediador deberá tener la habilidad de dar el protagonismo al problema que se debate y no a los múltiples actores que intervengan. De lo contrario, las posiciones pueden acabar neutralizando y escondiendo los intereses en juego.

Por ejemplo, en el caso de la contaminación del río Loa, en Chile, que sufrió cinco contaminaciones entre los años 1996 y 1998, fueron pequeños poblados (Chiu Chiu, Lasana o Quillagua) los afectados, además de que hubo varios actores involucrados (centros mineros cercanos), y si se hubiera gestionado a través de la mediación, hubiera exigido que se reconstruyera el grado de responsabilidad de cada actor (Gentes, 2015).

#### **4.3. Los bloqueos, avances o retrocesos en el proceso de mediación requieren argumentos acompañados de pruebas/capacidad oratoria y dialéctica**

En estas mediaciones, donde intervienen diversas partes, las diferencias entre quien tiene mayor capacidad verbal y dotes de oratoria, también inciden en la mayor o menor claridad y brillantez a la hora de exponer los argumentos, pero no es lo determinante. Aquí no se trata de convencer a un juez.

La argumentación debe ir acompañada de pruebas, en este tipo de conflictos, mapas, diseños de trazados, peritajes, presupuestos, y todo aquello que técnicamente avale una posición. No tiene cabida la mera posición ideológica ni evocaciones puramente emocionales. Es común la tentación, generalmente desde la parte más fuerte, de invocar intereses de bien común general sobre los intereses de una comunidad o grupo de pobladores, intentando convertirlo en una herramienta de negociación, presión e incluso chantaje. El mediador deberá estar atento para detectar cuándo están presentes esos elementos en la argumentación.

#### 4.4. Apelación a emociones y razones político-ideológicas /apelación a la racionalidad y razones técnicas

Un riesgo asociado a la argumentación son las falacias. Una parte puede preocuparse más por detectar qué recursos próximos a la falacia está utilizando la otra parte para identificarla, ponerla de evidencia y sacar ventaja de la misma.

Por ejemplo, en un litigio que afecte a un recurso natural –como un río que está siendo objeto de contaminación por una empresa que vierte sus residuos productivos, o una montaña que está siendo excavada de forma predatoria por actividades mineras que no cuidan su biodiversidad– recurrir a que el estatus de la Naturaleza como sujeto de derechos es una quimera porque no se trata de una persona –puede ser fácil objeto de falacia–, consiguiendo que el centro de atención deje de ser el objeto de que se estaba tratando y derive la discusión hacia otros derroteros. La presencia del mediador ayudará a inhibir tales falacias y, en caso de que se produzcan, tenderá a «restarles eficacia persuasiva» (Aguiló Regla, 2015: 117).

### 5. REFLEXIONES FINALES

La mediación es susceptible de aplicarse a numerosos conflictos medioambientales, aunque debe tomarse en consideración sus particularidades si se la compara con la mediación que se aplica a otra conflictología. Tampoco deben negarse sus limitaciones ya que, hasta llegar al cuadro de reparación integral de daños causados de alta entidad, el procedimiento será muy difícil –aunque no imposible-. Mayor confianza se puede depositar en la medición con la finalidad de prevenir un daño o de diseñar una determinada política pública que afecte, para su protección, a recursos naturales.

El proceso argumentativo que se desarrolla en un proceso de mediación es distinto al que se entabla en un proceso judicial, por lo que hay que tomar en consideración algunos presupuestos que, dada la especificidad ya apuntada de la mediación medioambiental, resultan imprescindibles para conducir adecuadamente el proceso de mediación. Así, es necesario el conocimiento técnico del mediador en las cuestiones relativas a la gestión de los recursos naturales; al tratarse de un conflicto multi-partes, la apelación a emociones, las narrativas tergiversadas sobre el desarrollo de políticas públicas, informes y contra-informes de parte, intereses económicos y políticos que fomentan las falacias argumentativas, tienen más posibilidades de hacer fracasar la mediación, que cuando se aplican a conflictos de otras áreas.

En definitiva, una cartografía adecuada del conflicto ambiental, unida a una argumentación que reúna las características de universalismo, coherencia, persuasión, y superación de falacias, permitirá clarificar posiciones e intereses de cada parte, facilitando un diálogo cooperativo en busca de un acuerdo conjunto. Todo ello redundará en un beneficio tanto para los seres humanos como para el propio medioambiente.

## REFERENCIAS

- AA.VV. (2019). *Acceso a la Justicia en materia de derechos ambientales. Guía práctica para la abogacía*. Madrid: Fundación de la Abogacía Española. <https://www.abogacia.es/publicaciones/informes/informes-fundacion-abogacia/acceso-a-la-justicia-en-materia-de-derechos-ambientales-guia-practica-para-la-abogacia/>
- Aguiló Regla, J. (2015). *El arte de la mediación. Argumentación, negociación y mediación*. Madrid: Trotta.
- Atienza, M. (2006). *El Derecho como argumentación*. Barcelona: Ariel.
- Atienza, M. (2013). *Curso de argumentación jurídica*. Madrid: Trotta.
- Belloso Martín, N. (2013). *Un nuevo reto para las políticas públicas: posibilidades de una mediación ambiental «sostenible»*, Seminario Internacional de mediação de conflitos e Justiça Restaurativa, UNISC. Recuperado de: [online.unisc.br/anais/mediacao\\_e\\_jr/article\\_view](http://online.unisc.br/anais/mediacao_e_jr/article_view)
- Belloso Martín, N. y Lixieski Shell, C. (2023). La mediación administrativa y del procedimiento contencioso-administrativo. Razones de su oportunidad y conveniencia. En Fabiana Marion Spengler (org.), *Cartografia das políticas públicas auto e heterocompositivas de acceso á justiça no Brasil, na Itália e na Espanha*. Santa María (RS-Brasil): Arco Editores, pp. 81-103.

- Carbonell, X.; Prokopljevic, M.; Di Masso, M.; Puebla, C. y Lemkow, L. (2010). Mediación en conflictos ambientales. En *Libro Blanco de la mediación en Cataluña*, pp. 753-796. [https://ddd.uab.cat/pub/llobres/2010/168589/libro\\_blanco\\_mediacion\\_a2010iSPA.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/llobres/2010/168589/libro_blanco_mediacion_a2010iSPA.pdf)
- Carpenter, S. (1996). Tratamiento de los conflictos medioambientales y otros tipos de disputas públicas complejas. En K. Gover Duffy, James W. Grosch y Paul V. Olzak, *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*, trad. de Mª Ángeles Garoz (pp. 249-282). Barcelona: Paidós.
- Casanovas, P.; Magre, J. y Lauroba, Mª E. (dirs.) (2011). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia (Capítulo 12).
- Elster, J. (1998). *Introduction*. En J. Elster (ed.), *Deliberative Democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GEMME. Grupo de Trabajo (2024). *Análisis y propuestas para el impulso de la mediación con las Administraciones Públicas*. Madrid.
- Gentes, I. (2015). *Entre «propiedad ambiental» y nueva acción social. Contribuciones al mejoramiento del manejo de los conflictos sobre recursos naturales*, en Cuarta Parte. *Conflictos y recursos naturales*. Flacso Andes, pp. 321-325. Recuperado de: <http://www.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet>
- Habermas, J. (2010). *Teoría de la acción comunicativa*, trad. de M. Jiménez Redondo. Madrid: Trotta.
- Martínez García, Marcia; Vilanova Arias, Javier; Alhambra Delgado, José y Duarte Calvo, Antonio (2023). *Argumentando sin piedad. Una introducción cinematográfica a la teoría de la argumentación*. Madrid: Dykinson.
- Martínez, E. (2011). *Conflictos ambientales (Política pública), La Tendencia. Revista de Análisis Político. Diálogo, renovación y unidad de las izquierdas*. Quito: FES-ILDIS, (12), pp. 113-116. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10469/4496>
- Mondéjar Pedreño, R. (2014). *Mediación ambiental. Recursos y experiencias*. Madrid: Dykinson.
- Mondéjar Pedreño, R. (2015). *Los conflictos ambientales y su tratamiento a través de la mediación*. Madrid: Dykinson.
- Munuera Gómez, P. y Garrido Soler, S. (2015). Innovación en mediación a través de la intervención narrativa. Desmitificando el principio de neutralidad. *Revista de Mediación*, 8 (1).

# **EL DERECHO COLABORATIVO, UNA HERRAMIENTA INDISPENSABLE EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN**

**Collaborative law, an essential tool  
in the mediation process**

*Julio Cabrera Dircio*

*Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México*  
[dr.juliocabreradircio@hotmail.com](mailto:dr.juliocabreradircio@hotmail.com) / [julio.cabrera@uaem.edu.mx](mailto:julio.cabrera@uaem.edu.mx)

*Graciela Quiñones Bahena*

*Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México*  
[gracielaquinones.edu@gmail.com](mailto:gracielaquinones.edu@gmail.com)

## **Resumen**

Cuando hablamos de la aplicación práctica de la mediación podemos ver que gran parte de las negociaciones nos llevan a saber utilizar los momentos en que debemos usar las técnicas adecuadas para lograr no solo el convencimiento de las partes para plasmarlas en un documento, sino también para que se dé cumplimiento y aquí el proceso colaborativo es de suma importancia, pues si no existe cooperación y colaboración de las partes sería muy difícil hablar de una mediación exitosa.

Este modelo integrador hace que la participación de la sociedad sean los protagonistas del procedimiento en el conflicto, pues la participación del estado se va a dar de manera mínima, por lo tanto, su desarrollo debe ser de manera exclusiva de quienes fueron los generadores del conflicto buscando alternativas de solución



que impacten también en el grupo social en el que interactúan, donde se trabaja principalmente soluciones mutuamente satisfactorias.

Por ser algo novedoso la implementación en nuestro país de la justicia colaborativa no es una opción fácil, pues esto implica una nueva forma de pensar y de actuar, es difícil que el infractor tenga un sentido de culpabilidad y quiera ver las consecuencias del ilícito, pues resulta muy difícil después de haber pasado por esa amarga experiencia y la sociedad debe de estar preparada para saber cómo actuar ante situaciones de este tipo.

*Palabras clave:* Cultura, justicia, derecho, colaboración.

### Abstract

When we talk about the practical application of mediation, we can see that a large part of the negotiations leads us to know how to use the moments in which we must use the appropriate techniques to achieve not only the conviction of the parties to translate them into a document, but also so that compliance and here the collaborative process is of the utmost importance, because if there is no co-operation and collaboration of the parties it would be very difficult to speak of a successful mediation.

This integrating model makes the participation of society the protagonists of the procedure in the conflict, since the participation of the state will be given in a minimal way, therefore, its development must be exclusively for those who were the generators of the conflict, looking for alternative solutions that also impact the social group in which they interact, where mutually satisfactory solutions are mainly worked on.

Because the implementation of collaborative justice in our country is something new, it is not an easy option, since this implies a new way of thinking and acting, it is difficult for the offender to have a sense of guilt and want to see the consequences of the crime, since it is very difficult after having gone through that bitter experience and society must be prepared to know how to act in situations of this type.

*Keywords:* Culture, justice, law, collaboration.

## 1. INTRODUCCIÓN

A través de la historia la sociedad para poder subsistir ha tenido que adecuar su interactuar a las nuevas necesidades siempre renovadas, para buscar la armonía que es necesaria en cualquier organización, buscando uno o varios sistemas vinculados a su realidad que ayuden a encontrar la mejor forma de vida con el fin de lograr este que es uno de los objetivos en los que se pone una mayor atención, en las actividades del ser humano.

El nuevo discurso que ha generado el derecho colaborativo va de la mano con la integración de todos los que de alguna manera debemos participar en conjunto buscando las mejores alternativas de solución, como dice Hernández Gil (Hernández Gil, 1981), no es fácil describir el proceso discursivo en la construcción jurídica, entre él y la práctica hay una falta total de correspondencia, pues los ordenamientos jurídicos llevan una demasiada carga especulativa en la formación de criterios y reglas de comportamiento, mientras en el ius-naturalismo la lógica aparece asociada con la ética, la dogmática se asocia con la historia, no en cuanto a la expresión de la realidad social.

El principal problema que encontramos es que las personas que representan al estado piensan que va a perder el poder bajo su mando, sin pensar que ese poder es del soberano, del pueblo, y esas tres vertientes en las que descansa que son: la deslegalización, la desjurisdicción y la desjudicialización que juegan un factor de suma importancia, al romper un paradigma que nace de la dogmática jurídica en la que ha descansado durante años el derecho en nuestro país.

En este sentido el vínculo sociedad y derecho va de la mano con la confianza que buscamos en su aplicación práctica, Joseph Raz (Raz, 1985) al respecto nos dice: «...el respeto por el derecho es un aspecto de identificación con la sociedad...», «...una persona que se identifica así misma con su sociedad, sintiendo que es suya y que pertenece a ella, es leal a su sociedad. Su lealtad puede manifestarse entre otras formas, en respeto por el derecho de la comunidad...».

Al vivir en una sociedad disfuncional hace que el respeto por el derecho se vea rebasado pues día con día los conflictos que se van generando, hacen que se vaya perdiendo la armonía siempre necesaria en el interactuar diario y esto conlleva una serie de patrones de conducta que hacen que el comportamiento no sea el adecuado creando acciones que dan nacimiento a la perdida de la confianza hacia la autoridad y entre nosotros mismos.

El proceso cultural en que vivimos se ha desarrollado de manera individualista, donde cada persona se desenvuelve con una ideología particular, y podemos ver como «El sistema es como una cadena sobre la cual avanza, cada uno de los encargados aprieta, por ende, su respectivo perno, y al final de la cadena sale terminado el producto del sistema» (Hulsman, 1984) pero él que no trabaja de manera colaborativa hace que una autoridad considere que la otra fue la que realizó mal su trabajo.

Uno de los principales problemas que nacen de este proceso cultural se pueden ver es la pérdida de valores que ha generado cierta desconfianza de la sociedad en sus integrantes y esto ha hecho que se pueda realizar las actividades de cada uno de nosotros de manera normal, el individualismo nos lleva a pensar que no importa cualquier degradación moral con tal de conseguir algunos satisfactores, aunque no de manera licita, sin reconocer en los otros integrantes como entes con los mismos deberes y las mismas obligaciones.

Partiendo de la educación la agenda 20-30 de la ONU, dentro de los objetivos que se encuentra en sus 10 metas e indicadores, destaca al poner a las sociedades en el centro y busca un desarrollo sostenible global con un enfoque de derechos y bajo una alianza de cooperación y colaboración universal donde todos los países participan en igualdad de circunstancias.

Dentro de las prioridades, se encuentra la educación de calidad, ya que los avances en materia de justicia son urgentes para mejorar el perfil público y apoyo en las políticas públicas. La Agenda 2030, establece en el Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, aunque gran parte de su proyecto es con base en competencias, dando nacimiento nuevamente al individualismo (<https://es.unesco.org/gem-report/node/1346>, 2023).

Gran parte de la problemática que nosotros encontramos cuando hablamos de competencias como es la presente agenda es que en lo particular sigo pensando que el lenguaje y la comunicación en materia de justicia alternativa es una nueva forma de abordar los conflictos y hablar de competencias es que va a ver una disputa y esto conlleva a un ganador y un perdedor igual que en la justicia tradicional, al ganador hasta le otorgan un reconocimiento y en cuanto al perdedor se olvidan de él.

Curioso todos hablamos o no encaminamos a la cultura de paz, pero en las universidades los enseñamos a competir con el desgaste que esto implica



y esto hace que al competir muchas veces las actividades que realizan los futuros profesionistas que preparamos no son desde el punto de vista ético, con valores morales y esta es otra contradicción, pues hay que preparar a los mejores profesionistas, pero también a los mejores seres humanos, que generen confianza en la población.

Para tener una visión, aunque sea un poco general nos permitimos revisar algunos planes de estudio que nos demuestran como no nada más en América sino también en España, se sigue elaborando los planes y programas de estudio de la carrera de derecho por competencias: Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México, la UNAM, La Complutense de Madrid, Universidad del norte de Paraguay.

A través del tiempo en nuestro país y en el mundo se ha privilegiado más a la investigación a las ciencias exactas, y esto ha generado dos de los problemas más graves que tenemos, por un lado el individualismo y por ende la competencia por un lado y por el otro que no se han generado políticas públicas en humanidades inclusivas donde participen de manera directa como lo establece el artículo 25 constitucional cuando habla del sector público, el privado y el social, en el público cada uno de los poderes trabajan por su lado y los órganos autónomos como las universidades también, esto hace que no se trabaje de manera cooperativa y colaborativa.

La mayoría por no decir casi todos los planes y programas de estudio se realizan por competencias y para mi cuando hablamos de competir es una disputa donde hay una ganador y perdedores como el sistema tradicional de procuración y administración de justicia, al que gana lo premian y al que pierde lo estigmatizan y esto hace que se sientan como resentidos sociales, que con la situación actual que vivimos se genera un problema de disfunción social mayor.

## 2. MÉTODOS

Sin duda el método utilizado en cualquier investigación parte del método científico, partimos de la observación de que vivimos en una sociedad disfuncional donde el conflicto desde el punto de vista negativo, nos lleva a visualizar una sociedad polarizada donde el individualismo ha predominado dejando atrás acciones que son relevantes para la cultura de paz, llegando a la conclusión, que se ven reflejados en los altos índices de violencia en el mundo y por ende en México.



El método histórico, nos hace ver cuáles han sido las formas de la evolución de algunas de las actividades que se van dando en el derecho partiendo de que este no es estático sino dinámico y se tiene que ir adecuando a las nuevas formas por las exigencias mismas que nacen de las necesidades de la sociedad y donde el derecho colaborativo busca generar un nuevo proceso cultural donde lleguemos a la doctrina del bien común.

El comparativo que parte de la experiencia misma de la aplicación del derecho en las diferentes partes del mundo y cuáles han sido las actividades que han resultado en beneficio de la sociedad, buscando siempre cumplir con los deseos y expectativas y en su caso la propuesta de crear procesos novedosos que ayuden a generar acciones que se reflejen en más y mejores comportamientos de las personas con que interactuamos.

Y así encontramos otros como el exegético que parte de la interpretación de la norma y busca solucionar los conflictos con base en la ley, que de la mano con el sistemático nos lleva a ver cuáles son los beneficios de la puesta en práctica del derecho colaborativo y el sociológico del impacto que se va a dar con estas nuevas formas de aplicación del derecho, en una sociedad donde priva la desconfianza en los operadores jurídicos.

### 3. RESULTADOS

La edición de un libro que se llama *El derecho colaborativo y las áreas de oportunidad para su implementación en el sistema jurídico mexicano*, que se realizó en coautoría con Obed Alue Ramírez, aborda un capitulado que inicia con el marco teórico conceptual, antecedentes de los mecanismos alternativos de solución de controversias en el derecho internacional, los mecanismos alternativos de solución de controversias y el derecho colaborativo en el derecho comparado y al final un análisis crítico-propositivo del derecho colaborativo y las áreas de oportunidad para su implementación en el sistema jurídico mexicano.

La implementación en el programa educativo de maestría en derecho, que se encuentra dentro de los programas nacionales del CONACYT, en nuestro país, hecho relevante e nuestro posgrado, por ser la primera vez que se aborda el derecho colaborativo en la currícula de este nivel y que hace cumplir con las exigencias de innovar para abordar las nuevas necesidades que se tienen en materia jurídica y buscar alternativas viables que ayuden a tener una nueva visión de cómo abordar los conflictos de manera positiva y coadyuvar para su resolución.

## 4. DISCUSIÓN

De lo anterior son varios los análisis reflexivos en relación con los resultados, partiendo de la educación la agenda 20-30 de la ONU, dentro de los objetivos que se encuentra en sus 10 metas e indicadores, establece desde la visión del derecho colaborativo, que sea la sociedad el punto neurálgico del proceso para buscar un desarrollo amigable con la naturaleza global con una visión de participación igualitaria bajo una alianza de cooperación y colaboración universal donde todos los países participan de manera activa y solidaria.

La situación para analizar seria, por que seguir haciendo que esa participación sea desde el punto de vista en el proceso cultural cuando habla de la educación de calidad, la Agenda 2030, establece en el Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

Y en el objetivo 4.4, de aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento (Unidas, 23). Desde mi reflexión nuevamente volvemos a tratar de dar una visión de competencias y con ello volvemos a la enseñanza individualista, donde creo que competir es una disputa donde se aspira a un mismo objetivo y esto hace que el trabajo colaborativo no se logre, pues entramos en cuestiones emocionales, donde alguien aspire a ser mejor que el otro, sin interesarnos el bien común.

Algo que impactaría en este nuevo proceso cultural lo veríamos desde el punto de vista de las libertades, pues en ese ánimo de competir en una sociedad disfuncional como la nuestra hace que algunas personas piensen que su libertad está por encima de la libertad de las otras personas y piensan que ellos pueden hacer lo que quieran con base en esa visión individualista, sin pensar que para que funcione ese concepto es necesario que se vaya dando desde el punto de vista igualitario, partiendo que estos aunque sean universales se fundamentan en el respeto reciproco.

Partiendo de las libertades, creo que el exceso de libertades hace que se llegue en algunos casos al libertinaje que muchas veces hace imperceptibles los derechos humanos y a su columna vertebral que es la dignidad humana que nos es más que el respeto y el reconocimiento reciproco como seres humanos así que iniciare partiendo desde el liberalismo democrático.



La libertad es que el hilo moral con el que se va tejiendo se encuentra muy endeble, muy frágil y eso hace que haya un uso excesivo de ella y podría ser incluso ubicada como abusivo y arbitrario, pues la mayoría de las personas piensan que la libertad es omnipotente y pueden hacer con ella lo que quieran, el resultado es la afectación diaria y consecuente de los terceros a su esfera jurídica particular y eso implica salir del orden que es necesario para vivir de manera armónica, donde cada uno respete su esfera jurídica.

La libertad requiere de un soporte interno basado en la democracia a través de la educación donde se aprenda a respetar los derechos humanos para ser más solidarios, pero sobre todo más responsables de las actividades que cada uno realiza sin afectar la esfera jurídica de los terceros, los fines de la educación constituyen una especie de «profesión de fe» cultural del Estado que son las bases de la construcción moral y la conciencia ciudadana (Häberle, 2007).

Esto implica que no será únicamente desde los diferentes ordenamientos jurídicos también se tiene que trabajar en el ámbito interno del ser humano y así cumplir con lo que llamamos justicia y hacer una justa aplicación del derecho, para cumplir con las funciones asignadas que le den consistencia al sistema social y se vea reflejado en la armonía social.

El derecho colaborativo busca trabajar en la modernización de la administración y procuración de justicia, un área de oportunidad es apostar a la eficacia y eficiencia, buscando procesos que sean generadores de confianza en la sociedad al colaborar las personas de manera directa donde se vean reflejados sus necesidades y expectativas, acciones donde el diálogo y la comunicación sean el mejor camino para la solución de sus conflictos.

Tanto en México como en Latinoamérica no se cuenta con mucha información relacionada con el derecho colaborativo, pero partiendo de este supuesto el libro publicado y la integración de la materia de derecho colaborativo en la currícula del programa educativo de maestría en derecho que se encuentra dentro de los posgrados de calidad del Conacyt, de mi universidad la Autónoma del Estado de Morelos en México, nos hace ver un horizonte más esperanzador partiendo de algunas estadísticas que realizamos con la finalidad de fortalecer la presente ponencia.

Cifras de indicadores en materia de derechos humanos comisión interamericana de derechos humanos, elaboración propia con base en la información establecida en su página web y que nos indican el avance que ha tenido la

justicia alternativa en una figura adoptada por la comisión, que se llaman soluciones amistosas y que al final no es más que la solución que aportan la parte ofendida y el estado nacional que participo en conductas no adecuadas (Humanos, 2023).

#### Peticiones admitidas

Año	CIDH	Admitidas	No Admitida	Sol. Amis	Sen.-Corte
2023	–	19	18	23	3
2022	24	213	88	15	33
2021	39	264	82	25	27
2020	23	246	44	14	23
2019	32	128	33	6	
1995	1	3	2	1	

Tabla elaboración propia 17/07/23.

## 5. LA JUSTICIA COLABORATIVA

La justicia colaborativa, busca generar conciencia en la ciudadanía sobre la pacificación basado en las relaciones humanas, buscando soluciones conciliadoras del conflicto, flexibilizando y simplificando el procedimiento, donde las figuras jurídicas como la mediación y la conciliación coadyuven y respondan a la necesidad misma de la sociedad donde las partes implicadas, puedan ser canalizadas a un facilitador que apoye a su resolución.

No olvidemos que en cualquier procedimiento la figura del juez siempre es el actor principal, y por lo tanto es falible al momento de emitir una resolución para Jerome Frank<sup>1</sup>, el juez al resolver se basa en creencias sobre los hechos pasados por él observados, los testigos las mayoría de las veces mienten y los honestos yerran con frecuencia, como las partes cuando llegan ante el juez siguen pensando tienen la razón, estos hechos hacen que los jueces y jurados sean falibles al tomar una determinación que dejen satisfechos a quienes participaron.

El estado moderno necesariamente ha tenido que adecuarse y sufrir transformaciones a través de la historia y esta evolución se refleja principalmente

---

<sup>1</sup> Frank, Jerome (1991). *Derecho e incertidumbre*, México: Distribuciones Fontamara, pp. 26-27.



en el poder y este elemento es el que más transformaciones ha presentado y esto se debe principalmente a que son las propias reglas impuestas por la sociedad las que han pretendido limitar y encausar su acción, donde las organizaciones civiles están buscando que realmente nos pueda ser de utilidad, y lograr encontrar una respuesta adecuada a la problemática social.

En este sentido para Aristóteles<sup>2</sup>, «cada individuo le sobreviene tanta felicidad como sea su virtud, su inteligencia y su forma de obrar» «el valor de una ciudad, su justicia y su temple equivalen y son semejantes a las virtudes por cuya posición se llama a los individuos valientes, justos, sabios y prudentes». Las polis griegas en su organización interna siempre buscaron llegar a ese mundo ideal, donde la felicidad sea el común denominador de una sociedad que aspira a una mejor calidad de vida y que sus actividades vayan encaminadas a ese fin, que sean deseables y sensatas.

En el ámbito estatal también encontramos acciones que nos hacen ver que, si continuamos trabajando en materia de gestión, realizando eventos académicos encaminados a reconocer la importancia de este derecho podremos avanzar, buscando que se conozcan sus bondades, al tratar de encontrar alternativas de solución al conflicto por quienes participaron en su nacimiento.

En este momento encontramos muy poca información de este derecho colaborativo, pero creo que con obras como la que acabamos de editar podemos hacer que muchos de los investigadores que trabajan como nosotros buscando la cultura de paz, participen de manera directa con esta visión y coadyuvemos a generar acciones que posibiliten su investigación.

La edición de obras como la presente serán un pilar fundamental para dar a conocer a gran parte de la sociedad que si colaboramos será mucho mejor llegar a acuerdos que posibiliten resolver gran parte de los conflictos que están haciendo de nuestros países una sociedad más disfuncional y por ende más violento sabiendo abordar los conflictos de manera positiva.

En el ámbito nacional, durante 2021, los poderes judiciales estatales reportaron 182 927 expedientes abiertos, 170 341 expedientes concluidos y 19 866 expedientes pendientes de concluir en todas las materias por los órganos o centros encargados de la aplicación de justicia alternativa y/o mecanismos alternativos de solución de controversias (Geografia, 2023).

<sup>2</sup> Aristóteles (2017), *Política*, España: Alianza, 1<sup>a</sup> reimpresión, libro VII, I, pp. 310-311.



Por lo tanto del resultado anterior también podemos ver como poco a poco la gente va tratando de resolver sus conflictos de manera pacífica y esto ayuda a generar más confianza con los operadores jurídicos, aunque en México hay cierta resistencia a estos cambios, todavía se sigue pensando que el estado es quien se debe encargar de resolver todos los problemas que son generados por la ciudadanía, hace falta que permee un proceso cultural donde podamos de manera directa ejercer todos nuestros derechos, pero también cumplir con nuestras obligaciones y poder encaminarnos a uno de los fines del estado que es el bien común.

Cuál es la problemática que enfrentamos en la realidad del discurso, contamos con una legislación acorde que responda a las necesidades de la sociedad siempre cambiante, yo diría que sí, pero porque no se ve reflejado en el comportamiento de la sociedad, las cifras que se manejan en organismos tanto internacionales como nacionales son alarmante por el índice de crecimiento a las violaciones constantes en esta materia.

## 6. CONCLUSIONES

Si hacemos un análisis de lo escrito en este artículo, todos los puntos a que se hace mención llegan de manera directa a la justicia restaurativa, pues el eje rector y central es el ser humano, para ello es importante la aplicación práctica de los derechos humanos partiendo del reconocimiento de cada uno de los que interactuamos en la sociedad y que llamamos dignidad humana, pero dentro del ámbito del respeto y donde los valores morales reflejen el compromiso fundamental de promover la libertad, el bienestar y la dignidad de los individuos en todas las sociedades.

Este cambio de paradigma se ve reflejado en el ser humano, por ello tenemos que partir y viendo a la persona como fin y no como medio, para Hegel (Hegel, 2000) solo de esta manera lo ético constituye el poder racional del individuo que se refleja en su libertad y en la voluntad al tomar sus decisiones, lo ético es para los pueblos la justicia eterna, donde sus leyes y poderes tienen como objeto la relación de lo que ellos son.

La educación es un proceso dinámico y permanente que evoluciona día con día, y que pretende crear una nueva cultura, la cultura de la paz como una necesidad en estos momentos debe nacer de las prácticas surgidas de aprender a aprehender a pensar y actuar de manera racional donde la razón práctica permita, un desarrollo equilibrado y armónico de las perso-



nas en sociedad, consigo mismo, con los demás y con el entorno en que interactúa.

La formación cívica y ética tendrá un replanteamiento y tendrá que adecuarse a ciertas realidades, a) la instrucción solo juega un papel auxiliar, b) la formación de la autonomía moral, c) la calificación numéricas innovada por el ejercicio de reflexión y valoración crítica y autocritica, d) el proceso debe hacerse desde el ámbito cognoscitivo y práctico y no teórico, e) utilizar recursos y actividades en la formación adecuada a sus experiencias, y el profesor tendrá su rol en llevar a cabo el autoaprendizaje y facilitar el cambio de modelo (Yurén, 2013).

La adecuación en el proceso enseñanza aprendizaje con estos contenidos, valores, actitudes, normas, la eticidad y su integración en los planes y programas de estudio generan cambios profundos del sistema educativo y con este fin se debe trabajar en nuevas estructuras de organización, para que de manera coordinada se prepare también la formación de los docentes, los materiales didácticos y pedagógicos, para lograr el éxito en su implementación al preparar los el cambio en la práctica educativa y en el perfil del futuro ciudadano.

La Educación para la cultura de paz debe contribuir en la construcción de una visión de supervivencia del ser humano buscando la paz positiva que ayude a que la relación en el momento de interactuar logre como resultado final, la solución no violenta de los conflictos y donde los acuerdos sean con una respuesta mutuamente satisfactoria donde la razón y la voluntad logre acuerdos duraderos y se pueda garantizar la construcción en un juego reciproco de libertad desde el ámbito del actuar racional.

## REFERENCIAS

- Geografía, I. N. (19 de julio de 2023). Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cnije/2022/doc/cnije\\_2022\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cnije/2022/doc/cnije_2022_resultados.pdf)
- Häberle, P. (2007). *El estado constitucional*. Buenos Aires: Astrea.
- Hegel, G. (2000). *Filosofía del derecho*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Hernández Gil, A. (1981). *La Ciencia jurídica tradicional y su transformación*. España: Ed. Civitas, 1981.
- Unesco. Obtenido de <https://es.unesco.org/gem-report/node/1346> (11 de julio de 2023).
- Hulsman, L. (1984). *Sistema penal y seguridad ciudadana hacia una alternativa*. España: Ariel.

Humanos, C. I. (17 de julio de 2023). Obtenido de [https://www.oas.org/es/cidh/docs/anual/2022/capitulos/4-IA2022\\_Cap\\_2\\_ES.pdf](https://www.oas.org/es/cidh/docs/anual/2022/capitulos/4-IA2022_Cap_2_ES.pdf)

Raz, J. (1985). *Ensayos sobre derecho y moral*. México: UNAM, III.

Unidas, O. D. (14 de julio de 2023). Obtenido de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/93/PDF/N1529193.pdf?OpenElement>

Yurén, T. (2013). *Ciudadanía y educación*. México: Juan Pablos editor, UAEM.



# «EMOCIÓPOLY, LA CIUDAD DE LAS EMOCIONES»®, APRENDIENDO A CONOCER NUESTRAS EMOCIONES

«Emociopoly, the city of emotions»®,  
learning to know our emotions

*Gloria Calderón Duque, Nuria Calvo Boizas,  
María Dolores Hernández Gutiérrez y Encarnación Leal Pérez*

*Asociación Leukos  
[mhernandez-gutierrez@icali.es](mailto:mhernandez-gutierrez@icali.es)*

## Resumen

Por medio de este juego «Emociópoly, la Ciudad de las emociones»® y recorriendo las 10 emociones básicas, queremos que las personas identifiquen las emociones y cómo las vivencia cada persona individualmente.

Se trata de ayudar a los niños/as, adolescentes y a cualquier persona a hacer consciente lo que sienten (qué, cómo, dónde y cuánto) y de cómo lo expresan y lo expresan los demás.

Con este juego, como profesionales dedicadas a la mejora de la convivencia en ámbito organizacional a través de la mediación, facilitación y gestión de conflictos, pretendemos ayudar a las personas a poner nombre a lo que sienten y a identificar las emociones y por tanto se les dota de herramientas para poder gestionar estas emociones y sus relaciones con los demás, su autoestima, los conflictos... y en definitiva a poder vivir con mayores recursos y habilidades.

Seguimos a Aguado Romo (2014) y sus 10 universos emocionales: miedo, rabia, culpa, asco, tristeza, sorpresa, curiosidad, admiración, seguridad y alegría.



Trabajaremos con el modelo de habilidad de Salvey y Mayer (1990) para trabajar intra e interpersonalmente la percepción emocional, la facilitación emocional, el conocimiento y la regulación emocionales a través de tres elementos fundamentales: emoción, pensamiento y conducta.

Hemos elegido como base el juego del «Emociópoly, ciudad de las emociones»® siguiendo a Martín Pérez (2021) que habla de sentirse en CASA, cuando sentimos las emociones de curiosidad, alegría, seguridad, y de admiración, dado que sus siglas conforman esta palabra. Los objetivos que se persiguen son a aprender a identificar nuestra forma personal de comunicarnos, identificar la comunicación de nuestros mediados/as, y diseñar estrategias para la mejora de la comunicación

*Palabras clave:* Emoción, pensamiento, conducta, habilidades, regulación y gestión emocional.

### Abstract

Through this game «Emociópoly, City of emotions»® and going through the 10 basic emotions, we want people to identify emotions and how each person experiences them individually.

It is about helping children, adolescents, and anyone to become aware of what they feel (what, how, where, and how much) and how they express it, and others express it.

With this game, as professionals dedicated to improving coexistence in an organizational environment through mediation, facilitation, and conflict management, we aim to help people name what they feel and identify emotions and therefore are endowed with tools to be able to manage these emotions and their relationships with others, their self-esteem, conflicts... and ultimately to be able to live with greater resources and abilities.

We follow Aguado Romo (2014) and his 10 emotional universes: fear, anger, guilt, disgust, sadness, surprise, curiosity, admiration, security, and joy.

We will work with Salvey and Mayer's (1990) ability model to work intrapersonally and interpersonally on emotional perception, emotional facilitation, emotional knowledge, and emotional regulation through three fundamental elements: emotion, thought, and behavior.

We have chosen the «Emociópoly, City of emotions»® game as a base, following Martín Pérez (2021) who talks about feeling at HOME, when we feel the emotions of curiosity, joy, security, and admiration, since its initials make up this word. The objectives pursued are to learn to identify our personal way of communicating, identify the communication of our mediators, and design strategies to improve communication.

*Keywords:* Emotion, thought, behavior, abilities, regulation, and emotional management.



## 1. INTRODUCCIÓN

Existen múltiples conceptos de emoción en la literatura científica, en este trabajo se ha optado por un enfoque multidimensional del concepto «emoción» eligiéndose la definición propuesta por Kleinginna y Kleinginna (1981): *«Un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediadas por sistemas neuronales y hormonales que: (a) pueden dar lugar a experiencias efectivas como sentimientos de activación, agrado desagrado; (b) generar procesos cognitivos tales como efectos perceptuales relevantes, valoraciones, y procesos de etiquetado; (c) generar ajustes fisiológicos...; y (d) dar lugar a una conducta que es frecuentemente, pero no siempre, expresiva, dirigida hacia una meta y adaptativa»* (Kleinginna y Kleinginna, 1981: 355).

Sobre la base de la multidimensionalidad, se entienden las emociones como:

1. Estímulos relevantes que implican un proceso que contempla una serie de condiciones desencadenantes.
2. La presencia de experiencias subjetivas o sentimientos, que suponen una interpretación subjetiva.
3. El procesamiento cognitivo, a diversos niveles, que genera un proceso de valoración.
4. La activación, que se produce por los cambios fisiológicos.
5. La expresión emocional, conforme a patrones expresivos y de comunicación.
6. Y, por último, la conducta que se produce, con una finalidad adaptativa hacia el entorno.

En el proceso de mediación las emociones son un elemento clave, entender como dice Mariluz Sanchez García-Arista (2022) cuales son los mecanismos emocionales, las dinámicas internas del conflicto y el uso eficiente de la comunicación son habilidades imprescindibles para los profesionales que nos dedicamos a la gestión de conflictos.

Se trata de ayudar a los niños/as, adolescentes y a cualquier persona a hacer consciente lo que sienten (que, cómo, dónde y cuanto) y como lo expresan. Se pretende favorecer la adquisición de vocabulario emocional, identificar los indicadores somáticos de las emociones y la expresión adecuada de las mismas.



Seguimos a Gallego (1999) que consideraba necesario para el desarrollo de la inteligencia emocional la adquisición de habilidades que agrupa en las tres esferas que estamos trabajando:

1. Identificar los propios sentimientos, aprender a gestionarlos y medir su intensidad (habilidades emocionales).
2. Comprender los sentimientos de los demás, desde el respeto a la diversidad teniendo en cuenta el contexto sociocultural, responsabilizándose de sus actos y decisiones. Así como desarrollar habilidades de gestión de conflictos (habilidades cognitivas).
3. Aprender a elegir entre las conductas que resulten más adecuadas, contemplando los intereses/necesidades propias como los intereses/necesidades de los otros, y también las conductas que en el contexto resulten más adaptativas (habilidades conductuales).

La experiencia de las autoras, como gestoras de conflictos ha constatado la necesidad de desarrollar herramientas que faciliten la conciencia y expresión de las emociones. Se presenta el juego «Emociópoly, la Ciudad de las emociones»® en el cual, a través del recorrido por las 10 emociones básicas, se pretende que las personas identifiquen las emociones y cómo las vivencia cada uno/a.

Con este juego, cómo profesionales de la gestión y resolución de conflictos se pretende ayudar a las personas a poner nombre a lo que sienten, identificar las emociones y por tanto dotarles de herramientas para poder gestionar estas emociones y sus relaciones con los demás.

El juego es primordial en el desarrollo humano y una herramienta fundamental en el proceso de aprendizaje. Crawford (1982) pone de relieve que se juega para aprender, aun cuando se haga de forma inconsciente. A su vez otros autores, como Huizinga (1996) consideran que a través del juego se aprenden pautas de comportamiento, valores y cultura.

Las herramientas basadas en el juego permiten de una forma lúdica desarrollar habilidades cognitivas y sociales. Un juego de mesa ofrece a partir de una participación conjunta y con un código normativo generar un espacio de aprendizaje. Aplicamos el juego para facilitar la narrativa de las historias de las partes. A través del juego, las personas vuelven a ser niños, se desinhiben y hablan desde el corazón con honestidad y respeto.

## 2. MATERIALES Y MÉTODO

Se plantea el desarrollo de un juego de mesa, basado en el tablero del Monopoly® como estrategia didáctica para el aprendizaje de habilidades emocionales, cognitivas y conductuales por parte de niños/as, adolescentes y personas adultas, facilitando a su vez los procesos de desarrollo de la personalidad y los procesos de mediación, utilizando un diseño de soluciones basado en Juegos y estrategias de gamificación.

El juego se desarrolla teniendo en cuenta el marco conceptual de este artículo, por un equipo de cuatro juristas, profesionales de la gestión de conflictos con más de diez años de experiencia en este ámbito y con formación todas en Project management, mediación, Coaching, PNL, prácticas restaurativas, CNV, y actualmente estudiando en psicología.

## 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El diseño de la herramienta Serious Game «Emociópoly, ciudad de las emociones»®, juego de mesa orientado al aprendizaje de habilidades emocionales, cognitivas y conductuales por parte de niños/as, adolescentes y personas adultas, facilitando a su vez los procesos de desarrollo de la personalidad y los procesos de mediación, utilizando un diseño de soluciones basado en juegos y estrategias de gamificación, se llevó a cabo a través de los siguientes pasos:

- Planteamiento del problema.
- Selección de la herramienta.
- Diseño de prototipo.
- Prueba.
- Conclusiones.

## 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pregunta de la que se parte es: ¿Es posible aprender de forma lúdica a identificar las emociones, sus marcadores somáticos, y a identificar las conductas de respuesta más adecuadas y adaptativas?



Se discutió dentro del grupo sobre qué tipo de estrategia lúdica podría ser la más adecuada, y se optó por diseñar una herramienta que tomara como base un juego preexistente; el Monopoly®, al ser este un juego clásico muy utilizado y que invita a los participantes a jugar, sin necesidad de mucha explicación teórica, y a aprender de forma lúdica e inconsciente.

## 5. SELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA

El juego se desarrolló siguiendo a Aguado Romo (2014) y sus 10 universos emocionales: miedo, rabia, culpa, asco, tristeza, sorpresa, curiosidad, admiración, seguridad y alegría, mediante el modelo de habilidad para trabajar, de Salvey y Mayer (1990), intra e interpersonalmente la percepción emocional, la facilitación emocional, el conocimiento y la regulación emocionales a través de tres elementos fundamentales: emoción, pensamiento y conducta.

Se fundamenta el juego «Emociópoly, la ciudad de las emociones»®, en la Teoría de Martín Pérez (2021) que habla de sentirse en CASA, cuando sentimos las emociones de *curiosidad, alegría, seguridad, y de admiración*, dado que sus siglas conforman esta palabra.

Se determinó que el tablero representaría una ciudad, la ciudad de las emociones, dividida en 10 barrios, bajo el nombre cada uno de una de las emociones básicas: curiosidad, sorpresa, alegría, culpa, tristeza, rabia, asco, seguridad, miedo y admiración. Cada barrio a su vez se compone de dos calles que giran bajo nombres que representan diversos niveles de intensidad de la emoción. De esta manera, al ir pasando por las distintas calles, podemos identificar las emociones y los sentimientos que llevan aparejadas.

Los objetivos de esta herramienta buscan:

1. Conocer los sentimientos y cómo se llaman.
2. Identificar los sentimientos ante determinadas situaciones.
3. Reconocer y localizar la parte del cuerpo donde localizo el sentimiento.
4. Saber cuantificar la intensidad del sentimiento del 1 al 10.
5. Distinguir que acción o comportamiento llevo a cabo.
6. Etiquetar la emoción.



## 6. DISEÑO DEL PROTOTIPO

Para el diseño del prototipo del juego de mesa se usaron aplicaciones como canva y genially, recurriendo para la creación de los avatares e iconos a bancos de imágenes gratuitas, concretándose el diseño en los siguientes elementos:

1. *Dado.*
2. *Tablero plegable de 92 cm × 52 cm.*
3. *Hoja auto rellenable para cada jugador:* Es una tabla de 6 por 10, que en el plano horizontal recoge lo siguiente: situación, siento, dónde, cuánto, acción y emoción y en plano horizontal las 10 emociones básicas (miedo, rabia, culpa, asco, tristeza, sorpresa, curiosidad, admiración, seguridad y alegría).
4. *10 casas por cada jugador, una por cada barrio.*
5. *Una ficha símbolo que representa a cada jugador:* Diamante, coche, lámpara del genio, y hucha de cerdito.
6. *Mazo de 20 cartas que se corresponden con los 10 barrios de emociones y las 20 calles.* Cada carta tiene un anverso y reverso. En el reverso está identificado el barrio al que pertenece y el nombre de la calle y en el anverso se contemplan:

**Situación:** se describe una situación concreta por ejemplo en la calle del terror del barrio del miedo se hace constar la siguiente historia: estás cruzando un paso de peatones y ves un coche que acelera en tu dirección.

**Siento:** se tiene que identificar la situación física en el cuerpo (cosquilleo, mariposas...) que produciría la situación narrada.

**Dónde:** se representa un ícono de una figura humana para señalar el lugar del cuerpo donde se nota.

**Cuánto:** se representa el ícono de un termómetro para marcar la intensidad con que se nota.

**Acción:** se plantea la pregunta ¿Qué haces?

**Emoción:** se plantea la pregunta ¿Qué nombre o etiqueta pondrías tu a esta emoción?



7. *10 cartas de acciones en el anverso y reverso.* En el anverso el dibujo corresponde a los dibujos del tablero en el que caes al tirar el dado y en el reverso la acción a realizar.

**Flecha blanca:** a partir de la segunda vuelta eliges entre tirar dos veces seguidas y retirar a un compañero una casa devolviéndolo al lugar inicial.

**Bombilla:** di una idea original para gestionar los enfados, si lo haces puedes coger una casa.

**Microscopio:** di algo que tengas en común con el resto de las personas que están en la sala, si no contestas retrocedes cuatro casillas.

**Carta corazón:** contesta a esta pregunta o pierde un turno sin jugar. ¿Cuéntanos cuál es la última vez que sentiste alegría?

**Carta regalo:** si contestas puedes quitar el turno a un compañero o avanzar dos casillas. ¿Cuál fue el regalo que te dieron que menos te gustó y qué hiciste con el regalo?

**Carta de interrogación:** ¿Para qué te sirve sonreír? Si regalas una sonrisa a las personas que están contigo puedes tirar dos veces seguidas.

**Carta triángulo:** Si estás enfadado, ¿qué crees que necesitas? Por decirnos que necesitas, dos cosas: puedes quitar una casa a cada jugador, devolviéndolas a su sitio o puedes colocar una casita en el barrio que quieras.

**Carta globo:** cuéntanos algo que te haya generado curiosidad y retrocede cuatro casillas.

**Carta atención:** cuenta una mini historia de miedo y mira cómo reaccionan tus compañeros.

**Carta ojo:** mira a tu alrededor atentamente y describe qué emociones sienten las personas que están contigo, si lo haces podrás conseguir una casita.

8. Tres fichas de colores:

- Emoción: ficha naranja.
- Conducta: ficha verde.
- Pensamiento: ficha azul.

9. Libro de instrucciones.

10. Caja contenedora.

## 7. MODOS DE JUEGO

### 7.1. Con el mazo de 20 cartas, uno o varios jugadores (ámbito educativo, familiar y organizacional)

El número máximo de jugadores es cuatro y el juego comienza tirando cada uno de los jugadores el dado, iniciando la partida aquel que saca mayor puntuación. Se elige el color de la ficha en orden de puntuación. Cada jugador tendrá preparada su hoja de registro para apuntar.

1. Una vez movida la ficha hasta la casilla que nos lleve la puntuación alcanzada tenemos dos posibilidades: caer en una calle o caer en un ícono.
  - a) Si caemos en una calle, cogeremos la carta correspondiente al barrio y a la calle o avenida en la que se ha caído. Cada carta tiene en el anverso relatada una situación y cada jugador deberá seguir los pasos en el orden marcado en la tarjeta que ha cogido identificando:
    - 1º. Qué sentimos en el cuerpo ante una situación como la relatada, si esa situación la estuviéramos pasando de verdad.
    - 2º. En qué intensidad sentimos lo que hemos anotado anteriormente en nuestra hoja que se nos ha entregado al principio del juego. Marcamos en el termómetro de uno a 100 el valor que le damos.
    - 3º. Que comportamiento o conducta realizaríamos habríamos realizado en el supuesto de que la situación fuera real.
    - 4º. Que nombre o etiqueta le hubieras puesto a esta emoción.

Todo lo anterior se anotará en las casillas correspondientes de la hoja de registro.

- b) Si caemos en algún ícono, se cogerá del mazo de cartas que tienen un dibujo en la parte trasera, la correspondiente y se realizará hacer la acción que allí nos indique.
2. El siguiente jugador realiza lo mismo que el anterior, y así sucesivamente salvo que las cartas del mazo de acciones con dibujo digan otra cosa.
3. Gana aquel jugador que consiga tener una casa en cada barrio.



## 7.2. Con situaciones concretas de la vida del jugador, o un único jugador (ámbito clínico)

- a) En el ámbito clínico, según lo que queramos trabajar podremos optar por que juegue siguiendo las instrucciones del punto anterior a modo de único jugador, terminando la partida cuando tenga las 10 casas.
- b) O elegir que sea el propio paciente el que iniciado el juego lanzando el dado, nos relate situaciones vividas en las que él identifique la emoción que da nombre a la calle en la que ha caído, y seguir todos los pasos marcados en la hoja de recogida de información que se le entregará. El juego terminará cuando haya conseguido todas las casas en las distintas tiradas de dado que debe realizar.

## 7.3. Con situaciones concretas de la vida de cada jugador, en grupos de terapia. Varios jugadores (ámbito clínico-grupo de terapia)

- a) En el ámbito de trabajo en grupo terapéutico, se podrá elegir por el terapeuta bien usar el juego del modo educativo.
- b) o bien terapéutico, realizando en grupo la segunda opción del punto anterior.

## 8. PRUEBA DEL PROTOTIPO

Se encargó la impresión de 4 juegos completos del prototipo, realizándose 4 pruebas en el mes de abril de 2023 en ámbito familiar y educativo.

El prototipo actualmente está pendiente de realizar pruebas en ámbito clínico, siendo intención de las autoras desarrollar la faceta clínica de aplicación del juego.

## 9. CONCLUSIONES

Emociópoly: «La Ciudad de las emociones»® es una herramienta para ayudar a las personas a explorar y comprender sus propias emociones, así como las emociones de los demás. Al desarrollar habilidades en la percepción, facilitación, conocimiento y regulación emocional, los participantes logran gestionar sus emociones de manera más efectiva en todas las áreas de sus



vidas. Esto fortalecerá su autoestima, sus relaciones interpersonales y su capacidad para resolver conflictos.

Cómo profesionales de la gestión y resolución de conflictos, con esta herramienta se puede trabajar de forma individual con cada persona en cualquier etapa del desarrollo socioemocional facilitándoles expresar sus emociones, ponerles nombre y acompañar en la búsqueda de las herramientas, recursos y habilidades necesarias para gestionar las emociones.

El desarrollo de esta herramienta en cualquier proceso de mediación y facilitación dota de herramientas a los profesionales para trabajar con el desarrollo emocional y con los conflictos que se presentan en las relaciones interpersonales.

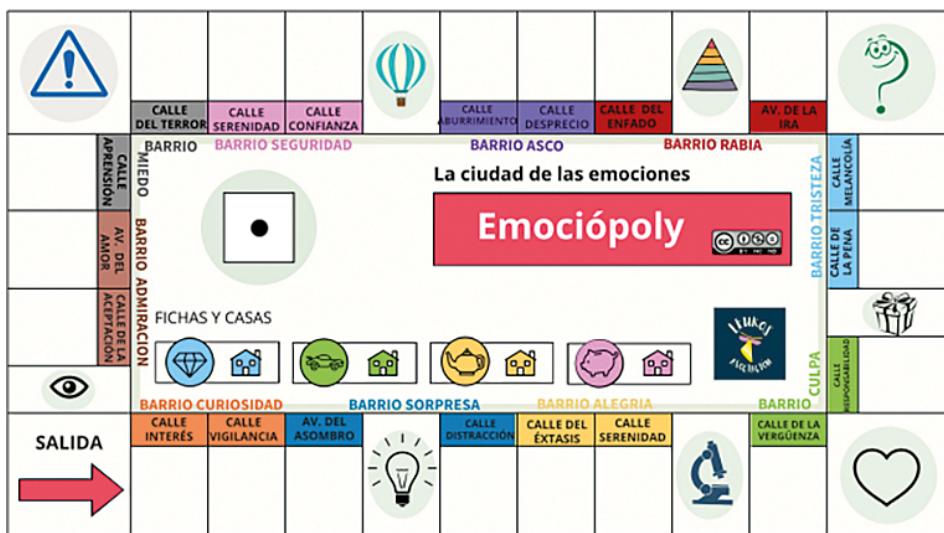
## REFERENCIAS

- Aguado Romo, R. A. (2014). *Es emocionante saber emocionarse*. Editorial EOS.
- Aguado Romo, R. (2014). La emoción decide y la razón justifica. *Padres y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, (357), 15-19. Recuperado a partir de: <https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/3292>
- Crawford, Chris (1982): *The art of computer game design*. Berkeley: McGrawHill. Disponible en: <http://www.stanford.edu/class/sts145/Library/Crawford%20on%20Game%20Design.pdf>
- García-Arista, M. S. (2023). De la hostilidad a la inteligencia a la luz de la Neurociencia. *El notario del siglo XXI: revista del Colegio Notarial de Madrid*, (109), 170-173.
- González, E.; Ceballos, E.; Trujillo, M. y Lorenzo, C. (2020). El papel de las emociones en el aula de Educación Infantil. *Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 24, 1, 226-244. <https://acortar.link/OajYeC>.
- Huizinga, J. (1996). *Homo Ludens*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Kleinginna, P. y Kleinginna, A. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and Emotion*, 5(4), 345-379.
- Martin, P. (2021). *Superar, aprender y crecer: Manual de Resiliencia*. Ediciones Universidad de Valladolid.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.



## ANEXOS

### 1. Tablero



## 2. Hoja personal del jugador

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
					MIEDO
					RABIA
					CULPA
					ASCO
					TRISTEZA
					SORPRESA
					CURIOSIDAD
					ADMIRACIÓN
					SEGURIDAD
					ALEGRÍA



### 3. Mazo de cartas de barrios y calles

#### Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Estás cruzando un paso de peatones y ves un coche que acelera en tu dirección...	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

#### Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Donde	Cuento	Acción	Emoción
Vamos caminando por un paseo que hay perros y nos preocupa que nos muerdan	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Me insultan por la calle delante de mucha gente	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
He quedado con un amigo y ha llegado tarde	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Mi amigo descubre que no sé nadar	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Me he dado cuenta de que mi perro no tiene comida	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso

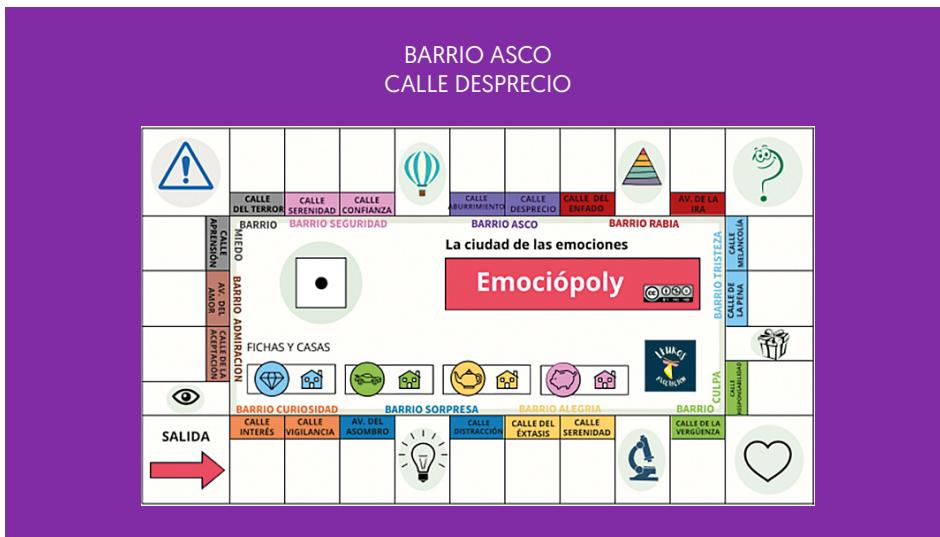




## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Viene a casa a comer un amigo de mi hermano con quien no me hablo	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Estoy toda la tarde en casa sin hacer nada	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Me han contado que no puede venir este verano mi amigo de América	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Recuerdo aquella comida que me hacia mi abuela cuando era niño	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?



## Reverso



Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Llegas a una ciudad preciosa por primera vez	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

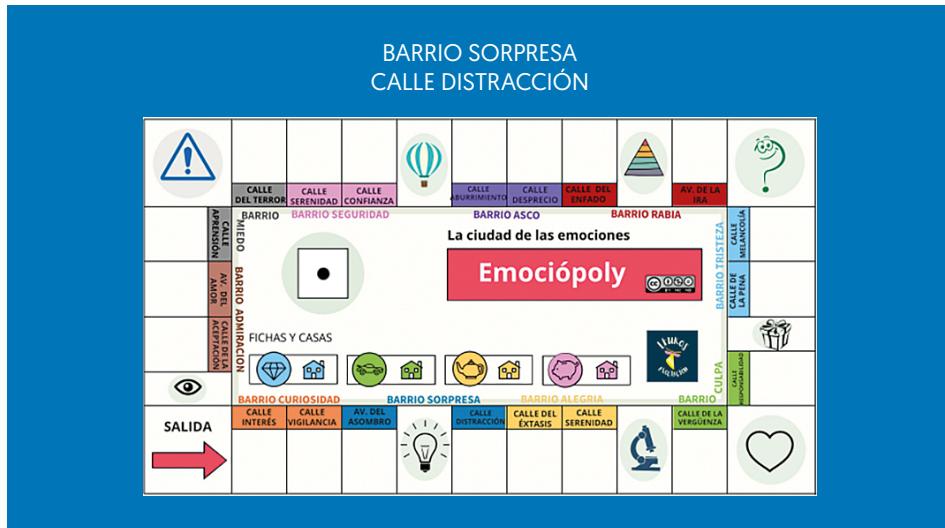
Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Vas a casa de un amigo y pasas de largo de la puerta	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Estas leyendo un libro y quieres conocer el final	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Observas atentamente para ver quién va a ser el invitado sorpresa a la fiesta de cumpleaños	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Vas a ver a la persona que más quieres del mundo en una hora	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
No has podido ir al cine con tus amigos, aunque podrás ir el domingo próximo	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Has hecho todas tus tareas y vas a acostarte	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Tu amigo te cuenta sus secretos más íntimos	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso





## Anverso

Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Te han tocado 100 millones de euros	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



## Anverso

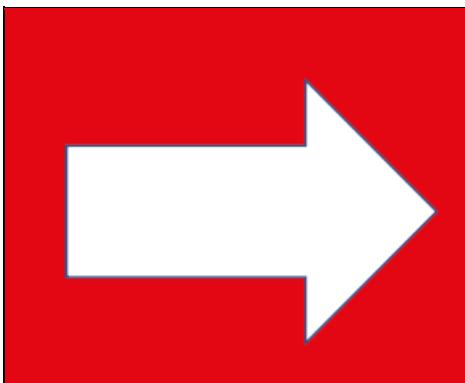
Situación	Siento	Dónde	Cuánto	Acción	Emoción
Das un paseo por la playa escuchando tu música y viendo la puesta de sol	Identifica la sensación física [cosquilleo, mariposas, dolor, inquietud, opresión...]	Señala el lugar del cuerpo donde lo notas	Marca la intensidad con que lo notas.	¿Qué haces?	¿Qué nombre o etiqueta le pondrías tú a esta emoción?

## Reverso



#### 4. Cartas de acciones

Anverso



Reverso

A partir de la segunda vuelta, cuando caigas en esta casilla, puedes elegir entre:

- Retirar a un compañero una casa, devolviéndola a su lugar inicial con las casas del mismo color.
- Tirar dos veces seguidas.



Di una idea original para gestionar los enfados.

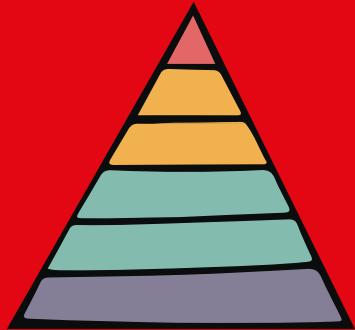
Si lo haces puedes coger una casa.





¿Para qué te sirve sonreír?

Si regalas una sonrisa a cada persona que está contigo puedes tirar dos veces seguidas.



¿Si estas enfadado qué crees que necesitas?

Por decirnos lo que necesitas:

Puedes quitar una casa a cada jugador o puedes colocar una casita en el barrio que quieras.



Cuéntanos algo que te haya generado curiosidad y retrocede cuatro casillas.



Cuenta una mini historia de miedo y mira cómo reaccionan tus compañeros.



Mira a tu alrededor atentamente y describe que emociones crees que sienten las personas que están contigo, si lo haces podrás conseguir otra casita.



# ANÁLISIS DEL CONFLICTO EN LA GESTIÓN DEL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO EN CIUDADES HISTÓRICAS

*Analysis of conflicts in managing archaeological  
heritage of historical cities*

*Nekbet Corpas Cívicos*

*Investigadora Margarita Salas. Universidad Complutense de Madrid.*

*Investigadora visitante Instituto de Historia – CSIC.*

*Grupo de investigación «Estructura Social y Territorio. Arqueología del Paisaje»<sup>1</sup>*  
*necorpas@ucm.es*

## Resumen

Tanto en la literatura especializada en patrimonio como en las políticas públicas sobre el tema a menudo se habla de la necesidad de la participación ciudadana. Entendido como aquellos bienes heredados del pasado que se protegen como señas de identidad social y cultural, el patrimonio cultural incluye a los bienes de dominio público que se estudian con metodología arqueológica, es decir, al patrimonio arqueológico (Querol, 2020). Esa llamada a la participación, sin embargo, no ha ido de la mano de un estudio de los conflictos que inevitablemente se producen en esta esfera. Solo muy recientemente está siendo de interés en la literatura patrimonial (p. ej. Sánchez-Carretero y Jiménez Esquinias, 2017 y 2019) y sin desarrollo en el campo de estudio de los conflictos. ¿Qué hacer cuando hay diferentes perspectivas sobre

---

<sup>1</sup> Investigadora posdoctoral Margarita Salas. Universidad Complutense. Ministerio de Universidades. Unión Europea-Fondos Next Generation. Convocatoria 2021.

cómo tratar estos bienes? ¿Y cuando hay una historia previa de desconfianza entre las partes? Los espacios de diálogo real pocas veces se construyen orgánicamente y normalmente necesitan ayuda para su aparición (Innes y Booher, 2008).

Esta comunicación presenta un análisis de conflictos que implican al patrimonio arqueológico de las ciudades históricas. Este análisis parte de las tres «P» de Lederach (Lederach, 1990): personas, proceso y problema. Adoptando un enfoque mixto para la metodología, se han analizado –mediante análisis de contenido, fuentes periodísticas, actas de reuniones y resoluciones judiciales– y se han realizado entrevistas semiestructuradas. Los resultados indican diversos temas sobre los que versan los conflictos en este ámbito, enmarcados en cinco grupos relacionados tanto con la interpretación de estos bienes como de su tratamiento material o de la toma de decisiones sobre ellos. También se han identificado distintos marcos discursivos (*frames*) a través de los que diferentes partes del conflicto abordan las situaciones conflictivas. Estos marcos se refieren, entre otros, a aquellos que presentan las situaciones como beneficio/perjuicio; los que caracterizan a las partes enfrentadas mediante ciertos estereotipos e imágenes que legitiman/deslegitiman su mensaje.

La comunicación termina con una propuesta de actuación ante estas diferencias que tenga en cuenta la multidimensionalidad del patrimonio arqueológico y como una oportunidad de futuro: el desarrollo de fórmulas de construcción de consenso y mediación. Se apunta a las condiciones necesarias para un uso ético de estos sistemas apropiados.

*Palabras clave:* Patrimonio cultural, patrimonio arqueológico, conflicto, *frames*.

## Abstract

A necessity of citizen participation is frequently expressed in both academic literature in heritage and public policies on this topic. Understood as those elements inherited from the past that are protected as signs of social and cultural identity, cultural heritage include those assets of the public domain that can be studied with archaeological methodology or, in other words, archaeological heritage (Querol 2020). Yet, such an appeal to participation, has not been met with a study on the conflicts that inevitably occur in this field. Only very recently there is interest in this issue in the academic literature [e.g. Sánchez-Carretero y Jiménez Esquinas, 2017 y 2019] but with no development in the field of conflict studies. What to do when there are different perspectives on how to deal with heritage? And, when there is a previous history of mistrust among parties? Spaces for real dialogue seldom emerge organically and they normally need some sort of help to occur (Innes and Booher, 2008).

This paper addresses an analysis of conflicts which address archaeological heritage in historical cities. This analysis starts with the three «P» of Lederach (Lederach, 1990): people, process and problem. Methodologically the project follows a mixed-methods approach: news, meeting procedures and legal rulings have



been analysed-through content analysis-and several semi-structured interviews have been carried out. Results reveal several different topics on which heritage disputes are structured. These topics are classified into five groups related to interpretation of heritage, its material treatment, or decision-making. Several frames have been identified and these are used by the conflicting parties to make sense of their conflicts. These frames explain these conflictive situations as those of benefits/harms; they characterize parties through stereotypes and simplistic images that legitimize/delegitimize their message.

*Keywords:* Cultural heritage, archaeological heritage, conflict, frames.

## 1. INTRODUCCIÓN

Tanto en la literatura especializada en patrimonio como en las políticas públicas sobre el tema a menudo se habla de la necesidad de la participación ciudadana. Entendido como aquellos bienes heredados del pasado que se protegen como señas de identidad social y cultural, el patrimonio cultural incluye a los bienes de dominio público que se estudian con metodología arqueológica, es decir, al patrimonio arqueológico (Querol, 2020). Esa llamada a la participación, sin embargo, no ha ido de la mano de un estudio de los conflictos que inevitablemente se producen en esta esfera desde la perspectiva del campo de trabajo del análisis de los conflictos. Solo muy recientemente está siendo de interés en la literatura patrimonial (Sánchez-Carretero y Jiménez Esquinias, 2017 y 2019). ¿Qué hacer cuando hay diferentes perspectivas sobre cómo tratar estos bienes? ¿Y cuando hay una historia previa de desconfianza entre las partes? Los espacios de diálogo real pocas veces se construyen orgánicamente y normalmente necesitan ayuda para su aparición (Innes y Booher, 2008).

El patrimonio cultural tiene una naturaleza multivocal. Existen numerosas miradas posibles a los bienes que se han heredado del pasado: desde una visión más política y administrativa (ya que estos bienes están sometidos a una serie de normativa que regula su uso, acceso y tratamiento), pasando por otra más científico-técnica (por ejemplo, la que tendrían las personas especializadas en Arqueología, Historia del Arte, Antropología...), a otra más social en la que estos bienes constituyen elementos identitarios de las poblaciones (Castillo y Querol, 2014; Barreiro y Criado, 2021). No se debe olvidar, tampoco, que entre estos usos se encuentra el aprovechamiento económico como recurso turístico del patrimonio cultural. Tradicionalmente las dimensiones

político-administrativas y las científico-técnicas han sido las que han tenido más peso y capacidad de influencia en la toma de decisiones sobre los bienes patrimoniales (Smith, 2006).

Las referencias al conflicto en la literatura especializada sobre patrimonio cultural se han centrado en conceptos relacionados con el conflicto a través del interés por sitios vinculados con el trauma y la guerra (p. ej. Biran *et al.*, 2011; Macdonald, 2009). También se ha abordado la relación del conflicto y el patrimonio cultural a través del concepto de Patrimonio Negativo, como aquella situación en la que un sitio patrimonial se convierte en el repositorio de una memoria negativa en el imaginario colectivo (Meskell, 2002: 558). Finalmente, existe todo un cuerpo de literatura que ha tratado sobre los conflictos desde la perspectiva de los diferentes valores que se han atribuido a los bienes patrimoniales (valor estético, económico, social, histórico, científico...) y cómo no es posible gestionar los bienes patrimoniales de manera que todos ellos puedan materializarse, ya que se entiende que a menudo hay que privilegiar alguno de esos valores sobre el resto (p. ej. Avrami y Mason, 2019; Pastor y Díaz Andreu, 2022; Jones, 2017). Solo muy recientemente ha comenzado a desarrollarse la posibilidad de tratar los conflictos que implican al patrimonio cultural a través de los Métodos Apropiados de Solución de Controversias (MASC) en esa literatura (Fouseki, 2015; Sánchez-Carretero y Jiménez Esquinas, 2017 y 2019; Corpas, 2021).

El reconocimiento de la naturaleza multivocal del patrimonio cultural ha hecho que sea cada vez más común hablar de la necesidad de que la ciudadanía participe en estos temas dentro de las políticas públicas. A nivel internacional sin duda destacan el llamado Convenio de Faro del Consejo de Europa, firmado recientemente por España, entre otros documentos patrimoniales que comentan sobre la necesidad tanto de generar espacios de participación como de utilizar algunos sistemas para abordar de manera alternativa los conflictos, como la construcción de consensos, la mediación o la negociación. Esto se ha traducido en numerosos procesos participativos o la creación de órganos (muchas veces consultivos) de participación ciudadana en ciudades. A pesar de ello, las aplicaciones prácticas no son todavía claras

Considerando esta situación, el objetivo general ha sido:

- Analizar los conflictos cotidianos en la gestión del Patrimonio Arqueológico en contextos urbanos clasificados como Patrimonio Mundial para comprender la naturaleza del PA y su papel en las sociedades en las que se inserta.

Y una serie de objetivos específicos:

- Identificar y tipificar los conflictos cotidianos en el ámbito de la gestión del PA.
- Identificar y tipificar a los agentes normalmente implicados en dichos conflictos.
- Analizar y valorar las formas comunes de abordar dichos conflictos.
- Evaluar los procesos participativos como medida cada vez más utilizada en la gestión del PA como herramienta alternativa para la resolución de conflictos.
- Plantear alternativas al tratamiento jurídico de disputas en la gestión del PA desde el campo de la resolución de conflictos y metodologías asociadas.

## 2. MÉTODO

Tanto los estudios sobre el patrimonio cultural como los que se centran en la resolución de conflictos se caracterizan por su diversidad metodológica. La variedad de disciplinas que ha participado en la definición de estos campos explica esta realidad. En el caso de los estudios sobre el patrimonio cultural, se ha dado buena cuenta de que la creatividad y la reflexividad metodológicas son fundamentales: no existe un único método correcto para abordarlo sino que se requiere toda una variedad de fórmulas metodológicas dependiendo de las distintas asunciones y objetivos que se planteen en la investigación (Carman y Sørensen, 2009; Pastor Pérez y Ruiz Martínez, 2016). Para el conflicto, además, ninguna fuente de información singular da una visión de su totalidad. La prensa tiene un interés especial en informar sobre los conflictos que surgen, pero esta información es siempre una representación particular del conflicto y no necesariamente la que se seguiría desde un enfoque para su resolución (visión de todas las partes implicadas, contextualización, etc.). La combinación de fuentes de información se vuelve una necesidad y todo ello para abordar las tres «P» de John Lederach (1990): Personas, Proceso y Problemas.

Debido a la escasez de referentes sobre investigación de los conflictos que implican al patrimonio cultural desde la perspectiva de la resolución y análisis de los conflictos, se ha partido tanto de las estrategias y métodos de trabajo propios del campo del patrimonio cultural como de los conflictos medioambientales. Esto se debe a que estos conflictos guardan bastantes

semejanzas (ver Fisher, 2014). Para esta investigación se ha utilizado una metodología mixta, apoyándose en técnicas cualitativas y cuantitativas para abordar varios casos de estudio en dos ciudades Patrimonio Mundial: Alcalá de Henares (España) y Heroica Puebla de Zaragoza (Méjico). Partiendo del reconocimiento de que la prensa local suele registrar las situaciones de conflicto locales (Rodríguez Temiño, 2007), se hizo un análisis de contenido de la prensa local de ambas ciudades desde 2006 a 2018 para conocer qué temas estaban implicados en esos conflictos, cómo se explicaban, quiénes estaban implicados y qué métodos se han utilizado para su resolución. Los elementos de análisis fueron la identificación: primero, de la existencia o no de conflictos, para lo cual se utilizó el trabajo de (Semetko y Valdenburg, 2000) y, segundo, de patrones respecto a cómo se explican esos conflictos. Para este último punto se han utilizado cinco marcos que se han extraído de la literatura sobre conflictos medioambientales (Lewicki *et al.*, 2003), ya que conceptualmente están muy cercanos los campos relativos al patrimonio cultural y al medio ambiente. Esos cinco marcos incluyen aquellos relacionados con cómo se toman las decisiones, los relativos a cómo se caracterizan las partes, los basados en la identidad, el relativo a las pérdidas y ganancias de cada parte, los enfoques relacionados con qué criterios seguir para evaluar una situación y un enfoque final que valora los resultados.

Otras fuentes de información incluyeron entrevistas semiestructuradas a los agentes implicados en las situaciones de disputa, así como evaluación de archivos vinculados con las administraciones responsables de la gestión patrimonial (el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios-ICOMOS; y actas de los consejos ciudadanos que existen en ambas ciudades para la gestión patrimonial). Esta evaluación de nuevo consistió en el análisis de contenido relativo a temas y partes.

### 3. RESULTADOS

El trabajo de investigación indica que los conflictos que implican al Patrimonio Arqueológico son multipartite y de temática muy amplia. Una de las partes que siempre está presente en todos los casos identificados es la Administración. No se puede olvidar en este sentido que los bienes arqueológicos son, a nivel legal y en los dos países objeto de estudio, bienes de dominio público. Esta aborda los desequilibrios en cuanto a la distribución percibida de beneficios/daños (a nivel económico, social...) entre grupos, los usos del Patrimonio Arqueológico para definir identidades y excluir a otros grupos



sobre esta base, el tratamiento material de los bienes arqueológicos y los usos de estos bienes (por ejemplo, musealización, frente a otros usos) y, por último, las cuestiones relativas a la gobernanza del Patrimonio Arqueológico. En este último sentido la toma de decisiones sobre los bienes patrimoniales puede conllevar tensiones relacionadas con la colaboración entre diferentes administraciones implicadas directa o indirectamente en la gestión patrimonial (por ejemplo, los ayuntamientos, responsables de la ordenación territorial y calificación del suelo, donde residen los bienes arqueológicos).

Los conflictos en los que está implicado el patrimonio arqueológico llevan aparejada una dimensión técnica que no puede obviarse. Esta dimensión se traduce en la necesidad de proceder según unos procedimientos administrativos que llevan aparejada evaluaciones desarrolladas por personal científico. Existe una multitud de medios que se pueden adoptar para abordar los conflictos identificados en este ámbito del patrimonio cultural, aunque dada la naturaleza simbólica, identitaria, técnica, científica de los bienes implicados en estos conflictos, se considera que la mediación como base es particularmente adecuada ya que permite abordar tanto las diferencias de poder entre las partes (recuérdese, con distinto conocimiento y competencias legales) como tener en cuenta las necesidades de las diferentes partes.

Las vías disponibles para abordar los conflictos son muy limitadas. Aunque se han creado órganos de participación, estos carecen de los métodos y la composición para ser herramientas efectivas en la gestión colaborativa de los conflictos. Los métodos judiciales son escasamente utilizados y lo más común es abordar los conflictos a través de medios coercitivos no judiciales (por ejemplo, cartas a los periódicos locales, manifestaciones, elaboración de listados con bienes en peligro de destrucción, amenazas). En el caso de Puebla, en México, se ha podido evidenciar a través de las entrevistas que en ciertos casos se han utilizado amenazas por parte de las autoridades, generando un clima de violencia complejo.

#### 4. DISCUSIÓN

El campo del patrimonio cultural requiere un desarrollo de los MASC acorde a la realidad multivocal y multiparte que se va a tratar. Tomando como base las dos ciudades objeto de estudio que se han abordado, no hay espacios establecidos para abordar los conflictos que surgen en esta esfera desde un modo colaborativo y basado en los intereses y necesidades de las partes. Por supuesto, no puede obviarse que los bienes arqueológicos, al ser

bienes de dominio público, cuentan con la Administración pública como una de las partes. Esto supone que existan ciertas limitaciones tanto respecto al proceso de resolución colaborativa a través de, por ejemplo, mediación: las Administraciones siempre buscarán el deban guiarse por el interés general y actúan conforme al ordenamiento jurídico (Carballo Martínez, 2015; Rojas Pozo, 2016; Camarillo Cruz, 2020).

Otros aspectos importantes y que han sido de preocupación en el campo del patrimonio cultural, están relacionados con los usos políticos del patrimonio cultural, y por ende, del arqueológico. Desde la literatura sobre bienes patrimoniales se ha criticado el llamamiento a la participación ciudadana para gestionar el patrimonio cultural por ser en muchos casos actuaciones ‘cosméticas’ que no otorgan ninguna capacidad de decisión a los grupos ciudadanos que participan, convirtiéndose estos procesos finalmente en una oportunidad para legitimar decisiones que ya se han adoptado previamente (Jiménez-Esquinas y Quintero Morón, 2017). Por ello, debe valorarse cuándo y bajo qué circunstancias podrían emplearse estos métodos. De particular importancia por tanto es que estos métodos se empleen cuando 1) no se haya tomado previamente una decisión y por tanto el proceso sea utilizado de forma ‘cosmética’; 2) cuando no se hayan cometido irregularidades que puedan difuminarse; 3) cuando pueda asegurarse la integridad de todas las partes.

## REFERENCIAS

- Avrami, E. y Mason, R. (2019). Mapping the issue of values. En E. Avrami, S. Macdonald, R. Mason, D. Myers (eds.), *Values in Heritage Management. Emerging Approaches and Research Directions*. Los Angeles: The Getty Conservation Institute, pp. 9-34.
- Biran, A.; Poria, Y. y Oren, G. (2011). Sought experiences at (dark) heritage sites. *Annals of Tourism Research*, 36 (3), 820-841.
- Camarillo Cruz, B. (2020). El derecho administrativo y los medios alternativos para la solución de controversias: retos y dilemas. En A. Sánchez-Castañeda, D. Márquez Gómez y B. Camarillo Cruz (coords.), *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Defensoría de los Derechos Universitarios, pp. 113-154.
- Carballo Martínez, G. (2015). La mediación administrativa y judicial: planificación legal y estratégica para su puesta en funcionamiento. En E. Vázquez de Castro (dir.), *Practicum Mediación 2016*. Cizur Menor: Thomson Reuters Aranzadi, pp. 409-471.



- Carman, J. y Sørensen, M.L. (2009). Introduction: making the means transparent: reasons and reflections. En J. Carman y M. L. Sørensen (eds.), *Heritage Studies. Methods and Approaches*. Nueva York: Routledge, pp. 3-10.
- Castillo Mena, A. y Querol, M.A. (2014). Introduction. En A. Castillo (ed.), *Archaeological Dimension of World Heritage. From Prevention to Social Implications*. Nueva York: Springer, pp. 1-11.
- Corpas, N. (2021). *El conflicto en la gestión del Patrimonio Arqueológico: Casos en España y América Latina*. [Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid].
- Criado Boado, F. y Barreiro, D. (2013). El patrimonio era otra cosa. *Estudios atacameños* 45: 5-18.
- Fisher, J. (2014). Managing environmental conflict. En P.T. Coleman, M. Deutsch y E.C. Marcus (eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. 3<sup>a</sup> edición. San Francisco: Jossey-Bass, capítulo 55.
- Fouseki, K. (2015). *Dispute Management in Heritage Conservation: The Case of in situ Museums*. Oxford: British Archaeological Reports.
- Innes, J.E. y Booher, D.E. (2008). Collaborative policymaking: Governance through Dialogue. En L.E. Susskind y L. Crump (eds.), *Multiparty Negotiation. Theory and Practice of Public Dispute Resolution*. Los Ángeles: SAGE, pp. 92-114.
- Jiménez-Esquinas, G. y Quintero Morón, V. (2017). Participación en patrimonio: utopías, opacidades y cosméticos. En T. Vicente Rabanaque, M.J. García Hernández y T. Vizcaíno Estevan (eds.), *Antropología en transformación: sentidos, compromisos y utopías. XIV Congreso de Antropología. València, 5-8/9/2017*. Valencia: Universitat de València, pp. 1838-1858.
- Jones, X. (2017). Wrestling with the Social Value of Heritage: Problems, Dilemmas and Opportunities. *Journal of Community Archaeology & Heritage*, 4(1), 21-37.
- Lederach, J. P. (1990). Elementos para la resolución de Conflictos. *Educación en Derechos Humanos*, 11 (Nov.), 137-156.
- Lewicki, R.J.; Gray, B. y Elliott, M. (eds.) (2003). *Making sense of intractable environmental conflicts: concepts and cases*. Washington: Island Press.
- Macdonald, S. (2009). *Difficult Heritage. Negotiating the Nazi Past in Nuremberg and Beyond*. Londres: Routledge.
- Meskell, L. (2002). Negative Heritage and Past mastering in Archaeology. *Anthropological Quarterly*, 75(3), 557-574.
- Pastor Pérez, A. y Ruiz Martínez, A. (2016). Nuevas metodologías para una comprensión de las interacciones entre el público y el patrimonio arqueológico urbano. En M. Díaz-Andreu, A. Pastor Pérez y A. Ruiz Martínez (coords.), *Arqueología y Comunidad. El valor social del patrimonio arqueológico en el siglo XXI*. Madrid: JAS Arqueología, pp. 91-112.
- Pastor Pérez, A. y Díaz-Andreu, M. (2022). Evolución de los valores del patrimonio cultural. *Revista de Estudios Sociales*, 80, 3-20.

- Querol, M.A. (2022). *Manual de gestión del patrimonio cultural*. 2<sup>a</sup> edición. Madrid: Akal.
- Rodríguez Temiño, I. (2007). Arqueología a diario. En B. Sanjuán Ballano (coord.), *Patrimonio cultural y medios de comunicación. PH Cuadernos 21*. Sevilla: Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, pp. 164-179.
- Rojas Pozo, C. (2016). La mediación administrativa. *ICADE. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 98 (mayo-agosto), 183-200.
- Sánchez-Carretero, C. y Jiménez-Esquinas, G. (2017). Relaciones entre actores patrimoniales: gobernanza patrimonial, modelos neoliberales y procesos participativos. *Revista PH*, 90, 190-197.
- Sánchez-Carretero, C. y Jiménez-Esquinas, G (2019). Protestas, participación y dispositivos de facilitación: el caso de la Iglesia de Nuestra Señora das Areas en Fisterra. En C. Sánchez-Carretero, J.M. Muñoz-Albaladejo, A. Ruiz-Blanch y J. Roura-Expósito (eds.), *El Imperativo de la Participación en la Gestión Patrimonial*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, pp. 59-78.
- Semetko, H.A. y Valkenburg, P.M. (2000). Framing European Politics: A Content Analysis of Press and Television news. *Journal of Communication*, 50 (2), 93-109.
- Smith, L. (2006). *The Uses of Heritage*. Londres: Routledge.

# CO-MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL EN JUZGADOS DE NAVARRA: LA MIRADA PSICOSOCIAL EN INTERVENCIÓN MEDIADORA

Intra-judicial Co-Mediation  
in the Courts of Navarra:  
The psychosocial perspective  
in mediation intervention

*Gema Escalada San Adrián*

*Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra*  
[navarra@cgtrabajosocial.es](mailto:navarra@cgtrabajosocial.es)

## Resumen

El trabajo es una reflexión empírica incluida en el campo de *buenas prácticas* realizadas en el ámbito de la Mediación Intrajudicial desde un diseño de equipo interdisciplinar, que abarca la perspectiva Psicosocial en la intervención de casos de Gestión de Conflictos.

*Palabras clave:* Herramientas, buenas prácticas, psicosocial, conflicto, empoderamiento.

### Abstract

The research is an empirical consideration included in the area of good practices carried out in the scope of intrajudicial mediation from an interdisciplinary team design that includes the psychosocial perspective in the intervention of conflict management cases.

*Keywords:* Tools, good practice, psychosocial, conflict, empowerment.



## 1. INTRODUCCIÓN

En un mundo donde los conflictos y las tensiones son inevitables, el trabajo social y la mediación se entrelazan para brindar herramientas esenciales en la promoción de la armonía y el cambio positivo. En esta comunicación, expondremos la importancia de la mirada psicosocial en estos procesos y exploraremos cómo la experiencia, competencia y capacidad profesional interdisciplinar, enriquecen los procesos de mediación creando el espacio colaborativo para el diálogo y la transformación.

## 2. IMPORTANCIA DE LA MIRADA PSICOSOCIAL

Como hemos mencionado con anterioridad queremos prestar atención a la importancia de la mirada psicosocial en los procesos de mediación. Existen muchos beneficios que los/as profesionales de trabajo social aportan desde esta mirada en los procesos de mediación.

Los/as profesionales de trabajo social desempeñan un papel fundamental en los procesos de mediación debido a su formación y experiencia en la comprensión de las dinámicas sociales, las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos. Su participación en estos procesos aporta una serie de beneficios y perspectivas valiosas que contribuyen al éxito y la efectividad de la mediación. Aquí hay algunas razones por las que los/as profesionales de trabajo social son importantes en los procesos de mediación:

- *Habilidad en la gestión de conflictos:* Los/as profesionales de trabajo social están capacitados/as para comprender las raíces profundas de los conflictos y las tensiones en las relaciones. Utilizan enfoques basados en la empatía y la comunicación efectiva para ayudar a las partes a expresar sus preocupaciones y necesidades de manera constructiva.
- *Perspectiva sistémica:* Los/as profesionales de trabajo social consideran los sistemas y contextos más amplios en los que se desarrollan los conflictos. Esto les permite identificar factores sociales, económicos y culturales que pueden estar influyendo en la situación. Esta perspectiva sistémica es esencial para abordar los problemas de manera holística.
- *Empoderamiento y autonomía:* Un objetivo clave de la mediación es empoderar a las partes involucradas para que tomen decisiones informadas y lleguen a soluciones mutuamente aceptables. Los/as trabajadores/as sociales son expertos/as en capacitar a las personas para que asuman un



papel activo en la resolución de sus problemas, lo que concuerda con los principios de la mediación.

- *Habilidades de comunicación:* La comunicación efectiva es esencial en la mediación. Los/as trabajadores/as sociales están entrenados/as en escucha activa y en la facilitación de conversaciones productivas. Pueden ayudar a las partes a comunicarse de manera más abierta y comprensiva, lo que facilita la construcción de acuerdos duraderos.
- *Consideraciones emocionales y sociales:* Los conflictos a menudo están entrelazados con emociones intensas y cuestiones sociales complejas. Los/as trabajadores/as sociales pueden abordar estas dimensiones de manera sensible y ayudar a las partes a lidiar con sus sentimientos, lo que a su vez mejora la calidad de la mediación.
- *Enfoque en el bienestar y los derechos:* Los/as trabajadores sociales/as tienen un compromiso intrínseco con el bienestar y los derechos de las personas. En la mediación, esta perspectiva asegura que las soluciones sean equitativas y respeten los derechos y necesidades de todas las partes involucradas.
- *Promoción de la justicia social:* Los/as profesionales de trabajo social a menudo trabajan en pos de la justicia social y la equidad. Su participación en la mediación puede ayudar a garantizar que las soluciones no solo sean justas para las partes individuales, sino que también aborden cuestiones más amplias de justicia y equidad en la sociedad.

La presencia de profesionales de trabajo social en los procesos de mediación enriquece la dinámica de resolución de conflictos al aportar una comprensión profunda de las personas y sus contextos, habilidades de comunicación avanzadas, enfoque en el empoderamiento y la justicia social, y una orientación hacia el bienestar general. Su papel contribuye a la creación de soluciones sostenibles y a la construcción de relaciones más saludables entre las partes en conflicto.

### 3. CONTEXTO

Durante los años de desarrollo de la Ley de Mediación estatal, en Navarra se realizó el primer proyecto piloto de Mediación Familiar Intra judicial, que gestionó el Gobierno de Navarra, con resultados positivos. Desde esta experiencia inicial, se constata la gran aportación de la mediación y la necesidad de dar continuidad al proyecto. La mediación en Navarra se va desarrollando



a través de los distintos equipos de Gobierno y el ámbito intrajudicial se implementa en el modelo de co-Mediación que permanece hasta la fecha, a través de los Colegios Profesionales.

En el año 2015, un grupo de personas interesadas en la Mediación con el apoyo de la Junta Directiva del Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra, crearon una Comisión de Mediación.

Esta comisión ha trabajado hasta el día de hoy en avanzar y entrar en los procesos más complicados de la mediación como son las mediaciones intrajudiciales.

Se presenta a continuación la experiencia de estos seis años de proyecto, con los datos actualizados y las conclusiones que esta andadura puede aportar.

Lo interesante de este modelo específico es que está desarrollado en base a la práctica y experiencia profesional de un equipo de profesionales con acreditada experiencia y un interés genuino por dar respuesta a las dificultades de las personas.

A continuación pasaremos a desarrollar el proyecto que fundamentado en esta mirada se lleva a cabo desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra.

#### **4. DESARROLLO DEL PROYECTO**

Uno de los objetivos de la Comisión de Mediación era participar como equipo de trabajo en las Medicaciones Intrajudiciales en los juzgados de Navarra. El CEMICAP (Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Pamplona) gestiona este servicio en Pamplona.

Al final del año 2017, ambos colegios profesionales (Abogados y Trabajo Social) firmaron un Convenio para desarrollar un proyecto de colaboración en las mediaciones intrajudiciales, convenio renovado en 2018 y vigente en la actualidad, también para procesos extrajudiciales. Del mismo modo, se ha firmado también un convenio con el Colegio de Abogados de Estella, con el que se interviene en asuntos de mediación civil-familiar y mediación penal.

Gobierno de Navarra, a través de la Dirección General de Justicia, realizó una propuesta pionera en el Estado en el ámbito de la mediación Intrajudicial:

que cada mediación derivada por los jueces/juezas, fuera gratuita para las partes y además contemplara una posible co-mediación.

El Colegio de Trabajo Social de Navarra vio así apoyada la vía no confrontativa y reconocida la aportación de los/las mediadores/as de formación de origen trabajo social.

La Junta de Gobierno del Colegio de Trabajo Social apoyó el proyecto y este modelo ha sido reconocido en el IV Congreso Andaluz de Mediación, por numerosos equipos y colegios y administraciones como un modelo de trabajo ejemplar en la intervención de las ADR en el ámbito de la justicia en nuestro país.

## 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Desde el Colegio, se planificaron una serie de objetivos estratégicos para gestionar y consolidar el proyecto. Dichos objetivos han sido:

- Diseñar el funcionamiento general del servicio y un protocolo del servicio.
- Construir un listado de mediadores/as, establecer unos requisitos y el funcionamiento del mismo.
- Coordinar y gestionar las acciones de facturación, organización y seguimiento de las derivaciones con Gobierno de Navarra.
- Diseñar la documentación del servicio (guía de mediación, fichas de proceso, compromisos de los/as mediadores/as).
- Organizar formaciones para aumentar el equipo de mediadores/as y una formación oficial y homologada específica con la Universidad Pública de Navarra (UPNA).
- Garantizar la formación continua necesaria como requisito dentro de la ley de mediación.

En la actualidad este proyecto está enmarcado desde las líneas de trabajo prioritarias del Consejo General del Trabajo Social y tiene apoyo del Colegio de Trabajo Social de Navarra y encuadrado en la nueva *Ley foral 4/2023 de Justicia Restaurativa, mediación y prácticas restaurativas comunitarias de Navarra*.

## 6. AGENTES QUE LO COMPONEN

En el año 2015, un grupo de profesionales del Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra, interesados en la Mediación con el apoyo de la Junta Directiva del Colegio, crearon la comisión de Mediación. Esta comisión sigue vigente, está compuesta actualmente por 8 profesionales que trabajan activamente.

Además de la Comisión, los agentes que componen e impulsan el proyecto de Mediación, en un sentido amplio dentro del Colegio son:

- Junta del Colegio de Trabajo Social.
- Profesionales del Colegio de Trabajo Social.
- Comisión de Mediación.
- Equipo de Mediadores/as.
- Asesoría Técnica.

Los objetivos del proyecto son:

- Difundir, sensibilizar y potenciar la Mediación, la negociación no violenta y la cultura de paz en la sociedad en general.
- Dar a conocer la Mediación como una metodología adecuada de resolución de conflictos a las personas colegiadas y potenciar la mediación en la profesión.
- Consolidar el servicio de Mediación y el equipo del Colegio de Trabajo Social en los juzgados de Navarra, esto repercutirá (ya lo está haciendo) en un nicho de trabajo para la profesión y situará a los/las trabajadores/as sociales como expertos/as en una nueva área para poder contribuir desde una mirada psicosocial a estos procesos.
- Colaborar en el Grupo Estatal de Expertos/as de Mediación del Consejo General del Trabajo Social.
- Intervenir, como equipo de trabajo, en procesos de Mediación y Proyectos para prevención y gestión de Conflictos.
- Ofrecer formación actualizada sobre gestión de conflictos, justicia restaurativa y nuevas metodologías a través de la colaboración con profesionales, entidades, colegios y Universidades.



## 6.1. Importancia de los profesionales de trabajo social en la mediación

La mediación es un proceso de resolución de conflictos que busca promover la comunicación efectiva, la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones aceptables para todas las partes involucradas. En el trabajo social, esta herramienta se convierte en un elemento clave para fomentar la colaboración entre individuos, familias y comunidades en situaciones de crisis, desacuerdo o desafío.

## 7. MODELO DE TRABAJO

El modelo de trabajo que se ha diseñado desde el inicio para el Servicio es un modelo de calidad basado en la excelencia profesional y el aprendizaje continuo del equipo. El objetivo es realizar intervenciones adecuadas adaptadas a cada caso. Se trata de elegir a profesionales del colegio, que cumplen requisitos exigidos de formación y experiencia acreditada en intervención con familias, de tal manera que el enfoque sea primar la calidad frente a la cantidad de expedientes en los procesos de Mediación. Este listado de Mediadores/as se organiza mediante el Reglamento del Listado de Mediadores/as del Colegio.

Somos conscientes de la complejidad de los asuntos que se derivan, familias con un largo recorrido, dolor emocional, sintomatologías e intentos fallidos de resolución. Nuestro equipo de profesionales no pretende resolver todas las casuísticas de manera infalible, sino acertar en los encuadres donde la mediación pueda ser el método adecuado de resolución.

## 8. EN QUÉ CONSISTE

El servicio de Mediación Intrajudicial ofrece la posibilidad de acudir a un proceso de mediación a las personas que están en procesos judiciales y son derivados por los jueces/as de Navarra a CEMICAP (centro de mediación del Colegio de Abogados de Navarra).

Este proceso de mediación se ofrece en el propio juzgado y se lleva a cabo en un modelo de co-mediación, de tal manera que cada proceso cuenta con un mediador Abogado/a (perteneciente a CEMICAP) y un co-mediador/a Trabajador/a social (perteneciente al Colegio de Trabajo Social ) que trabajan conjuntamente en las sesiones.

Los procesos pueden durar hasta 5 sesiones (ampliables a 2 sesiones más) y se realizan en el marco de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y La ley Foral 4/2023 De Justicia Restaurativa, mediación y prácticas restaurativas comunitarias.

Los procesos que se abordan son de Mediación Penal y Mediación civil – Mercantil. También se ha realizado una ampliación de convenio con Cemicap para casos de Mediación Extrajudicial.

## 8.1. Resultados

El servicio de mediación consta actualmente de 25 mediadoras. Los resultados obtenidos desde la puesta en marcha del servicio han sido:

### Casos Derivados

*Año 2018:* Este año el servicio arrancó a finales de año y se registraron 4 derivaciones.

*Año 2019:* Este año hubo 32 casos derivados.

*Año 2020:* Este año hubo 44 casos derivados.

*Año 2021:* Este año hubo 99 casos derivados.

*Año 2022:* Este año hubo 64 casos derivados.

*Año 2023:* Hasta septiembre ha habido 81 derivaciones.

### Casos Finalizados

El total de casos finalizados durante el año *2018* ha sido de los 4 casos derivados.

El total de casos finalizados durante el año *2019*, ha sido de 32 casos, siendo 10 los casos que por distintos motivos no se iniciaron.

El total de casos finalizados durante el año *2020*, ha sido de 49 casos, teniendo en cuenta que hay expedientes que pasan del año 2019.

El total de casos finalizados durante el año *2021*, ha sido de 89 casos, se han finalizado 48 casos, siendo 37 los casos que no se iniciaron por distintos motivos.

El total de casos finalizados durante el año 2022, ha sido de 72 casos.

El total de casos finalizados durante el año 2023 (junio 2023) ha sido de 52 casos.

### Nº de sesiones

*Año 2018:* El servicio comenzó a finales de año y se realizaron 8 sesiones de mediación.

*Año 2019:* Este año se realizaron 64 sesiones de mediación.

*Año 2020:* En total, este año se han realizado 131 sesiones de mediación.

*Año 2021:* En total este año se han realizado 220 sesiones de mediación.

*Año 2022:* En total este año se han realizado 197 sesiones de mediación.

*Año 2023 (hasta finales junio):* 176 sesiones realizadas por el momento.

## 8.2. Datos de los Procesos

De los diferentes casos derivados, un porcentaje de ellos inician proceso y otro porcentaje no inician proceso de mediación. Se observa y es significativo que cuando las partes asisten a la sesión informativa, inician proceso y se animan a iniciar un proceso de mediación, por lo que valoramos que las sesiones informativas están funcionando bien.

Respecto a los acuerdos, entendemos que, como demuestra el informe/investigación del Colegio de Trabajo Social de Aragón, las familias «ven efectos positivos de su paso por la mediación, al margen de llegar o no a un acuerdo», valoran su paso como positivo ya que tiene un poder transformador del conflicto y apoya la desescalada y una nueva redefinición de lo que sucede, en algunos casos. Con todo, entendemos que es importante valorar también si existe o no acuerdo en los casos que inician. Hemos realizado<sup>1</sup> la comparativa de los 3 últimos años, ya que en el 2018 no tuvimos suficientes derivaciones para poder hacer una comparativa. Se aprecia en el gráfico una mejora anual en cuanto al porcentaje de casos que finalizan con acuerdo.

---

<sup>1</sup> Informe 2020 de dirección general de Justicia del Gobierno de Aragón y Colegio Trabajo Social de Aragón 2020.

*Año 2019*, los casos cerrados con acuerdos totales en los procesos de mediación iniciados (22), son 9, lo que supone que un 41 % del total de casos iniciados, finaliza con acuerdos entre las partes.

*Año 2020*, los casos cerrados con acuerdos totales en los procesos de mediación iniciados (35), son 15, lo que supone que un 42,8 % del total de casos iniciados, finaliza con acuerdos entre las partes.

*Año 2021*, los casos cerrados con acuerdos totales en los procesos de mediación iniciados (52), son 23, lo que supone que un 44,2 % del total de casos iniciados, finaliza con acuerdos entre las partes.

*Año 2022*, los casos cerrados con acuerdos totales en los procesos de mediación iniciados (49), son 20, lo que supone que un 40% del total de casos iniciados, finaliza con acuerdos entre las partes.

## 9. CONCLUSIONES

En resumen, esta comunicación ha abordado la intersección entre el trabajo social y la mediación como una poderosa herramienta para la resolución de conflictos. Desde su inicio en 2015, la Comisión de Mediación del Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra ha trabajado incansablemente para avanzar en la implementación de la mediación en diversos contextos, especialmente en los procesos intrajudiciales. A través de colaboraciones estratégicas con entidades como el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Pamplona-Estella y el Gobierno de Navarra, se ha logrado establecer un modelo de mediación ejemplar que se ha ganado el reconocimiento a nivel nacional.

Este proyecto ha conseguido objetivos significativos, incluyendo el registro en el Registro Oficial de Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia de España. Los resultados demuestran el crecimiento constante en la demanda de este servicio, lo que subraya la efectividad y la importancia de la mediación en la resolución de conflictos.

Se ha destacado la composición de agentes clave que impulsan este proyecto, desde la Junta del Colegio de Trabajo Social hasta los profesionales de la Comisión de Mediación y el equipo de mediadores/as. Cada uno de estos actores desempeña un papel vital en la promoción, implementación y gestión exitosa de la mediación en diversas situaciones.

En los procesos de mediación esta «mirada psicosocial» es fundamental para abordar los procesos y la gestión de conflictos. Las personas en crisis están rodeadas de circunstancias que son determinantes para su salud y su respuesta ante situaciones conflictivas. Elementos como la edad, la enfermedad, el desempleo, las pérdidas, la discapacidad, los procesos migratorios, el rechazo social, la situación socioeconómica son fundamentales para comprender la situación de salud y la respuesta y alternativas a la situación de conflicto.

El trabajo Social tiene una mirada y conocimiento sobre las dinámicas familiares y sociales y sobre las dificultades de las personas y las familias, que aporta a la mediación herramientas eficaces en la resolución de conflictos.

Finalmente, se ha subrayado la relevancia fundamental de los profesionales de trabajo social en los procesos de mediación. Su capacidad para gestionar conflictos, su perspectiva sistémica, habilidades de comunicación, enfoque en el empoderamiento y la justicia social, y su compromiso con el bienestar de las partes involucradas, hacen que sean contribuyentes esenciales en la creación de soluciones duraderas y en la promoción de relaciones armoniosas.

En conjunto, esta comunicación resalta cómo la sinergia entre el trabajo social y la mediación puede generar resultados positivos y transformadores en la resolución de conflictos, con el potencial de influir en la profesión y en la sociedad en general.

En resumen, la mediación transformadora se rige como una herramienta esencial en el arsenal del trabajo social. A través de la promoción del diálogo, la comprensión y la colaboración, la mediación contribuye a la construcción de un tejido social más cohesionado y resiliente. El trabajo social y la mediación se unen en la búsqueda constante de soluciones que no sólo resuelvan conflictos, sino que también promuevan el cambio positivo y el bienestar duradero.

## REFERENCIAS

*Memoria de Actividades 2018-2023.* Servicio de Mediación, COTSN.

*Código de conducta del trabajador/a social en el ejercicio de la mediación como acción profesional.* Consejo general del Trabajo Social.

*Valor añadido del trabajo social en mediación.* Consejo General del Trabajo Social

*The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* de Christopher W. Moore.

*Mediation: Empowerment in Conflict Management* de Kathy Domenici y Stephen W. Littlejohn.

*The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping* de Gerard Egan.

Revistas académicas como *Journal of Social Work Practice* y *Conflict Resolution Quarterly*.



# ¿UNA NUEVA ESPECIALIDAD EN MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA?<sup>1</sup>

A new specialization  
in administrative mediation?

Oscar Expósito-López

Universitat Rovira i Virgili  
[oscar.exposito@urv.cat](mailto:oscar.exposito@urv.cat)

## Resumen

En los últimos años ha comenzado a hablarse sobre una nueva especialización en mediación administrativa. Rechazada durante mucho tiempo en base a problemáticas con la autotutela administrativa o la consecución del interés general, la doctrina jurídica administrativa ha comenzado a aceptar la posibilidad de implantación de este sistema cuando exista una decisión discrecional. La mediación, sin embargo, es un sistema que a nivel legal lleva vigente y posibilitado en derecho español desde hace décadas por la ley de procedimiento administrativo común y que, además, en los países occidentales de nuestro entorno comienza a popularizarse. En contextos

---

<sup>1</sup> Esta comunicación es resultado del proyecto de I+D+i «El nuevo rol de la ciudadanía ante la justicia administrativa: la regulación y la implementación de la mediación como sistema de prevención y resolución de conflictos» (referencia PID2020-112688GB-100), financiado por MCIN/ AEI/10.13039/501100011033. Este trabajo se ha realizado dentro del Grupo de investigación de la Universidad Rovira i Virgili, del cual el autor es miembro, «Territorio, Ciudadanía y Sostenibilidad», reconocido como grupo de investigación consolidado y que cuenta con el apoyo del Departament de Recerca i Universitats de la Generalitat de Catalunya (2021 SGR 00162).



de *common law* existen casos como el estadounidense, con una norma propia vigente desde 1996, mientras que en *civil law* existen ejemplos como el francés, cuya normativa obliga a una mediación previa al procedimiento judicial en algunos casos de función pública y derechos sociales. En la actualidad están activos algunos proyectos piloto a nivel judicial en territorio español y en base extrajudicial existen ámbitos especializados de mediación como la transparencia o el urbanismo que son utilizados y funcionan con eficacia. Por otro lado, es posible observar que existen ámbitos de especialización de mediación tradicionales que, por sus características, pueden llegar a ser incluidos dentro de este tipo de especialización más general: la mediación sanitaria y la educativa. Es necesario analizar los fundamentos de la mediación administrativa y de estos subtipos para observar la adecuación de la creación de esta nueva especialidad y la adición de estos contextos a una nueva especialidad emergente, obviada en general de los foros académicos.

*Palabras clave:* Mediación administrativa, especialización, mediación sanitaria, mediación educativa, mediación universitaria.

### Abstract

In recent years, there has been a growing discussion about a new specialization in administrative mediation. Categorically rejected for a long time due to issues related to administrative self-defence or the pursuit of the general interest, administrative legal doctrine has begun to accept the possibility of implementing this system when a discretionary decision is involved. Mediation, however, is a system that has been legally available and enabled under Spanish law for decades through the Common Administrative Procedure Act. Moreover, in Western countries around us, it is starting to gain popularity. In common law contexts, there are cases like the American one, with its own active regulation since 1996, while in civil law, there are some examples like the French case, where recent regulations mandate prior and obligatory mediation before judicial proceedings in certain cases involving public function and social rights.

Currently, there are some pilot projects active in the Spanish judicial system, and in the extrajudicial realm, there are specialized areas of mediation such as transparency or urban planning that are being used effectively. On the other hand, it's possible to observe that there are traditional fields of specialization within mediation that, due to their characteristics, could be encompassed within this broader specialization: healthcare mediation and educational mediation. It's necessary to analyse the foundations of administrative mediation and these subtypes to assess the appropriateness of creating this new specialty, often overlooked in academic forums, and to determine whether historical specialties like healthcare or educational mediation could be included within it.

*Keywords:* Administrative mediation, specialization, healthcare mediation, educational mediation, university mediation.

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el auge de la mediación y el aumento de su popularidad a nivel jurídico como sistema eficiente de solución de conflictos están comenzando a proliferar sectores donde hace unos años era impensable si quiera pensar en la posibilidad de implantar estos mecanismos.

En este sentido, los conflictos administrativos, caracterizados por una diferencia de poder abrumadora entre las partes y por la estricta vinculación al principio de legalidad parecían, hasta hace poco, totalmente ajenos a la revolución que suponen los medios alternativos de solución de conflictos (MASC). A pesar de la resistencia de la doctrina administrativa, el legislador ya previó esta posibilidad hace décadas tanto a nivel extrajudicial como intrajudicial. Así, en lo que se refiere a procedimiento administrativo o extrajudicial, la actual Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP), en sus artículos 86 y 112, y copiando literalmente aquello ya establecido en los artículos 88 y 107 de la antigua Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, permite este tipo de acuerdos como formas de terminación convencional de los procesos administrativos, así como también su capacidad de mecanismo impugnatorio sustitutivo del recurso administrativo.

Por lo que respecta a los procedimientos intrajudiciales, el artículo 44 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, permite que las partes terminen el conflicto mediante acuerdo, evitando el procedimiento judicial<sup>2</sup>. Con todo este peso legal, más el creciente interés teórico –y práctico, como se verá– en el empleo de MASC en materia administrativa, parecería adecuado considerar la creación de una nueva especialidad.

Será necesario analizar diferentes puntos que permitirán resolver varias incógnitas: ¿Qué caracteriza a la mediación administrativa? ¿Qué práctica existe en la actualidad? Y ¿Es posible unificar especializaciones ya existentes en torno a este nuevo grupo más general?

---

<sup>2</sup> Siendo la mediación administrativa, desde la óptica jurídica, una herramienta clave para el fomento del principio de lealtad institucional entre las Administraciones Públicas. Sobre esta materia y su desarrollo, *vid.* Expósito-López, Oscar (2024). La mediación interadministrativa, una oportunidad para fomentar la lealtad institucional, *Revista General de Derecho Administrativo*, nº 66, pp. 1-40.



## 2. CONCEPTUALIZANDO LA MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA

La conceptualización de la mediación administrativa es complicada porque es a la vez concreta y amplia. Este tipo de procedimiento autocompositivo de solución de conflictos se caracteriza principalmente porque una de las partes es un organismo público de los comprendidos en el artículo 2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En consecuencia, el conflicto puede ser entre un ente público y un ciudadano, pero también existe la posibilidad de que la problemática se sitúe entre dos organismos de este tipo, normalmente por cuestiones competenciales, ya que pueden existir diferencias en la interpretación de los límites normativos, así como que el uso normativo o ejecutivo de una competencia pueda influir o condicionar el ámbito de actuación de otra Administración<sup>3</sup>. El hecho de que un sujeto público sea parte de la mediación tiene consecuencias directas en el procedimiento mediado que son la búsqueda inequívoca de los principios de legalidad y del interés general en el acuerdo que se tome finalmente. Sobre el debate deliberativo sobrevolarán estas ideas en todo momento pues, a diferencia de otras mediaciones como la civil o mercantil, la observancia de estos principios es un requisito *sine qua non*<sup>4</sup> porque se entiende que un acuerdo de mediación no deja de ser un acto que ratifica un organismo público de manera discrecional y debe ajustarse a los principios de actuación administrativa que los rigen<sup>5</sup>. Ahora bien, la mediación administrativa es capaz de dotar a la

<sup>3</sup> Carballo Martínez, Gerardo (2018). La mediación en el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en R. Castillejo Manzanares (dir.) y C. Alonso Salgado (coord.), *Nuevos debates en relación a la mediación penal, civil y mercantil*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela, pp. 111, 114.

<sup>4</sup> La STC 42/2014, en su FJ 4, en referencia al principio de legalidad determina que «en él se manifiesta la preeminencia del Derecho entendido en este contexto como la subordinación a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico» y que «la primacía incondicional de la Constitución requiere que toda decisión del poder quede, sin excepción, sujeta a la Constitución, sin que existan, para el poder público, espacios libres de la Constitución o ámbitos de inmunidad frente a ella».

<sup>5</sup> Citando a García de Enterría, «las autoridades administrativas pueden contar y cuentan, con toda normalidad, con poderes discrecionales, pero no para el cumplimiento de cualquier finalidad, sino precisamente la finalidad considerada por la Ley, y en todo caso de la finalidad pública, de la utilidad o interés general». *Vid.* García de Enterría Martínez-Carande, Eduardo (1962). La lucha contra las inmortalidades del poder en el derecho administrativo (poderes discretionarios, poderes de gobierno, poderes normativos). Texto de la conferencia pronunciada dentro del curso *El Poder y el Derecho*, organizado por la «promoción Manuel Ballbé», p. 168.



Administración con una amplia perspectiva de opiniones lo cual puede alterar las ideas preconcebidas a la hora de llevar a cabo un procedimiento administrativo en base a los intereses de las partes, con lo cual permite una mayor flexibilidad y control por parte de los poderes públicos en la observancia de los principios de legalidad y del interés general<sup>6</sup>, permitiendo que exista un cambio de posturas respecto a nuevos enfoques e ideas posibilitados dentro de su actividad discrecional.

Finalmente, existe un aspecto relevante en lo que a diferencia de poder se refiere. Las Administraciones, cargadas con potestades administrativas basadas en la autotutela tienen un margen negocial superior debido a su capacidad de imponer sus propias decisiones. Es posible encontrar complicaciones en cualquier mediación administrativa, siendo la excepción aquellas que versen sobre temáticas económicas como el derecho sancionador o la responsabilidad patrimonial donde la propia Administración pueda beneficiarse de este diálogo con el ciudadano; así como aquellos otros aspectos donde su reputación pueda verse afectada que, como se apuntará indirectamente en las siguientes páginas, resultan ser las mediaciones administrativas más efectivas.

### 3. ANTIGUAS Y NUEVAS PRÁCTICAS

La mediación administrativa, sobre la base de la participación de entes públicos en el seno de la controversia y negociación, así como las limitaciones jurídicas existentes, deben observarse como operan las antiguas prácticas que pueden considerarse como administrativas (sanidad y educación, dentro de la cual se entiende que también está universidades por fluidez argumental). Asimismo, se expondrán algunos ejemplos de los nuevos brotes que surgen en el campo de la mediación que pueden ser considerados –y de hecho se incluyen ya en el ámbito académico– como «mediación administrativa».

#### 3.1. Sobre la mediación en el ámbito educativo

Los centros educativos albergan una gran cantidad de personas que se reúnen en su interior, siendo éstas además de todo tipo de edades y de diversa naturaleza o personalidad que puestas en conjunto pueden generar diferentes

---

<sup>6</sup> Pascua Mateo, Fabio (2022). Mediación e impugnación de actos administrativos, en F. J. Bauzá Martorell (dir.), *Mediación y Arbitraje en la Administración Pública*, Wolters Kluver, p. 207.

tipos de conflictividad de distinta magnitud y relevancia dentro de la convivencia escolar<sup>7</sup>. Es posible identificar, de entre todas las problemáticas, tres tipos generales de conflicto<sup>8</sup>: (1) los conflictos interpersonales, que se dan entre las distintas personas que forman parte de esta convivencia y se basan en la ruptura de la armonía entre éstas por conflictos psicosociales, siendo posible que ocurra dentro de un subsistema (entre el alumnado) o entre dos subsistemas (alumnado y profesorado o viceversa)<sup>9</sup>; (2) los conflictos de adaptación a la escuela, generados generalmente por una única parte que inicia el conflicto, siendo éste para con el centro educativo, y pudiéndose darse por expectativas frustradas en la adaptación que generan malestar e indisciplina, por problemas pedagógicos o por cuestiones de falta de innovación educativa; (3) los conflictos de sentido de la educación, donde existe una controversia entre la propia escuela y el alumno, evidenciándose entre ellos una distancia insalvable. Son controversias de origen sociopolítico y tienen un ámbito propio en la pedagogía de la inclusión.

Tradicionalmente, cuando ha existido un conflicto de cualquiera de los tipos anteriores, el sistema para solventar la controversia ha sido el uso del castigo o la sanción<sup>10</sup>. La naturaleza de este derecho sancionador es sin duda administrativo –pues no es derecho penal al no encontrarse dentro del propio Código Penal y es la Administración la única con potestad sancionadora fuera de éste supuesto debido a su histórica capacidad de autotutela–, siempre y cuando el centro sea público, pero aplicándose en algunos casos la normativa administrativa incluso a centros privados. En la actualidad, si bien se mantiene el sistema sancionador, se establece este régimen de manera diferenciado por Comunidades Autónomas<sup>11</sup>. Dentro de la casuística sancionadora en ámbito educativo, la mediación tiene la capacidad de mejorar la convivencia y reducir las sanciones que se aplican dentro del ámbito administrativo escolar, funcio-

<sup>7</sup> Ortega Ruiz, Rosario y Del Rey Alamillo, Rosario (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en Supervisión Educativa*, nº 2, p. 3.

<sup>8</sup> Binaburo Iturbide, José Antonio y Muñoz Maya, Beatriz (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. s.e., p. 28.

<sup>9</sup> Ortega Ruiz, Rosario y Del Rey Alamillo, Rosario. *La mediación escolar...* cit., pp. 3-4.

<sup>10</sup> Sánchez Ruiz, Inmaculada C. (2016). El conflicto y la mediación en la comunidad educativa, en D. Carbonero, E. Raya, N. Caparros y C. Gimeno (coords.), *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja, p. 7.

<sup>11</sup> En el caso catalán, por ejemplo, las infracciones en el artículo 37 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, siendo estas normas «únicamente aplicables a los centros que prestan el Servicio de Educación de Cataluña» (art. 34).

nando como una alternativa factible en algunos casos<sup>12</sup>. Siendo este el caso, y permitiendo algunas normas autonómicas, como la catalana, el procedimiento de mediación prevalente (art. 32 Ley de educación catalana), es observable un régimen de sustitución de procedimientos sancionadores por mediadores. Ello es admisible, desde la perspectiva administrativa, al ser posible la sustitución de una resolución administrativa (por ejemplo, sancionadora) por un procedimiento mediado, tal como preceptúa el artículo 86 LPACAP.

Un caso similar, pero más concreto, es el de la mediación propiamente universitaria, que en el sentido de lo que se acaba de comentar, permite de forma expresa la sustitución de las sanciones por un procedimiento de mediación que permita lograr un acuerdo sobre éstas<sup>13</sup>, de forma que puedan alterarse y flexibilizarse las consecuencias a un comportamiento determinado como infracción. Esto es, en definitiva, sustituir el procedimiento sancionador y su resolución administrativa por un acuerdo convencional tal y como se expone en el artículo 86 LPACAP. Ahora bien, en ningún caso la mediación pretende acabar con la sanción, sino que su intencionalidad es mejorar la capacidad de que ésta sirva al interés para el que fue creada, pues la inaplicación del régimen sancionador llevaría a la impunidad de las infracciones administrativas previamente aprobadas, a la inseguridad jurídica y al quebrantamiento del principio de legalidad.

### 3.2. Sobre la mediación en el ámbito sanitario

Los centros sanitarios, por su finalidad, concentran una gran cantidad de gente que en general es psicológicamente vulnerable (ya sea por ser paciente o familiar), lo cual supone un cúmulo de potenciales controversias entre las distintas personas que operan estos servicios sanitarios y los receptores de los mismos.

Desde una perspectiva psicológica, la naturaleza de los conflictos sanitarios se observa desde cuatro ámbitos diferenciados: profesional, social, asistencial y legal<sup>14</sup>. El profesional se caracteriza por ser interno de la propia institución y se da entre el propio centro sanitario y los trabajadores, normal-

<sup>12</sup> Logrando una reducción del 36,6 % de las sanciones administrativas, según Sánchez Ruiz, Inmaculada C. *El conflicto y la mediación...* cit., pp. 7-8.

<sup>13</sup> *Vid.* los artículos 19 y siguientes de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.

<sup>14</sup> Carnero de Blas, María (2012). «Mediando en salud». Una propuesta de mediación sanitaria en hospitales. *Revista de Mediación*, año 5, nº 2, p. 16.

mente en base a la limitación de recursos físicos y temporales para poder asistir adecuadamente a los pacientes. El social deriva de conflictos de convivencia y comportamiento por pacientes o familiares en situación de ingreso. El conflicto asistencial surge por una insuficiente o ineficaz comunicación entre el personal sanitario, el personal administrativo y los pacientes, así como también los casos de mala praxis. Finalmente, la controversia legal se origina cuando el personal sanitario actúa con excesiva cautela para evitar repercusiones negativas a nivel legal.

Como se puede observar, todos ellos incluyen, en mayor o menor medida, la participación del personal sanitario o de la institución donde se alojan los pacientes. Ello implicará que cualquier mediación tendrá por parte a un ente público –si no fuere un hospital privado–, con lo cual se contempla como necesaria la observancia de los principios de la mediación administrativa en todas las actuaciones por vinculación al principio de legalidad. Esta mediación se observa especialmente relevante en el ámbito de la mala praxis sanitaria, donde suelen existir reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración de naturaleza económica. En estos casos, muy abundantes en la práctica, son un ejemplo no sólo de la necesidad de la mediación sanitaria, sino además de la vinculación al derecho administrativo que ésta posee. En este sentido, en Cataluña, las estadísticas de la *Comissió Jurídica Assessora* observan que en 2022 el 26,43 % de sus dictámenes correspondían únicamente a la *Conselleria de Salut de la Generalitat de Catalunya*, siendo el 49,18 % únicamente respecto a responsabilidad patrimonial sanitaria<sup>15</sup>. En 2021 el número fue mucho más grave, situándose en el 39,41 %, siendo la responsabilidad patrimonial sanitaria el 58,82 % de los casos<sup>16</sup>. Con estos datos de conflictividad sanitaria, de naturaleza ampliamente administrativa, existe una fuerte correlación entre ambos sectores que tradicionalmente han ido unidos también en el mundo jurídico.

### 3.3. Nuevos ámbitos de mediación administrativa

Estos conceptos antiguos y ya extendidos y reconocidos como específicos en el campo de la mediación comienzan a compartir terreno público con otras materias propiamente administrativas. En la práctica, y de forma exponencial, existen cada vez más procedimientos de mediación administrativa

<sup>15</sup> Vid. *Comissió Jurídica Assessora, Memòria* 2022, p. 138.

<sup>16</sup> Vid. *Comissió Jurídica Assessora, Memòria* 2021, p. 74.



que se encuentran tanto en ámbito extrajudicial como intrajudicial. En este sentido, en el ámbito extrajudicial es posible encontrar casos como el catalán de la *Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública* (GAIP), en materia de transparencia<sup>17</sup>, que potencia el uso de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos con unos resultados sorprendentemente eficaces<sup>18</sup>. En materia urbanística también se observa esta posibilidad –y de hecho se aplica– en cuestiones tan importantes como la expropiación forzosa y la determinación del justiprecio<sup>19</sup>. Pero todo ello no es únicamente cuestión española, sino que es un interés internacional tanto en sistemas de *common law* como de *civil law*. En Estados Unidos cuentan con una normativa específica para MASC en el ámbito administrativo que contempla la mediación administrativa: la *Administrative Dispute Resolution Act of 1996*. En Francia recientemente se han aprobado modificaciones normativas que contemplan la mediación previa obligatoria antes de acudir a los tribunales para casos relacionados con funcionarios públicos docentes no universitarios y aquellos casos de materia social que sean relativos a asistencia social, vivienda o desempleo (*Décret 2022-433*). Además, el caso de Francia es muy interesante porque, además de esta mediación *préalable obligatoire* comienza a existir una cultura implantada de mediación institucional, donde muchos organismos administrativos estatales cuentan con mediadores propios como, por ejemplo, las oficinas de empleo. Por otro lado, juzgados contencioso-administrativos de diversos lugares de España, en el ámbito intrajudicial, están promoviendo proyectos piloto de mediación en sus sedes para comenzar a probar su funcionamiento y posibilidades<sup>20</sup>. Esta iniciativa, además, no surge del idealismo

<sup>17</sup> Esta posibilidad está prevista normativamente en Cataluña en el artículo 42.2 de la Ley catalana 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que preceptúa lo siguiente: «Las reclamaciones pueden tramitarse mediante un procedimiento de mediación o un procedimiento ordinario con resolución».

<sup>18</sup> Cada año que pasa aumentan las solicitudes de mediación en las reclamaciones que se presentan por transparencia en Cataluña, situándose en el 21,7% en 2021, año de la última memoria elaborada. De este 21,7%, el 22,2% llegan a un acuerdo de mediación. Aunque parezca un dato bajo, hay que mencionar que ante una solicitud de mediación muchas veces no llegan a celebrarse las sesiones porque «el 42,5% de las reclamaciones que han solicitado la mediación finalizan con la entrega de la información reclamada, lo que hace innecesaria celebrarla». *Vid. Memoria 2021 de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública*, pp. 97-109.

<sup>19</sup> Belando Garín, Beatriz (2016). La mediación administrativa. Entre el derecho a una buena administración y la renovación de la justicia, en J. Agudo González, *Control Administrativo y Justicia Administrativa*, Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, p. 206.

<sup>20</sup> Así se observa en, por ejemplo, las últimas Memorias del Tribunal Superior de Justicia de Madrid o del Tribunal Superior de Justicia de Murcia.

de algunos jueces en la modernización y descongestión judicial, sino que es resultado del interés del propio Consejo General del Poder Judicial, quien aprobó en fecha 26 de junio de 2011 el Protocolo para la implantación de un plan piloto de mediación en la jurisdicción contencioso-administrativa<sup>21</sup>. Finalmente, y desde el propio ámbito institucional español, comienza a impulsarse esta iniciativa como demuestran la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid, dedicada a la mediación administrativa, o el proyecto de Ordenanza para implantar la mediación administrativa de manera general en el Ayuntamiento de Tarragona.

### 3.4. La unificación de la especialidad

Es necesario reconducir las materias disícolas, en adición a aquellas nuevas que comienzan a surgir como la transparencia o el urbanismo –entre otras–, hacia un sistema de especialización general que contenga contextos específicos. Y es que, lo que se defiende, es que la mediación administrativa sea una especialización propia y las materias que la compongan sean sus contextos concretos. Estas generalidades de especialización, expuestas bajo mínimos, se pueden considerar dentro de lo que se comprende como una especialidad aglutinadora de contextos concretos. En el mismo sentido, Rosales Álamo y García Villaluenga: «Se entiende por especialidad de ámbito a un campo amplio de formación específica y de actuación profesional que tiene sus propias singularidades con respecto a sus objetivos, procedimientos y en cuanto a las competencias necesarias para su ejercicio»<sup>22</sup>. Es necesario el trabajo de la Academia para encontrar estos ámbitos de especialización concretos y evitar así una pléyade de especialidades en mediación<sup>23</sup>.

La especialidad de una mediación propiamente administrativa, viendo las características únicas que ésta posee, así como las posibilidades antiguas y recientes, es una realidad fehaciente. No puede obviarse su nacimiento y que

---

<sup>21</sup> Vid., al respecto, <https://fundacionvalsain.com/v2/site/index.php/actualidad-LEMEP/?id=33> [última consulta en fecha 26/08/2023].

<sup>22</sup> Rosales Álamo, Manuel y García Villaluenga, Leticia (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. Santiago de Compostela: CUEMYC, p. 37.

<sup>23</sup> De acuerdo con la doctrina, es necesario encontrar estos ámbitos de especialización concretos para evitar una pléyade de especialidades en mediación: «Consideramos que, en coherencia con esta idea, el número de especialidades de ámbito no debería ser muy numeroso. Una especialidad acogerá, por tanto, un determinado número de aplicaciones profesionales de la mediación». Rosales Álamo, Manuel y García Villaluenga, Leticia. *Las competencias para la formación...*, cit., pp. 37-38.



existen estudiosos ya en esta materia con distintos tratados y publicaciones sobre el tema. Tanto la mediación sanitaria como la educativa, entre otras, no deben ser entendidas como especialidades *per se*, sino que, tal y como se ha argumentado, se llevan a cabo dentro contextos administrativos concretos donde las normas y la capacidad decisoria de algunas de las partes están más limitadas por el principio de legalidad y el interés general. El centro educativo no puede dejar de sancionar dentro de sus posibilidades legales y la mala praxis sanitaria es una causa de responsabilidad patrimonial administrativa ampliamente reconocida en el contexto administrativo por su origen, naturaleza y recorrido jurídico. Estas materias que se comentan, con su epicentro procedimental, requieren conocimientos administrativos por parte del mediador para saber con certeza qué camino puede recorrer la Administración, el margen decisorio que tiene, y en qué momento se comienza a discutir una materia en la cual no existe cabida para el acuerdo por el principio de legalidad.

#### 4. CONCLUSIONES

Es posible apuntar a la necesidad de unificar conceptos que tradicionalmente han sido entendidos dentro del derecho administrativo, tales como la sanidad, la educación e incluso la materia de universidades, para evitar una diseminación incontrolada de especializaciones de mediación. Si bien educación o sanidad han sido materias prolíficas y más estudiadas que otras, no dejan de surgir éstas de premisas administrativas básicas como son el derecho sancionador (en el caso educativo) y la responsabilidad patrimonial de la Administración (en el sanitario), aunque no excluyentemente. Si bien es cierto que únicamente aparece la posibilidad en los centros públicos, un mediador sanitario o educativo que no se forme en esta vertiente administrativa quedaría irremediablemente manchado por la ignorancia jurídica de más de la mitad de los casos, siendo que el estudio administrativo no impediría en ningún caso –ni entorpecería– la práctica en el ámbito privado.

En adición, empiezan a aparecer nuevas propuestas de aplicación de mediación dentro del amplio espectro de la materia administrativa. No sería adecuado crear una especialidad administrativa que no contuviese algunos aspectos tan importantes como el derecho sanitario, fruto en muchas ocasiones de organismos públicos, así como el derecho educativo, con igual origen. Asimismo, se debe apuntar a estos nuevos tipos de mediación (transparencia, urbanismo, derechos sociales...) para no sólo sugerir, sino incluso alentar a que los foros académicos comiencen a dar espacio a esta nueva tipología me-

diadora que cuenta con cada vez mayor y más abundante doctrina –en forma de artículos científicos, así como de libros o tesis doctorales–, y encuentra su lugar incluso en la práctica intrajudicial y extrajudicial.

## REFERENCIAS

- Belando Garín, Beatriz (2016). La mediación administrativa. Entre el derecho a una buena administración y la renovación de la justicia. En J. Agudo González, *Control Administrativo y Justicia Administrativa*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, pp. 203-220.
- Binaburo Iturbide, José Antonio y Muñoz Maya, Beatriz (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. s.e.
- Carballo Martínez, Gerardo (2018). La mediación en el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En R. Castillejo Manzanares (dir.) y C. Alonso Salgado (coord.), *Nuevos debates en relación a la mediación penal, civil y mercantil*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela, pp. 335-369.
- Carnero de Blas, María (2012). «Mediando en salud». Una propuesta de mediación sanitaria en hospitales. *Revista de Mediación*, año 5, nº 2, pp. 13-18.
- Expósito-López, Óscar (2024). La mediación interadministrativa, una oportunidad para fomentar la lealtad institucional. *Revista General de Derecho Administrativo*, nº 66, pp. 1-40.
- García de Enterría Martínez-Carande, Eduardo (1962). La lucha contra las inmnidades del poder en el derecho administrativo (poderes discretionarios, poderes de gobierno, poderes normativos). Texto de la conferencia pronunciada dentro del curso *El Poder y el Derecho*, organizado por la «promoción Manuel Ballbé», pp. 159-205.
- Ortega Ruiz, Rosario y Del Rey Alamillo, Rosario (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en Supervisión Educativa*, nº 2, pp. 1-15.
- Pascua Mateo, Fabio (2022). Mediación e impugnación de actos administrativos. En F. J. Bauzá Martorell (dir.), *Mediación y Arbitraje en la Administración Pública*. Wolters Kluwer.
- Rosales Álamo, Manuel y García Villaluenga, Leticia (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. Santiago de Compostela: CUEMYC.
- Sánchez Ruiz, Inmaculada C. (2016). El conflicto y la mediación en la comunidad educativa. En D. Carbonero, E. Raya, N. Caparros y C. Gimeno (coords.), *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja, pp. 1-8.

# ASOCIACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DEL PERDÓN Y LOS MEDIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Associations between dimensions  
of forgiveness and conflict resolution  
strategies

*Verónica Marcos*

*Universidad de Santiago de Compostela*  
[veronica.marcos.martinez@usc.es](mailto:veronica.marcos.martinez@usc.es)

*Mercedes Novo*

*Universidad de Santiago de Compostela*  
[mercedes.novo@usc.es](mailto:mercedes.novo@usc.es)

*Francisca Fariña*

*Universidad de Vigo*  
[francisca@uvigo.es](mailto:francisca@uvigo.es)

## Resumen

Desde una visión psicológica, el interés por el estudio del perdón es relativamente reciente. En esta línea, estudios previos señalan que el perdón podría favorecer los procesos de gestión y resolución de conflictos, resultando un impacto favorable en el bienestar físico y psicológico de las personas. Sin embargo, se precisan estudios empíricos que examinen la relación entre ambas variables. En el presente estudio



se analizan las asociaciones entre las dimensiones del perdón y los medios de resolución de conflictos. Se contó con 591 adolescentes (55,5 % chicas y 44,5 % chicos), con un rango de edad entre los 14 y 15 años ( $M = 14,55$ ,  $DT = 0,50$ ), que cumplieron los instrumentos de medida. Los resultados corroboraron la relación entre las dimensiones del perdón y los medios de resolución de conflictos, siendo una relación directa y significativa entre las dimensiones del perdón y los medios colaborativos. Adicionalmente, se hallaron diferencias según el género en ambas variables, corroborándose que las chicas presentan peor ajuste psicológico y menor índice en las dimensiones del perdón frente a los chicos. Teniendo en mente las limitaciones de nuestro estudio, se discuten los resultados obtenidos y se proponen futuras líneas de investigación con el objetivo de ofrecer respaldo científico sobre este campo de investigación.

*Palabras clave:* Adolescencia, perdón, bienestar psicológico.

### Abstract

From a psychological point of view, interest in the study of forgiveness is relatively recent. In this line, previous studies indicate that forgiveness could favour conflict management and resolution processes, resulting a favourable impact on people's physical and psychological well-being. Nevertheless, empirical studies are needed to examine the relationship between both variables. The present study examines the relations between the dimensions of forgiveness and the means of conflict resolution. A total of 591 adolescents [55.5 % girls and 44.5 % boys], with an age range between 14 and 15 years [ $M = 14.55$ ,  $SD = 0.50$ ], completed the measurement instruments. The results corroborated that the relationship between the dimensions of forgiveness and the means of conflict resolution, with a direct and significant relationship between the dimensions of forgiveness and collaborative means. In contrast, inverse and significant relationships were found with aggressive means. Bearing in mind the limitations of our study, the results obtained are discussed and future lines of research with the aim of providing scientific support for this field of research are proposed.

*Keywords:* Adolescence, forgiveness, psychological well-being.



## 1. INTRODUCCIÓN

Desde una visión psicológica, el interés por el estudio del perdón es relativamente reciente. A pesar de que existen numerosas conceptualizaciones de este constructo, la mayoría de los estudios parten de la definición propuesta por Enright en 1996, que configura el propio proceso del perdón en tres dimensiones (perdón a uno mismo, el perdón a los demás y el perdón a las situaciones) (Thompson *et al.*, 2005). Este proceso origina «un abandono al derecho de resentimiento, juicio, afecto y comportamientos negativos hacia una persona que ofendió injustamente» (Enright *et al.*, 1998). No obstante, cabe especificar que perdonar no es reconciliarse (Fariña y Oyhamburu, 2020; Ho y Worthington, 2020), ni olvidar (Mullet, 2012).

Bajo este marco, la literatura evidencia que el proceso del perdón se asocia con el ajuste psicológico de forma positiva (Tenklova y Slezackova, 2016), de tal manera que el propio proceso de perdonar origina un cambio positivo en las emociones, pensamientos y comportamientos de las personas (Çelik y Ertürk, 2021); al igual que se relaciona con variables socioemocionales como es la resolución pacífica de conflictos (Fariña *et al.*, 2017).

A este respecto, investigaciones recientes apuntan la necesidad de analizar la resolución de conflictos en relación con el propio proceso de perdón, especialmente en la infancia y en la adolescencia (González *et al.*, 2021; Marcos *et al.*, 2022); partiendo de la existencia de tres medios en resolución de conflictos (*i.e.*, colaborativos, pasivos, agresivos) (Fariña *et al.*, 2021). Desde esta vertiente, se ha corroborado que los medios de resolución de conflictos también se relacionan con diversos factores individuales y contextuales de las personas (e.g., autoestima, ajuste psicológico) (Barcaccia *et al.*, 2017; Van der Wal *et al.*, 2016). En su reciente estudio, Marcos *et al.* (2022), con una muestra de adolescentes españoles, analizan la relación entre las tres dimensiones del perdón y los medios de resolución de conflictos. Sus hallazgos señalan que precisamente es esta etapa de desarrollo cuando se deben desarrollar estas competencias socioemocionales. Sin embargo, son escasos los estudios que versan en conocer la relación entre ambas variables y, de igual modo, cómo ambas podrían afectar de manera positiva al bienestar físico, psicológico y social de las personas desde edades tempranas.

Teniendo en mente estas consideraciones, se examinan asociaciones entre las dimensiones del perdón (*i.e.*, perdón a uno mismo, perdón a las situaciones, perdón a los demás) y los medios de resolución de conflictos (*i.e.*, medios



colaborativos, medios pasivos, medios agresivos), con el objetivo de ofrecer respaldo científico sobre este campo de investigación.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Participantes

En la presente investigación participaron 591 adolescentes españoles, 55,5 % chicas ( $n = 328$ ) y 44,5 % chicos ( $n = 263$ ), con un rango de edad que oscila entre los 14 y los 15 años ( $M = 14,55$ ,  $DT = 0,49$ ). Respecto al curso académico, el 56,9 % cursa 3º de ESO, el 42,8 % 4º de ESO, el 0,2 % 1º de Bachiller y el 0,2 % e FP Básica. Por la titularidad del centro educativo, el 76,6 % estudia en un centro público, el 15,4 % en un centro concertado y el 8,0 % en un centro privado.

### 2.2. Diseño y procedimiento

Se diseñó un estudio *ex post facto*, con la finalidad de analizar las asociaciones entre las dimensiones del perdón (*i.e.*, perdón a uno mismo, perdón a las situaciones, perdón a los demás) y los medios de resolución de conflictos (*i.e.*, medios colaborativos, medios pasivos, medios agresivos).

Para la obtención de la muestra, se trató la autorización de los centros escolares, prestando los menores y sus progenitores consentimiento informado. La participación fue voluntaria. Los participantes respondieron de forma anónima e individual y supervisados por los investigadores durante el horario lectivo. Se siguieron todos los cánones de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

### 2.3. Instrumentos de medida

Se diseñó un cuestionario *ad hoc* para la recogida de la información sociodemográfica (*i.e.*, género, edad, curso académico y titularidad del centro escolar).

Para examinar los medios de resolución de conflictos, se empleó la *Escala de Medios de Resolución de Conflictos Interpersonales* para adolescentes (MERCI; Fariña *et al.*, 2021). Esta escala se compone de 22 ítems con una

escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (desde 0: *No me ocurre nunca o no lo hago*, a 4: *Me ocurre o lo hago con mucha frecuencia*). Este instrumento presenta buena consistencia interna (valores  $\alpha$  entre .73 y .87). Para esta muestra, se obtuvieron valores  $\alpha$  de .86 (medios colaborativos), .71 (medios pasivos) y .74 (medios agresivos).

Para medir las dimensiones del perdón, se utilizó la *Heartland Forgiveness Scale* (HFS; Thomson *et al.*, 2005). Es una medida de autoinforme del perdón, compuesta por tres subescalas: el perdón a uno mismo, el perdón a los demás y el perdón a las situaciones. Este instrumento consta de 18 ítems en una escala tipo Likert de 7 puntos, que va de 1 (*Casi siempre falso de mí*) a 7 (*Casi siempre es cierto de mí*). La consistencia interna total de la escala es de .86. Asimismo, presenta buenas propiedades psicométricas en todas sus subescalas: perdón a uno mismo ( $\alpha = .75$ ), perdón hacia otros ( $\alpha = .78$ ) y perdón a las situaciones ( $\alpha = .79$ ). En nuestra muestra, presenta buenos índices de fiabilidad, tanto en la escala total ( $\alpha = .78$ ), como en los factores (valores entre  $\alpha$  entre .72 y .75).

## 2.4. Análisis de datos

Se realizaron análisis de frecuencias y análisis descriptivos en las variables objeto de estudio (*i.e.*, variables sociodemográficas; perdón a uno mismo, perdón a los demás, perdón a las situaciones; medios colaborativos, medios pasivos, medios agresivos). Seguidamente, se ejecutaron análisis de correlaciones de Pearson ( $r$ ) entre las variables examinadas (*i.e.*, perdón a uno mismo, perdón a los demás, perdón a las situaciones; medios colaborativos, medios pasivos, medios agresivos) ( $p < .01$ ;  $p < .05$ ).

## 3. RESULTADOS

En cuanto a la relación entre las dimensiones de perdón (perdón a uno mismo, perdón a los demás, perdón a las situaciones) y los medios de resolución de conflictos (medios colaborativos, medios pasivos, medios agresivos) (véase Tabla 1), los resultados mostraron la relación significativa y directa entre los medios colaborativos con el perdón a uno mismo ( $r = .207$ ), perdón a los demás ( $r = .300$ ) y perdón a las situaciones ( $r = .288$ ).

Por otro lado, los resultados evidenciaron relaciones significativas entre medios de resolución de conflictos pasivos y las dimensiones del perdón,



siendo inversa para el perdón a uno mismo ( $r = -.170$ ) y perdón a las situaciones ( $r = -.101$ ), a diferencia del perdón a los demás que fue directa ( $r = .190$ ).

Asimismo, se encontró que los medios de resolución de conflictos agresivos se relacionaron de manera significativa e inversa con las tres dimensiones del perdón, perdón a uno mismo ( $r = -.312$ ), perdón a los demás ( $r = -.346$ ) y perdón a las situaciones ( $r = -.345$ ).

Adicionalmente, se halló la relación inversa entre los medios de resolución conflictos colaborativos con los medios de resolución de conflictos agresivos ( $r = -.304$ ).

**Tabla 1.** Relación entre las dimensiones del perdón y los medios de resolución de conflictos

	1	2	3	4	5
Perdón a uno mismo	–				
Perdón a los demás	.186**	–			
Perdón a las situaciones	.667**	.303**	–		
Medios colaborativos	.207**	.300**	.288**	–	
Medios pasivos	-.170**	.190**	-.101*	.372**	–
Medios agresivos	-.312**	-.346**	-.345**	-.304**	.081

Nota. \*\*  $p < .01$ ; \*  $p < .05$

#### 4. DISCUSIÓN

El presente estudio cuenta con una serie de limitaciones a la hora de generalizar y extraer los resultados. Primero, se ha de señalar el tamaño y las características de la muestra. Segundo, los instrumentos de medida, ya que son medidas autoinformadas. Tercero, la posible influencia de la deseabilidad social y/o negación en las respuestas (Fariña *et al.*, 2017), así como la influencia de otras variables no medidas en el estudio. A continuación, se discuten los resultados obtenidos.

Los resultados reflejan relaciones significativas entre los medios de resolución de conflictos (*i.e.*, colaborativos, pasivos, agresivos) y las dimensiones del perdón (*i.e.*, perdón a uno mismo, perdón a los demás, perdón a las situa-



ciones), tal como habían constatado estudios previos (Çelik y Ertürk, 2021; Fariña *et al.*, 2017; Flanagan *et al.*, 2012; Marcos *et al.*, 2022).

Especificamente, se corroboró que los medios colaborativos presentan una relación significativa y directa con las tres dimensiones del perdón (perdón a uno mismo  $r = .207$ ; perdón a los demás  $r = .300$ ; perdón a las situaciones  $r = .288$ ), mientras que los medios agresivos se relacionan de manera significativa e inversa con las dimensiones del perdón ( $r = -.312$ ;  $r = -.346$ ;  $r = -.345$ , respectivamente). Adicionalmente, se halló que los medios de resolución de conflictos pasivos se vinculan de manera significativa e inversa para el perdón a uno mismo ( $r = -.170$ ) y perdón a las situaciones ( $r = -.101$ ), a diferencia del perdón a los demás que fue directa ( $r = .190$ ). Estos hallazgos afirman la relación entre dichas variables, siendo directa o inversa en función de cada medio de resolución de conflictos. Esto quiere decir que aquellos adolescentes que presentan mayor predisposición a emplear medios de resolución de conflictos colaborativos tienen mayor tendencia a perdonar (en todas sus dimensiones); mientras que aquellos adolescentes que emplean en mayor medida los medios de resolución de conflictos agresivos muestran menor predisposición al propio proceso de perdón. En cuanto a los medios de resolución de conflictos, se evidencia que depende del tipo de dimensión del perdón. Es decir, aquellos adolescentes que gestionan sus conflictos de manera pasiva tienden a perdonar en mayor medida a los demás y, de igual manera, menor tendencia a perdonarse a sí mismos y a la propia situación.

En definitiva, dada la escasa literatura existente respecto, se propone continuar ampliando la investigación en esta línea de estudio, así como tener en mente la influencia de otro tipo de variables (Barcaccia *et al.*, 2017; Wang *et al.*, 2020) y cómo ambas variables pueden influir en el bienestar psicológico de las personas. Asimismo, parece necesario implementar programas de intervención que versen en desarrollar las competencias socioemocionales (Mayorga-Sierra *et al.*, 2020), puesto que, tanto los medios pacíficos de resolución de conflictos como el propio proceso del perdón contribuyen a la mejora del bienestar físico, psicológico y social en edades tempranas (Marcos *et al.*, 2022; Yao y Enright, 2018).

## AGRADECIMIENTOS

Esta investigación ha sido financiada por una beca del Ministerio de Universidades de España a Verónica Marcos Martínez dentro del programa «Formación de Profesorado Universitario» (FPU19/00399).



## REFERENCIAS

- Barcaccia, B.; Schneider, B. H.; Pallini, S. y Baiocco, R. (2017). Bullying and the detrimental role of un-forgiveness in adolescents' wellbeing. *Psicothema*, 29(2), 217-222. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.251>
- Çelik, E. y Ertürk, K. (2021). The effect of forgiveness psychoeducation on forgiveness and life satisfaction in high school students. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(1), 187-196. <https://doi.org/10.1002/capr.12418>
- Enright, R. D. (1996). Counseling within the forgiveness triad: On forgiving, receiving forgiveness, and self-forgiveness. *Counseling and Values*, 40(2), 107-126. <https://doi.org/10.1002/j.2161-007x.1996.tb00844.x>
- Enright, R. D.; Freedman, S. y Rique, J. (1998). The psychology of interpersonal forgiveness. En R. D. Enright y J. North (eds.), *Exploring forgiveness* (pp. 46-62). University of Wisconsin Press.
- Fariña, F.; Abilleira, A. y Martínez-Valladares, M. (2017, mayo). *Actitudes hacia la resolución de conflictos y el perdón a uno mismo* [Comunicación]. X Congreso [Inter] Nacional de Psicología Jurídica y Forense. Sevilla, España.
- Fariña, F.; Novo, M.; Seijo D. y Arce, A. (2021). Diseño y validación de la escala de medios de resolución de conflictos interpersonales (MERCI) para adolescentes. Bordón. *Revista de Pedagogía*, 73, 1-16. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2021.90037>
- Fariña, F. y Oyhamburu, M. S. (2020). Avances en estudio del perdón. En F. Fariña, M. S. Oyhamburu y D. Wexler (dirs.), *Justicia Terapéutica en Iberoamérica* (pp. 147-165). Wolters Kluwer.
- Fariña, F.; Redondo, L.; Seijo, D.; Novo, M. y Arce, R. (2017). A meta-analytic review of the MMPI validity scales and indexes to detect defensiveness in custody evaluations. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 17(2), 128-138. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2017.02.002>
- Flanagan, K. S.; Hoek, K. K. V.; Ranter, J. M. y Reich, H. A. (2012). The potential of forgiveness as a response for coping with negative peer experiences. *Journal of Adolescence*, 35(5), 1215-1223. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2012.04.004>
- González, A.; Marcos, V. y Novo, M. (2021). El estudio del perdón desde la Justicia Terapéutica: Revisión sistemática sobre los beneficios del perdón para el victimario. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, (3), IJ-MDCCCLXXXII-562. Recuperado de <https://ar.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=49991bf98cee495060d53fb2bb3d421b>
- Ho, M. Y. y Worthington, E. L. (2020). Is the concept of forgiveness universal? A cross-cultural perspective comparing western and eastern cultures. *Current Psychology*, 39, 1749-1756. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9875-x>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (2018). *Boletín Oficial del Estado*, 294, 119788-119857. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>

- Marcos, V.; Seijo, D. y Novo, M. (2022). Análisis de los estilos de resolución de conflicto y perdón en adolescentes. En D. Seijo, J. Sanmarco y F. Fariña (eds.), *Investigación y práctica en convivencia y cultura de paz. Libro de actas* (pp. 59-68). CUEMYC.
- Mayorga-Sierra, É.; Novo, M.; Fariña, F. y Seijo, D. (2020). Needs analysis for the personal, social, and psychological adjustment of adolescents at risk of delinquency and juvenile offenders. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 36(3), 400-407. <https://doi.org/10.6018/analesps.428631>
- Mullet, E. (2012). Perdón y terapia. En F. J. Labrador y M. Crespo (eds.), *Psicología clínica basada en la evidencia* (pp. 137-152). Pirámide.
- Tenklova, L. y Slezackova, A. (2016). Differences between self-forgiveness and interpersonal forgiveness in relation to mental health. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 42(2), 282-290.
- Thompson, L. Y.; Snyder, C. R.; Hoffman, L.; Michael, S. T.; Rasmussen, H. N.; Billings, L. S.; Heinze, L.; Neufeld, J. E.; Shorey, H. S.; Roberts, J. C. y Roberts, D. E. (2005). Dispositional Forgiveness of Self, Others, and Situations. *Journal of Personality*, 73(2), 313-360. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2005.00311.x>
- Van der Wal, R. C.; Karremans, J. C. y Cillessen, A. H. (2016). Interpersonal forgiveness and psychological well-being in late childhood. *Merrill-Palmer Quarterly*, 62(1), 1-21. <https://doi.org/10.13110/merrpalmquar1982.62.1.0001>
- Wang, Z.; Chen, X.; Liu, J.; Bullock, A.; Li, D.; Chen, X. y French, D. (2020). Moderating role of conflict resolution strategies in the links between peer victimization and psychological adjustment among youth. *Journal of Adolescence*, 79, 184-192. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2020.01.002>
- Yao, Z. y Enright, R. (2018). The link between social interaction with adults and adolescent conflict coping strategy in school context. *International Journal of Educational Psychology*, 7(1), 1-20. <https://doi.org/10.17583/ijep.2018.2872>



# EXPANSIÓN DE LA MEDIACIÓN HUMANISTA EN ESPAÑA

## Expansion of Humanist Mediation in Spain

*Joaquim Margenat Arxé*

*Mediador en la Unidad de mediación del Institut Català de la Salut (ICS)  
a través del ODM (Observatorio de la Mediación) en la Universitat de Barcelona  
joaquim@mediacionhumanista.com*

### Resumen

Instituto Mediación Humanista está introduciendo y dando a conocer la práctica de la Mediación Humanista en España, organizando talleres de formación de dos días con formadores especializados. La práctica de la Mediación Humanista en los procesos de mediación que acompañamos en el ámbito de la empresa privada, familia y instituciones públicas, son también una manera de difundir y expandir esta mirada de la mediación y las relaciones saludables.

Quiero utilizar este congreso para comunicar la iniciativa de la Mediación Humanista al mundo universitario español. A continuación, hago una exposición sobre los puntos clave que dan una visión de lo que es la Mediación Humanista. En buena parte, me he servido de la traducción al español que yo mismo he hecho y de la reformulación de fragmentos, del trabajo de Margaret Ross: «Humanistic Mediation The Work of Jacqueline Morineau – 8th Asia Pacific Mediation Forum Conference. Da Nang, Vietnam 13 November 2017»:

[http://www.asiapacificmediationforum.org/wpfiles/wp-content/uploads/2017/11/  
ROSS-PAPER-Humanistic-Mediation-PDF.pdf](http://www.asiapacificmediationforum.org/wpfiles/wp-content/uploads/2017/11/ROSS-PAPER-Humanistic-Mediation-PDF.pdf)



La Mediación Humanista es un proceso creado por Jacqueline Morineau en París el año 1983. Permite a las personas en conflicto reconstruir una relación herida o destruida por éste.

Según Jacqueline, «el proceso de la Mediación Humanista conduce a una rehumanización de la relación para abrir la posibilidad de descubrir soluciones, que son una puerta abierta hacia un nuevo futuro. El mediador ofrece a estas personas encontrarse fuera del caos emocional, un encuentro en el nivel más esencial del ser humano: sus valores».

Los seres humanos necesitan encontrar su lugar en la sociedad. Para preservar los valores humanos y combatir la degradación de la vida de todos, la mediación humanista ofrece una educación para la paz que comienza diariamente entre cada individuo.

Ofrece un nuevo tiempo y espacio para redescubrir el lenguaje del corazón, permite conectar, tal como dijo Aristóteles, *«el sentido original de la Justicia, que buscaba devolver la felicidad, es decir, la paz y la armonía que había entre los seres antes de cualquier situación de conflicto»*.

## Abstract

Instituto Mediación Humanista is introducing and publicizing the practice of Humanist Mediation in Spain, organizing two-day training workshops with a specialized trainer. The practice of Humanist Mediation in the mediation processes that we accompany in the field of private business, family and public institutions, are also a way of disseminating and expanding this view of mediation.

I want to use this congress to communicate this initiative to the spanish university world. Next, I make a presentation on the key points that give a vision of what Humanist Mediation is. In some parts, I have used the translation into Spanish that I have done myself and the reformulation of fragments, of the work of Margaret Ross: «Humanistic Mediation The Work of Jacqueline Morineau – 8th Asia Pacific Mediation Forum Conference. Da Nang, Vietnam 13 November 2017»:

<http://www.asiapacificmediationforum.org/wpfiles/wp-content/uploads/2017/11/ROSS-PAPER-Humanistic-Mediation-PDF.pdf>

Humanist Mediation is a process created by Jacqueline Morineau in Paris in 1983. It allows people in conflict to rebuild a relationship hurt or destroyed by it.

According to Jacqueline, «the Humanist Mediation process leads to a rehumanization of the relationship to open the possibility of discovering solutions, which are an open door to a new future. The mediator offers these people to find themselves outside of the emotional chaos, a meeting at the most essential level of the human being: their values».



Human beings need to find their place in society. To preserve human values and combat the degradation of everyone's life, humanist mediation offers an education for peace that begins daily between each individual.

It offers a new time and space to rediscover the language of the heart, it allows connecting, as Aristotle said, «*the original meaning of Justice, which sought to restore happiness, that is, the peace and harmony that existed between beings before any conflict situation*».

## 1. PRESENTACIÓN

Jacqueline Morineau escribió tres libros que dilucidan su enfoque de la mediación<sup>1</sup>. Escribe en su tercer libro *La Mediación Humanista*<sup>2</sup> que la mediación se introdujo en Francia por el Ministro de Justicia en 1983, Robert Badinter. Él estaba comprometido con el sistema de justicia francés para que volviera a sus antiguos orígenes de verdadera justicia. Por ello, envió a su director de investigación del Ministerio de Justicia, Jacques Vérin a los Estados Unidos para descubrir el potencial de mediación que se había desarrollado allí en la década de los 70. Vérin era un hombre de sabiduría y humanidad y volvió a Francia entusiasmado por lo que había experimentado allí.

Vio en la mediación una forma posible de humanizar la ley. Con el impulso de Vérin y Badinter, Morineau fue designada por el gobierno para crear el primer sistema de mediación para casos penales y de asistencia a las víctimas del delito. Se le dio una pizarra en blanco y tuvo que recurrir a sus propios recursos y conocimientos internos para desarrollar este nuevo método humanístico. Su formación estaba en la Arqueología, no en la resolución de conflictos. Se especializó en el estudio de la moneda griega (numismática) y fue investigadora en el Museo Británico durante muchos años antes de asumir el reto de desarrollar la mediación en Francia.

<sup>1</sup> *L'esprit de la médiation* [El espíritu de la mediación], Toulouse, érès, 2014; *Le médiateur de l'âme, Le combat d'une vie pour trouver la paix*, [Mediator del alma, la batalla de una vida para encontrar la paz] 2008, Nouvelle Cité; *La mediation humaniste, un autre consider sur l'avenir* [La mediación humanista, otra visión del futuro], érès, 2016.

<sup>2</sup> *La médiation humaniste*, érès, 2016, pp. 30-31.

Jacqueline Morineau se basó en su amor por el arte y la mitología de la antigua Grecia y fueron la fuente de la práctica que ella describe como mediación humanista.

Las profundas verdades humanas, la armonía, la belleza y la paz que encontró en la Arqueología Antigua, la ayudaron a encontrar el significado en su propio sufrimiento y experiencias de vida.

La llevaron a explorar las antiguas raíces de la mediación y aplicar sus lecciones al conflicto y al dolor humanos que el gobierno le había encargado. Ella combinó toda esta exploración, con la propia y profunda comprensión de sí misma y de los demás en su sufrimiento, para formar un método profundo de resolución de conflictos y transformación del dolor.

Para Morineau todo conflicto esconde una dimensión profunda que debe ser limpiada<sup>3</sup>. Ella dice que la crisis en el seno de la mediación nos abre a la búsqueda del conocimiento de uno mismo. Es un viaje a nuestra «casa interior», una casa secreta que los niños conocen.

La mediación puede abrir la puerta a este mundo al tener que viajar a la fuente del propio dolor y ver el sufrimiento del otro. La mediación hace que en un mismo momento y lugar todos se reúnan para enfocar la crisis o el problema y ella cree que ese tiempo/espacio, es el que abre a las partes a una nueva conciencia en la que hay libertad interior. Es un momento y un lugar para escuchar los sentimientos de cada persona y la identidad de cada uno: lo más alto de los valores humanos.

Morineau afirma que las raíces de la mediación se encuentran en la gran búsqueda de la humanidad para cerrar esa brecha que nos separa a cada uno de nosotros y acercar el espacio entre lo visible y lo invisible, la tierra y el cielo, lo humano y lo divino.

Todos buscamos la felicidad y no puede haber felicidad sin paz, Morineau argumenta que la búsqueda humana de justicia frente a la violencia y el conflicto está vinculada a nuestro deseo por la paz y la felicidad. La mediación desarrollada por Morineau en los años 80 en Francia y continuada durante los últimos 40 años, ofrece una posibilidad de experiencia de verdadera justicia entre los participantes.

---

<sup>3</sup> *Ibidem*, p. 73.

Según su experiencia, el proceso de mediación ofrece a los participantes la posibilidad de elegir entre dos caminos ante la crisis y el sufrimiento: el camino a la muerte o el camino a la vida.

Para elegir la vida, Morineau nos dice que necesitamos pasar por una transformación y renacer a una nueva visión de nosotros mismos, del otro y de nuestra situación. Aceptar la mediación es ya una apertura de uno mismo a la esperanza. Es también la aceptación de un encuentro entre personas separadas por el conflicto. Abrirse a la mediación, es abrirse a la transformación, incluso sin comprender el proceso.

Más allá de la comprensión, se encuentra la intuición que guía a uno a aceptar lo inaceptable: el encuentro con mi enemigo, al que veo como autor de mi propio sufrimiento<sup>4</sup>. Es un gran reto y un enorme interrogante para la sociedad española, el cambio de cultura que consiste en dejar de lado la actitud de guerra que a veces utilizamos en la relación con nuestro enemigo, para afrontar el encuentro con ese mismo enemigo a través de una mediación.

Morineau nos introduce en la mediación humanista con la siguiente historia real:

Una mujer está regando flores en su jardín. Que flores? Cada una ha sido plantada en una de las bombas lanzadas sobre el pueblo palestino en la franja de Gaza en los últimos años. Sobhya vive con su familia en un pueblo cerca de Ramallah. Dos de las bombas han matado a su hijo en 2009 y a su hija en 2011. Ha reunido a otros, a muchos otros, quizás a aquellos que han matado a sus propios vecinos. Ella ha reunido a muchos, a tantos como las tumbas que ella ha enterrado en la tierra... no para crear un campo de batalla sino para devolverle la vida. Es un espacio privado donde ella cultiva la esperanza. Porque cada flor, bien puesta en su cuna de muerte, podrá hacer que la vida brote de nuevo.

La violencia ha destrozado su vida y la de su familia, pero su lucha por la resistencia pasiva sigue y seguirá. Esta mujer ha optado por cultivar el amor frente a la violencia y el odio, para cultivar la esperanza en lugar de la desesperación. Enfrentada a la tragedia y al absurdo, tuvo sólo dos opciones: dejarse morir lentamente o vivir, y para eso era necesario renacer. Ha elegido el segundo camino. Para renacer es necesario empezar por el cuerpo, a través de las raíces, a través de la tierra. Sólo desde lo más profundo puede brotar

<sup>4</sup> *Ibidem*, p. 17 parafraseando a Bertagna, G., Ceretti, A. y Mazzucato, C. (2015), *Il libro dell'incontro. Vittime e responsabili nellotta armata a confronto*, Milán, Il Saggiatore.

un impulso de vida. Esta nueva vida la ha superado, no era sólo suya: Era la de toda la humanidad, herida, mutilada, pero no aniquilada.

Cada flor que nacerá será un signo de resiliencia, de esperanza, un grito de amor por la vida<sup>5</sup>.

Sobhya nos enseña la «verdadera mediación» según Morineau. Es todo esto que ella dice, lo que se convierte en necesario cuando hemos sido tocados en lo más profundo de nuestro ser, cara a cara con una elección esencial: acoger la vida cada día o morir, sobreviviendo más que viviendo, sombra de nosotros mismos, llevando el peso de nuestros corazones rotos.

Todo conflicto puede vivirse «dramáticamente» ya que muchas veces lo vivimos como un drama. No es necesario que sea tan dramático como la experiencia de Sobhya para que llegue a lo más profundo de nuestro ser<sup>6</sup>.

Morineau nos habla poéticamente. Su lenguaje llega a nuestro ser más profundo y toca esa parte de nosotros que está más allá de las palabras, que sólo puede ser expresada por el arte, la poesía, el teatro, la música y la oración. Es el lenguaje del corazón, del alma. Uno siente que ella ha experimentado la profundidad del sufrimiento en sí misma y puede empatizar con aquellos a quienes ella acompaña en mediación. Su mismo ser, su presencia en una mediación conlleva una resonancia que permite que los demás se sientan comprendidos y abiertos al grito de dolor que hay en ellos para que lo expresen y transformen su visión de ellos mismos y su situación en el proceso.

La mediación humanista implica el testimonio de otros en su lucha con el dolor y el conflicto. No de forma neutra, ya que los mediadores no pueden evitar verse afectados por sus sentimientos en una mediación, pero lo hacen con humildad y sin juicio donde sea posible.

Como afirma Morineau, la práctica de la mediación es el trabajo de toda una vida para los mediadores. Necesitamos vivir en nuestra vida diaria, en cada momento de nuestra conciencia. Conscientes de lo que nos ocurre en cada momento. No es una cuestión de técnicas, estructuras rígidas o consejos y trucos.

La práctica de la mediación humanista requiere una amplia formación, de lo contrario puede ser peligroso. Es imposible aprender la mediación teóricamente, es necesario vivirla. No existen técnicas, teorías, lecturas que van a per-

<sup>5</sup> *Ibidem*, pp. 15-16.

<sup>6</sup> *Ibidem*, pp. 16-17.



mitir un encuentro con el otro en sus profundidades; es ante todo una posición de humildad. Humus, la tierra. Para aceptar el encuentro con uno mismo hay que descubrir un camino que a menudo se ha perdido en el trabajo educativo de cada día. Para atreverse a encontrarse con el sufrimiento y la violencia de los demás, es necesario ante todo encontrarse con los sufrimientos propios.

El futuro mediador se convierte en su propio campo de aprendizaje. No se trata de una forma de psicoterapia salvaje, sino de un encuentro ordinario (en el sentido de poner en orden) con la experiencia de la vida; aprender a oír, escuchar, mirar, no con el ojo del profesional, sino con el lenguaje del corazón; reunir lo que a menudo está separado, el cuerpo y el alma... esto puede definir el aprendizaje del mediador, un viaje de iniciación al corazón de la propia vida<sup>7</sup>.

Morineau, sin embargo, impartió formación en mediación humanística en Francia, Italia y otros países europeos durante muchos años, dando clases en universidades y talleres privados. Transmitiendo la estructura, el orden, el propósito y la identidad de los procesos de las relaciones humanas, que son paralelos al proceso de una mediación humanista.

Ella expresó asombro por la dificultad que inicialmente tenían sus jóvenes alumnos para relacionarse entre ellos y también dificultad en formar una relación con ellos mismos, que es la parte central de sus cursos. Su obra habla abiertamente de la dimensión espiritual que se despierta en la mediación, tanto en los mediadores como en las partes y cómo al principio, a sus alumnos les resultaba difícil hablar de conceptos que tal vez nunca hayan considerado antes, como alma y espíritu.

## 2. EL ORIGEN DE LA MEDIACIÓN

La palabra mediación es la misma tanto en francés como en inglés. Proviene del verbo latino *mediare*, que significa 'estar en medio de'.

La investigación de Morineau descubrió que la palabra apareció inscrita por primera vez hace 5.000 años en las tablillas de arcilla de Sumeria. Actualmente Siria y Irak<sup>8</sup> cuna de la cultura clásica. Desde entonces, muchas civilizaciones han erigido edificios en un intento de comunicarse con el cielo. Las catedrales son un ejemplo.

<sup>7</sup> *Ibidem*, pp. 101-102.

<sup>8</sup> *Ibidem*, p. 55.



El sacerdote era visto como un mediador entre Dios y el hombre. Para Morineau este intento de la conexión entre lo sagrado y lo humano es una clave para entender cómo funciona la mediación. Para ella, la mediación es una posibilidad de experimentar lo sagrado en el sentido de «algo radicalmente distinto... un despertar de la conciencia»<sup>9</sup>.

Al nacer estamos separados de la unidad que existe entre el útero y la madre. Para los humanos, la vida es un esfuerzo por crear un puente sobre esa brecha que nos separa unos de otros y también de lo divino, de donde vinimos y a donde volveremos.

Morineau describe nuestra sociedad actual como profana, negando lo sagrado, lo invisible y la parte misteriosa de la vida y de nosotros mismos<sup>10</sup>.

Estos conceptos son embriagadores y tal vez más allá de nuestro alcance intelectual, particularmente en nuestra sociedad racional que ha reducido el espacio dado a lo sagrado. Sin embargo, son fundamentales para la comprensión de la mediación según Morineau. Para ella la dimensión sagrada es la aspiración humana a nuestros más altos valores, lo más noble, bello y edificante: la alegría de vivir y de ocupar el «lugar» que da sentido a la vida de cada ser humano.

La mediación es esencialmente un viaje de conocimiento para descubrir una nueva visión de uno mismo, del otro y de la situación. Los mediadores son sólo catalizadores, barqueros que acompañan desde una orilla hasta la otra, a quienes van descubriendo por sí mismos el camino de la transformación y la curación<sup>11</sup>.

Así, la mediación humanista es esencialmente transformadora. Sorprendentemente, fue desarrollada por Morineau unos 10 años antes de que Joseph Folger y Robert Bush publicaran su proclamado texto *La Promesa de la Mediación*<sup>12</sup> en que promulgó por primera vez la mediación transformadora en el mundo de habla inglesa.

El método de Morineau es similar al modelo de mediación de justicia restaurativa. Los orígenes de la justicia restaurativa también se encuentran

<sup>9</sup> *Ibidem*, p. 56 citando a Valentino Gulino (2011), *Mediazione Umanistica*, thèse de psychologie, Université de Padoue, Italia, p. 44.

<sup>10</sup> *Ibidem*, pp. 56-57.

<sup>11</sup> *Ibidem*, p. 58.

<sup>12</sup> Bush, R. A. y Folger, J. P. (1994), *The Promise of Mediation*, San Francisco, Jossey-Bass.



en la civilización sumeria donde la restitución por ofensas era requerida por el Código de Ur-Nammu (2060 a.C.). Los procesos de restauración entre el delincuente y la víctima y la comunidad en general se han producido en muchas culturas, particularmente indígenas, como en Canadá y los maoríes en Nueva Zelanda.

Según Wikipedia (en el mundo de habla inglesa) Howard Zehr, que es menonita, es conocido por ser uno de los primeros en articular la teoría de la justicia restaurativa en su libro *Lentes cambiantes – Un nuevo enfoque para el crimen y la justicia*, en 1990<sup>13</sup>. En las décadas de 1970 y 1980 fue pionero en la mediación entre víctimas y agresores en los Estados Unidos junto con Ron Claessen y Mark Umbreit<sup>14</sup>. Es probable que su trabajo inspirara a Vérin y Badinter cuando decidieron establecer la mediación penal en Francia.

El trabajo de Morineau tiene cierta similitud con el concepto de transformación de conflictos propugnado por otro mediador y pacificador de origen menonita, John Paul Lederach<sup>15</sup>, que comenzó a usar este término por primera vez, para referirse a sus prácticas de resolución de conflictos a fines de la década de 1980. Él considera que este término, más que el de resolución de conflictos, se adapta mejor al cambio constructivo a largo plazo que quiere conseguir y a un enfoque que está más centrado en lo relacional que basado en el problema.

Su proceso es más estructurado que el de Morineau aunque las raíces de cada enfoque parecen similares.

Morineau también encuentra inspiración en los principios del cristianismo. De hecho, habla abiertamente de su conversión al cristianismo en su segundo libro, *El mediador del alma*<sup>16</sup>. Creció rechazando el cristianismo de su infancia y ha estado practicando la meditación zen en los últimos 40 años. Esta práctica puede explicar en parte su capacidad de estar profundamente presente en silencio con las partes durante las mediaciones.

En los últimos años experimentó un «relámpago» de conversión al cristianismo. Para ella, la mediación es enteramente coherente con las enseñanzas de Cristo, quien es descrito en la Biblia como un mediador entre Dios y el

<sup>13</sup> 1990, Prensa del Heraldo.

<sup>14</sup> Van Ness Daniel y Karen Heetderks Strong (2010), *Restoring Justice-An Introduction to Restorative Justice*, 4th ed., Nueva Provincia N.J. Matthew Bender & Co Inc.

<sup>15</sup> *A Little Book of Conflict Transformation*, Good Books, 2003.

<sup>16</sup> *Ibidem*.



hombre. De hecho, ella ve que la Biblia habla de la mediación como un estilo de vida.

Sin embargo, en la mediación no aboga por seguir ninguna religión ni por hablar directamente de cosas espirituales a los participantes. El énfasis principal está en llegar a lo más profundo de las personas para que puedan expresar sus más altas aspiraciones, sus valores más profundos como el respeto, la dignidad y la libertad.

### 3. MEDIACIÓN HUMANISTA – EL MÉTODO

Para Morineau, la mediación humanista es un encuentro comunitario en el que los mediadores y todas las partes tienen un papel que desempeñar. Es una experiencia individual en la que los participantes reflexionan y viajan hacia dentro de sí mismos. Y también es una experiencia colectiva. Ella lo compara con el modelo de justicia africano o modelo de resolución de conflictos africano que consiste en una conversación interminable debajo de un árbol, involucrando a toda la aldea, porque consideran que la calidad de las relaciones interpersonales afecta a todo el grupo y a la armonía del pueblo<sup>17</sup>.

Todo ello recuerda a la Corte Constitucional en Sudáfrica, cuya arquitectura incluye en su corazón un espacio que está construido para parecerse a un árbol. El antiguo juez de la Corte, Albie Sachs, dijo: «Los edificios públicos normalmente cierran el mundo exterior. Normalmente el poder del estado o la entidad corporativa te engulle, pero aquí el edificio está diciendo: ‘Yo te pertenezco a ti, tú me perteneces a mí’. Es una demostración del concepto africano “ubuntu”».

Los mediadores se entregan, con su experiencia de vida y autorreflexión, a este proceso. Para Morineau, la formación en mediación es un aprendizaje en el arte u oficio de la mediación, que es el trabajo de una vida y comienza con el trabajo sobre uno mismo<sup>18</sup>.

Es importante para este método que haya más de dos mediadores para cada disputa –al menos de dos a cinco, dependiendo del tamaño del grupo que haya pedido la mediación–. Ante todo debe haber un acuerdo de reu-

<sup>17</sup> *Ibidem*, p. 97.

<sup>18</sup> *Ibidem*, p. 97.



nión libre y voluntario entre los participantes y los mediadores. El primer paso es que cada participante pueda ser visto por los otros. Y para ello el mediador da voz a cada participante de forma ordenada e individual, durante todo el tiempo que necesite cada uno para expresar libremente lo que quiera, con el compromiso de los otros participantes y de los mediadores de no interrumpir bajo ningún concepto. Y así cada participante. Al final de esta fase, uno de los mediadores hace un resumen de lo que ha expresado cada participante.

Luego los mediadores invitan a las partes a concentrarse en el tema de su conflicto y a ir por debajo de la punta del iceberg del problema en el que se han estado centrando. Los mediadores reflejan a los participantes lo que están diciendo y sintiendo, a través de la presencia silenciosa o poniendo palabras a lo que siente cada participante, de forma muy concisa y directa. Si es necesario también hacen resúmenes o repiten y así reconocen el grito de dolor expresado por las partes.

Los mediadores son catalizadores y guías para las partes. Son capaces de sentarse con los participantes en su profundo sufrimiento para que puedan expresar ese sufrimiento oculto e insoportable, que muchas veces no ha podido ser hablado. Este proceso permite a cada parte salir de «la muralla de sus convicciones»<sup>19</sup> y escuchar lo que el otro está expresando.

Los mediadores acompañan y dan libertad y confianza a las partes para que expresen sus emociones, confrontar el dolor del otro e ir más allá de las emociones que pueden ser una fuente inagotable de dolor del pasado. Los mediadores luego, pasan a la fase de mover y traspasar el intercambio del reconocimiento del dolor al intercambio de los valores profundos personales de cada participante, como el respeto, la dignidad, la libertad, la confianza o la autenticidad entre muchos otros.

Esto conduce a la liberación o superación del dolor por parte de los participantes y a un cambio que deja atrás el sufrimiento personal para entrar en los valores e intereses compartidos que lleva a una nueva visión de la situación y potencialmente al acuerdo. Sin embargo, el foco no está en los hechos en disputa, sino más bien en los sentimientos más profundos y los valores subyacentes que necesitan reconocimiento. Esta es la transformación que experimentan los participantes.

---

<sup>19</sup> *Ibidem*, p. 79.

Morineau ve el proceso de mediación humanista similar en la estructura y en el objetivo a la Tragedia Griega. Corresponde a las tres reglas del desarrollo de una tragedia:

1. *Theoria*: la explicación del problema por parte de cada uno según su perspectiva.
2. *Crisis*: el quid del problema se revive plenamente sin límite de tiempo y compartido. La experiencia dolorosa del pasado y lo que se vive en el momento presente, se encuentran. Este encuentro es fundamental para abrir el futuro.
3. *Catarsis*: la conclusión en la que se encuentran los que estaban divididos. Los participantes pueden transformarse, adquiriendo una nueva visión de la situación y así cambiar su modo de actuar<sup>20</sup>.

Los mediadores son el «coro» en esta tragedia. Son el espejo de la acción trágica. Ellos transmiten la voz del colectivo, la voz del sentido «común»<sup>21</sup>. Son también la presencia silenciosa, el observador sin juicio.

#### 4. EL CONCEPTO DE TIEMPO EN LA MEDIACIÓN

Una forma útil de concebir lo que ocurre en la mediación, es observar la sensación diferente del paso del tiempo durante una mediación. Morineau nuevamente se basa en la mitología griega antigua, pensando en conceptos que nos ayuden a ampliar nuestra manera de percibir el proceso de mediación.

Sabemos que el tiempo es una construcción humana que difiere entre culturas. En la antigua Grecia había dos aspectos principales del tiempo representados en la mitología y la filosofía.

Cronos era el dios del tiempo. Era hijo de Urano, dios del cielo y de Gaia, diosa de la tierra. Se casó con su hermana Rea, quien le dio varios hijos. Él fue capaz de ver el futuro y se le reveló que uno de sus hijos lo destronaría. Esto era del todo intolerable para él y por eso devoró a todos sus hijos al nacer. Por eso vinculamos a Cronos a la memoria de la vida y la muerte, una amenaza permanente.

<sup>20</sup> *Ibidem*, pp. 82-83.

<sup>21</sup> *Ibidem*, p. 111.



En nuestro mundo actual, el tiempo nos domina. Estamos constantemente midiendo el tiempo y nuestro éxito en relación con los plazos. Nos vemos conducidos a un ritmo frenético hacia un destino desconocido. El progreso científico nos enfrenta a un futuro incierto y misterioso para nuestro planeta. Vivimos inconscientemente, dominados por las demandas del mundo exterior y su horario<sup>22</sup>.

El concepto del tiempo en la antigua Grecia era Kairos. Y contrasta con el concepto que actualmente tenemos del tiempo. Kairos es el tiempo del momento «correcto» u oportuno. Kairos no se preocupa por la duración del tiempo como Cronos. En la teología cristiana Kairos es una crisis que crea una oportunidad para un cambio existencial. Es el tiempo de «Dios» y no la comprensión humana del tiempo (Chronos)<sup>23</sup>.

Morineau describe esto como el tiempo que se detiene ante la belleza de una puesta de sol. Tal momento abre a la persona a una relación con el más allá, un yo interior donde reina la paz. Semejantes momentos en el tiempo pueden ocurrir durante una mediación. Son momentos que transforman la temporalidad. La calidad de la duración de esos momentos se vuelve favorable<sup>24</sup>.

En la mediación, tal momento se abre cuando las partes expresan su dolor y son escuchadas por los mediadores y por la otra parte. Agotan sus emociones y en el drama que se representa, buscan una nueva experiencia a un nivel más profundo, el nivel de sus valores. Las palabras de la canción de Leonard Cohen «Anthem»<sup>25</sup>, expresan este momento commovedoramente.

A estas dos formas de mirar el tiempo, en relación con cómo vemos nuestras circunstancias, se les da apoyo científico, de investigaciones recientes sobre la naturaleza del cerebro y de las diferentes formas en que nosotros operamos en el mundo.

El psiquiatra escocés Dr. Iain McGilchrist ha estudiado el cerebro durante 20 años y ha escrito al respecto en *The Master and his Emissary: The Divided Brain and the Making of the Western World*<sup>26</sup>. Ahora se acepta que el cerebro no

<sup>22</sup> *Ibidem*, pp. 105-106.

<sup>23</sup> Tavard, George (1962). *Paul Tillich and the Christian Message*. Nueva York, Hijos de Charles Scribner.

<sup>24</sup> Morineau, Jacqueline. *La mediación humanista*, p. 106.

<sup>25</sup> Cohen, Leonardo (1992). «Anthem» from *The Future*.

<sup>26</sup> McGilchrist, Iain (2009). Prensa de la Universidad de Yale.

se divide simplemente en lógico (izquierda) y creativo y emocional (derecho) como lados independientes del cerebro. Los dos hemisferios del cerebro son diferentes pero trabajan juntos.

Se entienden mejor como el hemisferio izquierdo siendo altamente enfocado, mecánico y algorítmico y el derecho como amplio, abierto, sin limitación de reglas y viendo el mundo tal como es en el presente, intuitivo y apreciativo del arte, la belleza y los valores.

El lado izquierdo se adhiere a la letra de la ley. El lado derecho busca el espíritu de la ley. Ambos lados del cerebro se necesitan para operar en el mundo. McGilchrist sugiere que el hemisferio derecho sea el maestro y el hemisferio izquierdo debería ser el emisario. El ve que el problema en el mundo es que el lado izquierdo tiene el control. Es una imagen mecánica, dominada por la tecnología. El hemisferio derecho debe ser el maestro sabio y el lado izquierdo necesita estar sirviendo al maestro.

McGilchrist, como Morineau, enfatiza al ser humano. No somos máquinas. Cuando las cosas salen mal para nosotros, no es una parte de una máquina que necesita reparación. Él dice que en ese momento, toda la sensación que tenemos del mundo cambia. El mundo sólo existe como lo vemos. Él dice que el mundo humano siempre tiene que ver con las relaciones y no con las cosas.

## 5. EL MEDIADOR

La preparación inicial del mediador es un esfuerzo por liberarse a sí mismo de la mente para concentrarse en el cuerpo y sus sentimientos. Esto se debe a que la mente clasifica, categoriza, juzga y confina a las personas en roles.

Los mediadores no tienen nada que entender. Cómo pueden entender a alguien, si no pueden entenderse a sí mismos, pregunta Morineau.

Los mediadores deben dejar de lado los juicios ya que no entienden. Necesitan dejar ir su superioridad, el «yo sé» para alcanzar el «yo no sé».

Necesitan dejar ir la acumulación de conocimiento para saludar al mundo interior vacío, que se convierte en el recipiente en el que las partes expresan lo que está más allá de las palabras<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> *Ibidem*, pp. 102-103 ASB.

Necesitan dejar de lado su deseo de curar, de interferir en la intimidad de los participantes.

Mediante su preparación, los mediadores necesitan convertirse en un simple espejo o receptáculo de un espacio interior que recibe una imagen y devuelve lo que ha recibido<sup>28</sup>.

A través de este método los mediadores pueden captar un sentimiento desconocido para el participante que puede iniciarle en un nuevo viaje de conciencia de sí mismo<sup>29</sup>.

«Casi todo el trabajo de los mediadores consiste en estar en contacto con su cuerpo y sus sentimientos para ayudar a los participantes a ponerse en contacto consigo mismos y con su verdad»<sup>30</sup>. Como Morineau lo describe bellamente: «Uno deja el lenguaje del ego, su batalla, para descubrir el lenguaje del corazón, que habla al alma»<sup>31</sup>.

Las palabras surgen del silencio de los mediadores y de los participantes, palabras que podrían no haber sido dichas antes.

Morineau afirma que uno puede aprender a liberarse de las ataduras de la mente. Sus años de práctica de la meditación zen le han enseñado a prestar atención al momento presente a través de la concentración en las sensaciones del cuerpo y la respiración. Ella aboga por este «aprendizaje del silencio» que da a las partes el espacio que necesitan para permitirles emprender un camino hacia un nuevo autoconocimiento.

Así, el mediador no debe llegar a una mediación en estado de agitación; su presencia debe ser una fuente de inspiración para los participantes y no un espejo de su propia confusión. Lo que el mediador «es», tiene mucha más importancia que lo que él o ella va a decir o hacer. El estado del mediador es el resultado de su evolución permanente, del trabajo sobre sí mismo, de una educación en el ser, de su autorrealización «para hacerse humano». Es un aprendizaje para construir una catedral interior<sup>32</sup>. El mediador es una persona consciente de que ella misma, es un «proyecto» de ser humano.

<sup>28</sup> *Ibidem*, p. 103.

<sup>29</sup> Morineau, Jacqueline, *L'esprit de la mediation*, Toulouse, érès, p. 112.

<sup>30</sup> André Dumont, Florencia (2012), «Mémoire de formation a la mediation familiale». Bruselas, Mediaciones ASBI.

<sup>31</sup> Morineau, *La mediation humaniste*, pp. 103-104.

<sup>32</sup> *Ibidem*, p. 104.



# **PROYECTO «CUIDANDO MI BARRIO»: UNA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN UN BARRIO DETERMINADO DE MURCIA**

**Project «Caring for my Neighbourhood»:  
Community Mediation in a specific  
neighbourhood in Murcia**

*Antonio Luis Martínez-Martínez*

*Universidad de Murcia, Profesor Permanente Laboral, Departamento de sociología  
amm19000@um.es*

*Juan Antonio Clemente Soler*

*Universidad de Murcia, Profesor Titular de Universidad, Departamento de sociología  
juanantonio.clemente@um.es*

*David Rodríguez Guillén*

*Universidad de Murcia, Investigador del grupo de investigación: Sociología del Bienestar  
Social y del Envejecimiento  
davidrg@um.es*

*Mirella Martínez Rubio*

*Universidad de Murcia, Máster en Mediación  
mirella.martinezr@um.es*



## Resumen

La mediación Comunitaria, se define como un procedimiento alternativo en la resolución de conflictos surgidos en una determinada comunidad, precisamente para fomentar una buena convivencia entre los vecinos. Aunque el conflicto es inherente al ser humano, es muy necesario la existencia de esta modalidad de mediación, precisamente para propiciar un buen clima entre los integrantes del barrio. Al respecto señalaba Kisnerman (2003), la importancia de las interacciones humanas, considerándose esa interacción un rasgo distintivo de la comunidad, en la cual, los habitantes de la misma, tienen que esforzarse en continuar manteniendo esa conciencia para resolver las necesidades colectivas, que son compartidas por el grupo.

El trabajo que presentamos, es una propuesta de intervención para llevar a cabo una mediación Comunitaria en un barrio determinado del municipio de Murcia, con el propósito de mejorar la convivencia entre los vecinos en el cual, conviven personas autóctonas, además de familias de etnia gitana y marroquíes.

Una vez realizado el diagnóstico social del barrio, se han detectado algunas necesidades o problemáticas que son fundamentalmente las enunciadas a continuación:

- Convivencia vecinal: Se evidencia un escaso sentimiento de unidad convivencial e integración por parte de los vecinos residentes qué al mismo tiempo, se traduce en un deficiente grado de comunicación y cohesión, y que repercute de manera negativa en el grado de participación comunitaria.
- Concienciación vecinal: Se pone de manifiesto la ausencia de actividades que se lleven a cabo de forma conjunta, con el propósito de fortalecer el respeto hacia el entorno urbano, mediante la realización de actividades que fomenten la interculturalidad.
- En el aspecto concerniente a la vivienda: se evidencia un visible deterioro en el estado de los domicilios, precisándose por parte de la Administración Local, determinadas gestiones, tales como la dotación de determinadas ayudas económicas para su rehabilitación.

Y finalmente con respecto a la infraestructura del barrio: igualmente como en el caso de las viviendas, se manifiesta un notable estado de abandono, principalmente el pavimento, la iluminación, mobiliario público y zonas de jardines y parques, se hayan muy damnificadas, precisándose con urgencia la reparación de los mismos.

Por ende, la propuesta de intervención que presentamos, consiste en llevar a cabo una serie de actividades, principalmente talleres de sensibilización y encuentros entre los vecinos, para concienciarlos sobre el mal estado en el que se encuentra el barrio, y al mismo tiempo se fomente esa participación y convivencia vecinal, para proponer acciones de mejora.

*Palabras clave:* Conflictos, mediación comunitaria, intervención vecinal, desarrollo comunitario.

## Abstract

Community mediation is defined as an alternative procedure in the resolution of conflicts arising in a given community, precisely to promote good coexistence among neighbors. Although conflict is inherent to human beings, the existence of this type of mediation is very necessary, precisely to promote a good climate among the members of the neighborhood. In this regard, Kisnerman [2003] pointed out the importance of human interactions, considering this interaction a distinctive feature of the community, in which the inhabitants of the community must strive to continue maintaining this awareness in order to solve collective needs, which are shared by the group.

The work we present is an intervention proposal to carry out a community mediation in a certain neighborhood of the municipality of Murcia, with the purpose of improving the coexistence among the neighbors in which native people coexist, as well as gypsy and Moroccan families.

Once the social diagnosis of the neighborhood has been carried out, some needs or problems have been detected, which are basically those listed below:

- Neighborhood coexistence: There is evidence of a scarce feeling of coexistence unity and integration on the part of the resident neighbors which, at the same time, translates into a deficient degree of communication and cohesion, and which has a negative impact on the degree of community participation.
- Neighborhood awareness: There is a lack of activities carried out jointly, with the purpose of strengthening respect towards the urban environment, through the implementation of activities that promote interculturality.
- In the aspect concerning housing: a visible deterioration in the state of the homes is evidenced, requiring from the Local Administration, certain actions, such as the provision of certain financial assistance for their rehabilitation.

And finally with respect to the infrastructure of the neighborhood: as in the case of housing, there is a remarkable state of neglect, mainly the pavement, lighting, public furniture and garden areas and parks, have been badly damaged, urgently requiring the repair of the same.

Therefore, the intervention proposal that we present, consists of carrying out a series of activities, mainly awareness workshops and meetings between neighbors, to make them aware of the poor state in which the neighborhood is, and at the same time encourage participation and neighborhood coexistence, to propose actions for improvement.

**Keywords:** Conflicts, community mediation, neighborhood intervention, community development.



## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente los conflictos comunitarios son cada vez más proclives, debiendo señalar, la existencia de determinados barrios considerados vulnerables que presentan un aspecto bastante deteriorado, como es el barrio en el cual, nos hemos basado para llevar a cabo este supuesto proyecto de intervención. Por motivos de confidencialidad hemos omitido el nombre del barrio, pero pertenece al Municipio de Murcia, ubicándose en la zona este de la ciudad, y presenta un evidente estado de deterioro, tanto en referencia a las viviendas, como al pavimento y las propias infraestructuras del mismo, cuestiones que abordaremos más adelante en el diagnóstico.

Concerniente a la historia del barrio en los últimos años se han venido produciendo cambios sustanciales, como pueden ser el incremento de los grupos de población en riesgo de exclusión social, y un progresivo abandono del barrio.

Debiendo tener en consideración que una de las características que presentan los barrios denominados vulnerables, es precisamente el aumento de este conjunto poblacional, que aumenta las desigualdades sociales. Según los estudios de Laparra *et al.* (2007), Ayala (2008) y Hernández *et al.* (2008), el aumento de población en situación de precariedad en los barrios, ha destacado evidentes cambios estructurales en tres ámbitos principales; el mercado de trabajo, la estructura social, y el retroceso de las políticas de carácter público del Estado del Bienestar, que garantizaban el acceso a los derechos a la ciudadanía.

En este supuesto de intervención comunitaria, nuestros objetivos principales han sido, de una parte, que los vecinos se sintieran parte de la comunidad, generando ese espíritu de conciencia en referencia al estado de deterioro y abandono del barrio, siendo ellos mismos quienes promovieran iniciativas de mejora, tales como reformar la mayoría de las viviendas y la infraestructura del barrio, y de otra parte, queremos fomentar la cohesión, integración y grado de participación de la totalidad de vecinos en las diferentes actividades del barrio, promoviendo de esta manera la interculturalidad, puesto que conviven familias no gitanas, de etnia gitana y magrebíes. Considerando de vital importancia que en un barrio en el cual, residen familias de diferentes culturas se genere el contacto y acercamiento de las mismas. Señalando que la interculturalidad, supone una condición primordial, una aptitud para entender al otro y elaborar una concepción abierta de cultura y de identidad (Gómez-Muller, 2020).

Debemos ser conscientes que en los barrios se producen conflictos vecinales, motivados por diferentes causas, tal y como señalaba Puentes (2007) por el hecho de compartir de manera diversa, el espacio, servicios, relaciones, responsabilidades y desafíos. Y precisamente la mediación comunitaria actúa sobre esas problemáticas para intentar solventarlas.

La mediación comunitaria constituye un mecanismo alternativo en la resolución de conflictos, alejándose de las formas judiciales. Precisamente la mayoría de supuestos que trata, están vinculados a las relaciones de proximidad, tales como parentesco, vecindad y amistad (Matta y Godoy, 2016). Por ende, se considera de suma importancia que los miembros de la comunidad desarrollen un sentimiento de pertenencia, además de la flexibilidad y adaptabilidad para que puedan dialogar y acercar posturas. Porque la mediación comunitaria, tal y como establecen Gorjón y Sauceda (2015), se interesa que entre las personas exista un canal fluido de comunicación, de manera, que se oriente hacia actitudes positivas, generando una rápida consecución de los acuerdos, y se pueda encontrar una solución a la controversia.

Además de potenciar los canales de comunicación entre las partes, la mediación comunitaria es gratuita, confidencial y los acuerdos deben ser adoptados por las propias partes (Simón Thomas, 2016).

Pero también debemos ser conscientes de las diferentes problemáticas que presenta el barrio.

**El primer problema que nos encontramos correspondería**, a la cuestión de la infravivienda, acentuándose aún más si cabe los índices de vulnerabilidad y precariedad entre los vecinos del barrio.

Al respecto, como señala las investigaciones de Cortes (2004) describe las condiciones mínimas que toda vivienda debe reunir y son las siguientes:

- **Accesibilidad:** Hace mención a las posibilidades que presenta las personas para poder adquirir una vivienda. El grado de acceso a la misma, dependerá de los ingresos del hogar, de manera que los individuos que dispongan de menores ingresos económicos, presentarán más dificultades de acceder a una vivienda.
- **Adecuación:** Hace referencia, al hecho que los residentes puedan llevar a cabo las reformas o las adecuaciones necesarias en el domicilio, bien ante la existencia de una barrera arquitectónica la cual, dificulte o imposibilite



el uso apropiado de la vivienda, particularmente en personas mayores y con movilidad reducida, o también ante un cambio en las necesidades de las personas, dependiendo de la etapa vital en la que se encuentren (reformas, niños pequeños, adolescentes, etc.).

- **Habitabilidad:** Constituye una característica esencial de las viviendas, la cual, hace mención a los equipamientos y servicios básicos de los que debe disponer un hogar, además de los principios mínimos de calidad necesarios en materia de edificación, cuya finalidad es garantizar idóneamente las funciones sociales de la vivienda.
- **Estabilidad:** Equivale al derecho que tienen los residentes de usar y disfrutar adecuadamente su hogar.

A las características ya mencionadas en referencia a la vivienda, se les puede añadir las señaladas en las investigaciones de Pisarello y Observatorio DESC (2003), correspondiendo a las siguientes; seguridad jurídica, disponibilidad de servicios materiales, facilidades e infraestructuras, gastos asumibles, y finalmente la ubicación en un lugar idóneo, haciendo mención que la vivienda debe emplazarse en una zona con facilidad de acceso a servicios sociales, de empleo, educativos, sanitarios, etc.

El segundo problema al que hacemos mención, y que sin duda conforma una singularidad muy presente en los barrios denominados vulnerables o desfavorecidos, es el acentuado grado de exclusión y precariedad experimentado por las familias tanto de etnia gitana como magrebíes.

Desde hace décadas existe una proliferación en los estudios que focalizan el análisis sobre la comunidad gitana, tanto en el ámbito nacional como regional. Concretamente en la Región de Murcia, desde que surgió el grupo de Investigación sobre Comunidades Gitanas, perteneciente al Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia (OES), varios han sido los estudios que se han realizado, focalizando la atención en diversos aspectos relativos a la población gitana. Destacando la compilación de las más importantes investigaciones al respecto en España y Europa, llevadas a cabo por Haz *et al.* (2019), también se destaca el estudio liderado por Hernández, García y Gehrig (2019), en el cual, se analizada el grado de riesgo social experimentado por el colectivo gitano, y cuya metodología explotaba los datos referentes a los publicados en el anterior informe de la Fundación Foessa de 2018. También la publicación de una extensa monografía de carácter autonómico, nacional y europeo, realizada por Hernández, Haz y Gutiérrez (2019),



cuyo propósito era conocer exhaustivamente la realidad social del pueblo gitano, incluyendo como elementos de análisis, los siguientes: su historia, cultura, y grado de discriminación y niveles de riesgo social principalmente en las áreas de trabajo, salud, etc.

Y finalmente, resaltar el estudio denominado «Estudio-Map sobre vivienda y población gitana», que se llevó a cabo en el 2015, por el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad.

## 2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### 2.1. Descripción del Caso

Este proyecto es un supuesto de intervención comunitario, basándonos en las problemáticas detectadas en un barrio en concreto de la ciudad de Murcia, y que esperamos que sirva de base teórica para poder implantarlo en un futuro.

En el barrio al cual, hacemos referencia convive con tres tipologías de vecinos, la primera modalidad de residentes, corresponde a personas que llevan muchos años, incluso décadas residiendo en el barrio y por ende, se han considerado los habitantes tradicionales del mismo, ya que ostentan la mayoría de ellos la titularidad o la propiedad de las viviendas en las cuales residen, la segunda tipología de vecinos, hace mención a familias de etnia gitana, que hace unos años fueron realojadas de su zona de origen y de manera paulatina fueron instalándose en el barrio, ocupando infraviviendas y finalmente la última categoría de vecinos, corresponde a familias de origen marroquí que han sido los últimos en llegar al barrio. Y en síntesis generales, procedemos a describir a continuación las características más destacables del barrio, correspondiendo a las siguientes:

- Viviendas de construcción muy antigua y con un evidente grado de deterioro.
- Pavimento de las calles, mal asfaltado, en mal estado, existencia de desniveles, baches y múltiples barreras arquitectónicas que dificultan el acceso y tránsito de los peatones.
- Escasez de zonas verdes, jardines y parques infantiles, y los existentes están mal cuidados y en evidente estado de abandono.



## 2.2. Detección de necesidades

Se ha evidenciado una serie de necesidades o problemáticas, que precisan de una intervención comunitaria, siendo las enunciadas a continuación:

- En primer término, se observa que el barrio presenta un evidente estado de deterioro, tanto en los domicilios particulares como en la infraestructura del mismo.

Con respecto a las residencias, se trata de viviendas de antigua construcción y que precisan una remodelación parcial o total, de manera que para el futuro una posible intervención comunitaria consistiría en poner de acuerdo a los vecinos afectados, para que a través de los canales oficiales, gestionaran las ayudas pertinentes o solicitaran los permisos al ayuntamiento para las reformas de sus hogares. Y por ende, por parte de la Administración Local, se le dotará de determinadas ayudas económicas para dicha reparación.

- Concerniente a la infraestructura del barrio, se manifiesta un notable grado de deterioro o abandono, principalmente en la iluminación, pavimento de las calles, mobiliario público, parque infantil, y zonas verdes y jardines sin apenas vegetación.

Y otros puntos importantes también detectados en el diagnóstico son los siguientes:

- Escasos índices de convivencia y cohesión vecinal, generalmente las familias inmigrantes presentan un deficitario nivel de integración y participación en las actividades vecinales o en las fiestas del barrio, al contrario que el resto de vecinos que sí participan, pero de manera aislada generándose distancia entre las familias de etnia gitana y las que no lo son. Esta evidente falta de unión afecta al grado de participación comunitaria en su conjunto.
- Deficitaria concienciación vecinal; con respecto a este epígrafe podemos destacar dos cuestiones importantes, la primera como hemos mencionado, la escasa comunicación entre vecinos dificulta el consenso y la motivación para promover las mejoras que el barrio requiere, especialmente en los domicilios particulares y la infraestructura y la segunda cuestión, que tampoco se potencia actividades que fomentan la interculturalidad tales como encuentros, reuniones, comidas, etc.

## 2.3. Destinatarios del proyecto

Los destinatarios principales de este proyecto, correspondería a los propios vecinos convivientes del barrio, englobando a los autóctonos como a las familias de etnia gitana y magrebí.

## 2.4. Localización física y cobertura espacial

La intervención comunitaria en este barrio perteneciente al municipio de Murcia, se hace muy necesaria, siendo una zona especialmente vulnerable.

# 3. MÉTODOS

La metodología que se va a llevar a cabo corresponde a un modelo participativo, actuando los propios vecinos como agentes activos de cambio. Precisamente esta modalidad de intervención comunitaria activa, tal y como señala las investigaciones de Marchioni (2003), se orienta a mejorar las condiciones de vida de la población, focalizando la atención en diferentes aspectos tales como el territorio, población, recursos y los líderes.

## 3.1. Objetivos

En este supuesto de intervención además de plantearnos un objetivo general, hemos desarrollado varios objetivos específicos, categorizados en función de las principales necesidades detectadas en el diagnóstico, siendo los siguientes:

**Objetivo General:** Promover un mayor grado de convivencia vecinal, que permita la participación e integración de la totalidad de vecinos en la vida comunitaria del barrio. Para poder crear una conciencia de unión y sentimiento de pertenencia, que contribuya a una mayor implicación en las diversas mejoras que el barrio requiere.

**Objetivos Específicos según el área:**

a) Área de concienciación vecinal

OE. 1.1. Generar conciencia vecinal para reducir las conductas denominadas incívicas o poco solidarias que degradan la apariencia del barrio.



b) Área de Infraestructura del barrio

OE. 1.2. Incrementar el grado de implicación de la administración local, para que ponga en marcha las actuaciones precisas en referencia a la reparación de las infraestructuras deterioradas del barrio, tales como alumbrado público, pavimento, aceras, zonas de difícil acceso o tránsito dados los desniveles y baches, así como fomentar la creación de jardines y zonas verdes.

c) Área de Convivencia vecinal

OE. 1.3. Fomentar conductas que propicien la buena relación entre los vecinos, además de actitudes y sentimientos que conlleven a respetar y preocuparse por el entorno urbano, tales como sentimiento de pertenencia y conciencia ciudadana.

d) Área de vivienda

OE. 1.4. Iniciar la gestión de determinadas ayudas municipales con el propósito de reparar los domicilios que se encuentren en un estado evidente de deterioro.

### 3.2. Actividades

Las actividades que se proponen en este supuesto proyecto son las siguientes:

Actividad 1. «*Comida de Bienvenida*» se organizará una comida comunitaria cada 15 días, como un espacio de relación vecinal, cuyo propósito es fomentar el acercamiento y la convivencia entre los vecinos. Y relacionada con OE 1 y 3.

Actividad 2. «*Degustando platos típicos*», realización de un concurso de comidas típicas cada 15 días o una vez al mes, cuya finalidad es la participación de los vecinos autóctonos, familias de etnia gitana y magrebíes. Vinculada a los OE 1 y 3.

Actividad 3. Taller coloquio «*La importancia de cuidar el barrio*», consistirá en un taller mediante charlas formativas desarrollado en el mes de marzo, en el cual, se explicará las ventajas y aspectos positivos de cuidar el barrio, además de mantenerlo limpio y en buenas condiciones. El propósito principal del taller es potenciar el grado de implicación y cohesión entre los vecinos, para generar conciencia sobre las diversas problemáticas que conlleva las actuales deficiencias del barrio. Y está relacionada con los OE 1, 2 y 3.



Actividad 4. Taller coloquio *«Tener un bonito jardín»*, se llevará a cabo este taller en el mes de abril mediante charlas formativas, en el cual, se busca concienciar a los vecinos de la importancia y las ventajas que supondría para el barrio la existencia de zonas verdes y jardines que estuviesen bien cuidados. De manera, que uno de los objetivos del taller, es generar esa conciencia para que puedan participar de manera activa en el diseño y cuidado de esas zonas verdes. Esta actividad relacionada con los OE 1 y 2.

Actividad 5. *«Plantando un parque»*. La finalidad de esta actividad, que se llevará a cabo entre los meses de abril y mayo, consiste que los vecinos participen activamente en la creación de zonas verdes, y en colaboración con los técnicos municipales de jardinería, planten los diversos árboles y flores el jardín que quieren llevar a cabo. Actividad vinculada a los OE 1 y 2.

Actividad 6. *«Reparación del barrio»*, con esta actividad, desarrollada en los meses de enero a julio, se propone dotar una partida de fondos de la administración local, empleándola para la reparación de las infraestructuras del barrio que se encuentran severamente damnificadas, tales como aceras, calles y especialmente las propias viviendas. Relacionada con OE 2 y 4.

Actividad 7. *«Oficina de Atención»*, se pretende crear un servicio de ventanilla única entre los meses de febrero a junio, la cual, agilice la gestión en la tramitación de las ayudas concerniente a la rehabilitación de las viviendas deterioradas. Vinculada con los OE 2 y 4.

### 3.3. Evaluación

La evaluación propuesta en este supuesto de intervención comunitaria, no correspondería a un modelo lineal, sino más bien circular, porque se va retroalimentando a través del espacio temporal, optando por una evaluación formativa que implicaría la fase inicial, la ejecución de las actividades y la final, con el propósito de medir el grado de consecución de los objetivos.

Para la puesta en marcha de la evaluación, se pretende emplear los siguientes instrumentos:

- Encuesta de opinión, previamente a la realización de la encuesta, se ha procedido a hacer una consulta entre los vecinos del barrio, para conocer cual es el lugar idóneo y más útil para plantar un jardín.
- Evaluación de contenidos, en el momento de finalizar el taller los participantes deberán llevar a cabo las siguientes actividades, primeramente un



esquema o guion en el cual, recogerán la información más relevante que se ha tratado durante el desarrollo del taller, en segundo lugar una opinión personal, valorando en su conjunto la actividad propuesta, y finalmente deberán contestar a dos sencillas preguntas, tales como grado de utilidad del taller y grado de satisfacción del taller, empleando una escala tipo Likert, siendo 0 la mínima puntuación y 5 la máxima.

- Grado de Implicación y esfuerzo en la elaboración del menú en las actividades «Degustando platos típicos», y «Comida de Bienvenida», teniéndose en cuenta no solamente la valoración personal del menú, sino también el tiempo de elaboración y la complejidad del plato a degustar. Cuestionario de satisfacción, para evaluar diferentes aspectos en referencia a la disposición de los recursos y ayudas destinadas a la rehabilitación de las viviendas y la creación del servicio de ventanilla única (tiempo de espera, tiempo empleado en la gestión y trato recibido).
- Nivel de asistencia y de participación entre los vecinos del barrio, se procederá a pasar una hoja de firmas al inicio de los talleres, recogiéndose al concluir cada sesión de los mismos.

#### 4. CONCLUSIONES

Para promover las transformaciones tan necesarias que requiere el barrio, como hemos mencionado anteriormente, los vecinos tienen que ser agentes activos, necesitándose el fomentar una actitud propiciadora para el cambio, además de compromiso, concienciación y responsabilidad, atributos que sin duda se consigue a través de la mediación comunitaria. Como bien señala las investigaciones de Piedra (2017), la mediación comunitaria, persigue los siguientes propósitos:

- Fomentar la interlocución y diálogo con las instituciones mediadoras y las entidades locales, de manera, que la administración se muestre más cercana a los ciudadanos para que contribuya a mejorar los efectos en la convivencia.
- Genera un cambio en la manera de pensar, por ende, los vecinos llevan a cabo la cultura del acuerdo, y se empoderan para que puedan tomar las decisiones pertinentes.
- Conciencia a la sociedad sobre las ventajas de la mediación comunitaria como un instrumento de mejora de la convivencia en el barrio.



De manera, que una vez los residentes sean conscientes de la situación de deterioro del barrio y de las reformas que precisan, cooperaran juntamente para llevarlas a cabo. Con esta finalidad se ha planteado el supuesto proyecto de intervención, siendo coherentes en cada una de las fases. Haciendo énfasis, que la metodología empleada es novedosa, con el planteamiento de unos objetivos claros, correctos, definidos y alcanzables.

Y estamos seguros que tendrá muy buena aceptación por parte de los vecinos del barrio, porque la voluntariedad y la flexibilidad son algunos de los principios de la mediación, por tanto, solamente las personas interesadas, en querer hacer el esfuerzo de cambiar el barrio, y en propiciar esa interculturalidad tan necesaria, participarán en cada una de las actividades propuestas. Porque tal y como señala Sauceda (2017), los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia son susceptibles de resolverse a través de la mediación. De igual manera, la dinámica de los talleres propuestos es muy sencilla, haciéndola comprensible y amena para todos, ya que solamente deberán elaborar un esquema o guion con las ideas principales, una opinión personal, y realizar un cuestionario de satisfacción mediante una escala Likert.

## REFERENCIAS

- Ayala Cañón, L. (2008). Crecimiento económico, políticas públicas y bienestar: ¿el cambio de un modelo? En M. Hernández Pedreño (dir.), *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum.
- Cortés Alcalá, L. (2004). Indagaciones sobre la exclusión residencial. *Arxius*, 10, 39-55.
- Gómez-Muller, A. (2020). Debates europeos sobre la justicia social y la interculturalidad. *Utopía y praxis latinoamericana*, (88), 136-145.
- Gorjón, G.J. y Sauceda, B.J. (2015). Mediación comunitaria, indígena y justicia de paz. *XI Congreso Mundial de Mediación y I Congreso Nacional para la Construcción de la Paz*, Lima: Perú.
- Haz Gómez, F.E.; Andreu Ferrer, I.; Hernández, M.; Guerrero, C.; Romero, E. y Abeillán, M.D. (2019). La investigación sobre comunidades gitanas en España en el contexto europeo: un análisis documental. *Revista de estudios socioeducativos: RESED*, 7, 117-136.
- Hernández Pedreño, M. (dir.) (2008). *Exclusión social en la Región de Murcia*. Murcia: Editum.
- Hernández, M.; García, O. y Gehrig, R. (2019). Situación social de la población gitana en España: balance tras la crisis. En G. Fernández Maíllo (coord.), *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. Documento de Trabajo 3.12*. Madrid: Fundación FOESSA.



- Hernández, M.; Haz, F. y Gutiérrez, M. (2019). *Riesgo de exclusión de la población gitana en España e intervención social*. Murcia: Observatorio de la Exclusión Social, Universidad de Murcia.
- Kisnerman, N. (2003). La comunidad. En A. Vázquez (comp.), *Trabajo social I. Selección de Lecturas*. Félix Varela.
- Laparra, M.; Obradors, A.; Pérez, B.; Pérez, M.; Renes, V.; Sarasa, S.; Subirats, J. y Trujillo, M. (2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas. *Revista Española del Tercer Sector*, 5, 15-57.
- Marchionni, M. (2003). Organización y desarrollo de la sociedad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales. *Cuadernos de Animación*, 5. Gijón.
- Matta, J.P. y Godoy, M.I. (2016). El movimiento de mediación en Argentina: procesos, tensiones y afirmaciones. *Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas*, 1 (10), 1-23.
- Piedra, J. (2017). Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos. *Revista de mediación*, 10, 1 e3, 7-14.
- Pisarello, G. y Observatorio DESC (2003). *Vivienda para todos: un derecho en (de)construcción. El derecho a una vivienda digna y adecuada como derecho exigible*. Barcelona: Icaria.
- Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos*. Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Sauceda, B. J. (2017). *Los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León*. Tesis Doctoral. México: Universidad de Nuevo León.
- Simon Thomas, M. (2016). Theorizing Mediation: Lessons Learned from Legal Anthropology. *Utrecht Law Review*, 12(1), 50-60. <http://doi.org/10.18352/ulr.325>

# ACCESO A LA JUSTICIA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA

## Access to Justice and Conflict Mediation Online

*Fabiana Marion Spengler*

*Docente de los cursos de Grado y Posgrado lato y stricto sensu  
en la Universidad de Santa Cruz do Sul – UNISC  
fabiana@unisc.br*

### Resumen

En Brasil, el acceso a la justicia para los hiposuficientes está garantizado en el artículo 5, inciso LXXIV y en el artículo 134 de la Constitución Federal de 1988. Han transcurrido más de tres décadas desde la promulgación de la Constitución y el Poder Judicial brasileño ha enfrentado dificultades para brindar jurisdicción a todas las demandas que se le hacen. El acceso a la justicia en Brasil se enfrenta a dificultades. El presente texto pretende analizar cómo se han implementado las mediaciones en línea, así como enumerar sus principales avances y desafíos, utilizando como ejemplo el proyecto de extensión universitaria desarrollado en la Universidad de Santa Cruz do Sul – UNISC. El objetivo pretende responder: ¿la mediación en línea ofrece efectivamente el acceso a una justicia de calidad a toda la población brasileña? ¿Está el sistema de *Internet* brasileño en condiciones de ofrecer a los ciudadanos estos servicios? Y los ciudadanos, ¿lograrían utilizarlo para acceder a la justicia? ¿El Proyecto de extensión de la UNISC ofrece un acceso a la justicia de calidad, a través de la mediación en línea ofrece efectivamente el acceso a una justicia de calidad a población brasileña? el método de abordaje fue el deductivo, partiendo de la relación entre argumentos generales, llamados premisas, para argumentos particulares, hasta llegar a una conclusión. Como método de procedimiento, se utilizó el método

monográfico, a partir de la lectura y archivado de fuentes bibliográficas indirectas y el análisis de fuentes directas, así como la observación directa intensiva vinculadas a la investigación del Proyecto de Extensión en Mediación de la UNISC.

*Palabras clave:* Acceso a la justicia, inclusión digital, mediación en línea, extensión universitaria.

### Abstract

In Brazil, access to justice for the hyposufficient is guaranteed in article 5, item LXXIV and in article 134 of the Federal Constitution of 1988. More than three decades have passed since the promulgation of the Constitution and the Brazilian Judicial Power, faced difficulties to provide jurisdiction to all the demands that are made. Access to justice in Brazil faces difficulties. The present text intends to analyze how the online mediations have been implemented, as well as to list its main advances and challenges, using as an example the university extension project developed at the University of Santa Cruz do Sul – UNISC. The objective is to answer: does online mediation effectively offer access to quality justice for the entire Brazilian population? Is the Brazilian Internet system in conditions to offer citizens these services? And the citizens, would they be able to use it to access justice? Does the UNISC extension project offer access to quality justice, through online mediation effectively offer access to quality justice to the Brazilian population? The method of approach was deductive, starting from the relationship between general arguments, called premises, for particular arguments, until reaching a conclusion. As a method of procedure, the monographic method was used, based on the reading and archiving of indirect bibliographic sources and the analysis of direct sources, as well as intensive direct observation linked to the investigation of the Extension Project in Mediation of UNISC.

*Keywords:* Access to justice, digital inclusion, online mediation, College extension.



## 1. CONSIDERACIONES INICIALES

En Brasil, el Poder Judicial brasileño ha enfrentado dificultades. Esta dificultad se puede comprobar en el Informe *Justiça em Números*<sup>1</sup> 2021, referido al año base de 2020. En este informe se observa que la tasa de congestión<sup>2</sup> del Poder Judicial está en torno al 69,1 %, es decir, este es el porcentaje medio de procesos que pasan de un año a otro sin ser juzgados (Consejo Nacional de Justicia [CNJ], 2021). La tasa de congestión se ha mantenido alta y, lamentablemente, estable en los últimos años, a pesar de que hay muchas iniciativas para mejorar el acceso a la justicia y la respuesta jurisdiccional, agilizando el proceso.

La pandemia mundial, resultante de la infección por el coronavirus (COVID-19), ha aumentado significativamente el número de demandas presentadas, provocando la necesidad de una actualización legislativa y digital del sistema de justicia brasileño, que ha permitido el aumento de la conciliación y la mediación en línea, además de la posibilidad de celebrar audiencias judiciales por videoconferencia, como facilitadores del acceso a la justicia.

Si el sistema de justicia brasileño, en términos macro, ha venido practicando la mediación en línea, se observa que sistemas más pequeños, como los existentes en las Comarcas<sup>3</sup> del interior, también han venido realizando sus primeras experiencias. Ejemplo es la mediación desarrollada con el Proyecto de Extensión de la Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC que ya realizaba este procedimiento, desde 2009, de forma presencial y que, a partir de 2021, pasó a actuar a distancia, realizando las mediaciones en línea.

El presente texto pretende analizar cómo se han implementado las mediaciones en línea, así como enumerar sus principales avances y desafíos, utilizando el mencionado proyecto universitario como ejemplo práctico. Este

---

<sup>1</sup> Ver más en: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/relatorio-justica-em-numeros2021-081021.pdf> (consultado el 11 de abril de 2022).

<sup>2</sup> Tasa de Congestión: indicador que mide el porcentaje de casos que quedaron pendientes de solución al final del año base, en relación con el que se tramitó (suma de casos pendientes y resueltos). Es importante tener en cuenta que no todos los procesos del acervo pueden resolverse en el mismo año, debido a la existencia de plazos legales que deben cumplirse, especialmente en los casos en que el proceso inició al final del año base (*Justiça em Números*, 2021, p. 126).

<sup>3</sup> El territorio en el que actúa el Juez de Derecho de primer grado del Poder Judicial del Estado se denomina comarca. Se compone de una o varias ciudades, en función del número de procesos, votantes y habitantes existentes en su área de cobertura.

objetivo pretende responder a una cuestión constante y, al mismo tiempo, inquietante: ¿la mediación en línea ofrece efectivamente el acceso a una justicia de calidad a toda la población brasileña? ¿El Proyecto de extensión de la UNISC ofrece un acceso a la justicia de calidad, a través de la práctica de la mediación, a la población hiposuficiente de la Comarca de Santa Cruz do Sul?

Para cumplir con el objetivo propuesto, el método de abordaje fue el deductivo. Como método de procedimiento, se utilizó el método monográfico. La parte inicial del texto aborda acceso a la justicia virtual para, posteriormente, analizar la mediación en línea y, finalmente, abordar la práctica de la mediación en línea y todas sus características con el Proyecto de Extensión en Mediación de la UNISC.

## 2. MEDIACIÓN UNIVERSITARIA EN LÍNEA Y EL ACCESO A LA JUSTICIA

La Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC<sup>4</sup> es una institución comunitaria sin fines lucrativos y reinvierte todos sus resultados en su propia actividad educativa. La UNISC mantiene una importante interacción con la comunidad regional en la que está inserta, expresada a través de la participación activa en el proceso de desarrollo social, cultural y económico, mediante acciones institucionales definidas en función de las demandas y necesidades de la comunidad (Universidade de Santa Cruz do Sul, <https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade>).

En la UNISC, la articulación entre las actividades de enseñanza, investigación y extensión es importante y necesaria. La enseñanza y la investigación son las bases de las acciones de extensión. La extensión ayuda en la dirección de la enseñanza y de la investigación produciendo un conocimiento que implica práctica, producción y aplicación. Así, la enseñanza produce conocimientos, que se mejoran con la investigación y se difunden con la extensión (Universidade de Santa Cruz do Sul, <https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade>).

En este sentido, es importante señalar que «comprender la línea de desarrollo de la práctica de la extensión universitaria en el escenario brasileño es hacer una retrospectiva de los avances y retrocesos relacionados con las cuestiones sociales, económicas, culturales y democráticas, propias de la

---

<sup>4</sup> Sobre la UNISC y su historia se sugiere leer: <https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade>

construcción política del país» (Stangherlin & Spengler, 2021: 5). En el ámbito legislativo, la Constitución Federal de 1988 establece la necesidad de que las universidades obedezcan al «principio de inseparabilidad entre la enseñanza, la investigación y la extensión» (art. 207) (Stangherlin & Spengler, 2021: 5).

Sólo con el artículo 3 de la Resolución CNE/CES nº 7/2018, que el escenario educativo brasileño pasó a tener la Extensión en la Educación Superior Brasileña como una «actividad que se integra a la matriz curricular y a la organización de la investigación, constituyéndose en un proceso interdisciplinario, político educativo, cultural, científico, tecnológico».

Incluso antes de que las legislaciones mencionadas entraran en vigor, la UNISC ya hacía extensión universitaria y el proyecto «La crisis de la jurisdicción y la cultura de la paz: la mediación como medio democrático, autónomo y consensuado para tratar los conflictos» es un ejemplo de trabajo comunitario desarrollado por la UNISC, ya que tiene conexiones con la docencia, la investigación y la extensión, siendo una referencia en este trípode que apoya las actividades académicas. El proyecto está vinculado a la Licenciatura, Maestría y Doctorado en Derecho y a la Licenciatura y Maestría Profesional en Psicología, estando vinculados miles de estudiantes, profesores y empleados de la institución.

El proyecto en cuestión se inserta en una red de políticas públicas de inclusión social y defensa de los derechos humanos en la que los derechos individuales y colectivos son atendidos y protegidos por la intervención de órganos/sectores municipales y universitarios como el Centro de Atención Psicosocial del Niño y del Adolescente (CAPSIA), Centro de Atención Psicosocial del Alcohol y otras Drogas (CAPS-AD), Servicio Integrado de Salud (SIS/UNISC), etc. Las personas atendidas en la mediación se insertan en estas redes interdisciplinarias de políticas públicas que apuntan a la inclusión y al desarrollo social basado en principios constitucionales como la dignidad, la igualdad, la libertad, la solidaridad y la fraternidad.

En 2009 comenzaron las actividades. Es importante destacar que las mediaciones se iniciaron antes de que existiera una normativa legal. Así, el proyecto de extensión siempre ha estado marcado y reconocido por su carácter innovador.

Cuando se iniciaron las actividades (2009), se realizaron en el Foro de la Comarca de Santa Cruz do Sul, en Rio Grande do Sul, que comprende cinco municipios. La comarca cuenta con más de 150 mil habitantes. La región se

encuentra en un valle de producción esencialmente agrícola. Desde 2013, las actividades se han desarrollado en la Defensoría del Pueblo, convirtiéndose en una práctica de administración/resolución de conflictos consolidada por la experiencia en la extensión de la mediación.

El tema del proyecto es la práctica de la Mediación (Schaefer & Spengler, 2020) como medio para resolver conflictos a través del diálogo pacífico, mediado por una o más personas, debidamente formadas y denominadas mediadores<sup>5</sup>. Los mediadores pueden ser asistidos por co-mediadores<sup>6</sup>. Las partes implicadas, a través del diálogo y la comunicación abierta, asistidas por el mediador, crearán opciones y propuestas para resolver los conflictos comunes. Estas propuestas pueden generar acuerdos que serán escritos y firmados por todos los participantes y, en su caso, ratificados por el Poder Judicial.

Desde hace más de una década, los mediadores del proyecto de extensión universitaria trabajan con personas hiposuficientes, en situación de vulnerabilidad y riesgo social, político y económico, ya que atiende conflictos de familia, violencia doméstica (Ley María da Penha), conflictos de niños y adolescentes (escolares o no), personas mayores, minorías raciales, personas con necesidades especiales, entre otros.

Las dificultades de acceso a la justicia para este sector de la población se vieron agravadas por la imposición del distanciamiento social y el uso de protocolos sanitarios debido a la pandemia causada por el Coronavirus. La suspensión de los plazos procesales, el cierre de las estructuras judiciales y la lentitud procesal (que ya existía y se intensificó), provocaron el desánimo y el descrédito de la población hacia la justicia (Spengler & Costa, 2021).

Las actividades realizadas anualmente se suspendieron a mediados de marzo de 2020 y no se reanudaron hasta mediados de julio de 2020. Durante esta reanudación, se observaron todos los protocolos sanitarios exigidos (mascarillas, guantes, alcohol en gel), así como el respeto de la distancia social mínima exigida (Relatório, 2020).

Pero, a pesar de la urgencia del acceso a la justicia, generada especialmente por la situación de pandemia, la «nueva normalidad» y la complejidad

<sup>5</sup> Los mediadores pueden ser licenciados en Derecho o en áreas afines, como Sociología, Pedagogía, Psicología, Servicio Social, entre otras.

<sup>6</sup> Cuando el trabajo de mediación se realiza en pareja, se sugiere que el mediador y el co-mediador sean de distintas áreas de conocimiento y de distinto género.



conflictiva que nace de ella, muchas personas temían acudir a los servicios de la Defensoría Pública y del Proyecto de Extensión por el riesgo de contaminación. Muchos otros dejaron de asistir a las sesiones presenciales de mediación también por miedo a ser contagiados (Relatório, 2020).

En vista de estos hechos y de la posibilidad de resolver los conflictos a través de la mediación, se ha hecho urgente organizar y mantener un sistema de sesiones de mediación en línea. Así, los servicios en 2021 se modificaron para incluir la mediación en línea, que se lleva a cabo en una plataforma digital fiable (*Google Meet*).

Actualmente, el objetivo principal del Proyecto de Extensión en Mediación de UNISC ha cambiado para incluir la mediación en línea. Así, pretende «mantener la práctica de la Mediación presencial (tradicional) y proponer/ ejecutar/mantener la mediación en línea (por videoconferencia), como medio cualificado de acceso a la justicia» (Relatório Parcial, 2021).

Sin embargo, el gran interrogante se refiere al acceso a la justicia generado por el objeto del estudio de caso del presente artículo. Las cifras obtenidas a lo largo de los años pueden demostrar resultados prometedores en términos cuantitativos. Los formularios de evaluación de las mediaciones desarrolladas, cuyas respuestas pertenecen a los usuarios del procedimiento mediador, confirman esta hipótesis. Como puede verse a continuación, en el periodo comprendido entre marzo de 2009 y diciembre de 2021 los principales resultados fueron (Schaefer, 2021):

- Duración del proyecto: 12 años
- Total de personas atendidas: 2.602
- Total de personas alcanzadas: 3.777
- Total de personas de la comunidad beneficiadas: 6.379
- Número total de académicos (profesores y alumnos) implicados: 43
- Total de sesiones de mediación celebradas: 984
- Número total de acuerdos (totales y parciales): 638 (64,84 %)
- Porcentaje de acuerdos cumplidos: 94 %

Después de cada sesión de mediación, los usuarios del proyecto evalúan el servicio prestado para valorar su calidad, así como sus puntos débiles y los puntos que deben ser revisados/mejorados. De esta manera, en cuanto a la evaluación cualitativa del trabajo realizado, las respuestas de los usuarios

sobre el sistema de mediación, considerando el periodo entre marzo de 2009 y diciembre de 2019, señalan que (Schaefer, 2021):

- 90 % de las personas consideraron que el acuerdo alcanzado en la mediación fue justo
- 94 % de las personas volverían a participar en la mediación si lo necesitaran
- 95 % de las personas no se sintieron presionadas para cerrar el acuerdo
- 100 % de las personas dijeron que fueron bien tratadas por los mediadores
- 97 % de las personas dijeron que la mediación se llevó a cabo de manera oportuna

Como se mencionó anteriormente, con el inicio de la pandemia y el cierre de las actividades presenciales, los meses de 2020 (julio a diciembre) trajeron los siguientes resultados cuantitativos (Relatório, 2020):

- Duración del proyecto: 5 meses
- Total de personas atendidas: 33
- Total de personas alcanzadas: 55
- Total de personas de la comunidad beneficiadas: 88
- Académicos (profesores y alumnos) implicados: 6
- Total de sesiones de mediación celebradas: 11
- Número total de acuerdos (totales y parciales): 9 (81 %)
- Porcentaje de acuerdos cumplidos: 81,7 %

La evaluación cualitativa del proyecto para el periodo de julio a diciembre de 2020, basada en el formulario contestado por los usuarios, obtuvo los siguientes resultados (INFORME, 2020):

- 85,7 % de las personas consideraron que el acuerdo alcanzado en la mediación era justo
- 100 % de las personas volverían a participar en la mediación si lo necesitaran
- 92,3 % de las personas no se sintieron presionadas para cerrar el acuerdo
- 92,3 % de las personas dijeron que fueron bien tratadas por los mediadores
- 92,3 % de las personas dijeron que la mediación se llevó a cabo de manera oportuna

A principios de 2021, con el recrudecimiento de la pandemia, que generó elevados índices de infección, congestionando los hospitales y generando falta de camas, medicamentos e insumos, se impuso un nuevo *lockdown* en varias regiones brasileñas, lo que provocó el cierre de muchas Instituciones, incluyendo escuelas, universidades y estructuras judiciales. Sin embargo, la amenaza de la pandemia no hizo que se enfriara la demanda de acceso a la justicia; al contrario, los conflictos se volvieron más complejos y comunes, especialmente debido a la crisis sanitaria que trajo consigo problemas económicos, sociales, culturales y estructurales.

Así, en mayo de 2021 se empezaron a desarrollar sesiones de mediación en línea, por videoconferencia, con la presencia sincrónica de los contendientes, mediadores, co-mediadores y becados. La adhesión, que al principio se temía que fuera escasa, resultó ser importante. Las personas empezaron a acceder al *enlace* y, en la fecha y hora acordadas, mediaron, dialogaron y a menudo llegaron a acuerdos, poniendo fin a la disputa.

Los resultados han sido prometedores, como puede verse a continuación (Relatório Final, 2021):

- Duración del proyecto: 8 meses
- Total de personas atendidas: 66
- Total de personas alcanzadas: 103
- Total de personas de la comunidad beneficiadas: 169
- Académicos (profesores y alumnos) implicados: 6
- Total de sesiones de mediación celebradas: 33
- Número total de acuerdos (totales y parciales): 19
- Porcentaje de acuerdos cumplidos: 58 %

La evaluación cualitativa del proyecto para el periodo mencionado se realiza mediante un formulario en *Google Forms*, cuyo *enlace* es enviado y respondido por los usuarios. Los resultados obtenidos del análisis de las respuestas son los siguientes (Relatório Final, 2021):

- 100 % de las personas consideraron que el acuerdo alcanzado en la mediación era justo
- 100 % de las personas volverían a participar en la mediación si lo necesitaran



- 94 % de las personas no se sintieron presionadas de cerrar el acuerdo
- 100 % de las personas dijeron que fueron bien tratadas por los mediadores
- 100 % de las personas dijeron que la mediación se llevó a cabo de manera oportuna
- 100 % tuvo una mediación en línea
- 82,4 % se siente muy satisfecho con el uso de la mediación en línea, mientras que 17,6 % dice sentirse satisfecho
- 82,4 % dijo que no tuvo ninguna dificultad al realizar la mediación en línea, mientras que 17,6 % dijo que la dificultad que encontró fue el uso de su teléfono móvil o su computadora

Sobre el último porcentaje mencionado (dificultad para hacer mediación en línea) los mediadores y co-mediadores entrevistados informaron de situaciones en las que las personas pidieron ayuda a familiares y amigos para entrar en la sala virtual, manejar el teléfono móvil o el computador. También informaron de mediadores que tenían que ir a casa de amigos para utilizar *Internet* porque no lo tenían en casa o la red no era adecuada para soportar las videoconferencias. Sin embargo, se sintieron satisfechos porque el desplazamiento fue incluso menor que el que habrían tenido que hacer para ir a las oficinas de la Defensoría Pública para una sesión de mediación presencial.

Los entrevistados informaron de que en las mediaciones realizadas participaron personas de otras ciudades (vecinas o no) y de otros estados de Brasil, lo que demuestra que la mediación en línea realmente acorta las distancias y reduce los costes de desplazamiento, permitiendo a los litigantes geográficamente distantes tener un lugar de encuentro y diálogo virtual que les permite llegar a un consenso.

A partir de los datos recopilados, se observa que la satisfacción de los usuarios con el servicio de mediación del proyecto de extensión es mayor en el formato en línea. Los porcentajes obtenidos en las evaluaciones cualitativas realizadas por el sistema *Google Forms* confirman esta percepción. Incluso, se observa una mayor satisfacción del usuario en el uso del sistema en línea en comparación con el sistema presencial<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> En este sentido, véase la recopilación de información de la evaluación cualitativa inmediatamente anterior (2009 a 2019).



Por otro lado, también se superó la mayor duda: los participantes en la mediación en línea tuvieron pocas dificultades para llevarla a cabo, y solamente el 17,6 % señaló problemas en el uso de teléfonos móviles o computadoras.

En las entrevistas realizadas a los mediadores y co-mediadores que trabajaron en los meses de mayo a diciembre de 2021 señalaron informes de dificultades en el uso de la mediación en línea de carácter cultural, como la manifestación de un mediador afirmando que no acepta hacer mediación porque «... ¡no me casé por *Internet* y no me voy a divorciar por *Internet*!» Otra dificultad señalada en las entrevistas fue la desconfianza de los participantes, que se fue superando con la aplicación de técnicas de asesoramiento y con el refuerzo de la información sobre la confidencialidad y el secreto inherentes al procedimiento de mediación (en línea y presencial).

Por otro lado, los mediadores y co-mediadores entrevistados informaron de la tranquilidad que sintieron todos los participantes en el proceso de mediación en cuanto a la inexistencia de riesgos para la salud al utilizar plataformas virtuales para las reuniones, debates y toma de acuerdos, evitando el contacto personal, que se limitó a la firma del acuerdo, de forma rápida, individualizada y protegida, en las instalaciones de la Defensoría Pública.

De hecho, los pocos meses de implementación de la mediación en línea registraron un cambio significativo en la forma de proceder y en las creencias sobre el uso de las plataformas virtuales que se establecieron entre los miembros y participantes del Proyecto de Extensión de UNISC. Conscientes de que la realidad actual forma parte de la llamada «nueva normalidad» pos-pandémica, el seguimiento y evaluación de los servicios prestados debe servir para revisar las debilidades adaptando los procedimientos de la mejor manera posible a la realidad de las personas necesitadas que desean resolver sus conflictos a través de la mediación en línea.

### 3. CONSIDERACIONES FINALES

La mediación viene siendo difundida y utilizada como una posibilidad de resolución de conflictos más adecuada porque propone «otra cultura», que va más allá de la jurisdicción tradicional, innovando a través de prácticas consensuadas y autónomas que devuelven al ciudadano (haciéndolo responsable) la capacidad de lidiar con la litigiosidad inherente a su existencia.

A partir de esta observación, el presente texto tuvo como tema principal la mediación en línea. El objetivo principal fue analizar cómo se han implementado las mediaciones en línea, así como enumerar sus principales avances y desafíos vinculados al sistema de justicia.

En resumen y como principales conclusiones se percibe que:

- a) El acceso a la justicia en Brasil se ha cualificado especialmente tras la Constitución de 1988; en el contexto de la accesibilidad a la justicia y a la jurisdicción, la legislación comenzó a reconocer y adoptar mecanismos electrónicos. Entre estos mecanismos es posible señalar el proceso electrónico como el medio más visible y conocido de acceso virtual a la jurisdicción/justicia. Después de 2015, la mediación digital ha sido reconocida como medio de tratamiento de conflictos en la Resolución 125/2010 del CNJ, en la Ley 13140/2015 y en el CPC/2015.
- b) El acceso virtual a la justicia y el uso de la mediación en línea son medios interesantes para reducir costos, acortar distancias y agilizar el tratamiento de los conflictos.

La mediación instituida en Brasil observó las experiencias internacionales en su organización y en sus principios. Así, entre otros principios, están la imparcialidad del mediador y la confidencialidad de las sesiones y de la información presentada en ellas. Se cuestiona si estos principios se respetarán en los casos de mediaciones en línea. Las primeras experiencias se intensificaron con la pandemia, por lo que todavía no hay datos científicamente tabulados ni informes sobre cómo se ha gestionado la confidencialidad y la imparcialidad en estos momentos de mediación en línea. Se puede ver que hay muchas dudas y preguntas, pero todavía no hay suficientes respuestas capaces de generar conclusiones científicas sobre el tema.

- c) En lo que respecta específicamente al estudio de caso realizado, se observa que la mediación en línea fue bien recibida y evaluada por sus usuarios, lo que en cierta medida disipa algunas de las dudas sobre la aceptación, el manejo del equipo y el acceso a la red. Es cierto que los mediadores y co-mediadores, al ser entrevistados, informaron de casos ocasionales en los que las mediaciones no se llevaron a cabo debido a uno o más de estos problemas. Sin embargo, las ventajas de utilizar el sistema virtual superan los obstáculos.

Así, es posible concluir, por las informaciones recogidas y expuestas en el texto, que el Proyecto de Extensión en Mediación de la UNISC ofrece un



acceso a la justicia de calidad, a través de la práctica de la mediación presencial y especialmente en línea, a la población hiposuficiente de la Comarca de Santa Cruz do Sul.

En resumen, concluimos que los retos para el uso, a gran escala, de la mediación en línea son prácticos (dificultades de manejo y acceso a la red y a los equipos) y de principios (garantía de confidencialidad e imparcialidad, por ejemplo). Pero, por otro lado, es innegable que la mediación en línea representa un gran avance en el acceso a la justicia en tiempos de pandemia. El uso de las nuevas tecnologías en el acceso a la justicia se instaló de forma rápida y poco madura, pero ha ido mejorando, demostrando que es una realidad que ha llegado para quedarse.

## REFERENCIAS

- Brasil (2016). Constituição da República Federativa do Brasil. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitucionaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitucionaocompilado.htm)
- Brasil (2020). Lei 13.994/2020, de 24 de abril de 2020. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm)
- Brasil (2020). Lei 14.419/2020, de 19 de dezembro de 2020. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm)
- Brasil (2015). Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2018/2015/lei/l13105.htm)
- Conselho Nacional de Educação (2018). *Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018. Establece las Directrices para la Extensión en la Educación Superior Brasileña y establece otras medidas.* Recuperado de [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=104251-rces007-18&category\\_slug=dezembro-2018-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=104251-rces007-18&category_slug=dezembro-2018-pdf&Itemid=30192) (visto el 10-08-2021).
- Conselho Nacional de Justiça (2021). *Justiça em Números 2021: ano-base 2020.* Recuperado de <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/relatorio-justica-em-numeros2021-081021.pdf> (visto el 11-04-2022).
- Consejo Nacional de Justicia (2022). *Observatório Nacional Ações Judiciais, 2022.* Consejo Nacional de Justicia. Recuperado de <https://observatorionacional.cnj.jus.br/observatorionacional/acoes-judiciais/> (visto el 11-04-2022).
- Schaefer, R. (2021). *Mediação, no ensino na pesquisa e na extensão.* Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo.

- Schaefer, R. M. P. y Spengler, F. M. (2020). *A mediação enquanto política pública aplicada no ensino, na pesquisa e na extensão nas universidades comunitárias* (pp. 19-42). Jacarezinho: Revista Argumenta.
- Spengler, F. M. (2021). *Mediação de Conflitos – da teoria à prática*. 3<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Spengler, F. M. y Magliacane, A. (n.d.). *Il terzo e l'altro. verso una visione simmeliana del conflitto* (vol. 3, pp. 35-53). Santa Cruz do Sul: Revista do Direito.
- Spengler, F. M. y Costa, M. D. d. (2021). *A Crise como Agente Catalisador de uma Mudança de Paradigma* (vol. 20, pp. 477-509). João Pessoa: Prim@ Facie.
- Stangherlin, C. d. S. y Spengler, F. M. (2021). *Os projetos de extensão no ensino jurídico: Percepções para um acesso à justiça humanizante*. Revista Espaço do Currículo, v. 14, 1-12. Recuperado de <https://periodicos.ufpb.br/index.php/rec/article/view/56328/34008> (visto el 10-08-2021).



A white jigsaw puzzle with one blue piece missing, symbolizing a missing or incomplete part.

**Parte VI**

**MEDIACIÓN FAMILIAR,  
DISCAPACIDAD Y  
MINORÍA DE EDAD**



# EJERCICIO DE LA PARENTALIDAD POSITIVA EN LA CULTURA MUSULMANA: ELEMENTO PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Positive parenting in muslim culture:  
an element for intercultural mediation

*Barbara Castro*

*Unidad de Psicología Forense, Facultad de Psicología,  
Universidad de Santiago de Compostela  
barbaracastro.rubio@usc.es*

*Dolores Seijo*

*Unidad de Psicología Forense, Facultad de Psicología,  
Universidad de Santiago de Compostela*

*Laila Mohamed-Mohand*

*Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación,  
Facultad de Educación y Humanidades de Melilla, Universidad de Granada*

## **Resumen**

En la crianza de los descendientes y en el ejercicio de la parentalidad tienen influencia diferentes elementos, entre ellos, los de tipo cultural. En el presente trabajo nos centraremos en el estudio de las familias de cultura musulmana. La religión islámica refiere que los miembros de la unidad familiar han de estar unidos y deben ayudarse unos a otros en la resolución de problemas. Es por esto, que la familia en la cultura musulmana adquiere un carácter vital, supremo, donde las madres presentan



un papel esencial y su labor es reconocida por la familia. Su objetivo es proteger y cuidar (física, mental y espiritualmente) a todos los miembros de la familia en la vida diaria. Estos cuidados se dan a lo largo de toda la vida y varían en función de las necesidades de los hijos e hijas durante el desarrollo. Además de constituir una religión, el islam es entendido por los musulmanes como una forma de vida y a través de la cual se rigen en los distintos ámbitos de la vida. La religión, entendida como regla de vida, tiene en esta cultura alta influencia en el ejercicio de la parentalidad. En este trabajo se plantea un estudio para conocer el ejercicio de la coparentalidad dentro de esta población, en función de su situación conyugal y en función del sexo de los progenitores. Participaron 153 progenitores identificados con la cultura musulmana que cumplimentaron la Escala de Coparentalidad. Los datos señalan diferencias en los indicadores de coparentalidad entre progenitores de la cultura musulmana. Se extraen conclusiones que se pueden tener en cuenta en mediación intercultural para ayudar a gestionar situaciones de conflicto en el ámbito familiar.

*Palabras clave:* Parentalidad positiva, familia, conflicto, mediación intercultural

### Abstract

The upbringing of children and the exercise of parenthood are influenced by different elements, among them, those of a cultural nature. In this paper we will focus on the study of Muslim families. The Islamic religion states that the members of the family unit must be united and must help each other in the resolution of problems. This is why the family in the Muslim culture acquires a vital, supreme character, where mothers play an essential role and their work is recognized by the family. Their objective is to protect and take care (physically, mentally and spiritually) of all family members in daily life. This care is given throughout life and varies according to the needs of the children during their development. In addition to being a religion, Islam is understood by Muslims as a way of life and through which they are governed in different areas of life. Due to the influence of religion, understood as a rule of life for the parents of this culture, we proposed a study to know the exercise of co-parenting within this population according to their marital status and according to their condition of mothers and fathers. A total of 153 parents identified with the Muslim culture participated in the study. Participants completed the co-parenting Scale. Data indicate differences in co-parenting indicators between parents of Muslim culture. Conclusions are drawn to be taken into account in intercultural mediation to help manage conflict situations in the family environment.

*Keywords:* Positive parenting, family, conflict, intercultural mediation.



## 1. INTRODUCCIÓN

La Coparentalidad es entendida como la obligación que tienen ambos progenitores tanto de responsabilizarse, como de participar en el desarrollo y bienestar de sus hijos e hijas en idénticas condiciones (Fariña, Seijo, Arce y Vázquez, 2017). En el caso de la coparentalidad positiva, hablamos de una relación colaboradora, cooperativa y lejos del conflicto entre los progenitores que les lleva a fijar acuerdos fundamentados en el interés superior de sus hijos e hijas. De esto modo, y mediante la comunicación, contraen una serie de responsabilidades que les obligan a participar de forma activa en la toma de decisiones relacionadas con la crianza de sus hijos e hijas.

La coparentalidad positiva fomenta una crianza basada en el respeto con los derechos de la infancia. Para ello, se precisan progenitores que presenten alta responsabilidad, paciencia y capacidad de adaptación. Se conoce que no existe un único modelo de coparentalidad positiva, sino que éste se encuentra supeditado a la propia familia, esencialmente al estilo de los progenitores y de los hijos e hijas, pero sin olvidarse de que el fin último de la parentalidad positiva es la dotación de un entorno positivo a niños, niñas y adolescentes (NNA) que les permita un desarrollo completo y les posibilite convertirse en personas adultas competentes y felices. Para saber cómo es un comportamiento parental positivo debemos regirnos por los principios de parentalidad positiva (Fariña *et al.*, 2017; Fariña, Arce, Novo, Vázquez y Seijo, 2018), que parten de la responsabilidad de los progenitores para satisfacer las necesidades de los hijos e hijas, y siempre respetando sus derechos. Atendiendo a estos autores, estos principios se resumen en:

- a) *Necesidades de los niños, niñas y adolescentes* que se pueden dividir en (López *et al.*, 1995): necesidades físicas y biológicas, necesidades cognitivas, necesidades socioemocionales, necesidad de comunicación y participación; necesidad de convivencia familiar positiva y gestión y resolución de conflictos, necesidad de reconocimiento y necesidad de adquisición de autonomía responsable.
- b) *Respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes*. Toda acción que atañe al niño debe respetar los derechos que se recogen en la Convención de Derechos del Niño/CDN (ONU, 1989) como, por ejemplo, el derecho a la vida, a tener un nombre, a la nacionalidad...
- c) *Responsabilidad de los progenitores*. Los padres y madres como agentes de parentalidad han de asumir una serie de responsabilidades como



conocer y satisfacer las necesidades de éstos; conocer, respetar y promover los derechos de la infancia, reconocer a sus hijos e hijas como sujetos de derechos y ejercer responsabilidades parentales que promuevan el conocimiento, respeto y ejercicio de los mismos, y finalmente, conocer y fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los hijos e hijas.

Existen muchos elementos que influyen en la crianza, en este caso nos centraremos en la cultura a la que pertenecen los progenitores, musulmanes, así como a su situación conyugal, haciendo variar la crianza desde un estilo autoritario a otro más permisivo. Podemos señalar que la cultura musulmana se rige por un matriarcado donde las madres juegan un papel muy especial y su labor es altamente reconocida en la familia. Las progenitoras tienen un papel esencial en el día a día de sus familiares protegiéndolos y cuidándolos física, mental y espiritualmente (Oh, 2010). Dicho cuidado y apoyo se extiende a lo largo de toda su vida y se adapta a las necesidades de desarrollo de sus hijos e hijas. Estas madres no son sólo responsables de la reproducción y la continuidad familiar, sino que le corresponde un papel significativo en las educaciones de sus hijos e hijas en lo relacionado con los valores islámicos, un comportamiento adecuado, la fe y la moral. Asimismo, exponen su religión a través de determinadas prácticas que les permiten estar más en contacto con su dios, como leer el Corán, recitarlo y llevar a cabo las prácticas basadas en los cinco pilares del Islam: declaración de fe, rezar cinco veces al día, ofrecer limosna, ayunar durante el mes de Ramadán; realizar, al menos una vez en la vida, el peregrinaje a La Meca. El Islam aparte de ser una religión para los musulmanes, también constituye una forma de vida, un bien cultural, social y educativo sobre el que asientan sus vidas. Por ello, es difícil diferenciar en los países islámicos entre valores culturales y religiosos, aunque cada familia los interpreta y aplica de diversas formas. A pesar de que existan diferencias entre musulmanes en lo relacionado al contacto con la sociedad, el valor de la parentalidad continua intacto.

Rosli (2014) hace hincapié en el efecto que el ejercicio de la parentalidad provoca en la determinación de las características del individualismo y el colectivismo de los NNA dentro de las familias islámicas, así como en su comportamiento y sus emociones. En situaciones adversas, el islam dice que los miembros de la familia han de estar unidos y ayudarse unos a otros para resolver el problema. Un principio del Islam llamado «La Consulta», señala que los musulmanes han de ser conscientes de que un individuo como ser religioso, no puede aislar de otras personas.



Atendiendo a la situación conyugal, se conoce que el número de rupturas de pareja ha aumentado en los últimos años, lo que supone un creciente interés en las consecuencias que esto provoca a todos los niveles y figuras implicadas. En el año 2015, el Consejo de Europa propone una resolución en la que, y tras una situación de separación o divorcio, se desarrolle una relación corresponsable entre los progenitores (Consejo de Europa, 2015). Se sabe que durante este proceso surgen numerosos cambios en el ámbito familiar, tanto a nivel funcional como estructural, y que estos pueden afectar en la vida de todos los miembros de la unidad familiar (Fariña *et al.*, 2017). Los cambios que se producen en esta nueva situación familiar afectan tanto a los adultos como a los NNA, quienes deben enfrentarse a un nuevo estilo de vida, teniendo que adaptarse lo antes posible de una forma adecuada (Fariña *et al.*, 2017; Fariña, Arce, Novo, Seijo y Vázquez, 2018).

El objetivo de este estudio es conocer si existen diferencias en el ejercicio de la coparentalidad dentro de la situación conyugal de los progenitores (casados/pareja de hecho *vs.* divorciados) de la cultura musulmana y si las hay en función del sexo de estos.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Participantes

En este estudio participaron un total de 153 progenitores residentes en la Ciudad Autónoma de Melilla y, que además, se identificaron en su totalidad con la cultura musulmana. Del total de la muestra 77 (50,3%) eran hombres y 76 (49,7% mujeres). La edad de los participantes se encuentra entre los 23 y 65 años ( $M = 38,86$ ;  $DT = 8,40$ ).

### 2.2. Procedimiento

La muestra se recabó en el marco de desarrollo del Proyecto Internacional sobre Parentalidad-España (International Parental Survey-S). Dicho estudio se ha desarrollado en varios países y está liderado por las universidades de Queensland (Australia) y Bielefeld (Alemania). Desde España es dirigido por un grupo de investigadores de las universidades de Vigo y de Santiago de Compostela. El procedimiento de actuación general consistió en contactar con el equipo directivo de Centros de Educación Primaria de la Ciudad Autó-



noma de Melilla enviando una carta en la que se le explicaba el objetivo del proyecto y se les invitaba a participar. De aceptar, un investigador colaborador se responsabilizaba de organizar el envío de los cuestionarios a los padres y madres de cada alumno del centro, solicitándoles su devolución una vez cumplimentado. El cuestionario se distribuía en sobre cerrado, donde también se incluía una hoja informativa dirigida a los padres y madres, en la que se explicaba el objetivo del estudio, así como los elementos que garantizaban la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos.

### 2.3. Instrumentos

Para la recogida de los datos se administró el cuestionario IPS que incluye información sobre variables de tipo *sociodemográficas* (sexo y edad), *variables culturales*, respondiendo a qué grupo étnico o cultura se identifican en mayor medida, y otras escalas relacionadas con la medida del ejercicio de la parentalidad. Para medir la coparentalidad se empleó la *Escala de Coparentalidad* (Feimberg, 2003). Dicho instrumento está compuesto por 35 ítems que valoran siete dimensiones de la coparentalidad, concretamente el acuerdo entre progenitores, la cercanía y proximidad entre progenitores, la exposición de los hijos al conflicto, el apoyo entre progenitores en la función parental, la interferencia de un progenitor en la función parental del otro, la aprobación de un progenitor al otro, y la división de responsabilidades entre ambos progenitores. La evaluación se realiza en una escala tipo Likert que puntúa de 0 a 6 la relación de coparentalidad con el otro progenitor donde el 0 es (Nunca) y 6 (Siempre).

### 2.4. Análisis de datos

El análisis de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 25 para Windows. Se realizaron análisis descriptivos y de frecuencias tanto para las variables sociodemográficas como las culturales. Se ejecutó la prueba t de Student para muestras independientes para comparar el nivel de coparentalidad entre progenitores en las diferentes dimensiones de ésta en función de si los progenitores estaban o no divorciados y en función del sexo. En todos los análisis llevados a cabo se tuvo en cuenta un nivel de confianza del 95 %, considerando significativos los resultados con una probabilidad asociada de  $p < 0.05$ .



### 3. RESULTADOS

En función de la estructura familiar (divorciados *vs.* en convivencia) los resultados (ver tabla 1) muestran que los participantes divorciados presentan una puntuación mayor en *Interferencia de un progenitor en la función parental del otro* ( $M_{divorciados} = 15.00$ ;  $M_{casados} = 13.39$ ;  $t = -.215$ ;  $p \leq .000$ ).

**Tabla 1.** t de Student para muestras independientes de la coparentalidad en función de la situación conyugal de los progenitores

Coparentalidad	$M_{casados}$	$DT_{casados}$	$M_{divorciados}$	$DT_{divorciados}$	t	gl	p
Acuerdo entre progenitores	14.41	4.57	8.00	2.83	1.972	122	.327
Cercanía y Proximidad entre progenitores	23.18	5.45	16.00	4.24	1.849	119	.582
Exposición de los hijos al conflicto	13.14	8.44	6.67	2.08	1.272	8	.078
Apoyo entre progenitores en la función parental	28.89	6.98	10.00	5.66	3.802	122	.608
Interferencia de un progenitor en la función parental del otro	13.39	7.45	15.00		-.215	117	.000
Aprobación de un progenitor al otro	31.97	7.02	16.00	7.07	3.193	117	.823
División de responsabilidades entre ambos progenitores	6.39	2.72	8.00	2.83	-.832	127	.764

Por su parte, en función del sexo de los participantes (madres *vs.* padres) no se encuentran diferencias significativas en ninguna de las siete dimensiones de la coparentalidad (ver tabla 2).



**Tabla 2.** t de Student para muestras independientes de la coparentalidad en función del sexo de los participantes

Coparentalidad	$M_{madres}$	$DT_{madres}$	$M_{padres}$	$DT_{padres}$	t	gl	p
Acuerdo entre progenitores	14.33	4.73	13.63	4.05	.823	132	.167
Cercanía y Proximidad entre progenitores	22.92	5.43	22.71	5.71	.208	130	.723
Exposición de los hijos al conflicto	11.56	7.18	8.33	3.06	.736	10	.053
Apoyo entre progenitores en la función parental	28.28	7.28	28.77	7.87	-.342	129	.402
Interferencia de un progenitor en la función parental del otro	13.98	7.69	12.53	6.98	1.019	126	.183
Aprobación de un progenitor al otro	30.97	7.81	32.63	6.76	-1.145	126	.277
División de responsabilidades entre ambos progenitores	6.26	2.69	6.81	2.92	-1.075	136	.497

#### 4. DISCUSIÓN

Son varias las limitaciones de este estudio, entre las que podemos mencionar el tamaño de la muestra y su composición. No obstante, a la vista de los resultados, se puede afirmar que la estructura familiar (*en Convivencia vs. divorciados*) media la relación coparental. De este modo, los progenitores divorciados presentan mayor interferencia en la función parental del otro. Éstos siguen la linea de la literatura descrita que nos dice que son muchos los aspectos que influyen es el desarrollo de la Coparentalidad, siendo uno de ellos el origen cultural y religioso de los progenitores (Oh, 2010). También un cambio en la situación familiar como es un proceso de ruptura y más si ésta es conflictiva, influye en el funcionamiento de la Coparentalidad. Atendiendo al sexo de los progenitores (*madres vs. padres*), no se encontraron los datos previstos, dado que si las madres están consideradas figuras de relevancia dentro del aspecto educativo y familiar era de esperar que pudieran apreciarse



diferencias en el ejercicio de la coparentalidad hacia las madres. Con todo ello consideramos de gran interés el estudio debido a la temática tratada y a las variables estudiadas. Los datos se pueden tener en cuenta para llevar a cabo mediaciones familiares de tipo intercultural o con familias musulmanas. Por ello, es preciso continuar con esta línea de investigación de cara a la creación de programas de formación en parentalidad positiva.

## REFERENCIAS

- Fariña, F.; Arce, R.; Novo, M. y Seijo, D. (2017). *A Parentalidade Positiva. O mellor legado para fillos e fillas. Guía para técnicos e profesionais*. NINO Centro de impresión digital.
- Fariña, F.; Arce, R.; Novo, M.; Seijo, D. y Vázquez, M. J. (2018). *Guía de Parentalidade Positiva na Ruptura de Parella*. Andavira.
- Fariña, F.; Seijo, D.; Arce, R. y Vázquez, M. J. (2017). Custodia compartida, responsabilidad parental y justicia terapéutica como nuevo paradigma. *Anuario de Psicología Jurídica*, 27(1), 107-113.
- Feinberg, M. E. (2003). The internal structure and ecological context of coparenting: A framework for research and intervention. *Parenting: Science and Practice*, 3(2), 95-131.
- López, F.; Torres, B.; Fuertes, J.; Sánchez, J. M. y Merino, J. (1995). *Necesidades de la infancia y protección infantil (II): Actuaciones frente a los malos tratos y desamparo de menores*. Ministerio de Asuntos Sociales.
- Oh, I. (2010). Maternidad en el cristianismo y el Islam: críticas, realidades y posibilidades. *Revista de Ética Religiosa*, 38(4), 638-653.
- ONU (1989). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Organización de las Naciones Unidas.
- Rosli, N. A. (2014). *Effect of parenting styles on children's emotional and behavioral problems among different ethnicities of Muslim children in the US*. Marquette University.



# **EL MEDIADOR Y EL ENCUENTRO ENTRE EL ADOPTADO Y SU FAMILIA BIOLÓGICA**

**The mediator and the meeting  
between the adopted child  
and his biological family**

*Laura Fernández Echegaray*

*Profesora Contratada Doctora (I) en Derecho Civil.  
Universidad de Cantabria  
[Laura.fernandez@unican.es](mailto:Laura.fernandez@unican.es)*

## **Resumen**

El derecho del hijo adoptado a poder conocer la identidad de su familia biológica fue reconocido por la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional. Este derecho no implica en ningún caso la posibilidad de re establecer un vínculo legal alguno entre las partes afectadas. Resulta frecuente que al inicio de un expediente de búsqueda de orígenes alguna de las partes genere alguna expectativa de encuentro o contacto con su familiar biológico. El propio legislador ya se ha encargado de señalar la mediación como cauce apropiado para gestionar estas expectativas, imponiendo a las Administraciones públicas un deber de asistencia a los implicados. En este trabajo se analiza en profundidad el papel y funciones que debe ejecutar el mediador en este tipo de procedimientos.

*Palabras clave:* Adopción, orígenes, biológicos, mediación, encuentro.

## Abstract

The right of the adopted child to know the identity of his biological family was recognized by Law 54/2007, of December 28, on International Adoption. This right does not imply in any case the possibility of re/establishing any legal link between the affected parties. It is common that at the beginning of a file to search for origins, one of the parties generates some expectation of meeting or contact with their biological family member. The legislator himself has already taken it upon himself to point out mediation as an appropriate channel to manage these expectations, imposing on public administrations a duty of assistance to those involved. This work analyzes in depth the role and functions that the mediator must perform in this type of procedures.

*Keywords:* Adoption, origins, biological, mediation, encounter.

## 1. INTRODUCCIÓN: EL DERECHO A LA IDENTIDAD DEL HIJO ADOPTADO

En la actualidad ya es un hecho constatado que en un alto porcentaje de casos los hijos adoptados, en algún momento de su vida, pueden llegar a padecer una necesidad o inquietud, no solo por conocer la identidad de su madre biológica, sino por esclarecer cuál fue la causa de su «abandono». Fruto de numerosos y consolidados estudios científicos, ya sabemos que esa incertidumbre descansa en la carencia de una historia propia. Esto genera un preocupante vacío interior que, sin duda, puede llegar a generar importantes cuadros de estrés y ansiedad a lo largo de sus vidas.

Tradicionalmente España fue un país donde todo lo que tenía que ver con la adopción estaba rodeado de cierto secretismo, procurándose que solo el más íntimo círculo familiar fuera conocedor de la realidad. En el momento en que el adoptado llegaba casualmente a conocer la verdad, podía generarse una natural necesidad de saber, hecho que se interpretaba como un fracaso o traición respecto a sus padres de adopción.

El pistoletazo de salida hacia un cambio de perspectiva se produjo con la proclamación del artículo 39.2 CE con el que se reconoció por primera vez el derecho a la libre investigación de la paternidad. A pesar de la literalidad del precepto, esta opción quedaba fuera del alcance de los hijos adoptados, reservándose únicamente para supuestos de reclamaciones de filiación que pretendieran implantar obligaciones legales al progenitor ausente.

El segundo gran avance se produjo gracias a la STS 776/1999, de 21 de septiembre de 1999<sup>1</sup> en la que se declaró la inconstitucionalidad sobrevenida de la denominada «maternidad desconocida»<sup>2</sup>, que permitía a las parturientas solteras ocultar su identidad, provocando una condena perpetua a ese hijo al impedirle definitivamente poder conocer su origen.

Tras una incesante y larga lucha judicial de los adoptados, la balanza de valores cambió de rumbo y se inclinó hacia la supremacía del derecho a la identidad del hijo adoptado<sup>3</sup>, en detrimento del derecho a la intimidad de

---

<sup>1</sup> RJ 1999/6944.

<sup>2</sup> Artículos 47 de la Ley de Registro Civil, de 8 de junio de 1957 y artículos 167 y 182 del Reglamento de 14 de noviembre de 1958.

<sup>3</sup> A nivel internacional, el derecho a conocer los orígenes biológicos del adoptado se encuentra reconocido en numerosos Instrumentos entre los que destacamos: art. 7.1 de la Convención de los Derechos del Niño, de la Asamblea General de Naciones Unidas, de



la madre biológica. Así, finalmente, fruto de la jurisprudencia<sup>4</sup> y de importantes estudios se antepuso legislativamente el derecho a la identidad de los adoptados. Con la entrada en vigor de la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional<sup>5</sup> (artículo 12), se reformó el artículo 180 del Código Civil (CC), reconociéndose por primera vez este derecho en España. Con posterioridad, a través de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia<sup>6</sup>, se potenció este derecho, proporcionándose además importantes novedades en materia de adopción<sup>7</sup>.

De esta forma, actualmente la Administración Pública autonómica queda obligada a proporcionar a los adoptados la información identificativa de sus padres biológicos. Ahora bien, en ningún caso esos familiares naturales quedarán obligados a crear ningún tipo de contacto ni les generará obligación legal alguna<sup>8</sup>. ¿Qué ocurre si alguna de las partes desea iniciar un acerca-

---

20 de noviembre de 1990 (Instrumento de Ratificación de 30 de noviembre de 1990, BOE nº 313 de 31 de diciembre 1990); art. 9 de la Declaración sobre los Principios Sociales y Jurídicos relativos a la Protección y el Bienestar de los Niños, adoptado por Asamblea General de Naciones Unidas (Res. 41/85, de 3 de diciembre de 1986); art. 30 del Convenio de la Haya, de 29 de mayo de 1993, relativo a la Protección del Niño y a la Cooperación en materia de Adopción Internacional (Instrumento de Ratificación de 30 de junio de 1995, BOE nº 182, 1 de agosto 1995) y art. 2.3 del Convenio Europeo de Adopción de Menores, de 27 de noviembre de 2008 (Instrumento de Ratificación de 16 de julio de 2010, BOE nº 167, 13 de julio 2011).

<sup>4</sup> Hasta el expreso reconocimiento de este derecho a través de la Ley de Adopción Internacional, de 28 de diciembre de 2007, los tribunales, caso por caso, midiendo los alegatos concretos de una u otra parte, debían decantar la balanza hacia la protección del derecho de los hijos a conocer sus orígenes, o hacia el derecho a la intimidad de los padres biológicos. Alonso Crespo, E. (2004). Adopción nacional e internacional: Panorámica procesal y sustantiva incluida la intervención de los padres biológicos, *La Ley*, Madrid, p. 263.

<sup>5</sup> BOE nº 180, de 29 de julio de 2015.

<sup>6</sup> BOE nº 180, de 29 de julio de 2015.

<sup>7</sup> Desde nuestro punto de vista, una de las más impactantes ha sido la aportación a nuestro sistema jurídico de la llamada adopción abierta (art. 178.4 CC). A pesar del carácter general irrevocable de la adopción en España se ha contemplado que, cuando el interés del menor así lo aconseje, y en base a su situación familiar, edad o cualquier otra circunstancia significativa valorada por la Entidad Pública, podrá acordarse judicialmente el mantenimiento de alguna forma de relación o contacto, a través de visitas o comunicaciones, entre el menor, miembros de la familia de origen y de la familia adoptiva. De esta forma, se busca especialmente proteger a hijos adoptados en una edad más elevada en la que tienen conocimiento de la situación y, sobre todo, para favorecer, cuando ello sea posible, la relación entre los hermanos biológicos.

<sup>8</sup> En palabras de Vela Sánchez, lo que debe quedar claro es que nadie puede ser obligado a ponerse en contacto con otra persona, esto es, los padres biológicos no pueden ser com-



miento? Reiterando que esto dependerá de la libre y voluntaria decisión de ambas partes, será la propia Administración pública la que deba brindarles un servicio de apoyo y gestión de cara al procedimiento de búsqueda instado.

## 2. EL MEDIADOR Y SU PAPEL EN LA APROXIMACIÓN DE LAS PARTES

### 2.1. Aspectos generales del mediador familiar

No hay duda de que en la actualidad la mediación goza de una gran aceptación como sistema de gestión de conflictos<sup>9</sup>. Uno de los campos donde más maestría produce es ante crisis y conflictos familiares. En base a estos excelentes resultados, creemos que la mediación tiene excelente cabida en los procesos de búsqueda de orígenes biológicos del hijo adoptado.

Señala Six<sup>10</sup> que la mediación no es en realidad un asunto de arreglo de conflictos, sino un «actuar comunicacional». Se trata de la creación de nuevos lazos entre las partes, o de reparar los que están deteriorados.

El mediador se constituirá como una tercera parte dentro del proceso y, atendiendo a su gran protagonismo, deberá reunir una serie de características ineludibles<sup>11</sup>. Tiene que tratarse de un profesional cualificado que goce de una formación específica en mediación familiar.

Además, como cualquier mediador, tendrá que cumplir con una serie de características fundamentales: 1) deber de ser neutral e imparcial, 2) excluir la

---

pelidos, ni siquiera judicialmente, a relacionarse con su hijo por naturaleza. Téngase en cuenta que, rotos definitivamente los vínculos jurídicos por la adopción, estos progenitores no deben ya ninguna atención material ni moral a su hijo por lo que, aunque aquéllos no puedan evitar que éste llegue a conocer su identidad, sí pueden negarse a encontrarse y a relacionarse con él. Vela Sánchez, A. J. (2010). El derecho del adoptado a conocer sus orígenes biológicos, *La Ley*, nº 7526, p. 11.

<sup>9</sup> Hay que dejar constancia de que la mediación es tan solo uno de los denominados sistemas de «ADR», entendidos como «Resolución Alternativa Extrajudicial de Disputas». A pesar de la amplitud de mecanismos que lo componen, no hay duda de que la mediación se ha ido superando, convirtiéndose en la figura principal. García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2016). Más que mediación; el profesional de la mediación y gestión de conflictos con mayores recursos, *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, nº 4, Madrid: Ed. Reus, p. 21.

<sup>10</sup> Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós, p. 186.

<sup>11</sup> Así se recoge en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (BOE nº 162, de 7 de julio de 2012).



aplicación de ningún poder de decisión, 3) necesidad de ser aceptado por las partes, 4) deber de garantizar la confidencialidad y, por último, 5) ayudar positivamente para que las partes logren resolver su conflicto.

En definitiva, la función del mediador consiste en ayudar a alcanzar acuerdos satisfactorios para resolver el problema existente<sup>12</sup>. Samper Bernal indica que esta figura se revela como un instrumento de pacificación del sistema familiar que logra alcanzar relaciones futuras y acuerdos satisfactorios<sup>13</sup>. Por ello, entendemos que la mediación resulta extraordinariamente apropiada como método de solución de problemas emergentes entre el adoptado, sus progenitores biológicos, y los que puedan surgir con su familia de adopción.

Atendiendo a los contenidos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles<sup>14</sup>, creemos que nuestra propia realidad social aconseja extender la mediación a todos los modelos familiares emergentes. Estos cambios evolutivos se han visto reflejados en la producción de normas autonómicas de mediación que han ampliado considerablemente su ámbito de aplicación<sup>15</sup>. A pesar de que la mayoría centra su contenido en la mediación relativa a las crisis matrimoniales, ya son varias las Leyes que recogen expresamente su conveniencia ante los conflictos relacionados con la búsqueda biológica del adoptado<sup>16</sup>.

---

<sup>12</sup> Tal y como entiende Bernal Samper, el objetivo primordial de la mediación no es otro que brindar un proceso en el que las partes puedan reorientar la forma de ver el conflicto e indagar las distintas opciones que tienen para resolverlo. La autora entiende que, aunque obviamente resulta muy positivo alcanzar un acuerdo durante el proceso de mediación, considera que no lograrlo es una conclusión igualmente válida del proceso. Bernal Samper, T. (2006). *La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Colex, p. 85.

<sup>13</sup> Corvo López, F.M. (2011). *Los hijos menores ante la mediación familiar. Derecho y Familia en el s. XXI*, Eds. Herrera Campos, Universidad de Almería, vol. I, p. 261.

<sup>14</sup> BOE nº 162, de 7 de julio de 2012.

<sup>15</sup> García Presas, I. (2009). La mediación familiar. Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio, *La Ley*, Madrid, p. 139.

<sup>16</sup> Algunos ejemplos son: la Ley catalana 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del Derecho Privado (art. 2.1.d) / Ley del País Vasco 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar (art. 5.3) / Ley de Andalucía 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar (art. 1.1.f) / Ley de la Comunidad de Madrid 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar (art. 8.d) / Ley valenciana 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar (art. 13.1.b) / Ley de Islas Canarias 3/2005, de 23 de junio (art. 3) / Ley de Castilla-La Mancha 1/2015, de 12 de febrero del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar (art. 3.c) / Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar (art. 3.d) / Ley de Islas Baleares 14/2010, de 9 de noviembre, de Mediación Familiar (art. 5.g).



En este sentido, García Presas señala que estas legislaciones autonómicas tratan fundamentalmente dos temáticas: 1) el método de resolución de conflictos, 2) la medida de apoyo a la familia<sup>17</sup>.

## 2.2. Aspectos específicos del mediador en el acercamiento del hijo adoptado y su familia biológica

Como ya hemos señalado, partimos de que el ejercicio de la mediación ha alcanzado una aceptada consolidación en la resolución extrajudicial de conflictos<sup>18</sup>.

La adopción ocupa una parte destacada dentro del Derecho de familia<sup>19</sup>, siendo evidente que presenta premisas extremadamente sensibles y repletas de aristas jurídicas, psicológicas y afectivas. Creemos firmemente en que el mediador en estos casos debe estar ampliamente familiarizado con esos conceptos y aristas<sup>20</sup>. Es evidente que un hijo adoptado que insta una búsqueda ya lleva inicialmente una pesada carga emocional que puede derivar en sensaciones complicadas. Puede ocurrir que, además, esa persona interiorice un reproche ante el «abandono» sufrido y/o experimentar un fuerte sentimiento de deslealtad hacia su familia de adopción. Es por ello por lo que apostamos en que el mediador goce de preparación en mediación psicológica.

<sup>17</sup> García Presas, I. (2009). La mediación familiar. Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio, *op. cit.*, p. 139.

<sup>18</sup> Vázquez de Castro, E. (2015). El Derecho/Obligación de oír y escuchar a los hijos menores en la mediación familiar, en S. Tamayo Haya (dir.), *La maternidad y la paternidad en el siglo XXI*, Granada: Comares, p. 285.

<sup>19</sup> En palabras de Ledesma del Busto, a pesar de habernos convertido en el segundo país del mundo (por detrás de Estados Unidos) en el que más procesos de adopción se tramitan a través de la figura de la adopción internacional, todavía estamos aprendiendo. Ledesma del Busto, J. (2012). La mediación familiar en la búsqueda de los orígenes, *MM, Mundo Mediación, Expertos en Mediación Familiar*, nº 7, p. 1. <http://www.mundomediacion.es/revista-10-edicion-7/3/vivir-la-mediacion/27-la-mediacion-familiar-en-la-busqueda-de-los-origenes>

<sup>20</sup> En este sentido, Vázquez de Castro, señala que, en cuanto a la formación específica que debe tener el mediador, es frecuente que cuando cuenta con conocimientos jurídicos suele mostrar carencias en el aspecto psicológico que se requiere generalmente al tratar al menor en los procesos de mediación relativos a crisis de matrimonios. De igual forma, cuando el mediador está formado en psicología, su falta de conocimientos jurídicos puede hacerle sentirse incómodo ante el indiscutible contenido técnico que lleva aparejada la mediación. Vázquez de Castro, E. (2015). El Derecho/Obligación de oír y escuchar a los hijos menores en la mediación familiar, en S. Tamayo Haya (dir.), *La maternidad y la paternidad en el siglo XXI*, *op. cit.*, p. 287.



Ledesma del Busto<sup>21</sup> defiende que cuando se está en presencia de un hijo adoptado, el mediador debe ser consciente de los numerosos conflictos que pueden generarse, y del apropiado actuar que debe desarrollar. Señala que es usual la aparición de problemas derivados de la propia adolescencia del hijo adoptado, o los que surgen por la convivencia entre hijos adoptados y biológicos.

Hay que indicar que hoy en día contamos con una gran ventaja social. En general, los padres adoptantes actuales gozan de una plena conciencia sobre la importancia que tiene revelar a sus hijos la verdad. Como es lógico, esa información debe arrojarse teniendo presente la edad y madurez del hijo. A pesar de esto, todavía podemos encontrar algunos casos en los que el adoptado no es consciente de su condición hasta que un tercero le descubre la verdad. Es precisamente ante este tipo de situaciones impactantes cuando surgen los conflictos más serios.

Es fundamental aclarar que el mediador nunca debe convertirse en un subrogado de los padres, ni asumir sus deberes o responsabilidades. Sus consejos y estrategias deben servir como guía y ser siempre arrojados desde la imparcialidad y neutralidad. No olvidemos que lo que se pretende es alcanzar una solución viable para todas las partes<sup>22</sup>. El mediador, en definitiva, debe acompañar a las partes ante las complicaciones que puedan surgir.

---

<sup>21</sup> Jaime Ledesma del Busto es psicopedagogo, educador especial y mediador familiar, especializado en procesos de adopción y post-adopción. Su carrera profesional está centrada fundamentalmente en la aplicación de la mediación en la búsqueda de orígenes biológicos del adoptado adulto. Es miembro activo de la Asociación «La voz de los adoptados» y autor del libro, junto a Ana Berastegui y Enrique Vila (2012), *Mediación familiar en la búsqueda de orígenes: el encuentro con mi espejo biológico*. Madrid: Edit. Grupo 5. En su opinión, el mediador que actué en un proceso relativo a búsqueda de orígenes biológicos debe estar preparado en conocimientos psicológicos adecuados para capear los sentimientos de tristeza y pena que muchos adoptados pueden experimentar a lo largo del proceso.

<sup>22</sup> En la misma línea de opinión se expresa, por un lado, Bernal Samper, T. (2006). *La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Colex, p. 85, y, por otro, Belloso Martín, N. (2006). Sistemas de resolución de conflictos: formas heterocompositivas y autocompositivas, en *Estudios sobre la mediación: La Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*. Junta de Castilla y León, Consejería de Familia y de Igualdad de Oportunidades, p. 69. Aunque lo lógico es pensar en que el principal objetivo de la mediación estriba en conseguir llegar a un acuerdo, eso no es del todo cierto. Menciona Belloso Martín, que los objetivos que puede tener la mediación pueden ser: a) facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto; b) aumentar el respeto y confianza entre las mismas; c) corregir las percepciones e informaciones falsas que puedan tener en relación con el conflicto y/o entre los implicados; d) crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.



La flexibilidad que debe presidir cualquier proceso de mediación<sup>23</sup> permite adaptarse a nuevos conflictos. Compartiendo la opinión de García Villaluenga y Vázquez de Castro<sup>24</sup>, creemos hay que tener la mente abierta y ser creativos en su ejercicio. El mediador no debe autolimitarse y, en consecuencia, debe esforzarse por ampliar sus competencias para lograr ayudar a las partes utilizando todas las opciones que encuentre a su alcance<sup>25</sup>.

Durante el proceso el hijo adoptado puede encontrarse atrapado entre dos realidades: su familia legal y su familia natural. El mediador actuará de nexo intermedio, pero, en ningún caso, podrá trasladar a la otra parte datos aportados sin su consentimiento<sup>26</sup>. La confidencialidad es una garantía que posibilita que la familia biológica acepte participar en el proceso.

En los últimos tiempos, algunos autores han apostado por un cambio de perspectiva en la figura del mediador basada en una readaptación que le acerca a la de un gestor de conflictos, permitiéndole adaptarse de forma más integral y contextualizada a las necesidades del caso<sup>27</sup>.

Establecido todo lo anterior, llegamos a una de las cuestiones fundamentales en estos procedimientos. Nos referimos a la importancia que adquiere asegurar a las partes que su intimidad, su espacio y sus tiempos serán respetados íntegramente. Como es lógico, no resulta conveniente que el adoptado aparezca repentinamente en la vida de su madre biológica, ni viceversa. Comprendemos que es frecuente que alguna de las partes desee involucrarse en el proceso con más intensidad que la otra. Ello conlleva que los partícipes

---

<sup>23</sup> La mediación ha de basarse en un procedimiento flexible y, por lo tanto, no es conveniente establecer demasiados límites en cuanto a su propio concepto puesto que cada caso de mediación resulta diferente. Esto hace que haya de estarse al supuesto concreto. Ayllón García, J. D. (2016). Mediación obligatoria desde una perspectiva jurídica, *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, nº 4, Madrid: Ed. Reus, p. 100.

<sup>24</sup> García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2016). Más que mediación; el profesional de la mediación y gestión de conflictos con mayores recursos, *Anuario de mediación y solución de conflictos*, nº 4, Madrid: Ed. Reus, p. 24.

<sup>25</sup> *Ibidem*, p. 25.

<sup>26</sup> Vázquez de Castro opina que el mediador a la hora de trabajar en asuntos entre padres e hijos, generalmente solo le va a transmitir a la otra parte la información que realmente crea necesario y que deba conocer. Vázquez de Castro, E. (2015). El Derecho/Obligación de oír y escuchar a los hijos menores en la mediación familiar, en S. Tamayo Haya (dir.), *La maternidad y la paternidad en el siglo XXI*, *op. cit.*, p. 303.

<sup>27</sup> García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2016). Más que mediación; el profesional de la mediación y gestión de conflictos con mayores recursos, *Anuario de mediación y solución de conflictos*, nº 4, Madrid: Ed. Reus, p. 25.



en ocasiones puedan llegar a experimentar demasiadas esperanzas en cuanto al resultado del proceso<sup>28</sup>.

Insistimos en que el encuentro entre el adoptado y su familia natural tiene como objetivo principal completar la identidad de aquél (conocer datos de su historia, lugar de nacimiento, existencia de hermanos, etc.)<sup>29</sup>. Esto no implica en absoluto que necesariamente tenga alguna intención de sustituir a su familia adoptiva, o de establecer una relación familiar con sus parientes biológicos<sup>30</sup>. Al contrario, creemos que el hecho de que el adoptado comparta la búsqueda con su familia adoptiva resulta muy positivo.

En base a todo lo anterior, a lo largo del proceso de mediación relativo a la búsqueda de orígenes biológicos resulta conveniente ordenar las fases de ejecución a seguir:

### 1] La fase de preparación previa

El mediador debe informar a ambas partes con absoluta claridad, siendo imprescindible que deje asentadas las bases del proceso desde el inicio. Deberá detallar con exactitud cuáles son las intenciones de cada uno y el alcance de estas. No olvidemos que lo habitual es que el hijo ya conozca la identidad de su madre al haber podido acceder previamente al expediente de adopción<sup>31</sup>. También puede ocurrir que el hijo inicie la petición de búsqueda

<sup>28</sup> Ledesma del Busto, J., Berastegui Pedro Viejo, A. y Vila Torres, E. (2012). *La mediación familiar en la búsqueda de los orígenes: el encuentro con mi espejo biológico*, op. cit., p. 4.

<sup>29</sup> Como afirma Ledesma, «Estos procesos de mediación son largos y muy delicados. Aunque haya habido una correcta transmisión de información a lo largo de la vida del adoptado, durante el procedimiento es probable que surja el deseo del hijo de contactar o reencontrarse con su familia natural. Por esta razón se estima conveniente que la mediación ya esté presente en el mismo momento de tomar la decisión de búsqueda. Es necesario un proceso de preparación anterior a la búsqueda activa. Será en esta fase previa en la que deban exponerse los sentimientos de cada uno, sus necesidades, los temores y miedos, tanto de la familia adoptiva como del hijo». *Ibidem*.

<sup>30</sup> Abalo Gandía, M. (2023): *Reportaje III: El derecho a la información del hijo adoptado y la búsqueda de la familia biológica*. Recuperado de <http://www.elbebe.com/adopcion/reportaje-derecho-informacion-del-hijo-adoptado-y-busqueda-familia-biologica>

<sup>31</sup> Como sabemos, esto no podrá ocurrir en todos los supuestos puesto que, con anterioridad al año 2007, momento en el que se reconoció finalmente este derecho, existían en España situaciones que han dificultado en el futuro el acceso a las informaciones relativas a la identidad de los padres biológicos. Nos referimos a situaciones tan dispares como a la existencia legal del parto anónimo hasta el año 1999, a los casos de registros hospitalarios o religiosos de adopciones extraviados o destruidos o los escandalosos supuestos de



directamente ante el propio servicio de mediación de la entidad autonómica competente<sup>32</sup>. En este caso, puede que el mediador sea el único que conozca la identidad de los familiares biológicos<sup>33</sup>.

## 2) El contacto con la familia biológica

Esta fase es la más importante del proceso. Para ello es fundamental que el adoptado tenga realmente las ideas claras y haya decidido hasta dónde quiere llegar con el procedimiento. Será entonces cuando el mediador pueda contactar con la familia biológica y explicar con absoluta cautela cuál es la situación.

Sabemos que es frecuente que el primer contacto se produzca con la madre biológica. Para ello será inexcusable contar con su consentimiento, pudiéndose entonces continuar con el procedimiento y plantearse un encuentro fructífero entre las partes<sup>34</sup>. En este caso es importante otorgar un tiempo prudencial de preparación antes del encuentro. En caso contrario, si el familiar biológico muestra su oposición, no quedará más que la resignación. Así, resulta fundamental que el mediador haya preparado con antelación al hijo adoptado ante la posibilidad de recibir una negativa a sus deseos.

---

«niños robados» donde no constaba la identidad de la madre biológica. De igual forma, en relación con las adopciones internacionales, dependerá del país de origen del hijo y de sus legislaciones nacionales. Por ejemplo, en el caso de China no suele aparecer en la partida de nacimiento el nombre de la madre.

<sup>32</sup> Dándose cumplimiento a lo recogido en los arts. 180. 5 y 6 CC, y en el art. 12 de la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional, que exigen a las Entidades Públicas aportar información relativa a la adopción y a sus partícipes, así como prestar los servicios de ayuda, asesoramiento y mediación.

<sup>33</sup> Algunas comunidades, por ejemplo, Castilla y León, ofrecen un servicio público destinado a la búsqueda de los orígenes biológicos de personas adoptadas. Su objeto descansa en proporcionar una labor de asesoramiento y mediación a personas adoptadas, mayores de edad y residentes en Castilla y León. Entre sus funciones está dar información y orientación con carácter previo al ejercicio del derecho acerca de las consecuencias y trascendencia que dicho ejercicio puede suponer, así como orientar, de igual manera, a los miembros de la familia biológica sobre el deseo del hijo adoptado, y saber si acepta y autoriza un encuentro entre ambos. También se ocupan de la investigación y localización de la familia biológica y de la facilitación del contacto. Este servicio también otorga ayuda a las familias biológicas que un día entregaron a su hijo en adopción y en la actualidad quieren conocer algún dato sobre él. Se les da la posibilidad de inscribirse bajo anotación registral. Recuperado en [http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionesElectronica/es/Plantilla100Detalles/1251181054765/\\_/1264142153693/Tramite](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionesElectronica/es/Plantilla100Detalles/1251181054765/_/1264142153693/Tramite)

<sup>34</sup> Ledesma del Busto, J., Berastegui Pedro Viejo, A. y Vila Torres, E. (2012). *La mediación familiar en la búsqueda de los orígenes: el encuentro con mi espejo biológico*, op. cit., p. 5.



### 3] Intercambio de información a través del mediador

Resulta muy positivo que las partes, aprovechando al mediador, planteen expresamente las anheladas preguntas y respuestas que deseen. Además, resulta muy conveniente los intercambios de cartas o fotografías. En opinión de Ledesma del Busto, resulta fundamental que el mediador aprecie el verdadero estado emocional que esta información puede generar en las partes, actuando acorde a esa situación<sup>35</sup>.

### 4) La preparación de un posible encuentro físico

Es sumamente importante que antes del encuentro físico las partes, siempre por separado, ultimen con el mediador las expectativas reales que han depositado en el proceso y que, sin género de duda, manifiesten qué tipo de relación tienen pensado alcanzar en un futuro con su familiar de origen.

### 5] El encuentro físico entre las partes

Antes de materializar un primer encuentro entre las partes, con presencia del mediador, creemos que resultaría muy práctico redactar por escrito un acuerdo de intenciones<sup>36</sup>. Así, las partes se comprometerán a cumplir con lo pactado en cuanto a tiempos, horarios de visitas o frecuencia de contacto telefónico. Esto resultará aún de más ayuda cuando el mediador haya observado que una de las partes ha asumido el encuentro con mayor intensidad y mejores expectativas que el otro.

En este caso, recomendamos la presencia del mediador en los encuentros posteriores hasta asegurar que la relación entre las partes ha resultado positiva y ambas partes se encuentran preparadas para continuar en solitario.

## 3. CONCLUSIONES

Actualmente los hijos adoptados gozan del reconocimiento legal expreso del derecho a obtener información sobre la identidad de su familia biológica.

El legislador de forma muy acertada ha apostado por la mediación como cauce de desarrollo de ese derecho. Es más, ha abogado por ir más allá de

---

<sup>35</sup> *Ibidem*.

<sup>36</sup> *Ibidem*, p. 6.



lo estrictamente reconocido (saber), ampliando la mediación para que las Administraciones Públicas procuren facilitar el contacto entre los implicados.

No solo creemos que la mediación es una vía extrajudicial idónea para facilitar una aproximación entre el adoptado y su familia de origen, sino que, de la misma forma, lo es para intentar resolver cualquier conflicto entre las familias implicadas.

La experiencia ha revelado que es habitual que las partes quieran avanzar en el proceso de búsqueda, estando dispuestos a llegar al contacto. Entendemos que cuando un hijo adoptado se «atreve» finalmente a iniciar una búsqueda sus inquietudes se tornen ambiciosas, no conformándose con simples datos identificativos.

El mediador aportará seguridad y garantías al proceso de búsqueda y el adoptado podrá completar su verdadera historia, despejando finalmente las dudas sobre su «abandono».

Dada la complejidad emocional que se da en estos procesos, sabemos que pueden surgir conflictos o reproches entre el adoptado y su madre biológica, o entre las familias involucradas. Es aquí donde el mediador puede intervenir, tanto como nexo de comunicación entre ellos, como de asistente en la preparación de un encuentro físico de calidad. Para ello es conveniente ir completando paulatinamente las correspondientes fases de acercamiento entre ellos.

## REFERENCIAS

- Alonso Crespo, E. (2004). Adopción nacional e internacional: Panorámica procesal y sustantiva incluida la intervención de los padres biológicos. *La Ley*, Madrid, p. 263.
- Ayllón García, J. D. (2016). Mediación obligatoria desde una perspectiva jurídica. *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, nº 4, Madrid: Ed. Reus, p. 100.
- Bernal Samper, T. (2006). *La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Colex, p. 85.
- Belloso Martín, N. (2006). Sistemas de resolución de conflictos: formas heterocompositivas y autocompositivas. En *Estudios sobre la mediación: La Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*. Junta de Castilla y León, Consejería de Familia y de Igualdad de Oportunidades, p. 69.
- Corvo López, F.M. (2011). *Los hijos menores ante la mediación familiar. Derecho y Familia en el s. XXI*. Eds. Herrera Campos, Universidad de Almería, vol. I, p. 261.



- García Presas, I. (2009). La mediación familiar. Una alternativa en el proceso judicial de separación y divorcio. *La Ley*, Madrid, p. 139.
- García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2016). Más que mediación; el profesional de la mediación y gestión de conflictos con mayores recursos. *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, Madrid: Ed. Reus, p. 21.
- Ledesma del Busto, J. (2012). La mediación familiar en la búsqueda de los orígenes. *MM, Mundo Mediación, Expertos en Mediación Familiar*, nº 7, p. 1, <http://www.mundomediacion.es/revista-10-edicion-7/3/vivir-la-mediacion/27-la-mediacion-familiar-en-la-busqueda-de-los-origenes>
- Ledesma del Busto, J.; Berastegui Pedro Viejo, A. y Vila Torres, E. (2012). *La mediación familiar en la búsqueda de los orígenes: el encuentro con mi espejo biológico*. Madrid: Edit. Grupo 5, p. 4.
- Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós, p. 186.
- Vázquez de Castro, E. (2015). El Derecho/Obligación de oír y escuchar a los hijos menores en la mediación familiar. En S. Tamayo Haya (dir.), *La maternidad y la paternidad en el siglo XXI*. Granada: Comares, p. 285.
- Vela Sánchez, A. J. (2010). El derecho del adoptado a conocer sus orígenes biológicos. *La Ley*, nº 7526, p. 11.

# **CONFLICTOS FAMILIARES: UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR**

**Family Conflicts: a proposal for intervention  
in Family Mediation**

*Mirella Martínez Rubio*

*Universidad de Murcia, Máster en Mediación  
[mirella.martinezr@um.es](mailto:mirella.martinezr@um.es)*

*Antonio Luis Martínez-Martínez*

*Universidad de Murcia, Profesor Permanente Laboral, Departamento de sociología  
[amm19000@um.es](mailto:amm19000@um.es)*

## **Resumen**

La familia es el principal agente socializador, ya que en la misma se adquieren los valores fundamentales para vivir en sociedad. Por ello, dado que es el núcleo principal en la toma de decisiones, estas pueden influir de forma positiva o negativa, ya que lo natural es que cada uno tenga sus propias opiniones y existan desavenencias en la familia. Vivimos en una sociedad donde los conflictos se encuentran intrínsecos al ser humano, por lo tanto, se debe aprender a gestionarlos y abordarlos de forma constructiva, con el objetivo de establecer un diálogo positivo entre los miembros de la familia.

Pensamos que los conflictos solo poseen aspectos negativos, pero una gestión efectiva de los mismos son una oportunidad de crecimiento, así como a la solución de los problemas surgidos en las relaciones familiares. Siendo aquí, donde la mediación



familiar juega un papel fundamental, a la hora de aprender a resolver los conflictos de forma positiva. Por ende, la presente propuesta de intervención incluida dentro de la línea de mediación familiar, tiene como finalidad sensibilizar sobre la importancia de trabajar los conflictos familiares, con el objeto de mejorar las relaciones interpersonales de los progenitores, y el alumnado perteneciente al aula de primero de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de un Instituto de la Región de Murcia.

La misma se llevará a cabo en seis sesiones durante los meses de octubre y noviembre. En cuanto a la metodología que se va a utilizar, es principalmente activa y participativa, dando protagonismo al alumnado y a sus familias en el proceso de aprendizaje. Para estimar la viabilidad de la propuesta de intervención, se llevará a cabo una evaluación inicial a través de un grupo de discusión y un diario de campo, y se analizarán los datos en el programa Atlas.ti.

*Palabras clave:* Conflictos, alumnado, familia, mediación familiar, intervención.

## Abstract

The family is the main socialising agent, as it is where the fundamental values for living in society are acquired. Thus, given that it is the main nucleus in decision-making, decisions can have a positive or negative influence, as it is natural that everyone has their own opinions and there are disagreements in the family. We live in a society where conflicts are intrinsic to human beings, therefore, we must learn to manage and deal with them in a constructive way, with the aim of establishing a positive dialogue between family members.

We believe that conflicts only have negative aspects, but their effective management is an opportunity for growth and the solution of problems that arise in family relationships. This is where family mediation plays a fundamental role in learning how to solve conflicts in a positive way. Thus, the present intervention proposal, included within the line of family mediation, has the purpose of raising awareness about the importance of working on family conflicts, in order to improve the interpersonal relationships between students of the first year of Compulsory Secondary Education [CSE] in an highschool of the Region of Murcia and their parents.

It will be held in six sessions during October and November. As for the methodology to be used, it is mainly active and participatory, giving prominence to students and their families in the learning process. To estimate the viability of the intervention proposal, an initial evaluation will be carried out through a discussion group and a field diary and data will be analyzed in the Atlas.ti program.

*Keywords:* Conflicts, students, family, family mediation, intervention.



## 1. INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de intervención se encuentra enmarcada en la línea de trabajo «Mediación familiar», y se centra en primer lugar en sensibilizar sobre la importancia de trabajar los conflictos familiares, para posteriormente conseguir mejorar las relaciones interpersonales de los progenitores y el alumnado perteneciente al aula de primero de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de un Instituto de la Región de Murcia.

Se ha escogido esta temática porque como profesional de la pedagogía y futura mediadora, considero primordial que los miembros del núcleo familiar reconozcan los conflictos como algo natural e inherente al ser humano, ya que es normal que existan desacuerdos y tensiones en las interacciones. Por ello, se hace necesario que tanto los padres y madres como los hijos/as aprendan a abordar los conflictos que surgen dentro del ámbito familiar, un aspecto que se considera esencial para el desarrollo personal y social de los individuos. Al trabajar los conflictos se consigue la adquisición de habilidades, como la comunicación, la empatía y la resolución positiva de los problemas, ayudando a las relaciones familiares.

Además, tal y como establece el autor Cebotarev (2003), la etapa de la adolescencia es un periodo en el que se producen grandes cambios y transformación en los hijos/as, y que conlleva a frecuentes conflictos con sus progenitores. Asimismo, en la investigación llevada a cabo por Andrade *et al.* (2020), cuando un adolescente experimenta dificultades persistentes y complejas en el entorno familiar, y se siente incapaz de solucionarlas, le resultará más complicado enfrentarse a nuevos problemas fuera del hogar.

Por otro lado, Jones y Bodtker (2008) afirman que hoy día, se pretende que sea el sistema educativo el encargado de favorecer aquellas habilidades sociales y personales que ayuden a los alumnos/as en el manejo y resolución de conflictos.

Por las razones expuestas, desde el departamento de orientación de un Instituto de la Región de Murcia, se estima oportuno el diseño y puesta en marcha de una propuesta de intervención para los progenitores y el alumnado de primer curso de ESO, que tiene como fin sensibilizar sobre la relevancia de trabajar los conflictos entre los miembros de la familia para poder mejorar las relaciones entre padres y madres e hijos/as.

Esta propuesta de intervención parte del análisis de necesidades de los destinatarios, iniciándose con la implantación de los objetivos, seguida



de la metodología, y de las sesiones acordadas en la temporalización. Tanto el alumnado como sus familias a los que va destinada esta propuesta, serán en todo momento protagonistas en su proceso de aprendizaje, y estarán supervisados por la mediadora. Una vez desarrollada la propuesta, se espera que los participantes sean capaces de comprender que los conflictos son una parte natural de la vida, y que es esencial aprender a manejarlos de forma constructiva para mantener relaciones positivas dentro del núcleo familiar.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Definición, principios y características de la mediación

Para Moore (1995), la mediación consiste en la participación de una tercera persona en un enfrentamiento o negociación, la cual no debe posicionarse por ninguna de las partes ni tomar decisiones por ellas, sino que se encarga de ayudar a que lleguen de forma voluntaria a un acuerdo aceptado por ambas partes.

La mediación se encuentra asentada sobre unos principios que constituyen una guía para que se pueda desarrollar de forma adecuada el proceso de mediación. González-Capitel (1999) abordan dichos principios y los desarrollan de la siguiente manera:

- Voluntariedad: las partes no están obligadas a participar y son ellas las que deciden si comienzan el proceso y si lo terminan. Son ellas las protagonistas y pueden abandonar el proceso cuando lo estimen oportuno.
- Confidencialidad: cualquier tema tratado durante el proceso de mediación es privado y no se puede contar fuera de él, y para ello, las partes firman un acuerdo confidencial al inicio de este.
- Imparcialidad o neutralidad: el mediador no se posiciona por ninguna de las partes ni toma decisiones por ellos.
- Flexibilidad: se adapta a los participantes y es un proceso más rápido que el de la vía judicial. El mediador puede realizar con las partes tanto sesiones conjuntas como privadas.

Siguiendo en esta misma línea, según García-Longoria y Sánchez (2004), la mediación se caracteriza por los siguientes aspectos:



- Es un proceso en el que no se busca que las partes se enfrenten, sino que tiene como objetivo que las personas involucradas en un conflicto puedan buscar soluciones de forma conjunta.
- Durante el proceso de mediación, se preserva la intimidad de los individuos, es decir, son las partes quienes deciden lo que quieren o no contar y en qué medida hacerlo.
- Una de las características de este proceso, es el aspecto emocional, ya que no se ve tan perjudicial como en otras formas de resolver conflictos porque, este proceso se centra más en la negociación y en intenta evitar el enfrentamiento que en airear las emociones negativas.
- El desarrollo de la mediación influye de forma positiva en las partes ya que, ofrece conocimientos útiles para abordar el conflicto en diferentes ámbitos de la vida.
- Favorece la cohesión de las partes.
- Ayuda a crear acuerdos novedosos.
- Favorece el cambio y deja atrás las dificultades del pasado.
- Ayuda en el desarrollo personal ya que se aprende a resolver los conflictos sin usar la fuerza.
- Las partes tienen libertad a la hora de participar en este proceso.
- Las partes deciden si quieren llegar a un acuerdo y pueden marcharse cuando lo consideren oportuno.

## 2.2. Marco normativo

### 2.2.1. Marco normativo nacional

- Constitución Española de 1978. Norma suprema del ordenamiento jurídico y marco de referencia para dar contenido a la mediación, ya que la misma contiene los derechos fundamentales de la ciudadanía española.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Esta ley busca crear un conjunto de normas sobre la mediación en asuntos civiles y mercantiles a nivel nacional, para gestionar y resolver conflictos.

En su preámbulo establece que una de las tareas del Estado de Derecho es asegurar la protección jurídica de los derechos que tienen los ciudadanos. Esta responsabilidad supone establecer un sistema judicial competente para solucionar los diferentes problemas que aparecen en la sociedad.



### 3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

#### 3.1. Análisis de necesidades

El tutor del alumnado de primero de ESO de un Instituto de la Región de Murcia traslada al departamento de orientación, su preocupación debido a que, en las reuniones realizadas con los padres y las madres, se señalan por su parte que existen numerosos conflictos difíciles de abordar y que afectan a la convivencia en casa. Por ello, se hizo necesario realizar un análisis de necesidades, con el objetivo de recabar información para detectarlas.

Estas necesidades se analizaron durante dos semanas, realizando cuatro sesiones y empleando una hora en cada una de ellas, con una suma total de cuatro horas. Para ello, se le pidió al tutor que convocara a los padres y madres en el centro para poder hacer las sesiones de tutoría. En ellas, la mediadora observó los relatos de los familiares, lo que facilitó la recogida de información sobre las diferentes problemáticas inmersas en los conflictos surgidos.

Las necesidades detectadas en esta fase diagnóstica son las siguientes:

- El conflicto es percibido de forma negativa y por eso tratan de evitarlo.
- Presentan dificultades a la hora de lidiar con sus emociones durante el conflicto.
- Existen problemas de comunicación entre los miembros.
- Falta de empatía y desapego por parte de los hijos/as.
- Incapacidad para expresar de manera respetuosa las opiniones y necesidades.

#### 3.2. Contexto social y destinatarios

Esta propuesta de intervención va destinada al alumnado perteneciente al aula de primero de ESO de un Instituto de la Región de Murcia, y a sus familias. Por lo general, los estudiantes se muestran implicados en las actividades que se realizan en el centro. Además, la mayoría de los padres y madres se implican de forma activa en las actividades que se realizan en el centro, también acuden a las tutorías y reuniones que se organizan, y participan en la AMPA (Asociación de madres y padres de alumnos/as).



### 3.3. Metodología

En esta propuesta se va a emplear una metodología cualitativa, en este caso la observación, que se realizará por parte de la mediadora y donde plasmará las impresiones observadas en un registro de campo, con el objetivo de verificar que se está dando respuesta a las necesidades encontradas.

### 3.4. Actividades

Para realizar las actividades, se va a utilizar una metodología activa y participativa, que permitirá desarrollar la capacidad crítica de los participantes, a través de la reflexión y el análisis de la información, otorgándoles protagonismo en su proceso de aprendizaje y logrando de este modo alcanzar un aprendizaje significativo (Gutiérrez, 2021).

A su vez, se va a utilizar el *role playing*, que consiste en asumir un rol y representarlo, otorgándole autonomía a los participantes para que puedan tomar sus propias decisiones a la hora de interpretar el papel asignado. De esta manera, la predisposición y la actitud positiva mejorará las relaciones interpersonales (Polo-Acosta *et al.*, 2018).

Además, en esta propuesta de intervención se llevarán a cabo un conjunto de actividades, en concreto seis, y al acabar cada una de ellas, se hará una retroalimentación con el fin de conocer la opinión de cada uno con respecto a lo que les ha parecido la actividad, y también con el objetivo de afianzar entre todos los conocimientos que se han dado. Las actividades serán las siguientes:

- Actividad 1. Qué entendemos por conflicto.
- Actividad 2. Habla, pero también escucha.
- Actividad 3. Supervivencia.
- Actividad 4. ¿Sabes gestionar los conflictos?
- Actividad 5. *Escape room*.
- Actividad 6. Soluciones creativas.

### 3.5. Evaluación

En esta propuesta aparte del diseño de la evaluación inicial, se realizará una evaluación para cada momento, es decir, una evaluación formativa y otra



sumativa. Con esta evaluación, se podrá tomar decisiones para optimizar la calidad de lo que se evalúa.

## 4. CONCLUSIONES

### 4.1. Resultados previsibles

Con el desarrollo de esta propuesta de intervención, se pretende mejorar las relaciones interpersonales entre los progenitores y el alumnado de primero de ESO, a través de la sensibilización que se va a llevar a cabo sobre la importancia de trabajar los conflictos familiares.

Los miembros familiares deben saber que los conflictos no tienen que suponer un problema, ya que, con una buena gestión de sus necesidades, estos aprenderán a escuchar y a mejorar la comunicación, así se conseguirán los objetivos propuestos.

A través de la realización de las actividades propuestas y dinámicas, invitan a la reflexión, de esta manera, los participantes aprenderán a abordar los conflictos de forma respetuosa, empática y assertiva, comprendiéndose mutuamente y desarrollando habilidades para negociar y poner fin a los problemas.

Siguiendo en esta misma línea, el clima cálido generado en el aula gracias a las metodologías empleadas, y al protagonismo otorgado a los participantes a la hora de realizar las actividades, permitirá que interioricen la importancia de trabajar en equipo para alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios.

Por otro lado, llevando a cabo esta propuesta, se espera que conlleve a un cambio significativo en las relaciones familiares. Esto también implica dejar de lado las actitudes negativas y ser positivo a la hora de intentar encontrar soluciones.

### 4.2. Conclusiones

Para poder dar respuesta a los conflictos familiares durante la adolescencia, se hace necesario que los progenitores tengan una adecuada comunicación con sus hijos/as, en la que se fomente el diálogo y el respeto como forma de llegar a acuerdos que beneficien a ambos. Además, en el caso de



que estos conflictos influyeran de manera negativa en el bienestar familiar, sería fundamental pedir ayuda y asesoramiento sobre el tema en cuestión.

El centro educativo desempeña aquí una labor esencial a la hora de hacer frente a los conflictos familiares, debido a que, con su colaboración, pueden crear un clima cálido para los progenitores y sus hijos, y transmitir experiencia profesional que ayude a la solución del conflicto.

Por ello, se hace necesario que sea el centro educativo quien introduzca propuestas para sensibilizar tanto a las familias como al alumnado, resaltando la importancia de trabajar los conflictos para mejorar las relaciones familiares, y poder colaborar en el crecimiento personal del alumnado. Además, bajo mi punto de vista, todos los centros educativos deberían tener programas para capacitar a los mismos a la hora de mediar, ya que esta se convierte en una herramienta fundamental para alcanzar acuerdos con respecto al conflicto, siendo fundamentales para que el alumnado se pueda desenvolver en cualquier contexto en el que se encuentren.

Se debe hacer hincapié en que, a la hora de diseñar las actuaciones, se han tenido en cuenta metodologías novedosas, con un planteamiento de objetivos claros, correctamente definidos y alcanzables, que ayudan a acercarse a la realidad a la que se deben enfrentar los destinatarios en su día a día. Además, concienciar a los participantes para que incorporen lo que han aprendido a su entorno, es una tarea ardua pero posible ya que, se han creado espacios de aprendizaje con dinámicas que favorecen la motivación y el trabajo autónomo debido al protagonismo otorgado.

La puesta en práctica de esta propuesta de intervención debe verse como un enlace que lleva a la mejora, y como una transformación de la sociedad, ya que favorece las relaciones de los destinatarios no solo en el contexto familiar sino también en el escolar. Por un lado, el alumnado aprende a relacionarse de forma efectiva y a gestionar los conflictos que puedan surgir, y por otro, se favorece la inclusión de las familias en la comunidad educativa, convirtiéndose la escuela y sus docentes, en un recurso que proporciona ayuda para resolver conflictos familiares.

Asimismo, con esta propuesta de intervención se pretende dar respuesta desde el centro educativo a una necesidad que se hace evidente, como es la de enseñar a gestionar los conflictos de forma responsable. Por último, la implementación de esta propuesta se lleva a cabo considerando el entorno y mediante una planificación previa para favorecer su éxito.



## REFERENCIAS

- Andrade Salazar, J.A.; Mendoza Vergara, M.F.; Zapata Castrillón, K.T. y Sierra Monsalve, L. (2020). Relación entre conflictos de la adolescencia y habilidades sociales en adolescentes de una institución Educativa de Risaralda. *Pensamiento Americano*, 13(25). <https://doi.org/10.21803/pensam.13.25.385>
- Cebotarev, E. A. (2003). Familia, socialización y nueva paternidad. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*, 1(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2003000200003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2003000200003)
- Constitución Española de 1978. *Boletín Oficial del Estado*. Cortes Generales, 29 de diciembre de 1978, nº 311, pp. 1-40. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- García-Longoria Serrano, M.P. y Sánchez Urios, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia*, 4. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/218>
- González-Capitel, C.M. (1999). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier.
- Gutiérrez, A. E. (2021). Metodología activa como estrategia didáctica en el desarrollo del pensamiento crítico. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 5(5). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.939](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.939)
- Jones, T. y Bodtker, A. (2008). Hacia una mediación exitosa entre pares: líneas directrices. En D. F. Schnitman y J. Schnitman (eds.). *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 162, de 6 de julio de 2012. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112>
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Polo-Acosta, C.; Carrillo-Estrada, M.; Rodríguez-Barrio, M.; Gutiérrez-Meriño, O.; Pertuz-Guette, C.; Guette-Granados, R.; Polo-Palacín, A.; Padilla-Muñoz, R.; Mileibis, E.; Vergara, R. y Osorio, A. (2018). *Juego de roles: estrategia pedagógica para el fortalecimiento de la convivencia*. *Cultura, Educación y Sociedad*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.103>

# RELACIÓN ENTRE CIBERACOSO Y MEDIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA PERSPECTIVA BIDIRECCIONAL

Relationship between cyberbullying and conflict resolution strategies: a bidirectional perspective

*Martín Pouso*

*Universidad de Santiago de Compostela*  
[martin.pouso.tubio@usc.es](mailto:martin.pouso.tubio@usc.es)

*Verónica Marcos*

*Universidad de Santiago de Compostela*  
[veronica.marcos.martinez@usc.es](mailto:veronica.marcos.martinez@usc.es)

*Blanca Cea*

*Universidad de Santiago de Compostela*  
[blanca.cea.rios@usc.es](mailto:blanca.cea.rios@usc.es)

## Resumen

El ciberacoso es un problema social que atañe principalmente a los jóvenes y en especial a la población adolescente. La literatura alerta que este fenómeno se asocia con los medios de resolución de conflictos que se desarrollan durante esta etapa. No obstante, la evidencia científica es escasa, dadas las particularidades que presenta el contexto *online*. Bajo este marco, se examina el ciberacoso desde una perspectiva bidireccional (desde la víctima y desde el agresor), así como su relación con los medios de resolución de conflictos. Para ello, se contó con 345 adolescentes (56,2% chicas y 43,8% chicos) que participaron en este estudio. El rango de edad estuvo entre 16 y 18 años ( $M = 16,40$ ,  $DT = 0,55$ ). Los participantes cumplimentaron



los cuestionarios, de manera voluntaria y anónima. Los resultados evidenciaron que aquellos adolescentes identificados como víctimas emplean en mayor medida medios competentes de resolución de conflictos, mientras que los adolescentes calificados como agresores utilizan los medios de resolución de conflictos agresivos como vía para la resolución del conflicto. Teniendo en mente las limitaciones de nuestro estudio, se discuten los resultados obtenidos y se proponen futuras líneas de investigación con la finalidad de promover planes acción que versen en fomentar medios adecuados de gestión y resolución de los conflictos en la infancia y la adolescencia que puedan enseñarse desde el contexto escolar y desde edades tempranas.

*Palabras clave:* Adolescentes, victimización, violencia, ciberacoso.

### Abstract

Cyberbullying is a social problem that mainly concerns young people and especially adolescent population. The literature warns that this phenomenon is associated with the conflict resolution strategies that are developed during this stage. Nevertheless, scientific evidence is scarce, given the particularities of the online context. Within this framework, cyberbullying is examined from a bidirectional optical (from the victim and from the aggressor), as well as its relationship with conflict resolution strategies. For this purpose, 345 adolescents (56.2% female and 43.8% male) participated in the study. The age range was between 16 and 18 years ( $M = 16.40$ ,  $SD = 0.55$ ). The participants completed the questionnaires voluntarily and anonymously. The results showed that adolescents identified as victims use more competent conflict resolution strategies, while adolescents classified as aggressors use aggressive conflict resolution strategies. Bearing in mind the limitations of our study, the results obtained are discussed and future lines of research are proposed, with the aim of promote action plans that are focus on fostering appropriate conflict management and resolution strategies in childhood and adolescence that may be taught in the school context and from an early age.

*Keywords:* Adolescents, victimization, violence, cyberbullying.



## 1. INTRODUCCIÓN

En la última década, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) se revelan como un factor interviniente en la aparición de conductas de acoso (Olweus y Limber, 2018; Quintana-Orts *et al.*, 2019), especialmente durante la adolescencia (Marcos *et al.*, 2021; Herrera *et al.*, 2019; Kwan *et al.*, 2020), presentándose el *ciberbullying* como una de las principales manifestaciones del acoso en la etapa académica (Carbonell y Cerezo, 2019; Cedeño, 2020). A esta utilización masiva de las TICs, el Instituto Nacional de Estadística [INE] (2022) alerta que el 99,5 % de los hogares cuenta con teléfono móvil, el 82,9 % con un ordenador, el 55,4 % con una Tablet y el 96,1 % con acceso a Internet.

De acuerdo con la literatura, el ciberacoso (también denominado *ciberbullying* o *cyberbullying* en la terminología anglosajona) es un fenómeno complejo y actual en el ámbito educativo, reconocido como un problema de salud pública (Alonso y Romero, 2016). Este fenómeno, definido como un conjunto de comportamientos físicos, verbales y/o sexuales a través de los dispositivos electrónicos (Zibulsky y Sattler, 2014), incluye un espectro muy amplio abarcando de comportamientos lesivos (Ayala-Carrillo, 2015; García-Maldonado *et al.*, 2011), en el que intervienen múltiples factores de diferente índole (*i.e.*, sociocultural, relacional, económico, familiar, institucional) (Castillo-Pulido, 2011; Cedeño, 2020). Adicionalmente, el *ciberbullying* comparte con el acoso escolar tradicional todos sus criterios diagnósticos diferenciales (Arce *et al.*, 2014): a) una conducta o estrategia agresiva (*i.e.*, criterio de daño); b) intencionalidad (*i.e.*, componente volitivo); c) desequilibrio de poder entre agresor y víctima (*i.e.*, criterio de desequilibrio de poder); d) reiteración de las conductas (*i.e.*, criterio temporal o de cronicidad); e) la victimización (*i.e.*, criterio de contingencia); discrepando en el medio empleado (*i.e.*, tecnológico/digital). Así, se acepta casi con totalidad a este fenómeno como un subtipo del *bullying* clásico (González-Moreno y Molero-Jurado, 2023; Martínez-Martínez *et al.*, 2022).

En relación con el tema que nos ocupa, la literatura ha constatado que las conductas de acoso entre pares se asocian con los medios de resolución de resolución de conflictos (*i.e.*, medios colaborativos, medios agresivos, medios pasivos) (Fariña *et al.*, 2021), tanto en la infancia (Marcos *et al.*, 2020), como en la adolescencia (Hatum y Serin, 2021; Marcos *et al.*, 2020; Subhasini, 2023). No obstante, la literatura es escasa respecto a las conductas de victimización que se originan en el contexto *online*, así como a la diferenciación entre la relación de los medios de resolución de conflictos con la pers-

pectiva bidireccional de los agentes involucrados en el ciberacoso (Marcos *et al.*, 2020).

Teniendo en mente estas consideraciones, el presente estudio tiene por objetivo examinar el *ciberbullying* desde una perspectiva bidireccional (la persona que ejerce conductas de acoso y la persona que recibe conductas de acoso), así como su relación con los medios de resolución de conflictos en población adolescente (*i.e.*, medios colaborativos, medios agresivos, medios pasivos); con el objetivo final de ofrecer aporte científico en relación con las conductas de acoso que acontecen en el contexto virtual.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Participantes

En la presente investigación participaron 345 adolescentes españoles, 56,2% chicas ( $n = 194$ ) y 43,8% chicos ( $n = 151$ ), con un rango de edad que oscila entre los 16 y los 18 años ( $M = 16,40$ ,  $DT = 0,55$ ). Respecto al curso académico, el 4,3% cursa 3º de ESO, el 23,5% 4º de ESO, el 51,9% 1º de Bachiller, el 18,0% 2º de Bachiller, el 1,2% 1º de FP Básica y el 1,2% 2º de FP Básica. Por la titularidad del centro educativo, el 66,4 % estudia en un centro público, el 31,9% en un centro concertado y el 1,7% en un centro privado.

### 2.2. Diseño y procedimiento

Se diseñó un estudio *ex post facto*, con la finalidad de examinar el ciberacoso desde una perspectiva bidimensional (la persona que ejerce conductas de acoso y la persona que recibe conductas de acoso), así como su relación con los medios de resolución de conflictos (*i.e.*, medios colaborativos, medios agresivos, medios pasivos).

Para la obtención de la muestra, se trató la autorización de los centros escolares, prestando los menores y sus progenitores consentimiento informado. La participación fue voluntaria. Los participantes respondieron de forma anónima e individual y supervisados por los investigadores durante el horario lectivo. Se siguieron todos los cánones de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

## 2.3. Instrumentos de medida

Se diseñó un cuestionario *ad hoc* para la recogida de la información sociodemográfica (*i.e.*, género, edad, curso académico y titularidad del centro escolar).

Para medir el ciberacoso, se utilizó la *European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire* (ECIPQ; Del Rey *et al.*, 2015). Este instrumento evalúa el ciberacoso, teniendo en cuenta la perspectiva de la víctima (cibervictimización) y la perspectiva del victimario (ciberacoso). De este modo, presenta una perspectiva bidireccional del acoso (la persona que ejerce ciberacoso y la persona que recibe ciberacoso). Este instrumento está compuesto por 22 ítems, en una escala tipo Likert de 5 opciones de respuesta, con una puntuación entre 0 = *Nunca* y 4 = *Siempre* («Alguien me ha dicho palabras mal sonantes», «He dicho palabras mal sonantes a alguien», «Alguien ha colgado información personal sobre mí en Internet», «He colgado información personal de alguien en Internet»). Adicionalmente, se añadió el criterio de duración, siguiendo con los criterios diagnósticos propios del acoso tradicional (1 = *Un mes*; 2 = *Tres meses*; 3 = *Seis meses*; 4 = *Un año o más*). Para esta muestra, presenta buenos índices de fiabilidad en cibervictimización y ciberagresión,  $\alpha = .73$  y  $\alpha = .74$ , respectivamente.

Para examinar los medios de resolución de conflictos, se empleó la *Escala de Medios de Resolución de Conflictos Interpersonales* para adolescentes (MERCI; Fariña *et al.*, 2021). Esta escala se compone de 22 elementos con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (desde 0: *No me ocurre nunca o no lo hago*; a 4: *Me ocurre o lo hago con mucha frecuencia*). Este instrumento presenta buena consistencia interna (valores  $\alpha$  entre .73 y .87). Para esta muestra, se obtuvieron valores de  $\alpha$  de Cronbach de .85 (medios colaborativos), .76 (medios pasivos) y .76 (medios agresivos).

## 2.4. Análisis de datos

Se realizaron las tasas de prevalencia de la victimización del ciberacoso, teniendo en cuenta el criterio de duración del acoso. Para ello, se dicotomizaron las variables (0 = *Ausencia*; 1 = *Presencia*). Posteriormente, se realizaron pruebas *t* de Student para muestras independientes a fin de examinar diferencias según cibervictimización y ciberagresión en los medios de resolución de conflictos. Se analizó el tamaño del efecto mediante la *d* de Cohen, cuyos parámetros se establecen entre 0.20 (pequeños), 0.50 (medios) y 0.80 (grandes) (Cohen, 1998).



### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Prevalencia del ciberacoso desde una perspectiva bidireccional

Los resultados evidenciaron que el 24,3% de la muestra informó haber experimentado conductas de cibervictimización durante el último año, mientras que el 15,1% señaló haber ejercido conductas de ciberacoso durante el último año, encontrándose una relación significativa entre ambas,  $\chi^2(1) = 45.97$ ,  $p < .001$ ,  $\phi = .365$ .

#### 3.2. Diferencias según la cibervictimización en los medios de resolución de conflictos

El estudio del uso de medios de resolución de conflictos en la cibervictimización reveló que las víctimas de conductas de ciberacoso utilizaban significativamente menos medios de resolución de conflictos colaborativos que las no víctimas, con hasta un 23,8% menos de uso de este medio ( $r = .238$ ). Por el contrario, las víctimas de conductas de ciberacoso son más propensas a utilizar medios agresivos de resolución de conflictos con un aumento del 25,2% ( $r = .252$ ) en comparación con las no víctimas; así como un mayor uso de los medios pasivos, con un aumento del 16,3% ( $r = .163$ ) (véase Tabla 1).

**Tabla 1.** Diferencias según la cibervictimización en los medios de resolución de conflictos

Variable	Ciber-victimización	N	t(df)	p	M[DT]	M <sub>diff</sub> [95% CI]	d
Medios colaborativos	Ausencia Presencia	253 83	3.89[334]	< .001	23.27[5.34] 20.58[5.87]	2.73[1.33, 4.06]	0.49
Medios pasivos	Ausencia Presencia	252 79	-2.62[329]	.009	14.08[5.48] 15.97[6.12]	-2.86 [-3.34, -0.48]	0.33
Medios agresivos	Ausencia Presencia	251 81	-4.13[330]	< .001	5.51[5.20] 8.09[3.69]	2.44[-3.79, -1.35]	0.52

#### 3.3. Diferencias según la ciberagresión en los medios de resolución de conflictos

El estudio del uso de medios de resolución de conflictos en la ciberagresión mostró que los adolescentes que ejercen conductas de ciberacoso utilizan significativamente más los medios de resolución de conflictos agresivos



que aquellos adolescentes que no ejercen conductas de ciberacoso, con un aumento del 28,3 % más de empleo de ese medio ( $r = .283$ ). Sin embargo, no se hallaron diferencias significativas según la ciberagresión en los medios de resolución de conflictos colaborativos y en los medios de resolución de conflictos pasivos ( $p > .05$ ) (véase Tabla 2).

**Tabla 2.** Diferencias según la ciberagresión en los medios de resolución de conflictos

Variable	Ciber-agresión	N	t(df)	p	M(DT)	M <sub>diff</sub> [95 % CI]	d
Medios colaborativos	Ausencia Presencia	284 52	1.85[334]	.065	22.85[5.45] 21.29[6.19]	3.12[-0.09, 3.21]	0.28
Medios pasivos	Ausencia Presencia	281 50	-1.62[329]	.107	14.30[5.65] 15.72[5.83]	-2.82[-3.12, 0.30]	0.25
Medios agresivos	Ausencia Presencia	281 51	-3.92[330]	< .001	5.69[5.04] 8.60[3.91]	2.93[-4.38, -1.45]	0.59

#### 4. DISCUSIÓN

El presente estudio cuenta con una serie de limitaciones a la hora de generalizar y extrapolar los resultados. Primero, se ha de señalar el tamaño y las características de la muestra. Segundo, los instrumentos de medida, ya que son medidas autoinformadas. Tercero, la posible influencia de la deseabilidad social y/o negación en las respuestas (Fariña *et al.*, 2017), así como la influencia de otras variables no medidas en el estudio. A continuación, se discuten los resultados obtenidos.

Los resultados pusieron de manifiesto la existencia de conductas de cibervictimización (24,3 %) y de ciberagresión (15,1 %), en línea con estudios previos que habían alertado de la aparición de conductas de acoso en el contexto virtual (Pichel *et al.*, 2022; Rodríguez-Hidalgo *et al.*, 2020); así como la asociación significativa entre ambos roles (Cosma *et al.*, 2020; Martínez-Ferrer *et al.*, 2021).

Asimismo, los resultados evidenciaron que los adolescentes cibervictimizados emplean significativamente en mayor medida los medios agresivos (hasta un 25,2 % más) y los medios pasivos (hasta un 16,3 % más), en contraposición a los medios colaborativos (hasta un 23,8 % menos), en consonancia con investigaciones anteriores (Garaigordobil, 2017; Luna-Bernal *et al.*, 2020; Sandoval *et al.*, 2022).



Por otro lado, los resultados reflejaron que los adolescentes ciberagresores utilizan significativamente más los medios agresivos de resolución de conflictos (hasta un 28,3 más) con respecto a los adolescentes que no ejercen conductas de *ciberbullying*, en concordancia con estudios previos (Arató *et al.*, 2020; Chamizo-Nieto y Rey, 2022; Garaigordobil, 2017).

Por todo lo expuesto, se recomienda, desde un enfoque integral y multidisciplinar, continuar examinando factores relacionales con el (ciber)acoso entre adolescentes (Marcos *et al.*, 2023; Zych *et al.*, 2019), así como promover la creación, desarrollo e implementación de planes de prevención e intervención que versen en promover el desarrollo de habilidades comunicativas y de resolución de conflictos (Domitrovich *et al.*, 2017), aplicando, entre otros, programas de mediación específicos (Fariña *et al.*, 2015; Hellfeldt *et al.*, 2020; Subhashini, 2023); con el objetivo final de mejorar el bienestar físico, psicológico y social desde el ámbito académico (Seijo *et al.*, 2023).

## AGRADECIMIENTOS

Esta investigación ha sido financiada por una beca del Ministerio de Universidades de España a Verónica Marcos Martínez dentro del programa «Formación de Profesorado Universitario» (FPU19/00399).

## REFERENCIAS

- Alonso, C. y Romero, E. (2016). Ciberacoso: Características de personalidad y psicopatológicas del ciberagresor y de la cibervictima. *Anuario Psicoloxía e Saúde: Revista Oficial da Sección de Psicoloxía e Saúde do COPG*, (9), 71-82. <https://investigacion.usc.es/documentos/5d1df6ed29995204f767ca5c?lang=en>
- Arató, N.; Zsidó, A. N.; Lénárd, K. y Lábadi, B. (2020). Cybervictimization and Cyberbullying: The Role of Socio-Emotional Skills. *Frontiers in Psychiatry*, 11, 248. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00248>
- Arce, R.; Velasco, J.; Novo, M. y Fariña, F. (2014). Elaboración y validación de una escala para la evaluación del acoso escolar. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 5(1), 71-104. [http://suips.webs.uvigo.es/index.php?option=com\\_docman&Itemid=104](http://suips.webs.uvigo.es/index.php?option=com_docman&Itemid=104)
- Ayala-Carrillo, M. R. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Ra Ximhai*, 11(4), 493-509. <https://www.doi.org/10.35197/rx.11.01.e2.2015.36.ma>
- Carbonell, N. y Cerezo, F. (2019). El programa CIE: Intervención en ciberacoso escolar mediante el desarrollo de la Inteligencia Emocional. *European Journal of Health Research*, 5(1), 39-49. <https://doi.org/10.30552/ejhr.v5i1.136>

- Castillo-Pulido, L. E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4(8), 415-428. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m4-8.aeco>
- Cedeño, W. A. (2020). La violencia escolar a través de un recorrido teórico por los diversos programas para su prevención a nivel mundial y latinoamericano. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 470-478. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1734>
- Chamizo-Nieto, M. T. y Rey, L. (2022). Estrategias cognitivas para afrontar situaciones de acoso/ciberacoso: diferencias entre chicos y chicas. *Escrito en Psicología*, 15(1), 29-39. <https://doi.org/10.24310/espssiecp.v15i1.13673>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for behavioral sciences (2nd ed.)*. LEA. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Cosma, A.; Walsh, S. D.; Chester, K. L.; Callaghan, M.; Molcho, M.; Craig, W. y Pickett, W. (2020). Bullying victimization: time trends and the overlap between traditional and cyberbullying across countries in Europe and North America. *International Journal of Public Health*, 65(1), 75-85. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207452>
- Del Rey, R.; Casas, J. A.; Ortega-Ruiz, R.; Schultze-Krumbholz, A.; Scheithauer, H.; Smith, P. y Plichta, P. (2015). Structural validation and cross-cultural robustness of the European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire. *Computers in Human Behavior*, 50, 141-147. <http://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.065>
- Domitrovich, C. E.; Durlak, J. A.; Staley, K. C. y Weissberg, R. P. (2017). Social-emotional competence: an essential factor for promoting positive adjustment and reducing risk in school children. *Child Development*, 88(2), 408-416. <https://doi.org/10.1111/cdev.12739>
- Fariña, F.; Arce, R. y Seijo, D. (2015). El conflicto familiar. Referencia especial a las consecuencias de la separación y divorcio. En F. Fariña y E. Pillado (coords.), *Mediación familiar. Una nueva visión de la gestión y resolución de conflictos familiares desde la justicia terapéutica* (pp. 37-58). Tirant lo Blanch.
- Fariña, F.; Novo, M.; Seijo, D. y Arce, R. (2021). Diseño y validación de la Escala de Medios de Resolución de Conflictos Interpersonales (MERCI) para adolescentes. *Bordón* 73(4), 11-26. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2021.90037>
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 47-54. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.12.002>
- García-Maldonado, G.; Joffre-Velázquez, V. M.; Martínez-Salazar, G. J. y Llanes-Castillo, A. (2011). Ciberbullying: Forma virtual de intimidación escolar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(1), 115-130. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60108-6](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60108-6)
- González-Moreno, A. y Molero-Jurado, M. M. (2023). Conductas prosociales y violencia escolar en la adolescencia: una revisión sistemática con enfoque cualitativo. Teoría de la Educación. *Revista Interuniversitaria*, 35(1), 143-166. <https://doi.org/10.14201/teri.28629>



- Hatun, I. y Serin, N. B. (2021). Positive conflict resolution behaviors in psychological health: Northern Cyprus sample. *International Journal of Public Health*, 10(4), 865-872. <http://doi.org/10.1159/ijphs.v10i4.21007>
- Hellfeldt, K.; López-Romero, L. y Andershed, H. (2020). Cyberbullying and Psychological Well-being in Young Adolescence: The Potential Protective Mediation Effects of Social Support from Family, Friends, and Teachers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 45. <https://doi.org/10.3390/ijerph17010045>
- Herrera, P.; Sances, C. y Tijmes, C. (2019). Violencia escolar y bullying. En T. Sota y D. Melero (eds.), *Convivencia escolar para líderes educativos* (pp. 125-142). Centro de Desarrollo de Liderazgo Educativo (CEDLE). <https://liderazgoeducativo.udpc.cl/cms/wp-content/uploads/2020/04/191204-CE2ed.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística (2022). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares. Año 2022* [Nota de Prensa]. [https://www.ine.es/prensa/tich\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf)
- Kwan, I.; Dickson, K.; Richardson, M.; MacDowall, W.; Burchett, H.; Stansfield, C.; Brunton, G.; Sutcliffe, K. y Thomas, J. (2020). Cyberbullying and Children and Young People's Mental Health: A Systematic Map of Systematic Reviews. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(2), 72-82. <http://doi.org/10.1089/cyber.2019.0370>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (2018). *Boletín Oficial del Estado*, 294, 119788-119857. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>
- Luna-Bernal, A. C. A.; Gómez-Pérez, M. A.; Sandoval-Martínez, J. y Valencia-Aguirre, A. (2020). Estructura factorial y confiabilidad de un inventario para evaluar estrategias de afrontamiento del cyberbullying desde la perspectiva de la víctima. *Revista Educación y Desarrollo*, (53), 71-81. [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrolloanteriores/53/53\\_LunaBernal.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrolloanteriores/53/53_LunaBernal.pdf)
- Marcos, V.; Gancedo, Y.; Castro, B. y Selaya, A. (2020). Dating violence victimization, perceived gravity in dating violence behaviors, sexism, romantic love myths and emotional dependence between female and male adolescents. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 11(2), 132-145. <https://doi.org/10.23923/j.rips.2020.02.040>
- Marcos, V.; Gancedo, Y.; Selaya, A. y Novo, M. (2020). Analyzing the path from bullying to bully. En M. Novo y D. Seijo (eds.), *Psychology and law: research for practice* (pp. 75-88). De Gruyter. <https://doi.org/10.2478/978395669682-007>
- Marcos, V.; Montes, Á.; Novo, M. y Sanmarco, J. (2023). Associations between bullying victimization, harm severity perception and low academic performance. En L. Gómez Chova, A. López Martínez y J. Lees (eds.), *INTED2023 Proceedings. 17th International Technology, Education and Development Conference* (pp. 7483-7487). IATED Academy.

- Marcos, V.; Novo, M. y Arce, R. (2020). Diferencias por género y edad sobre los estilos de gestión de conflictos en Educación Primaria. *Quaderni di Conciliazione*, 14, 37-45. [https://www.congresocuemyc2020.it/volumen-n-14-qdc/#dearflipdf\\_1251/1](https://www.congresocuemyc2020.it/volumen-n-14-qdc/#dearflipdf_1251/1)
- Marcos, V.; Seijo, D. y Novo, M. (2021). Hábitos de uso de Internet y Redes Sociales: Alfabetización digital y diferencias de género en una muestra de adolescentes. En Á. Martos, A. B. Barragán, M. M. Simón, M. M. Molero, J. J. Gázquez y M. Sisto (eds.), *Variables Psicológicas y Educativas para intervención en el ámbito escolar: Nuevos retos* (pp. 319-326). Dykinson, S. L.
- Martínez-Ferrer, B.; León-Moreno, C.; Suárez-Relinque, C.; Del Moral-Arroyo, G. y Musitu-Ochoa, G. (2021). Cybervictimization, Offline Victimization, and Cyberbullying: The Mediating Role of the Problematic Use of Social Networking Sites in Boys and Girls. *Psychosocial Intervention*, 30(3), 155-162. <https://doi.org/10.5093/pi2021a5>
- Martínez-Martínez, A. M.; Roith, C.; Aguilar-Parra, J. M.; Manzano-León, A.; Rodríguez-Ferrer, J. M. y López-Liria, R. (2022). Relationship between Emotional Intelligence, Victimization, and Academic Achievement in High School Students. *Social Sciences*, 11(6), 247. <https://doi.org/10.3390/socsci11060247>
- Olweus, D. y Limber, S. P. (2018). Some problems with cyberbullying research. *Current Opinion in Psychology*, 19, 139-143. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.04.012>
- Pichel, R.; Feijóo, S.; Isorna, M.; Varela, J. y Rial, A. (2022). Analysis of the relationship between school bullying, cyberbullying, and substance use. *Children and Youth Services Review*, 134(1), 106369. <https://doi.org/10.1016/j.chillyouth.2022.106369>
- Quintana-Orts, C.; Rey, L.; Mérida-López, S. y Extremera, N. (2019). What bridges the gap between emotional intelligence and suicide risk in victims of bullying? A moderated mediation study. *Journal of Affective Disorders*, 245, 798-805. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2018.11.030>
- Rodríguez-Hidalgo, A. J.; Mero, O.; Solera, E.; Herrera-López, M. y Calmaestra, J. (2020). Prevalence and psychosocial predictors of cyberaggression and cybervictimization in adolescents: A Spain-Ecuador transcultural study on cyberbullying. *Plos One*, 15(11), e0241288. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241288>
- Sandoval, J.; De Gante, A.; Gómez, M. A. y López, R. M. (2022). Estrategias de afrontamiento del ciberbullying en estudiantes de secundaria pública y privada. *Diálogos sobre Educación. Temas Actuales en Investigación Educativa*, 13(24). <https://doi.org/10.32870/dse.vi24.1044>
- Seijo, D.; Vázquez, M. J.; Novo, M. y Fariña, F. (2023). Studying the effects of sense of belonging to virtual communities in psychological well-being and adjustment academic setting. *Educación XXI*, 26(1), 229-247. <https://doi.org/10.5944/educxx1.31818>
- Subhashini, S. (2023). The use of ADR in resolving disputes related to social media and online platforms. *Russian Law Journal*, 11(3), 2462-2473. <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i3.2139>

Zibulsky, J. y Sattler, J. M. (2014). Bullying and cyberbullying. En J. Sattler (ed.), *Resources guide to accompany foundations of behavioural, social and clinical assessment of children* (pp. 263-282). Sattler Publisher.

Zych, I.; Farrington, D. P. y Ttofi, M. M. (2019). Protective factors against bullying and cyberbullying: A systematic review of meta-analyses. *Aggression and Violent Behavior*, 45, 4-19. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.06.008>

# PRAGMÁTICA Y PERDÓN EN EL CONFLICTO DE LOS JÓVENES EN PAREJA

Pragmatics and forgiveness  
in youth couple conflicts

*Katia Rolán*

*Cátedra UNESCO Educación Transformadora: Ciencia, Comunicación y Sociedad.*  
*Universidade de Vigo*  
[katiarolan@uvigo.es](mailto:katiarolan@uvigo.es)

*Miguel Cuevas-Alonso*

*Cátedra UNESCO Educación Transformadora: Ciencia, Comunicación y Sociedad.*  
*Universidade de Vigo*  
[miguel.cuevas@uvigo.es](mailto:miguel.cuevas@uvigo.es)

*Francisca Fariña*

*Cátedra UNESCO Educación Transformadora: Ciencia, Comunicación y Sociedad.*  
*Universidade de Vigo*  
[francisca@uvigo.es](mailto:francisca@uvigo.es)

## Resumen

Una de las competencias fundamentales en la comunicación lingüística es la pragmática, esto es, la capacidad para adecuar las interacciones no solo al interlocutor sino, también, a la situación comunicativa en la que se producen. Resulta evidente la importancia de lo que el mensaje lingüístico aporta con datos pertinentes y suficientes en el intercambio comunicativo, así como la inteligibilidad, la prosodia y la comprensión e interpretación de contenidos ambiguos, el uso del humor o



de la ironía, entre otros factores. Además, existen otros elementos que inciden en su elaboración y adecuación, especialmente la organización de la información, el mantenimiento o la interrupción de la conversación, los cambios temáticos o los turnos de palabra, pero, también, la proximidad física y el contacto con el oyente, los movimientos y la postura del cuerpo, la mirada, los gestos y la expresión facial. Cuando las personas no consideran todos estos aspectos, la gestión de los conflictos interpersonales resulta más compleja de resolver. En este trabajo nos centramos en aquellos relativos a las relaciones de pareja. Creemos que la conciencia pragmática podría estar involucrada en la capacidad de perdón y en las respuestas de los jóvenes en situaciones de conflicto.

En este contexto, se diseñó un estudio con objeto de conocer la relación entre la conciencia pragmática, la capacidad de perdón y la respuesta ante las situaciones de conflicto en las relaciones de pareja. En este trabajo se presentan los resultados preliminares obtenidos con una muestra de 30 jóvenes (entre 20 y 30 años) que respondieron al Cuestionario de Conciencia Pragmática, al Inventario de Perdón EFI-30 y a la Escala de Frecuencia y Respuesta a los Conflictos de Pareja. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre la conciencia pragmática y el perdón ( $r = .49; p < .05$ ), y una relación negativa y significativa entre la conciencia pragmática y las respuestas negativas ante las situaciones de conflicto ( $r = -.42; p < .05$ ). Además, se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad de la comunicación y la satisfacción con la relación de pareja ( $r = .51; p < .01$ ). Estos resultados sugieren una incidencia de la conciencia pragmática en los aspectos relacionales en situaciones de pareja, de modo que los jóvenes con una mejor conciencia pragmática presentan una mayor capacidad de perdón y un menor número de respuestas negativas ante las situaciones de conflicto que surgen en su relación de pareja. Teniendo en cuenta que, cuanto mejor es la calidad de la comunicación, las personas se muestran más satisfechas con su relación de pareja, resulta de vital importancia la mejora de los aspectos pragmáticos de la comunicación en las relaciones de pareja entre los jóvenes.

*Palabras clave:* Perdón, pragmática, conflicto, pareja.

## Abstract

One of the fundamental competences in linguistic communication is pragmatics, that is, the ability to adapt interactions not only to the interlocutor but also to the communicative situation in which they take place. It is evident the importance of what the linguistic message provides with relevant and sufficient data in the communicative exchange, as well as intelligibility, prosody and the understanding and interpretation of ambiguous contents, the use of humor or irony, among other factors. In addition, there are other elements that affect its elaboration and adequacy, especially the organization of information, the maintenance or interruption of the conversation, thematic changes or turns of speech, but also physical proximity and

contact with the listener, body movements and posture, gaze, gestures and facial expression. When people do not consider all these aspects, the management of interpersonal conflicts becomes more complex to resolve. In this paper we will focus on those related to couple relationships. We believe that pragmatic awareness could be involved in the capacity for forgiveness and in the responses of young people in conflict situations.

In this context, a study was designed with the aim of finding out the relationship between pragmatic awareness, the capacity for forgiveness and the response to conflict situations in couple relationships. This paper presents the preliminary results obtained with a sample of 30 young people [between 20 and 30 years of age] who responded to the Pragmatic Awareness Questionnaire, the EFI-30 Forgiveness Inventory and the Frequency and Response to Couple Conflict Scale. Results showed a positive and significant relationship between pragmatic awareness and forgiveness ( $r = .49; p < .05$ ), and a negative and significant relationship between pragmatic awareness and negative responses to conflict situations ( $r = -.42; p < .05$ ). In addition, a positive and significant correlation was found between communication quality and satisfaction with the couple relationship ( $r = .51; p < .01$ ). These results suggest an incidence of pragmatic awareness in relational aspects in couple situations, so that young people with a better pragmatic awareness present a greater capacity for forgiveness and a lower number of negative responses to conflict situations that arise in their couple relationship. Bearing in mind that the better the quality of communication, the more satisfied people are with their couple relationship, it is vitally important to improve the pragmatic aspects of communication in couple relationships among young people.

*Keywords:* forgiveness, pragmatics, conflict, couple.

## 1. INTRODUCCIÓN

El conflicto interpersonal es inevitable en todos los contextos, es inherente a las relaciones humanas (Fariña, 2019). En el contexto familiar también se producen con cierta frecuencia, especialmente el de pareja, y su mala gestión afecta intensa y negativamente a las personas implicadas.

En este sentido, Kline *et al.* (2006), citando a Markman *et al.* (2004), observan que en las relaciones de pareja es habitual que exista cierto grado de conflicto. Desafortunadamente en muchos casos este no es gestionado adecuadamente y se emplean respuestas inapropiadas y nocivas, como el uso de comportamientos destructivos (quejas, críticas, acusaciones, menoscabo, etc.), el escalamiento (comportamientos destructivos mutuos que incre-



mentan el conflicto) o se producen respuestas de evasión (uso inapropiado del humor para huir de una amenaza, negar el problema, cambiar de tema, o hacer comentarios contradictorios para desviar el foco de atención). En esos momentos de tensión no manejar adecuadamente las habilidades de comunicación interpersonal puede suponer un grave daño para la vida en pareja, generando tanto dinámicas que mantienen y alimentan el enfrentamiento como emociones y cogniciones negativas hacia la pareja. Así, puesto que este tipo de conflicto se considera un factor de riesgo para la salud física y mental de los adultos y, también, de los hijos (Coie *et al.*, 1993), su gestión positiva suele ser el objetivo principal de las intervenciones en la terapia de pareja.

Dentro de las habilidades de comunicación interpersonal imprescindibles para una vida en pareja satisfactoria, la pragmática –la adecuación de las interacciones tanto al interlocutor como a la situación comunicativa en la que se producen– desempeña un papel fundamental, pues, en la mayoría de las ocasiones, el lenguaje tiene un papel relevante tanto en la generación del conflicto como en su resolución. Esta habilidad se fundamenta en la expresión y el reconocimiento de intenciones (Grice, 1957). En las situaciones de conflicto, este reconocimiento de intenciones de la otra persona es deficitario, se producen sesgos tanto para seleccionar los estímulos a los que se atiende como para interpretarlos. La interpretación pragmática es un ejercicio de metapsicología en el que el oyente deduce el significado pretendido por el hablante a partir de un proceso de descodificación e inferencia que resuelve las ambigüedades y ambivalencias referenciales, interpreta las elipsis, identifica implicaturas, resuelve indeterminaciones ilocucionarias e interpreta metáforas e ironías en un determinado contexto (Sperber & Wilson, 2002). En el caso del conflicto estos procesos pueden verse manipulados intencionalmente por ambas partes con el fin de redirigir la manera en la que resuelve el conflicto. Janicki (2015) y Taylor (2014) reparan en la importancia de la comunicación y el lenguaje en el conflicto. En parte de esta cuestión se centra el presente trabajo.

Siguiendo el modelo de Prutting & Kittchner (1987) se distinguen aspectos pragmáticos verbales (selección del tópico, manejo del turno de palabra, empleo del léxico, cohesión y estilo), paralingüísticos (inteligibilidad, intensidad y calidad vocal, prosodia y fluidez verbal) y no verbales (proximidad y contacto físico, postura corporal, movimiento de miembros superiores e inferiores, gestos, expresión facial y contacto ocular). Estos se clasifican, en función de su objeto, y según Rodríguez Muñoz (2012), en pragmática enun-



ciativa, textual e interactiva. Para este autor, la pragmática enunciativa o del emisor concentra las máximas conversacionales de pertinencia y cantidad, así como la inteligibilidad, la prosodia o la comprensión e interpretación de comentarios ambiguos, el humor o la ironía, priorizando el papel del emisor en el proceso comunicativo. Por su parte, la pragmática textual o del mensaje se centra en los elementos que inciden en la elaboración del mensaje y en su correcta formulación, aludiendo a mecanismos léxicos, gramaticales y organizativos de la información lingüística. Por su parte, la pragmática interactiva o del receptor se centra en los aspectos conversacionales que varían en virtud de cada interacción, dependiendo del contexto y del interlocutor. En este último caso encontramos la proximidad física y el contacto con el oyente, los movimientos y la postura del cuerpo, la mirada, los gestos y la expresión facial, así como el mantenimiento o interrupción de la conversación, los cambios temáticos y la agilidad de turno. Esta dimensión, claramente focalizada en el receptor, responde igualmente a aspectos de orden pragmático-conversacional (adecuación estilística, mantenimiento conversacional, cambio temático, agilidad de turno e interrupción conversacional), proxémico (proximidad y contacto físico con el interlocutor) y kinésico (movimientos, postura corporal, mirada, gestos y expresión facial). De hecho, el comportamiento proxémico y kinésico de los individuos produce efectos decisivos sobre el oyente y resultan fundamentales en la construcción de la imagen de los hablantes (Goffman, 1950; Mehrabian, 1972; Breton, 1992).

Las anteriores habilidades de comunicación interpersonal pueden fomentar la desescalada del conflicto en pareja, facilitando procesos de perdón que promuevan un sentimiento de paz con quien ha ofendido (Lichtenfeld *et al.*, 2015). El perdón es crucial para mantener relaciones sociales (Forster *et al.*, 2020) que sean satisfactorias, incluidas las familiares. En las relaciones de pareja, como establecen Arias *et al.* (2023), el perdón se puede entender como una manera constructiva de comunicación (Fincham & Beach, 2002), enfocada hacia la resolución del conflicto (Fincham *et al.*, 2004). Este estará determinado por las características individuales de cada miembro y por la propia dinámica relacional que se haya creado (Guzmán *et al.*, 2013). Cabe indicar que no equivale a reconciliarse ni a excusar al otro, y tampoco se trata meramente de aceptar lo que pasó ni dejar de estar enfadado; así pues, este implica, más bien, la transformación de los propios sentimientos, actitudes y conducta hacia quien causó el daño, de modo que desaparezca el resentimiento y pueda expresarse compasión, generosidad e, incluso, agrado hacia esa persona (Fariña *et al.*, en prensa). A pesar de la importancia de esta relación entre comunicación, pragmática, conflicto y perdón, que



hemos evidenciado, esta apenas ha sido estudiada con la finalidad de mejorar la gestión del conflicto, y se hace necesaria una investigación en mayor profundidad.

El objetivo de este trabajo es contribuir a desentrañar las relaciones entre la conciencia pragmática, la capacidad de perdón y la respuesta ante las situaciones de conflicto en las relaciones de pareja. Las hipótesis de investigación son las siguientes:

- Hipótesis 1: Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción con la comunicación y la satisfacción con la relación de pareja.
- Hipótesis 2: Existe una relación significativa entre la conciencia pragmática y las respuestas ante el conflicto. Hipótesis 2.1: Existe una relación positiva y significativa entre conciencia pragmática y respuestas positivas ante el conflicto. Hipótesis 2.2: Existe una relación negativa y significativa entre conciencia pragmática y respuestas negativas ante el conflicto.
- Hipótesis 3: Existe una relación positiva y significativa entre la conciencia pragmática (pragmática enunciativa, textual e interactiva) y la capacidad de perdón.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Participantes

La muestra estuvo conformada por 30 participantes entre 20 y 30 años. El 60,7% de la muestra eran mujeres ( $n = 20$ ) y el 30,3%, hombres ( $n = 10$ ), con una edad media de 20 años ( $DE = 3,17$ ). Los jóvenes que participaron en el estudio llevaban entre 1 y 11 años con su pareja ( $M = 3,63$  años;  $DE = 2,54$ ).

### 2.2. Procedimiento

Se realizó un muestreo incidental a través de redes sociales, utilizando los siguientes criterios de inclusión: tener entre 18 y 30 años y mantener una relación de pareja. Las personas participantes, tras firmar el consentimiento informado, respondieron de forma voluntaria y anónima, a un formulario informatizado. En él se solicitaron sus datos psicosociales y las respuestas a los instrumentos de medida que componen el estudio.

## 2.3. Instrumentos de medida

Para medir la variable *conciencia pragmática* se ha empleado el *Cuestionario de Conciencia Pragmática* (CCP), con 26 ítems (ver Tabla 1 en Anexo I) que se agrupan en torno a tres dimensiones (Rodríguez Muñoz, 2012) que parten de la lingüística perceptiva (Gallardo-Paúls, 1996): la pragmática enunciativa, la pragmática textual, y la pragmática interactiva. La pragmática enunciativa se centra en la pertinencia, la cantidad, la comprensión del humor, la comprensión de la ironía, la interpretación de expresiones ambiguas, la inteligibilidad, la entonación, el ritmo, las pausas y el volumen de la voz. La pragmática textual se refiere a la cohesión sintáctica (paragramatismos), cohesión morfológica (agramatismos), coherencia en superestructuras textuales y macroestructuras, cohesión léxica (correferencialidad), y competencia léxica. Por último, la pragmática interactiva resulta fundamental en la construcción de la imagen social del interlocutor, regula el encadenamiento y la construcción de intervenciones, teniendo en cuenta las expectativas sociales, y se relaciona con la imagen social del interlocutor (Rodríguez Muñoz, 2012). Para Portolés (2004), la conciencia metapragmática se vincula a la capacidad que tienen los hablantes para elegir enunciados que lleven al interlocutor a un estado mental acorde con la intención que se pretende comunicar.

Para medir la variable *perdón* se ha aplicado el *Inventario de Perdón de Enright – 30* (EFI-30): Versión en Español, una herramienta fiable,  $\omega = .90$ , y válida (validez de constructo, convergente y discriminante) para su uso en investigación y en el ámbito profesional (Fariña *et al.*, en prensa), con 30 ítems (ver Tabla 2 en Anexo II) que miden los procesos de perdón en función de los afectos, cogniciones y comportamientos negativos y positivos que se llevarían a cabo hacia la otra persona.

Para medir la variable *manejo del conflicto* se ha utilizado la *Escala de Frecuencia y Respuesta a los Conflictos de Pareja* (Iglesias-García *et al.*, 2020) que sirve para determinar la frecuencia y el modo en que las parejas gestionan los conflictos mediante siete ítems (ver Tabla 3 en Anexo III), en los siguientes tres factores: frecuencia del conflicto, respuesta positiva y respuesta negativa. Esta escala explica el 68,5 % de la varianza con una adecuada fiabilidad ( $\alpha = .79$ ).

## 2.4. Diseño

Se ha empleado un diseño correlacional para analizar la cantidad y calidad de la relación entre las variables de interés.



## 2.5. Análisis de datos

Se ha analizado la relación entre las variables mediante análisis de correlación. Los distintos análisis de datos se llevaron a cabo mediante el programa SPSS® Statistics v. 25 (IBM) y el programa JASP v. 0.10.2.

## 3. RESULTADOS

Tras analizar la relación entre las variables señaladas, y de acuerdo con la primera hipótesis planteada, se encontró que, a mayor satisfacción con la calidad de la comunicación, las personas muestran más satisfacción con su relación de pareja ( $r = .51; p < .01$ ).

Posteriormente, se exploraron las relaciones entre la conciencia pragmática y las respuestas expresadas ante las situaciones de conflicto, así como las relaciones con los procesos de perdón. En cuanto a las implicaciones de la conciencia pragmática en la forma de responder ante las situaciones de conflicto, se encontró una relación negativa y significativa entre la conciencia pragmática y las respuestas negativas ante las situaciones de conflicto ( $r = -.42; p < .05$ ) en consonancia con lo planteado en la hipótesis 2.2.

Por último, se encontró una relación positiva y significativa entre la conciencia pragmática y el perdón ( $r = .49; p < .05$ ), en la línea de lo establecido en la hipótesis 3. En concreto, dentro de los componentes de la pragmática, la pragmática interactiva se relacionaba de un modo positivo y significativo relacionada con el perdón ( $r = .50; p < .01$ ). Para una mayor clarificación de la anterior relación, se analizaron las correlaciones entre el perdón y los distintos bloques de la pragmática siguiendo la clasificación de Rodríguez Muñoz (2012) basada en Prutting & Kittchner (1987). De esta manera, se encontró que los componentes relacionados con el perdón eran aquellos implicados en la proxémica-kinésica ( $r = .46; p < .05$ ) y en la adecuación ( $r = .47; p < .01$ ).

Estos resultados sugieren una incidencia de la conciencia pragmática en los aspectos relacionales de las situaciones de pareja, de modo que los jóvenes con una mejor conciencia pragmática presentan una mayor capacidad de perdón y un menor número de respuestas negativas ante las situaciones de conflicto que surgen en su relación de pareja.



#### 4. DISCUSIÓN

Los jóvenes con una comunicación de mejor calidad se muestran más satisfechos con su relación de pareja. Aquellos que tienen una mejor conciencia pragmática presentan mejores respuestas ante las situaciones de conflicto y un proceso de perdón mayor. Específicamente, presentan menos respuestas negativas en las situaciones de conflicto, como gritar o insultar, y más habilidades de perdón, como sentir ternura o cariño hacia la otra persona, indicar que la ayudarían o que le harían algún favor.

Teniendo en cuenta que la pragmática se encuentra relacionada con los procesos de perdón, y que esta resulta fundamental en la construcción de la imagen del interlocutor, todo parece indicar que la forma que tienen los jóvenes de percibir a su pareja es lo que está más relacionado con el modo en el que interpretan la comunicación que tiene lugar en las situaciones de conflicto. En concreto, las habilidades pragmáticas que correlacionan con los procesos de perdón son la proxémica y la kinésica. Es decir, la interpretación de la proximidad física y la forma en cómo se mueve la pareja produce efectos decisivos y resulta fundamental en la construcción de la imagen de la otra persona, en la línea de lo planteado por Mehrabian (1972).

Tras estos resultados, parece que puede resultar útil el entrenamiento en pensamiento relativo (el hábito de plantearse explicaciones alternativas cuando se detectan indicadores que pueden facilitar una percepción negativa de la pareja), lo que coadyuvaría al proceso de perdón, necesario para una relación sana. Este facilitaría la adecuación de los temas al propósito comunicativo, aspecto siempre relevante, aun en mayor medida en las situaciones de controversia y conflicto con la pareja. En este sentido, la comunicación efectiva se centra en la propia situación y no en eventos pasados que justifiquen la tensión o el enfado. Por tanto, si se trabajan y mejoran las habilidades pragmáticas, estas podrían influir positivamente en la generación de intervenciones comunicativas que ayuden en los conflictos de pareja de los jóvenes a su resolución, debido a un mejor manejo del contexto, e, incluso, a frenar la escalada, a facilitar el proceso de perdón y, en este sentido, a mejorar su bienestar, puesto que el perdón se encuentra relacionado con el bienestar y la salud física y mental (Enright & Fitzgibbons, 2015; Fariña & Oyhamburu, 2021; Lee & Enright, 2019; Toussaint *et al.*, 2015) y con el crecimiento personal (Arias *et al.*, 2023; Casarjian, 2013). Además, en ciertas terapias de pareja se trabaja el perdón para restablecer las relaciones amorosas (Gordon *et al.*, 2005; Makinen & Johnson, 2006). Como señalaba Martin Luther King (1963/2010),



las personas deben desarrollar y mantener la facultad de perdonar, pues, en caso contrario, carecen del poder de amar (Martin Luther King, 1963/2010) y renuncian al bienestar y a la felicidad (Fariña y Oyhamburu, 2021).

Como limitaciones del estudio, debemos tener en cuenta el número reducido de participantes y que los análisis realizados no pueden asegurar una relación causal entre las variables; tan solo podemos adelantar hipótesis interpretativas que, en todo caso, deberán ser corroboradas en posteriores investigaciones.

No obstante esto, los resultados sugieren una incidencia de la conciencia pragmática en los aspectos relacionales en situaciones de pareja, de modo que los jóvenes con una mejor conciencia pragmática presentan una mayor capacidad de perdón y un menor número de respuestas negativas ante las situaciones de conflicto. La mejora de la conciencia pragmática puede actuar como modo de prevención de las situaciones de conflicto de pareja. Teniendo en cuenta que, cuanto mejor es la calidad de la comunicación, las personas se muestran más satisfechas con su relación de pareja, resulta de vital importancia la mejora de los aspectos pragmáticos de la comunicación en las relaciones de pareja entre los jóvenes.

## REFERENCIAS

- Arias, W.; Huamani, J. C. y Álvarez, L. R. (2023). Análisis psicométrico de la Escala del Perdón en las Relaciones de Pareja en mujeres de la ciudad de Arequipa [Psychometric analysis of Forgiveness Scale in Couple Relationships among women from Arequipa city. *Psicodebate*, 23(1), 7-22. <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v23i1.5376>
- Casarjian, R. (2013). *Perdonar. Una decisión valiente que nos traerá la paz interior.* Urano.
- Coie, J. D.; Watt, N. F.; West, S. G.; Hawkins, J. D.; Asarnow, J. R.; Markman, H. J.; Ramey, S. L.; Shure, M. B. y Long, B. (1993). The science of prevention: A conceptual framework and some directions for a national research program. *American Psychologist*, 48(10), 1013-1022. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.48.10.1013>
- Enright, R. D. y Fitzgibbons, R. P. (2015). *Forgiveness therapy: An empirical guide for resolving anger and restoring hope.* American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/14526-000>
- Fariña, F. (2019). La mediación familiar, una manifestación de Justicia Terapéutica. En I. Luján-Henríquez (ed.), *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia* (pp. 125-148). Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la ULPGC.

- Fariña, F.; Novo, M.; Rique, J.; Lustosa, R. y Enright, R. D. (en prensa). *Validación del Inventory de Perdón de Enright – 30 (EFI-30): Versión en Español.*
- Fariña, F. y Oyhamburu, M. S. (2021). Del sujeto a la persona: El estudio del perdón en perspectiva TJ. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, 2, IJ-MVII-478. <https://ar.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=980f6d6620afb1e1a6b8b4311bd40495>
- Fincham, F. y Beach, S. (2002). Forgiveness in marriage: Implications for psychological aggression and constructive communication. *Personal Relationships*, 9(1), 239-251. <https://doi.org/10.1111/1475-6811.00016>
- Fincham, F.; Beach, S. y Davila, J. (2004). Forgiveness and conflict resolution in marriage. *Journal of Family Psychology*, 18(1), 72-81. <https://doi.org/10.1037/0893-3200.18.1.72>
- Forster, D. E.; Billingsley, J.; Russell, V. M.; McCauley, T. G.; Smith, A.; Burnette, J. L.; Ohtsubo, Y.; Schug, J.; Lieberman, D. y McCullough, M. E. (2020). Forgiveness takes place on an attitudinal continuum from hostility to friendliness: Toward a closer union of forgiveness theory and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 119(4), 861-880. <https://doi.org/10.1037/pspi0000227>
- Gallardo-Páuls, B. (1996). *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Ediciones Episteme.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Doubleday
- Gordon, K. C.; Baucom, D. H. y Snyder, D. K. (2005). Treating couples recovering from infidelity: An integrative approach. *Journal of Clinical Psychology*, 61, 1393-1405. <https://doi.org/10.1002/jclp.20189>
- Guzmán, M.; Alfaro, I. y Armenta, C. (2013). Perdón y satisfacción marital: Una mirada desde lo sistémico. *Salud & Sociedad*, 4(3), 284-294. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2013.0003.00005>
- Grice, H. P. (1957). Meaning. *The Philosophical Review*, 66(3), 377-388.
- Iglesias-García, M.-T.; Urbano-Contreras, A. y Martínez-González, R.-A. (2020). Escala de Frecuencia y Respuesta a los Conflictos de Pareja: Fiabilidad y Validez. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 56(3), 47. <https://doi.org/10.21865/RIDEP56.3.04>
- Janicki, K. (2015). *Language and Conflict: Selected issues*. Palgrave.
- King, M.L. (2010). *Strength to love*. Fortress Press (trabajo original publicado 1963).
- Kline, G. H.; Pleasant, N. D.; Whitton, S. W. y Markman, H. J. (2006). Understanding Couple Conflict. *The Cambridge Handbook of Personal Relationships* (pp. 445-462). Cambridge University Press.
- Le Breton, D. (1992). *La sociologie du corps*. Presses Universitaires de France.
- Lee, Y. R. y Enright, R. D. (2019). A meta-analysis of the association between forgiveness of others and physical health. *Psychology & Health*, 34(5), 626-643. <https://doi.org/10.1080/08870446.2018.1554185>



- Liu, C.; Sun, S. y Dube, F. N. M. (2021). The buffering effects of subordinates' forgiveness and communication openness on abusive supervision and voice behavior. *SAGE Open*, 11(3), 1-17. <https://doi.org/10.1177/21582440211041081>
- Makinen, J. A. y Johnson, S. M. (2006). Resolving attachment injuries in couples using emotionally focused therapy: Steps toward forgiveness and reconciliation. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 74, 1055-1062. <https://doi.org/10.1037/0022006X.74.6.1055>
- Lichtenfeld, S.; Buechner, V. L.; Maier, M. A. y Fernández-Capo, M. (2015). Forgive and Forget: Differences between Decisional and Emotional Forgiveness. *PLOS ONE*, 10(5), e0125561. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0125561>
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Routledge.
- Prutting, C. A. y Kittchner, D. M. (1987). A Clinical Appraisal of the Pragmatic Aspects of Language. *Journal of Speech and Hearing Disorders*, 52(2), 105-119. <https://doi.org/10.1044/jshd.5202.105>
- Rodríguez Muñoz, F. J. (2012). La conciencia pragmática de adultos con síndrome de Asperger. *Revista de Logopedia, Foniatria y Audiología*, 32(1), 21-31. <https://doi.org/10.1016/j.rlfa.2012.01.002>
- Sperber, D. y Wilson, D. (2002). Pragmatics, Modularity and Mind-reading. *Mind & Language*, 17(1-2), 3-23. <https://doi.org/10.1111/1468-0017.00186>
- Taylor, P. J. (2014). The Role of language in conflict and conflict resolution, in *Oxford Handbook of language and social psychology*. Retrieved online on the 31th of August 2023 via [www.oxfordhandbooks.com](http://www.oxfordhandbooks.com)
- Toussaint, L. L.; Worthington, E. L., Jr. y Williams, D. R. (eds.) (2015). *Forgiveness and health: Scientific evidence and theories relating forgiveness to better health*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-017-9993-5>

## ANEXO I. CUESTIONARIO DE CONCIENCIA PRAGMÁTICA (CCP)

**Tabla 1.** Ítems del Cuestionario de Conciencia Pragmática

Nº ítem	Contenido
1	Cuando hablas con alguien en contextos normales de comunicación, ¿cómo suele entender esa persona el mensaje que le quieres transmitir?
2	En general, consideras que tu entonación, ritmo, pausas y volumen de la voz al hablar son...
3	¿Cómo crees que regulas tu proximidad física con la otra persona en una conversación cara a cara?
4	Valora la utilización del contacto físico con tu interlocutor en las situaciones de comunicación que lo requieren. Por ejemplo, si abrazas o das la mano en los saludos, las despedidas o cuando felicitas a alguien.
5	Evaluá tu postura corporal cuando mantienes una conversación, es decir, la disposición que adoptan las partes de tu cuerpo. Por ejemplo, cuando tu interlocutor está sentado, tú mantienes una posición corporal similar a la de este o, por el contrario, estás levantado, caminando o en otra posición.
6	Los movimientos de pies y piernas que realizas mientras hablas te resultan...
7	Los movimientos de brazos y manos que haces mientras conversas te parecen...
8	En general, ¿cómo crees que son los gestos que acompañan tu comunicación verbal? Júzgalos en función de su naturalidad.
9	¿Qué valoración te merece tu expresión facial en las interacciones? Por ejemplo, tu cara refleja cuando te dan una buena o una mala noticia, sonríes cuando algo te resulta gracioso o agradable, adoptas una expresión negativa cuando te muestras enfadado u ofendido, etc.
10	Opinas que tu mirada hacia los interlocutores en la conversación es...
11	Valora tu capacidad para utilizar distintas formas de referirse a lo mismo, por ejemplo, mediante sinónimos [en lugar de repetir la misma palabra, emplea una diferente].
12	¿Cómo juzgas la cantidad de palabras que conoces y utilizas de tu lengua?
13	Normalmente, la forma de interpretar las expresiones y comentarios ambiguos que hacen los demás [por ejemplo, cuando utilizan palabras con doble sentido, metáforas o frases hechas del tipo «levantar cabeza», «no dar pie con bola» o tener una «salud de hierro»] te resulta...
14	Tu comprensión y tus reacciones ante la ironía [por ejemplo, si un profesor le dice a un alumno «qué buenas respuestas!» cuando en realidad ha hecho un mal examen] te parece que son...
15	Tu comprensión y tus reacciones ante el humor [por ejemplo, cuando te cuentan un chiste] con frecuencia te parecen...



Nº ítem	Contenido
16	En general, ¿cómo valoras tu construcción de las palabras? Por ejemplo, considera si utilizas adecuadamente las terminaciones de sustantivos y verbos, respetando las concordancias de género, número y tiempo.
17	¿Cómo estimas tu forma de construir frases y oraciones? Juzga si tus enunciados tienen una estructura gramatical apropiada.
18	En general, ¿qué opinas de tu forma de relacionar y conectar unas ideas con otras cuando explicas o cuentas algo? Por ejemplo, sueles estructurar la información siguiendo una estructura lógica o, en cambio, consideras que tus ideas aparecen de forma desordenada.
19	Tus cambios de estilo o registro y tu grado de adecuación a la situación comunicativa y a tu interlocutor [cuando hablas con un amigo, con un desconocido, en un contexto formal o informal] te resultan...
20	¿En qué medida se ajustan los temas que desarrollas a los tratados en una conversación?
21	Valora el grado de aceptación o éxito que tienen los cambios de tema que sugieres o propones en las conversaciones.
22	En general, opinas que tu mantenimiento y seguimiento de la conversación es...
23	El tiempo que te tomas para responder cuando te preguntan algo lo estimas... Valora especialmente la agilidad con que se desarrollan tus participaciones.
24	¿Cómo valoras las interrupciones que haces a tu interlocutor al hablar? Por ejemplo, intervienes antes de que termine de hablar o, sin embargo, esperas a que este acabe para intervenir.
25	Valora la pertinencia de tus intervenciones en una conversación, principalmente el grado en que estas vienen al caso.
26	En relación con la cantidad de información que proporcionas al comunicarte, opinas que habitualmente es...

Nota. Las opciones de respuesta con las siguientes: 1: Muy mal [poco oportuno]; 2: Mal; 3: Regular; 4: Bien; 5: Muy bien [muy oportuno].

## ANEXO II. CUESTIONARIO DE PERDÓN (EFI30)

**Tabla 2.** Ítems del Cuestionario de Conciencia Pragmática

Nº ítem	Contenido
	<p><i>Pienso en la última vez que me lastimó profundamente y me siento / Siento _____ hacia él / ella</i></p> <p>1. Calidez 2. Ternura 3. Desapego 4. Rechazo 5. Frialdad 6. Desagrado 7. Cariño 8. Afecto 9. Amistad 10. Repugnancia</p>
	<p><i>Pienso en la última vez que me lastimó profundamente y, respecto a la persona, hago o haría _____</i></p> <p>11. Mostrar amistad 12. Evitar contacto 13. Ignorar 14. Descuidarla 15. No atenderle/la 16. Echarle una mano 17. Establecer buenas relaciones con él/ella 18. Alejarme 19. Hacerle un favor 20. Ayudarle cuando tenga problemas</p>
	<p><i>Pienso en la última vez que me lastimó profundamente y creo que él o ella es _____</i></p> <p>21. Horrible 22. De buenas cualidades 23. Espantoso/a 24. Despreciable 25. Una buena persona 26. Una mala persona</p>
	<p><i>Pienso en la última vez que me lastimó profundamente y, con respecto a esta persona, yo _____</i></p> <p>27. Le deseo lo mejor 28. Le desapruebo 29. Pienso bien de él/ella 30. Espero que tenga éxito</p>

Nota. Las opciones de respuesta con las siguientes: 1: Muy en desacuerdo; 6: Muy de acuerdo.



### ANEXO III. ESCALA DE FRECUENCIA Y RESPUESTA A LOS CONFLICTOS DE PAREJA (EFRCP)

**Tabla 3.** Ítems de la Escala de frecuencia y respuesta a los conflictos de pareja

Nº ítem	Contenido
Ítem 1	Existe un alto grado de desacuerdo entre nosotros
Ítem 2	Surgen conflictos con mucha frecuencia
Ítem 3	Me siento desbordado con los conflictos presentes en mi relación
Ítem 4	Suelo expresar a mi pareja mi opinión y mis deseos
Ítem 5	Cuando tengo un problema con mi pareja lo hablo con ella
Ítem 6	He llegado a insultar a mi pareja en una discusión
Ítem 7	Cuando discutimos suelo gritar a mi pareja

# MEDIACIÓN Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD, EL ASPECTO VOLITIVO

**Mediation and people with disabilities,  
the volitional aspect**

*Rocío Sampere Meneses*

*Directora del Master de Mediación UNIR*  
[rocio.sampere@unir.net](mailto:rocio.sampere@unir.net)

*David Naranjo de Miguel*

*Profesor del Master de Mediación UNIR*  
[david.naranjo@unir.net](mailto:david.naranjo@unir.net)

## Resumen

En la actualidad, la mediación se ha convertido en una herramienta fundamental para resolver conflictos y promover la comunicación efectiva entre individuos en situaciones adversas. Sin embargo, uno de los ámbitos donde la mediación ha demostrado su valor de manera excepcional es en el contexto de las personas con discapacidad. La discapacidad es una condición que afecta a millones de personas en todo el mundo y puede manifestarse de diversas formas, limitando la participación plena en la sociedad y generando conflictos que dificultan su inclusión y bienestar.

En este contexto, el aspecto volitivo de la mediación juega un papel fundamental. La voluntad de las personas con discapacidad o de sus cuidadores para participar en el proceso de mediación y tomar decisiones informadas acerca de las soluciones a sus conflictos es esencial para asegurar que sus intereses y necesidades sean adecuadamente atendidos. La voluntad representa la capacidad de expresar deseos,



preferencias y objetivos de manera autónoma, permitiendo a las personas con discapacidad ser protagonistas activos en la resolución de sus propios conflictos.

Sin embargo, abordar la mediación con personas con discapacidad desde el aspecto volitivo puede plantear desafíos únicos. Algunas discapacidades pueden afectar la comunicación, el razonamiento o la toma de decisiones, lo que podría requerir adaptaciones específicas para garantizar una participación efectiva en el proceso de mediación. Es necesario adoptar enfoques inclusivos que valoren y respeten las capacidades y perspectivas individuales de cada persona con discapacidad, asegurando que puedan ejercer su autonomía y ser escuchados de manera justa.

En última instancia, nuestro objetivo es resaltar la importancia de una mediación inclusiva y respetuosa con las personas con discapacidad, empoderando a cada individuo para que sea un agente de cambio en la construcción de sociedades más equitativas y accesibles para todos.

*Palabras clave:* Mediación, discapacidad, voluntad, paradigma autonomía.

## Abstract

Currently, mediation has become a powerful tool for resolving conflicts and promoting effective communication among individuals in adverse situations. However, one of the areas where mediation has shown exceptional value is in the context of people with disabilities. Disability is a condition that affects millions of people worldwide and can manifest in various ways, limiting full participation in society and generating conflicts that hinder their inclusion and well-being.

In this context, the volitional aspect of mediation plays a fundamental role. The willingness of people with disabilities to participate in the mediation process and make informed decisions about the solutions to their conflicts is essential to ensure that their interests and needs are adequately addressed. Volitional willingness represents the capacity to express desires, preferences, and goals autonomously, allowing people with disabilities to be active protagonists in resolving their own conflicts.

However, addressing mediation with people with disabilities from the volitional aspect can pose unique challenges. Some disabilities may affect communication, reasoning, or decision-making, which may require specific adaptations to ensure effective participation in the mediation process. It is necessary to adopt inclusive approaches that value and respect the individual capacities and perspectives of each person with a disability, ensuring that they can exercise their autonomy and be heard fairly.

Ultimately, our goal is to highlight the importance of inclusive and respectful mediation with people with disabilities, empowering each individual to become an agent of change in the construction of more equitable and accessible societies for all.

*Keywords:* Mediation, disability, will, paradigm autonomy.

## **1. EL NUEVO PARADIGMA POSITIVO DEL RESPETO A LA VOLUNTAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD: DE LA SUSTITUCIÓN A LA AUTONOMÍA**

Durante mucho tiempo, las personas con discapacidad fueron consideradas como sujetos de protección, y sus decisiones eran tomadas por otros en su lugar. Este enfoque paternalista, conocido como paradigma de la sustitución, suponía que las personas con discapacidad no tenían la capacidad para tomar decisiones por sí mismas.

El paradigma de la discapacidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, pasando por diferentes enfoques que han dado forma a la forma en que la sociedad comprende y aborda la discapacidad. Uno de los cambios más significativos ha sido el desplazamiento del paradigma de la «sustitución» hacia el paradigma de la «autonomía».

El paradigma de la sustitución, que prevaleció durante muchos años, se basaba en la idea de que las personas con discapacidad eran vistas como «diferentes» y que necesitaban ser «arregladas» o «corregidas» para ajustarse a los estándares de la sociedad. Esto se manifestaba a través de enfoques médicos y rehabilitativos que buscaban corregir o suplantar la discapacidad para hacer que la persona se asemejara más a lo que se consideraba «normal».

Sin embargo, en las últimas décadas, este paradigma ha sido desafiado por el enfoque de la autonomía. El paradigma de la autonomía se centra en la idea de que las personas con discapacidad tienen derecho a ser aceptadas y valoradas por quienes son y que merecen las mismas oportunidades y derechos que cualquier otra persona. Este enfoque pone énfasis en el respeto a la diversidad y en la eliminación de barreras sociales y ambientales que impiden la participación plena y la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

El paradigma de la autonomía reconoce que las personas con discapacidad tienen habilidades, talentos y perspectivas valiosas que aportar y que deben ser empoderadas para tomar decisiones sobre sus vidas y tener control sobre su propio destino. Se trata de un cambio de mentalidad, de pasar de la «compasión» y la «asistencia» a la «igualdad» y la «participación».

En este enfoque, se promueve la accesibilidad, tanto física como social, para que las personas con discapacidad puedan participar plenamente en la sociedad y ejercer sus derechos de manera igualitaria. Esto incluye el acceso a la educación, el empleo, la salud, el transporte y otros servicios y oportunidades básicas.

El paradigma de la autonomía también reconoce que la discapacidad es una experiencia diversa y única para cada individuo y que no se puede generalizar. Se busca eliminar las actitudes y estigmas negativos hacia las personas con discapacidad y fomentar una cultura inclusiva donde todos sean valorados y respetados.

### 1.1. Ley 8/2021 y la Convención de Nueva York. La voluntad de la persona con discapacidad y la Convención de Nueva York

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), adoptada en 2006, es un tratado internacional que busca proteger los derechos humanos y la dignidad de las personas con discapacidad en todo el mundo. La convención marca un hito significativo en el reconocimiento de la igualdad de derechos y oportunidades para las personas con discapacidad, con un enfoque especial en garantizar su capacidad para tomar decisiones y ejercer su voluntad.

La Convención de Nueva York representa un cambio fundamental en el enfoque hacia la discapacidad. Adopta un paradigma de derechos humanos y autonomía, reconociendo que todas las personas, independientemente de su discapacidad, tienen igualdad ante la ley y la capacidad para tomar decisiones por sí mismas en igualdad de condiciones con los demás. La convención reconoce que la voluntad de las personas con discapacidad debe ser respetada y que se deben brindar los apoyos necesarios para que puedan ejercer su capacidad jurídica de manera efectiva.

#### 1.1.1. Principios clave de la Convención de Nueva York

La Convención de Nueva York se basa en varios principios fundamentales que guían su aplicación en relación con la voluntad de las personas con discapacidad:

- Respeto por la dignidad y la autonomía: La convención reconoce que todas las personas tienen derecho a la dignidad inherente y al respeto de su autonomía. Esto incluye a las personas con discapacidad, quienes tienen el derecho de tomar decisiones informadas sobre su propia vida y asuntos que les conciernen.
- Igualdad y no discriminación: La convención prohíbe cualquier forma de discriminación basada en la discapacidad y garantiza la igualdad de



derechos y oportunidades para las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida.

- Participación e inclusión: La convención destaca la importancia de la participación activa y significativa de las personas con discapacidad en la sociedad. Esto incluye su participación en la toma de decisiones que afectan sus vidas.
- Accesibilidad: La convención enfatiza la necesidad de eliminar barreras y garantizar la accesibilidad en todos los ámbitos de la vida para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos plenamente.

Uno de los aspectos fundamentales de la Convención de Nueva York es el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad. La capacidad jurídica se refiere a la capacidad de una persona para tomar decisiones legales y ejercer derechos y responsabilidades de manera independiente.

Históricamente, las personas con discapacidad han enfrentado desafíos en el reconocimiento de su capacidad jurídica. A menudo, se les negaba la oportunidad de tomar decisiones sobre su salud, educación, trabajo y vida personal debido a supuestos estereotipos sobre sus habilidades y competencias. La Convención de Nueva York aborda esta cuestión y establece que todas las personas tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones.

Sin embargo, la convención también reconoce que algunas personas con discapacidad pueden requerir apoyo para ejercer su capacidad jurídica de manera efectiva. Este apoyo debe ser proporcionado en la medida necesaria y respetando las preferencias y voluntad de la persona con discapacidad. Estos apoyos pueden ser de diferentes tipos y adaptarse a las necesidades individuales de cada persona.

Los apoyos pueden incluir asesoramiento y orientación en la toma de decisiones, información clara y accesible, el uso de tecnologías de asistencia, la participación de familiares o amigos de confianza, y la consulta con profesionales de la salud y otros especialistas.

Es importante destacar que los apoyos no deben reemplazar la voluntad de la persona con discapacidad, sino que deben permitirles tomar decisiones informadas y autónomas. Los apoyos deben respetar las preferencias y deseos de la persona con discapacidad y garantizar que su voz sea escuchada en todos los asuntos que le conciernen.



### 1.1.2. El papel de los Estados Parte

Los Estados Parte de la Convención de Nueva York tienen la responsabilidad de implementar y promover los principios y derechos establecidos en la convención.

Los Estados deben adoptar leyes y políticas que promuevan la toma de decisiones apoyada y el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad. También deben eliminar cualquier legislación o práctica discriminatoria que restrinja la capacidad jurídica de las personas con discapacidad basándose únicamente en su discapacidad.

Además, los Estados deben promover la formación y sensibilización de profesionales, incluidos los del ámbito legal, de la salud y la educación, para garantizar que comprendan y respeten los derechos de las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Esta implementación de los principios establecidos en la convención se da en el ámbito legislativo español a través de la Ley 8/2021, de 2 de junio, con el objetivo de reformar la legislación civil y procesal para brindar apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Esta Ley entró en vigor el 3 de septiembre de 2021, y desde entonces ha sido plenamente aplicada por todos los profesionales y actores del ámbito jurídico. Su implementación busca garantizar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades para ejercer sus derechos y responsabilidades legales, respetando su autonomía y voluntad en igualdad de condiciones con cualquier otra persona.

La reforma introducida en nuestro ordenamiento jurídico se ha realizado para adecuarse a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que tuvo lugar en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. El proceso legislativo en España para adoptar estas medidas de apoyo a las personas con discapacidad ha tomado un tiempo considerable, siendo un lapso de 15 años desde la celebración de la Convención.

Sin embargo, pese a la demora, la modificación ha sido abarcadora, ya que se han realizado modificaciones en las siguientes leyes:

- Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Código Civil.
- Ley de la Jurisdicción Voluntaria.

- Ley del Notariado.
- Código de Comercio.
- Ley Hipotecaria.
- Ley del Registro Civil.
- Código Penal.
- Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad.

## **1.2. Sistemas de apoyo y la toma de decisiones fomentando la capacidad jurídica de la persona con discapacidad**

Uno de los aspectos más destacados de esta ley es la eliminación de la incapacidad judicial. Anteriormente, cuando una persona con discapacidad necesitaba apoyo para ejercer su capacidad jurídica, se iniciaba un procedimiento judicial para incapacitarla. Sin embargo, con la nueva ley, ya no es posible recurrir a este tipo de proceso, y en su lugar, se han implementado procedimientos dirigidos a proporcionar apoyos a las personas con discapacidad.

Además, la ley ha suprimido las tradicionales instituciones de protección, tales como:

- La tutela, que ahora solo se constituirá en relación con los menores de edad que no estén protegidos por la patria potestad.
- La patria potestad prorrogada o rehabilitada, ya que cuando la persona con discapacidad alcance la mayoría de edad, se le proporcionarán los apoyos necesarios, tal como se hace con el resto de personas con discapacidad.
- La prodigalidad, que ya no tiene una regulación autónoma bajo la nueva ley.

La Ley 8/2021 tiene como objetivo dar máxima prioridad a las medidas voluntarias, especialmente en casos en los que se puedan anticipar situaciones futuras, la persona puede especificar el alcance de las facultades de quienes le brindarán apoyo, la forma en que se ejercerá ese apoyo, las medidas específicas o los órganos de control, y las salvaguardas necesarias para evitar abusos o conflictos de intereses. También se pueden incluir mecanismos y plazos para revisar estas medidas de apoyo.



## 2. EL «TRAJE A MEDIDA» EN UNA REALIDAD SOCIAL HETEROGÉNEA

### 2.1. Introducción; Libertad, responsabilidad, rehumanización

Centrados en lo que es la norma y su espíritu, debemos partir de la esencia de la Convención Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) que es lograr la participación plena y efectiva en la sociedad y en igualdad de condiciones, de quienes tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, para interactuar con las barreras con que pueda encontrarse para el ejercicio de sus derechos.

Sin duda podemos resaltar entre los derechos humanos que pretende reconocer la norma: «libertad» y «dignidad de la persona».

Aquellos que en su momento fueron privados de derechos tan elementales y llamados «disminuidos», «inválidos», «impedidos» o «deficientes» y sustituidos en su capacidad –a veces muy a pesar suyo, a veces por quienes no buscaban su bien– con la nueva normativa se abren a nuevos paradigmas, se les renombra como «personas con discapacidad» pasando a ser una mera circunstancia su condición que no altera en absoluto su consideración como sujeto de derechos fundamentales.

Cobran, las personas con discapacidad, su ansiado protagonismo como personas plenas; sin duda estamos en el escenario de la rehumanización, el hombre/mujer con discapacidad que ya no es objeto de una mera técnica (declarar la incapacidad), hay que individualizar, visualizarle como persona, entender su voluntad y no privarle de libertad.

Sin duda la realidad nos lleva a reconocer que cuando hay un gran nivel de dependencia, la libertad debe estar siempre acompañada de «responsabilidad», en otro caso derivaríamos en el absurdo de no proteger los intereses más sensibles. Así lo recoge la STS (Sala 1ª) 8 septiembre 2021, rec. nº 4187/2019 (ECLI:ES:TS:2021:3276)<sup>1</sup> ante una persona con síndrome de Diógenes.

El trastorno no sólo le provoca esa situación clara y objetivamente degradante, como persona, sino que además le impide advertir su carácter patológico y la necesidad de ayuda; No intervenir en estos casos, bajo la excusa del respeto a la voluntad manifestada en contra de la persona afectada, sería

<sup>1</sup> STS 8 /9/2021 STS 3276/2021 – ECLI:ES:TS:2021:3276 <https://www.poderjudicial.es/search/openDocument/b97d1970bf89055d>



una crueldad social, abandonar a su desgracia a quien por efecto directo de un trastorno (mental) no es consciente del proceso de degradación personal que sufre. En el fondo, la provisión del apoyo en estos casos encierra un juicio o valoración de que, si esta persona no estuviera afectada por este trastorno patológico, estaría de acuerdo en evitar o paliar esa degradación personal.

Nos decía Viktor Frankl, que no se puede buscar un sentido abstracto de la vida, cada uno tiene su misión y su cometido, no puede ser reemplazado en su función, ni su vida puede repetirse. En ese contexto, de respeto a la existencia, es comprensible la norma<sup>2</sup>.

Recordemos la película «Wonder», el niño padece el Síndrome Treacher Collins, y no quiere ir al colegio. En una escena final agradece a su madre que le animara a ello. No respetó su voluntad, ¿o sí? ¿En el fondo era la ayuda que necesitaba para superar las adversidades? ¿Una decisión responsable? Cuando se conoce el final, parece que sí, aunque hay otros muchos casos de *bullying* que nos llevan tristemente a observar que la sociedad no apoya a las personas con discapacidad.

### 2.1.1. ¿Qué puede ofrecer la mediación a las personas con discapacidad y a su entorno?

La Ley 6/2022 de 31 de marzo<sup>3</sup>, establece que se pasará de un principio de protección a un sistema de apoyos, en el que se ayude a la persona a decidir por sí misma a salvo que se deban habilitar otros sistemas y se tenga que decidir en su nombre. En estos casos se velará por evitar el abuso.

En una ocasión dos hermanas solicitaron mediación, no se ponían de acuerdo sobre cómo cuidar a su madre que estaba en un grado de dependencia sensorial y física. Una de ellas, la mayor, había estado viviendo con ella desde que falleció el padre hace cinco años y ahora, que había perdido su trabajo y tenía un mal momento emocional, reclamó a su hermana que llevara a la madre a vivir con ella. La hermana alquiló un apartamento cerca de su casa e instaló en él a su madre con su viejo perro, y contrató una cui-

<sup>2</sup> Victor E. Frankl, *El hombre en busca de sentido*, ISBN 9788425432026, 2022, p. 137.

<sup>3</sup> Ley 6/2022 de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación. <https://www.boe.es/eli/es/I/2022/03/31/6>



dadora por la mañana y otra por la noche. Regularmente la visitaba dado que su trabajo le obligaba a viajar pernoctando fuera de casa.

La hermana mayor no veía correcta la situación, reclamaba que la madre viviera con su hermana y no aislada en un apartamento.

Los mediadores pedimos hablar con la madre; la flexibilidad del sistema invita a desplazarse al entorno, a poder entender las situaciones. ¿cómo podríamos ayudar? La madre se expresaba correctamente, siempre con su perro cerca, siempre acariciándole, quería ante todo vivir con su «viejo compañero» que en casa de sus hijas era un estorbo. Se sentía bien atendida en el nuevo apartamento. Con sus cuidadoras.

¿Qué creen que quiere su madre? ¿la ven cómoda? ¿cuidada? ¿creen que quiere separarse de su perro? ¿Cuál es la razón por la que debería vivir con la hermana pequeña? ¿Qué razones le llevan a esta a considerar que no es lo adecuado?

La mediación permitió que los asuntos de familia se hablaran en familia, pero en un espacio de diálogo acompañado por agentes externos que sobre todo garantiza que se escucha a la persona con discapacidad y se respeta su voluntad.

La madre se quedó en su apartamento, con las cuidadoras, y recibía la visita de sus hijas. La menor, con más nivel adquisitivo, abonaba los gastos. La mayor se ocupó de sus revisiones médicas y otras necesidades.

## 2.2. Aproximación a la realidad social

Con la entrada en vigor de la Ley 8/2021 se ha abierto un debate; ¿Por qué la ley ha considerado como un grupo homogéneo al colectivo de la discapacidad? ¿Qué se ha provocado con esa falta de diferenciación? ¿la puesta en funcionamiento de la Ley ha sido adecuada?

Los grandes dependientes suponen una tercera parte de las personas con discapacidad, estos tienen una realidad más complicada, y los cuidadores y familiares se han visto embarcados en difíciles burocracias, que no han logrado en muchos casos entender.

El art. 249.II del Código Civil establece que las personas que prestan apoyo deben atender a la voluntad, los deseos y preferencias de quienes lo requieren. Tienen que ayudarles a entender, razonar y expresar sus deseos. Si esto



no es posible, se debe tener en cuenta la trayectoria vital de la persona con discapacidad, sus creencias y valores, para tomar una decisión acorde a la que habría adoptado de no precisar esa representación.

Cuando la familia no puede atender a las personas con discapacidad serán órganos públicos de tutela quienes se ocupen. Estos dirigidos por férreas estructuras y grandes profesionales que podrán establecer estrategias claras, pero ¿y las familias?

Las familias se han convertido en los grandes protagonistas, se les ha modificado el sistema con una Ley que cuando entra en vigor plantea múltiples interrogantes. Un ejemplo claro es la ST que vamos a citar, dictada por una Jueza que cobija y reconoce la realidad a la que se enfrentan esos guardadores de hecho y a pesar de no encontrar asiento en la norma opta por ayudar a la familia.

Juzgado de Primera Instancia nº 5 de Córdoba de 7 de febrero de 2022  
«Conscientes del cambio legislativo esta Juzgadora podría desestimar la solicitud formulada, declarar que D.<sup>a</sup> no precisa de una resolución judicial por virtud de la cual se declare la guarda de hecho respecto de su hermana... y que no necesita autorización judicial para cancelar la cuenta en la entidad bancaria Caja sur, ni para solicitar los atrasos que corresponden a su hermana por la pensión de orfandad que tiene reconocida por el INSS, ni para disponer de la cantidad que le corresponde a ésta por el seguro de defunción de Mapfre porque el C.civil, norma de obligado cumplimiento para todos, establece que la guarda de hecho no precisa de una investidura judicial formal para la guarda de hecho ni para los actos descritos. Pero pongámonos en el lugar de los guardadores de hecho a los que no les queda más opción que acudir al Juzgado con el único fin de obtener una resolución judicial en virtud de la cual se les reconozca aquello que ya tienen reconocido por ley. E interpretemos la ley: la guarda de hecho “no precisa de una resolución judicial”. No precisaría de resolución judicial si el guardador de hecho no se enfrentara a los obstáculos descritos».

De ahí que nos planteemos la necesidad de observar dos escenarios:

- *La necesaria escucha a la persona con discapacidad* y entender que su decisión es voluntaria, libre o debe ser evitada porque no tiene capacidad suficiente y se perjudica.
- *Escuchar a quienes le rodean, sus familiares*, y permitir que colaboren en esa toma de decisiones, donde la «guarda de hecho» toma su especial re-



levancia al ser según el artículo 265 CC garantes del respeto del guardador a la voluntad, deseos y preferencias de la persona asistida.

### **2.3. La mediación como sistema de diálogo para reconocer la voluntad y proteger la dignidad de la persona**

La mediación es un agente de cambio y acción en la comunidad. Su visión transformadora del conflicto hacia la normalización, le convierte en un sistema que ha de adquirir especial protagonismo en la forma de entender como hemos de participar todos por igual en la resolución de los conflictos, ayudados por un profesional neutral que potencie el dialogo de la familia o de la comunidad.

Sin duda habrá barreras de percepción, físicas, sensoriales o de comunicación que lejos de ser un impedimento han de transformarse en enriquecimiento, en dotación de recursos, en fortalecimiento, y al final en igualdad.

La mediación, es el proceso de transformación de conflictos que más trabaja por la inclusión social, por esa misma razón lo hace también por la cohesión y la paz social, ya que devuelve el poder a todos los actores del mismo, cualesquiera que sean sus circunstancias personales y sociales, la empodera devolviéndoles, en muchos casos, la capacidad de manejar su propia vida y para manejar sus relaciones interpersonales.

Relatamos un caso: al fallecer los padres, dos hermanos han de ser guardadores de la hermana menor que tiene síndrome de Down. La joven acude a un centro de trabajo y les comunica que tiene novio –también con Síndrome Down– y quiere vivir con él en la casa donde ahora conviven los tres hermanos.

Los dos hermanos no se ponen de acuerdo, uno piensa que es una petición normal de la hermana, el otro que hay que impedírselo.

La mesa de mediación nos preguntamos ¿Qué mensaje se transmite? ¿qué tipo de novios son? ¿hay que permitir el crecimiento? ¿qué necesidades afectivas hay? ¿necesitamos profesional que nos informe? ¿qué capacidades y circunstancias reales tenemos en ese supuesto? ¿qué necesidades e intereses?

Quizás en este supuesto eran los «hermanos» los que precisan apoyo y ayuda, su rol adquirido de cuidadores de la hermana les sobrepasa. La función de la mediación es ayudar a todos a entender, a reconocer las realidades. Una lucha por adaptarse al entorno.

De nuevo un espacio de dialogo necesario, con un tercero neutral que empodera, hace empatizar e invita a ser asertivos para que la solución sea adecuada y responsable. El modelo de mediación transformativa de Folger y Busch<sup>4</sup> se presenta como el más adecuado para poder entender la voluntad de quienes, en ocasiones, no pueden expresarla, o lo hacen con dificultad. Se parte de una visión optimista de la capacidad de las personas que se encuentran involucradas en un conflicto; el mediador acepta un compromiso de enfoque transformativo de principio a fin del proceso, que le provoca no intentar conciliar sino transformar la crisis que se le presenta. Lo importante no es el acuerdo sino el empoderamiento, reconocimiento y revalorización de las personas.

Si el conflicto se ha provocado por la debilidad de la persona, el mediador debe intentar darles mayor fortaleza, y ahí se verá la transformación deseada, que se consigue abriendo las perspectivas de las partes en conflicto, se provoca una interacción no modelada por el mediador, los temas a tratar son los que las partes deciden, las emociones son expresadas y por supuesto permitidas por un mediador debidamente formado para conseguir esta interacción de forma positiva y van a dar lugar al reconocimiento y a la revalorización. La voluntad y la responsabilidad de las decisiones serán principios necesarios generadores de los acuerdos.

### 3. CONCLUSIONES

I.–La mediación se ha convertido en una herramienta fundamental para resolver conflictos y promover la comunicación efectiva entre los individuos en situaciones adversas, es el proceso de transformación de conflictos que más trabaja por la inclusión, por la cohesión y la paz social, ya que devuelve el poder a todos los actores del mismo, cualesquiera que sean sus circunstancias personales y sociales, la empodera devolviéndoles, en muchos casos, la capacidad de manejar su propia vida y para manejar sus relaciones interpersonales.

II.–Las personas con discapacidad desde la entrada en vigor de la Ley 8/2021 deben recibir apoyos para ejercer su capacidad jurídica de manera

---

<sup>4</sup> Folger, Joseph P. y Baruch Bush, Robert A. (1996). Transformative Mediation and Third Party Intervention. Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice, *Mediation Quarterly*, 13, 263-278.

efectiva. Este apoyo debe ser proporcionado y respetuoso con las preferencias y voluntad de la persona con discapacidad. Para ello hay que escuchar a la persona y reconocer su voluntad u observar en su vivencia lo que eran sus preferencias. El espacio de dialogo que proporciona la mediación a las personas con discapacidad y en su caso a sus cuidadores, permite que los asuntos de familia se hablen en familia, pero en un espacio de dialogo acompañado por agentes externos que sobre todo garantiza que se escucha a la persona con discapacidad y se respeta su voluntad.

III.–El modelo de mediación transformativa será adecuado para conformarse como un sistema de apoyo a las personas con discapacidad o a sus familias o guardadores, teniendo como prioridad el discurso de los derechos humanos. La realidad nos lleva a reconocer que cuando hay un gran nivel de dependencia, la libertad debe estar siempre acompañada de «responsabilidad», en otro caso derivaríamos en el absurdo de no proteger los intereses más sensibles o evitar el abuso.

# MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL EN ARAGÓN. RETOS Y DESAFÍOS EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Intergenerational mediation in Aragon.  
Challenges for family mediation

*César Sánchez Álvarez*

*Departamento de Psicología y Sociología.*  
*Universidad de Zaragoza*  
[c.sanchez@unizar.es](mailto:c.sanchez@unizar.es)

*Miriam Cortiñas Gracia*

*Departamento de Psicología y Sociología.*  
*Universidad de Zaragoza*  
[c.sanchez@unizar.es](mailto:c.sanchez@unizar.es)

## Resumen

¿Qué características se evidencia ante los nuevos servicios de mediación familiar dentro de las políticas de envejecimiento activo? Los cambios demográficos tienen un fuerte impacto en la población generando una tendencia general hacia el envejecimiento de la población. Esto implica la aparición de nuevas necesidades y nuevas demandas sociales de las familias.

La mediación familiar ante situaciones de dependencia con personas mayores está centrada en el ámbito doméstico. Aquí las decisiones familiares sobre las situaciones de dependencia de progenitores o familiares en línea ascendente pueden plantear conflictos intergeneracionales debido a una mayor longevidad y la necesidad de mejorar la calidad de vida de la tercera edad.



Este trabajo argumenta sobre la necesidad de la mediación intergeneracional desde la articulación de los servicios especializados en mediación familiar y los servicios sociales generales en Aragón. Se utiliza una metodología de exploración cualitativa con tres casos de análisis que sirven para generar una primera aproximación teórica ante la mediación intergeneracional. Los tres casos hacen uso de la mediación intergeneracional y se ofrecen resultados del análisis sobre las categorías emergentes de la mediación intergeneracional.

*Palabras clave:* Mediación intergeneracional, tercera edad, edadismo, servicios sociales, Aragón.

### Abstract

What characteristics are becoming evident in the new family mediation services in light of the active aging policies in Zaragoza? The last decades are marked by demographic changes with strong repercussions on the population pyramid in Spanish. As in the rest of Europe, the general trend is the aging of the population with the appearance of specific needs that give shape to new social demands of families.

Family mediation with elderly and dependent people has been focused on the domestic sphere, where family decisions were made that had as their objective decisions between relatives regarding situations of dependency of parents or ascending relatives. New challenges for intergenerational family mediation are appeared. The greater longevity and improvement in the conditions and quality of life of people in the life cycle of the elderly.

This work exposes the emergency need for intergenerational mediation based on family mediation services in Aragon. The work carries out an analytical exploration methodology based on case studies of family mediation to theorize the knowledge projected from new experiences of intergenerational mediation. Three specific cases of social services that make use of intergenerational mediation are analyzed and the results of the analysis of the cases are offered from emerging categories of intergenerational mediation.

*Keywords:* Intergeneration mediation, social services, Aragon.

## 1. INTRODUCCIÓN

El envejecimiento activo se ha planteado desde los derechos sociales que combaten el fenómeno del edadismo. La situación actual de las personas clasificadas en la tercera edad plantea nuevas situaciones conflictuales donde la mediación social es una instrumento oportuno y eficaz para dar respuestas al conflicto. La presencia de prejuicios y estereotipos sobre las personas mayores a la hora de tomar decisiones propias hace que aparezcan posibles conflictos relacionales que requieren de la colaboración de las partes para tomar decisiones concretas y asegurar el derecho al cuidado de personas dependientes, y asegurar el bienestar del grupo familiar extendido.

La legislación aragonesa sobre mediación familiar (Ley 9 de 2011) plantea como objeto de la mediación familiar el conflicto intergeneracional. La ley aragonesa identifica la necesidad de mediación familiar ante los diferentes casos de conflictos familiares centrados en las relaciones matrimoniales y la protección de los menores antes la ruptura de la convivencia de la pareja, pero también consideró necesario dirigirse a los conflictos entre personas mayores y sus descendientes.

Este trabajo se plantea la necesidad de dar forma a los servicios de mediación intergeneracional, a partir de la problematización y la evidencia de un fenómeno basado en relaciones sociales que se sustentan en prejuicios y estereotipos de personas mayores, en situación de dependencia o fragilidad, así como la orientación a generar políticas más ajustadas para favorecer el envejecimiento activo de las personas mayores.

## 2. FUNDAMENTACIÓN DEL FENÓMENO

### 2.1. Edadismo

El edadismo es la discriminación por edad que junto a la discriminación por género, estatus económico, físico y raza (De Lemos y Expósito, 2005) dan forma a prejuicios ocasionando exclusión y limitación en la participación social de las personas de la tercera edad. El edadismo, al igual que el adultocentrismo, crea prejuicios que se constituyen como violencia institucional y directa a personas mayores que son estereotipadas y mitificadas para desaprobarlas. Las tendencias actuales influyen en la creación de una demanda de servicios por parte de las familias respecto a la conciliación familiar, personal y laboral sobre todo ante la presencia de personas con dependencia (Rondón y Alemán, 2011).



Existe el reto para poner al centro la voluntad de las personas mayores para organizar su proceso de envejecimiento en un entorno próximo, tanto acompañados como de manera individual. Las residencias de la tercera edad y los centros día, como recursos institucionales, deberían localizarles en las proximidades de la residencia de las personas de la tercera edad para evitar el desarraigo ante situaciones de dependencia y evitando situaciones de vulnerabilidad ante situaciones de fragilidad.

En concreto, el edadismo son conductas no igualitarias hacia personas de un grupo de edad según las características asumidas del grupo por parte de la sociedad, generando un proceso de estereotipación y discriminación contra las personas mayores por su edad (Imserso, 2011). Para combatir y luchar contra el edadismo, las políticas de envejecimiento activo son nuevos elementos de los servicios sociales especializados que estando dirigidos a la tercera edad buscan *generar procesos de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad* en el proceso de envejecimiento de las personas (Imserso, 2011: 80). De esta forma, estas políticas se orientan a generar un mayor bienestar entre las personas mayores a través de la participación en la sociedad de manera plena (*ibidem*, 81).

La ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia ha ofrecido una mayor cobertura desde los derechos del cuidado, garantizándose dentro del sistema de protección social español. La garantía del derecho al cuidado se da a través de prestaciones y servicios especializados en un contexto que requiere el trabajo entre miembros de la familia, personas cuidadoras y la persona dependiente. En este contexto se pueden dar conflictos que requieren una respuesta concreta desde procesos de mediación. Por tanto, la mediación ante situaciones de dependencia es una solución eficaz que puede resolver conflictos familiares e institucionales (Caravaca-Llamas *et al.*, 2022).

De esta forma, en esta sede se plantea que las políticas de envejecimiento activo junto con los servicios de mediación intergeneracional son mecanismos que van de la mano para garantizar la participación activa de las personas mayores en los conflictos de carácter familiar que están basados en decisiones sobre las situaciones de dependencia.

## 2.2. El marco legal de la mediación familiar

La ley nº 9/2011 del 23 de marzo regula la mediación familiar en Aragón. La ley define la mediación familiar como procedimiento extrajudicial ante



conflictos familiares. En lo que respecta a este trabajo, el artículo 1º de la ley establece la mediación familiar como servicio social especializado que busca la prevención y resolución de conflictos familiares desde el Derecho Privado (art. 2). Los conflictos susceptibles de la mediación familiar planteados por la ley se indican en el artículo 5º identifica el conflicto derivado de «desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes». Podemos deducir que el legislador autonómico evidenció la necesidad de cubrir conflicto intergeneracional en el marco de la familia dando mayor cobertura de la mediación familiar. A nivel nacional, la mediación familiar está regulada por la Ley 5 de 2012 del 6 julio generando una amplia legitimidad a los sistemas alternativos de resolución de conflictos como instrumentos complementarios de la Administración de la Justicia. La ley se orienta desde la Directiva Europea 2008/52/CE y va más allá planteando las modificaciones realizadas a la Ley 15/2005 que modifcó la ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

La directiva europea 2008/52/CE adoptó la mediación como forma alternativa para resolver los conflictos (art. 1º). En la directiva se plantea la mediación como un procedimiento estructurado donde dos partes de manera voluntariamente alcanzan un acuerdo donde la figura mediadora ofrece una ayuda profesional (art. 2.a). La mediación es considerada como alternativa de resolución de conflictos, fomentando los mecanismos de resolución de conflictos de forma flexible y de manera extrajudicial a partir de la autonomía y voluntariedad de las partes. La directiva considera la figura mediadora como una tercera parte para orientar la mediación de manera eficaz, imparcial y competente (art. 3.b), es decir se identifica un grado de profesionalidad que asegure la calidad de la mediación, a través de formación y códigos de conducta y adhesión a organizaciones que presten servicios de control de la mediación (art. 4.1).

### **2.3. La mediación intergeneracional ante conflictos derivados del edadismo**

La mediación como proceso pacífico para la resolución del conflicto se orienta desde la figura profesional de la mediación a generar y facilitar la comunicación para alcanzar un proceso de negociación satisfactorio para las partes. El proceso que lleva al acuerdo debe estar basado en el respeto entre las partes, garantizando la imparcialidad y neutralidad.

La mediación familiar tiene una centralidad en la mediación social, tanto desde disciplinas como el trabajo social, la sociología, psicología hasta



el derecho civil. La familia como institución social siempre ha tenido una evolución social debido a los constantes cambios que vive la sociedad. El posicionamiento de nuevos valores y evolución de los existentes, así como el reconocimiento legal de nuevas formas de familia han planteado nuevos retos para profesionales que deben atender a grupos familiares caracterizados por las tendencias y cambios demográficos que ha sufrido la sociedad según la adaptación de la familia a crisis o fases expansivas económicas.

La anterior situación nos plantea la importancia y la relevancia que puede tener la mediación familiar en los procesos de conflicto intergeneracional. Por tanto, se considera relevante el estudio de los procesos desde la mediación familiar, que tienen una componente de intergeneracionalidad, para identificar el proceso de demanda social existente en la actualidad, teniendo como centro de análisis el sistema de servicios sociales dirigidos a las personas mayores en situaciones de dependencia y/o fragilidad.

### 3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este trabajo se centra en la descripción de casos de estudio, como una técnica exploratoria-descriptiva que permite contrastar las características emergentes de los casos con la teoría que existe sobre la temática a abordar. Se plantea el estudio de caso por su valor descriptivo del fenómeno donde diferentes actores dan forma a la realidad de manera subjetiva (Shaw, 1999). En este sentido el proceso de investigación se convierte en un acto de posicionamiento. La estrategia metodología sigue los trabajos de Yin (2009) que indica la realización de un proceso de generalización analítica con el propósito de ilustrar el fenómeno a partir de estudios de caso múltiples.

La fiabilidad y la validez del estudio están garantizadas por la ruta metodológica, en un primer momento se ha detallado y diseñado la pregunta-problema, seguidamente se ha revisado la literatura especializada, después se ha diseñado el instrumento previo para el levantamiento de los datos a través de la entrevista, posteriormente se ha realizado la transcripción de datos y su análisis global, para en el momento siguiente realizar un análisis más específico orientado a crear las conclusiones generales del trabajo.

El levantamiento de información ha sido realizado a través de la entrevista abierta estructurada, la observación directa a través de la realización de prácticas profesionales de Trabajo Social en los servicios sociales especializados



dirigidos a la tercera edad en Zaragoza, y la observación indirecta a partir del análisis de la documentación recogida durante el periodo de trabajo de campo y el diario de campo.

Los casos han sido seleccionados por la disponibilidad de las organizaciones y entidades en la gestión de servicios dirigidos a la familia y en concreto a servicios asistenciales residenciales y no residenciales a personas mayores con dependencia (centros día y residencias de la tercera edad). De esta forma, la muestra es por cercanía y respeta la heterogeneidad del fenómeno para ofrecer una primera aproximación y una inicial teorización sobre las características de la mediación intergeneracional.

Las entrevistas realizadas han sido tres profesionales con una experiencia superior a cinco años y con formación posgradual. Las competencias de las profesionales entrevistadas se centraban en la gestión de los conflictos en los Servicios Sociales generales (Entrevista 1), en la residencia de la tercera edad bajo gestión de una entidad sin ánimo de lucro (Entrevista 2) y una profesional de los Servicios de Orientación y Mediación Familiar (Entrevista 3).

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Aspectos básicos de la mediación

Las tres entrevistas evidencian un perfil familiar que se caracteriza por la presencia de personas mayores en situaciones de dependencia, así como la necesidad de cuidados personales que son proporcionados por agentes externos o la propia familia.

El caso de los servicios sociales generales de Zaragoza, la demanda de mediación familiar se caracteriza por atender conflictos ante separaciones, divorcios, problemas con los hijos y situaciones derivadas de las decisiones ante herencias. Respecto a las solicitudes, suelen ser una demanda baja y son las mismas profesionales que evidencian la necesidad de derivar al servicio de mediación en la mayor parte de los casos (Entrevista 1). La baja demanda del servicio se debe por el alto desconocimiento del servicio por las posibles personas usuarias.

En el caso de la residencia de la tercera edad, se constata que no se dispone de un servicio de mediación familiar profesional y ciertos casos se podrían derivar a los servicios de mediación familiar. La profesional entrevistada realiza procesos de mediación ante conflictos familiares que se caracterizan



por posiciones divergentes entre los familiares a la hora de decidir sobre el cuidado de la persona dependiente. Los perfiles de las familias atendidas en una mediación familiar no profesional, pero garantizada por una profesional de lo social, están definidos por la presencia de varios hijos e hijas de la persona dependiente sobre las/los que recae el cuidado de la persona. Es importante evidenciar que la demanda de mediación familiar no es explícita y se da en contexto de desacuerdos con el/la cuidador/a principal (Entrevista 2). En los casos señalados, los/las profesionales de la residencia de la tercera edad evidencian conflictos familiares post-decisionales, donde la decisión ha sido tomada por la persona cuidadora principal junto con las/los responsables de la residencia y la mediación se centra entre la residencia, como institución, y los demás miembros del grupo familiar.

De otra forma, los servicios profesionales de mediación familiar, donde la especialización de la mediación está centrada en la separación y el divorcio, no existe una evidencia de conflictos intergeneracionales del carácter planteado en este trabajo. La causa puede estar relacionada con el amplio desconocimiento sobre el servicio de mediación familiar aragonés y la escasa difusión (Entrevista 3). En el caso de derivaciones a los servicios especializados de mediación familiar por parte de los servicios sociales comunitarios o de base, la casuística se caracteriza por conflictos intergeneracionales con menores de edad. Aunque se está evidenciando una presencia de mediación intergeneracional con presencia de abuelos que quieren participar en la mediación para garantizar sus intereses en el régimen de visitas con los/las nietos/as ante situaciones de separación y divorcio.

#### 4.2. Conflictos objeto de la mediación intergeneracional

En general, los conflictos objeto de la mediación intergeneracional se caracterizan por las diferentes expectativas sobre el cuidado, tanto en residencia de la tercera edad como en el servicio de ayuda a domicilio. De igual forma, las situaciones de convivencia y las relaciones con la familia extensa son objeto de la mediación familiar. En concreto, los tipos de conflictos orientados o derivados a los servicios de mediación familiar son conflictos que pueden estar en riesgo de judicialización y por tanto las profesionales de servicios sociales de base derivan los casos. En el caso de los conflictos en el contexto de la residencia para la tercera edad se centran en la relación con la institución y entre los miembros del grupo familiar, que como se ha planteado anteriormente se evidencia el conflicto posteriormente a la toma de decisiones sobre el cuidado que requiere la persona dependiente.

De los tres casos planteados y analizados, las/las profesionales entrevistadas consideran que las acciones y medidas de mediación ofrecen beneficios a la familia, sobre todo por genera un proceso de comunicación entre los miembros del grupo familiar, abriendo posibilidades para alcanzar acuerdos y así garantizar el bienestar de la persona dependiente, lo que fomenta la implicación en los cuidados de la persona dependiente. Los/las profesionales entrevistadas reconocen el valor de la mediación intergeneracional desde la mediación familiar y la necesidad de profesionalización específica.

En los servicios sociales de base, los conflictos intergeneracionales son abordados desde la metodología de intervención familiar, alcanzando la derivación en casos puntuales, como puede ser en situaciones decisionales de ingreso en residencia de la tercera edad, conflictos con la persona cuidadora, la persona dependiente y los miembros de la familia. Estos tipos de conflictos no requieren la intervención profesional de la mediación familiar, aunque se deduce que las/las profesionales se orientan a introducir estrategias y acciones de mediación en los procesos de intervención familiar, resolviendo los conflictos desde los centros de servicios sociales de base (Entrevista 1). Las intervenciones con lógicas de mediación bajo los servicios sociales de base se caracterizan por la relación de ayuda para organizar y ordenar las ideas e intereses, lo medios, así como facilitar los procesos de escuchas entre las personas de la familia que evidencian conflictos que generan las crisis familiares. De esta forma, las acciones de mediación se requieren en relaciones que ha ido empeorando debido a las resistencias por parte de los miembros del grupo familiar que ponían ambages a la intervención de profesionales en los conflictos familiares,

(...) un conflicto en el que una de las partes se ha negado a dejarse orientar y la otra parte que sufre una demencia no estaba en condiciones y hemos tenido que informar al juzgado (Entrevista 1).

Para la situación de los conflictos que se dan en espacios relacionados con la residencia de la tercera edad, los conflictos tienen una amplia casuística, aunque pueden ser mediados desde la mediación intergeneracional. En concreto, los conflictos derivan de las decisiones sobre la persona dependiente para permanecer en el domicilio, así como las prácticas del cuidado que puede ser más específicos para los casos de dependencia.

La mediación se plantea desde la lógica de alcanzar acuerdos para que el conflicto no aumente. Las profesionales plantean procesos de mediación a



partir de ofrecer información de manera neutral planteando todos los puntos de vista existentes. La mediación intergeneracional que se realiza es aquella que no tiene implicaciones legales, en este caso los casos se derivan a los servicios de mediación familiar.

Las/los profesionales de los social en residencia de la tercera edad, plantean la mediación efectiva en el caso que las partes quieran participar en la mediación. Aunque la evidencia indica los conflictos tienen su base en la aceptación de la necesidad de competencias profesionales para atender las necesidades de cuidado de los usuarios del centro residencial (Entrevista 2).

En Aragón, el servicio social especializado de mediación familiar es realizado por una entidad del tercer sector y en su realización no distingue procesos de medicación intergeneracional. Los casos que llegan a los servicios ofertados por la entidad se basan en conflictos que están originados por crisis de convivencia entre personas del núcleo familiar que requiere cuidados específicos, así como la solicitud de visitas a los nietos en procesos de separaciones y divorcio (Entrevista 3). En el caso de los servicios profesionales de mediación familiar se evidencia un modelo de trabajo centrado en las relaciones matrimoniales en situaciones de separación y divorcio que requieren la mediación antes del proceso judicial. En los casos de conflictos intergeneracionales no existe un enfoque propio para esos casos y se utiliza los métodos de mediación para la mediación familiar.

#### 4.3. Marco institucional

Los servicios sociales generales tienen la necesidad de dar forma a la mediación intergeneracional. El marco institucional se basa en la mediación familiar y los posibles casos de conflicto intergeneracional corren el riesgo de no tener una oferta adecuada, debido al desconocimiento de los/las profesionales que no tienen seguridad de que los casos derivados sean aceptados por los servicios de mediación familiar (Entrevista 1). Esto sucede también en las profesionales de las residencias de la tercera edad que detectan el desconocimiento de recursos existentes y en situaciones que han intentado derivar se ha encontrado la negativa en la recepción del conflicto (Entrevista 2).

A partir de las experiencias de gestión de conflictos con personas mayores con dependencia, las profesionales de mediación familiar consideran que faltan recursos financieros y resulta «novedosa» mediación intergeneracional (Entrevista 3).



Como primera conclusión, se evidencia que la mediación intergeneracional plantea dificultades de acceso para la población mayor, acentuándose cuando la población vive en el medio rural. Las percepciones de las profesionales convergen sobre la falta de información y formación acerca de los servicios de mediación familiar intergeneracional.

## 5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos y analizados discuten los aspectos básicos de la mediación intergeneracional a partir de los problemas que se dan para diagnosticar el conflicto intergeneracional. Los conflictos intergeneracionales se catalogan como conflictos inherentes a las relaciones de la familia. Las situaciones de dependencia y las visiones sobre el cuidado de las personas dependientes crean conflictos familiares que tienen a las personas de la tercera edad como individuos pasivos de las decisiones de las familias. El perfil de las familias que solicita servicios de mediación no está vinculado a la mediación intergeneracional ante situaciones de dependencia.

La ley aragonesa de mediación no ha identificado las situaciones de posibles mediaciones intergeneracionales, en concreto en situaciones de dependencia y únicamente plantea las desavenencias entre personas mayores y sus descendientes. De esta forma, se evidencia la necesidad de formar y crear un proceso de especialización en la mediación familiar para actuar ante el conflicto intergeneracional marcado por las necesidades de las personas mayores, sea en sus cuidados o en otras situaciones de la cotidianidad del proceso de envejecimiento.

Los servicios sociales generales han identificado conflictos intergeneracionales y la aplicación de metodologías de intervención familiar corre el riesgo de encallar el conflicto empeorando las relaciones familiares ante un uso no apropiado de técnicas y recursos de mediación. Por tanto, la necesidad de plantear una discusión sobre el tipo de formación especializada ante situaciones donde la curatela del dependiente está en manos de diferentes personas con orientaciones diferentes, así como dar un rol central a las personas mayores desde la orientación de las políticas de envejecimiento activo.

El edadismo puede detener el desarrollo de procesos de mediación intergeneracional como instrumento para gestionar los conflictos sobre la demanda de servicios de cuidado adecuados a las personas mayores, desde sus criterios. La mediación familiar intergeneracional puede ser un instrumento que,

a partir de las políticas de envejecimiento activo, rompa con los prejuicios sobre de las personas mayores para tomar decisiones sobre sus necesidades y las formas de garantizar sus derechos de manera activa.

## REFERENCIAS

- Caravaca Llamas, C.; Martínez-López, J. Á. y Sáez Olmos, J. (2023). Mediación en situaciones de dependencia: bondades de su aplicación. *Mediaciones sociales*, 21, 1-9. <https://dx.doi.org/10.5209/meso.78307>
- De Lemus, S. y Expósito, F. (2005). Nuevos retos para la Psicología Social: edadismo y perspectiva de género. *Pensamiento psicológico*, 1(4), 33-51.
- Imserso (2011). *Envejecimiento Activo. Libro Blanco*. Consultado el 28 de septiembre de 2023 en <https://imserso.es/espacio-mayores/envejecimiento-activo/libro-blanco-del-envejecimiento-activo>
- Rondón-García, L. M. y Alemán-Bracho, C. (2011). El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo social. *Portularia*, 11(2), 23-32.
- Shaw, E. (1999). A guide to the qualitative research process: evidence from a small firm study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2(2), 59-70. <https://doi.org/10.1108/13522759910269973>
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (vol. 5). Sage.

# MEDIACIÓN TRAS LA RUPTURA EN LAS FAMILIAS RECONSTITUIDAS

## Mediation after a breakup in blended families

*Eva Vilar Cortabitarte*

*Universidad de Cantabria. Doctoranda de primer año.  
Profesora Asociada de Derecho Privado. Seminario de Derecho Civil  
vilare@unican.es*

### Resumen

El trabajo tiene por objeto la figura del padrastro/madrastra en el ordenamiento jurídico y su relación con el menor tras la ruptura de la familia reconstituida. Se examina la evolución de la determinación legal de la filiación, destacando la importancia que ha ido ganando la voluntad frente a la realidad biológica. La autora aborda los diversos modelos de familias reconstituidas en que los hijos mantienen vínculos simultáneos con progenitores y figuras parentales. Los conflictos de lealtad y las diversas dinámicas entre padres, hijos, hijastros/hijastras y padrastros/madrastras generan tensiones. En este contexto, la mediación familiar constituye un recurso valioso para integrar estas figuras en la vida del menor, ya sea durante la vigencia de la familia ensamblada o tras su disolución. El trabajo sugiere asimismo el uso de la figura del coordinador parental, como alternativa eficaz para gestionar los enfrentamientos en el seno de las familias reconstituidas.

*Palabras clave:* Mediación familiar, afectos, parentalidad, padrastro/madrastra, coordinador de parentabilidad.

## Abstract

The work focuses on the figure of the stepfather/stepmother in the legal system and their relationship with the minor, following the breakup of the blended family. It examines the evolution of the legal determination of parentage, highlighting the growing importance of will over biological reality. The author addresses the various models of blended families in which children maintain simultaneous ties with parents and parental figures. Loyalty conflicts and diverse dynamics between parents, children, stepchildren, and stepparents create tensions. In this context, family mediation is a valuable resource for integrating these figures into the child's life, whether during the existence of the blended family or after its dissolution. The work also suggests the use of the parental coordinator figure as an effective alternative for managing conflicts within blended families.

*Keywords:* Family mediation, fondness, parentality, stepfather/stepmother, parenting coordinator.

## 1. INTRODUCCIÓN

Nos proponemos examinar la figura del padrastro madrastra en el marco de nuestro ordenamiento jurídico y su relación con el menor tras la disolución de la familia reconstituida. En este contexto, resulta pertinente destacar el rol preeminente que ha adquirido la voluntad en la determinación de la filiación, desplazando la biología como único componente de la misma. Junto a la filiación adoptiva y la derivada de las técnicas de reproducción asistida, emerge la relación especial entre padrastro madrastra e hijo/a de la pareja. Actualmente, en nuestro ordenamiento jurídico, esta relación sólo tiene cabida, tras la ruptura de la convivencia, a través de la figura de «los allegados», mencionada en el art. 160 del Código Civil (CC). Este precepto permite la continuación de la relación personal, aunque sin determinar su alcance puesto que no se contemplan obligaciones ni derechos, independientemente de la por importancia que haya tenido el padrastro/madrasta en la educación y la vida social y emocional del menor.

Abordaremos el papel que corresponde al padrastro/madrastra en el Derecho catalán, específicamente los arts. 236-14 y 236-15 del Código Civil Catalán (CCCat.), que tienen por objeto sobre el ejercicio de la potestad parental por parte de estas figuras. Estas disposiciones reconocen la importancia del padrastro/madrastra en la vida del menor y establecen los requisitos para que padrastro/madrastra puedan ejercer la potestad parental conjuntamente con el progenitor legal. Sin embargo, el Libro II del CCCat. no incluye una regulación específica de las relaciones o de la posible guarda que estos puedan ejercer sobre los menores, tras la disolución de la familia reconstituida. Por lo tanto, resulta de nuevo necesario incorporar a los padrastrós madrastras entre las «demás personas próximas», mencionadas en los arts. 236-4.2 y 233-10.4CCCat., con el fin de que puedan seguir manteniendo una relación con el menor, y en su caso otorgarles aunque de manera excepcional la guarda de los menores.

La mediación puede ser un recurso valioso para facilitar la integración del padrastro madrastra en la dinámica familiar del menor tras la disolución de la relación de pareja. Este mecanismo de solución de controversias permite una mayor comprensión y clarificación de las responsabilidades que asume el padrastro madrastra, junto a las del progenitor. Los mediadores, con su formación en derecho de familia y habilidades en resolución de conflictos, pueden asistir a las partes en la exploración del significado de la familia por afectos, concepto que entendemos debe considerarse incluido en el art. 39

de la Constitución Española (CE) y del cual la familia reconstituida en un claro exponente. El Derecho de familia está aún por definir y su evolución dependerá, sin duda, de los modelos de convivencia social y política que seamos capaces de construir.

## 2. FILIACIÓN, AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD Y SOCIOAFECTIVIDAD

Desde la promulgación de la CE hemos sido testigos de una notable evolución del derecho de familia, que abarca tanto cambios de carácter general como reformas específicas en el marco jurídico de las relaciones paternofiliales. Las reformas legislativas que se detallan a continuación ilustran cómo nuestro ordenamiento jurídico ha evolucionado desde una concepción de la filiación arraigada exclusivamente en la biología hacia una concepción basada también en la voluntad. Asimismo, se observa una transición desde un paradigma que define a la familia como institución de orden público hacia uno nuevo que otorga primacía a la esfera de la autonomía privada.

La Ley 11/1981, del 13 de mayo, que modifica el CC en materia de filiación, patria potestad y régimen económico del matrimonio representó un hito significativo en materia de filiación al adaptar la legislación a los nuevos valores constitucionales que equiparan los derechos de hijos nacidos dentro y fuera del matrimonio. Con esta ley, la patria potestad se estructuró como función compartida de ambos progenitores, ejercida en interés del menor.

Sin embargo, fue la equiparación de efectos entre filiación biológica y filiación adoptiva lo que convirtió a la voluntad, por sí sola, en elemento generador de filiación. La actual regulación de la adopción (Ley 21/1987, de 11 de noviembre y sus diversas modificaciones, llevadas a cabo por la LO 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, la Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio y se posibilita la adopción dual por homosexuales y la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, que regula la adopción internacional) desplaza la maternidad paternidad de su vertiente biológica a la volitiva, acompañando la voluntad del requisito de la capacidad (edad e informe previo de los servicios sociales).

La actual legislación sobre técnicas de reproducción asistida, establecida en la Ley 14/2006, sobre técnicas de reproducción humana asistida (TRA), permite el recurso a estas técnicas a parejas infériles, pero también a parejas homosexuales y madres solteras, disociando claramente filiación y biología,



e incluso filiación y genética. Aunque, la filiación biológica materna se determina por el acto de la gestación, la filiación paterna queda determinada por el consentimiento del varón al empleo de estas técnicas (art. 6 LTRA), sin posibilidad de impugnación posterior, ni por la mujer progenitora ni por el varón, si se ha recurrido a donante (art. 8. LTRA). Adicionalmente, cuando la mujer estuviere casada con otra mujer, ésta última podrá consentir en que quede determinada la filiación respecto al hijo nacido de su cónyuge (art. 7.3 LTRA). De esta forma, el legislador crea un nuevo título de determinación de la filiación materna, junto al de la maternidad por naturaleza, sometido a estrictos requisitos formales. Además del matrimonio con la madre gestante, se requiere la manifestación ante el Encargado del Registro Civil, con carácter previo al nacimiento, del deseo de que quede determinada la filiación respecto del nacido.

Pero más allá de lo establecido por la ley, la jurisprudencia «ha abierto la puerta a una doble maternidad por parte de mujeres no casadas, sobre la base de una filiación vivida manifestada por constante posesión de estado. De los tres elementos clásicos integrantes de la posesión de estado (*nomen*, *tractatus* y *fama*), al no poder exigirse el *nomen* en supuestos de filiaciones extramatrimoniales, se considera suficiente acreditar la atención y asistencia al hijo que comportan el cumplimiento de la función propia de madre (*tractatus*) y la exteriorización constante de la relación de estado (*fama*)<sup>1</sup>. Las SSTS 740/2013, de 5 de diciembre de 2013<sup>2</sup> y 758/2012, de 15 de enero de 2014<sup>3</sup>, flexibilizaron los requisitos formales y temporales exigidos por la ley, permitiendo así que prosperaran acciones judiciales de reclamación de la maternidad. Valoraron conjuntamente la existencia de un proyecto reproductivo compartido por ambas mujeres, la posesión de estado como madre por parte de la demandante y el interés de los menores en mantener la relación con alguien que consideraban madre. Así, la sentencia del Tribunal Supremo 740/2013 interpretó que la norma del art. 131CC, que atribuye la posesión del «estado de filiación» como requisito para ejercer la acción, es aplicable también en los casos de filiación derivada del uso de técnicas de reproducción asistida. Una vez que se establecida la posesión de estado de filiación, respaldada además por el consentimiento otorgado por la no gestante, en la clínica, el tribunal decidió

<sup>1</sup> Martín Santisteban, S. (2023), «Fundamento de la legítima. De la solidaridad patrimonial a la solidaridad en los cuidados personales», *InDret*, nº 3. Facultad de Derecho Pompeu Fabra, Barcelona. <https://raco.cat/index.php/InDret/article/view/418763/513135>

<sup>2</sup> STS 740/2013, Civil, de 5 de diciembre de 2013 (ROJ:5765,2013).

<sup>3</sup> STS 758/2012, Civil, de 15 de enero de 2014 (ROJ:2014,608).

en función de los intereses de las hijas nacidas de esta situación, incluyendo a la menor adoptada anteriormente por la no gestante. También se consideró el interés en mantener la unidad y estabilidad familiar entre las tres hermanas, preservando las relaciones ya establecidas entre todas ellas.

Asimismo, la Sentencia del Tribunal Supremo 836/2013, de 15 de enero de 2014, reconoce que la normativa legal sobre filiación no puede ser aplicada en este caso dado que ambas convivientes no estaban casadas. No obstante, en consideración al interés del menor, parte del principio de que la posesión de estado constituye un fundamento válido para ejercer la acción y un medio probatorio de la filiación, resaltando especialmente el papel decisivo de los consentimientos otorgados por ambas mujeres.

La filiación se trasforma de un acto o hecho jurídico en un negocio jurídico fundamentado en la voluntad expresa de todas y cada una de las partes implicadas en el proceso gestacional. «Ser padre o madre es mucho más que un vínculo genético o biológico: es querer ser padre o querer ser madre; y eso es precisamente lo que permite la filiación derivada de TRA al prever un sistema basado en la voluntad»<sup>4</sup>.

No obstante, la existencia de múltiples vínculos filiales fácticos también puede surgir de forma sobrevenida. Como dice María Teresa Echevarría, «la multiparentalidad puede ser originaria o sobrevenida en función del momento en el que se produzca. Si tiene lugar antes del nacimiento del menor, así, por ejemplo, cuando se utilizan las técnicas de reproducción asistida, supuesto en el que todas las personas que participan en el proceso de procreación tienen derecho al reconocimiento del vínculo de filiación si desean involucrarse en el proyecto parental, su fundamento reside en la voluntad procreacional de los interesados. Por su parte, la multiparentalidad sobrevenida surge con posterioridad al nacimiento y, en este caso, el criterio socioafectivo se presenta como un nuevo elemento para establecer la existencia del vínculo parental fundado en la afectividad, en el interés superior del menor y en el respeto por la dignidad humana»<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Laam, E. (2012), «La importancia de la voluntad procreacional en la nueva categoría de filiación derivada de las técnicas de reproducción asistida», *Rev. Bioética y Derecho*, nº 24, Barcelona, enero. <https://dx.doi.org/10.4321/S1886-58872012000100008>

<sup>5</sup> Echevarría de Rada, M.<sup>a</sup> T. (2023). La multiparentalidad y las familias reconstituidas: especial consideración de sus implicaciones sucesorias. *Revista de Derecho Civil*, vol. X, nº 3, pp. 1-39. <http://nreg.es/ojs/index.php/RDC>

### 3. REGULACIÓN JURÍDICO DEL PADRASTRO MADRASTRAS EN EL DERECHO ESPAÑOL Y LOS DERECHOS AUTONÓMICOS

Podemos definir las familias reconstituidas, simultáneas, ensambladas o recomuestas, como aquellas conformadas por la unión de dos personas, que provienen de separaciones y divorcios de anteriores vínculos y que, a su vez, pueden presentar diferentes modalidades: un miembro de la pareja tiene hijos de una relación anterior, los dos miembros de la pareja tienen hijos de una relación anterior y, en cualquier de los dos casos anteriores, con o sin hijos fruto de la nueva relación. A pesar de su número siempre creciente<sup>6</sup>, estas estructuras familiares carecen de regulación en nuestro ordenamiento jurídico, y tampoco existen disposiciones que establezcan pautas sobre la dinámica de las relaciones entre sus miembros después de la disolución de la familia reconstituida.

En cuanto a las relaciones entre los convivientes, en nuestro Código Civil solo podemos hacer referencia al art. 155.2CC, que establece el deber de contribuir al levantamiento de las cargas familiares sin distinguir entre los hijos comunes y los no comunes, el art. 1362.1º, 2CC, que atribuye al patrimonio ganancial la responsabilidad de alimentar y educar a los hijos no comunes que conviven en el hogar familiar, y el art. 214CC, que incluye a personas consideradas idóneas por el juez en relación a la tutela. Respecto a las relaciones entre el menor y el padrastro/madrastra, tras la ruptura de la familia reconstituida, solo se puede mencionar el art. 160.2CC sobre mantenimiento de relaciones personales del menor con allegados, para permitir el padrastro/madrastra continúe manteniendo una relación personal con el menor. Sin embargo, esto no determina la extensión de dicha comunicación, ya que no se reconocen al padrastro/madrastra obligaciones ni derechos, independientemente del papel significativo que haya desempeñado en la vida del menor.

El Proyecto de Ley de Familias 121/000151, de 14 de abril de 2023<sup>7</sup>, que no llegó a ser promulgado al disolverse las Cortes, hacía mención específica a las «situaciones familiares con hijas o hijos de uniones anteriores» y a la necesidad de dotarles de apoyo social y psicosocial. En caso de ruptura de la convivencia, se contemplaba la posibilidad de mantener la relación entre niños, niñas y adolescentes y la pareja de su progenitor o los hijos de la pareja, siempre

<sup>6</sup> INE 2011 (último censo de las familias reconstituidas). De las 7.060.230 parejas con hijos, hay 496.135 que tiene algún hijo no común a ambos miembros (familias reconstituidas).

<sup>7</sup> Proyecto de Ley de Familias. Aprobado por el congreso de los Diputados en fecha de 14 de abril de 2023, <https://www.congreso.es/BOCG-14-A-151-1>

que esto no contraviniera su interés superior (art. 55.2, párr. 2º) Además, el art. 56 del proyecto abordaba el concepto de duplicidad de figuras parentales. La noción de «duplicidad» se refiere a la existencia de dos conjuntos de figuras parentales involucradas en la crianza y el cuidado de los hijos, lo cual plantea oportunidades y desafíos en términos de roles, responsabilidades y dinámicas familiares. La consideración de la duplicidad de figuras parentales en el marco legislativo es crucial para asegurar una regulación que refleje adecuadamente las complejidades y realidades de la familia contemporánea.

Por consiguiente, la realidad de las familias recomuestas ha sido abordada de manera limitada en el Derecho de familia de algunos ordenamientos autonómicos. Ejemplo de ello son el art. 231-1CCCat.a y a Ley Foral 21/2019, de 4 de abril, de modificación y actualización de la Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra, que, al referirse a este tipo de familias, se remiten a «los efectos que legalmente se determinen». Además, el Código Civil catalán atribuye ciertas facultades en materia de ejercicio de la potestad parental y régimen de visitas al cónyuge o conviviente en pareja estable del progenitor (art. 236-14 y art. 236-15.2 y 3), quien también puede ser designado tutor por el juez (art. 222-10 d).

En el Código Civil, la relación entre el menor y la pareja del progenitor no genera obligaciones jurídicas reciprocas, reservándose la adopción como el único medio para conferir un estatus legal a la familia reconstituida. Por lo general, esto implica la necesidad de romper simultáneamente los vínculos jurídicos con el anterior progenitor, siendo excepcionales los casos en que se mantiene algún tipo de vínculo afectivo con éste (art. 178CC).

Las familias ensambladas son cada vez más comunes, y frecuentemente la responsabilidad parental es asumida, junto al progenitor con quien convive el menor, por la nueva pareja de este. Es decir, una persona que no tiene un vínculo de filiación con el menor. Entre la nueva pareja y el menor no existe parentesco, pero sí pueden existir lazos afectivos significativos. Pareja progenitora y pareja afectiva no coinciden cuando el menor convive con la nueva pareja de uno de sus progenitores y esta nueva pareja es quien ejerce una responsabilidad de *cuasi patria potestad o patria potestad de hecho*. Ser el progenitor no implica necesariamente ejercer esas funciones parentales, y el padre o madre no tiene porqué ser únicamente uno, siendo posible una paternidad múltiple o quasi-paternidad. Estas parentalidades adicionales tienen su origen en el afecto y en un acto de compromiso con el menor, lo que nos lleva a reivindicar un estatuto jurídico capaz de proteger este tipo de relación afectiva, en interés del menor.



#### 4. MEDIACIÓN FAMILIAR: UNA HERRAMIENTA PARA LA INTEGRACIÓN. LA NUEVA FIGURA DEL COORDINADOR PARENTAL

La mediación familiar se presenta como una estrategia eficaz para abordar la complejidad de las relaciones familiares. Esta complejidad puede incluir interacciones entre padrastros o madrastras y los progenitores legales, así como las relaciones entre menores que pueden ser hermanos de vínculo sencillo, de doble vínculo o hijastros. Este enfoque es aplicable tanto durante la vigencia de la familia reconstituida como una vez roto el vínculo de los adultos.

Cuando dos personas con hijos de una unión anterior deciden unirse y convivir se integran individuos de distintas edades, sexos, experiencias, historias y costumbres. Los vínculos entre ellos no se construyen de manera inmediata, siendo necesario armonizar múltiples diversidades. Las familias reconstituidas presentan características particulares que evidencian su complejidad, lo cual es fundamental tener en cuenta para comprender su naturaleza, dinámica y los puntos de conflicto. Para mediar adecuadamente en los conflictos que surgen en estas familias, es imprescindible considerar que las relaciones paterno/materno-familiares preceden a las relaciones de la nueva pareja, y esto exige un adecuado posicionamiento y reajuste frente a los hijos. Los vínculos con los hijos son anteriores y más intensos que los que se establecen con la nueva pareja, al menos al principio, lo que frecuentemente genera conflictos de lealtades entre los miembros de la pareja. Los vínculos paterno-familiares poseen una identidad distinta a los que se crean entre los miembros de la nueva pareja, debiendo ser comprendidos y respetados en su naturaleza, y liberados de rivalidades o comparaciones con los vínculos que se establecen entre los miembros de la nueva pareja y los hijos de ésta. Es esencial anticipar posibles desafíos que podrían surgir en las vidas de los hijos y en las dinámicas entre ellos, sus padres biológicos, y los padrastros y madrastras. Estos retos pueden abarcar temas como la identidad de pertenencia, la distribución del espacio físico, el establecimiento de límites y autoridad, posibles conflictos de lealtades, el manejo del tiempo y el desarrollo de vínculos afectivos.

Los adultos deben ser conscientes de estas necesidades específicas que pueden tener los menores y arbitrar procesos de intercambio y de negociación para poder satisfacerlas. De lo contrario, surgirán conflictos que atraparán tanto a los progenitores y a los padrastros y madrastras, como a los propios hijos, lo que hará peligrar la estabilidad de la nueva pareja y la orientación básica que precisan los hijos. Definir bien las competencias de los adultos y sus límites, armonizar diversidades, tolerancia y capacidad para originar in-

tercambios y procesos de acuerdos, son actitudes básicas que han de presidir las actuaciones de los adultos de estas familias reconstituidas.

Los mediadores, con su dominio del derecho y sus habilidades en la resolución de conflictos, desempeñan un papel crucial al propiciar el entendimiento y la clarificación de los roles y responsabilidades de todas las partes involucradas, dado que en estas familias existe una dualidad de roles. Al trascender la esfera exclusivamente legal, la mediación permite resolver el conflicto mediante la consecución de pactos satisfactorios para las partes, lo cual mejora la relación entre ellas y hace primar el interés superior del menor.

Sin embargo, en el proceso de mediación, los menores no suelen intervenir. Se presume que los adultos mediados poseen ciertas capacidades parentales que, en ocasiones, no tienen, permitiéndoles llegar a pactos o acuerdos que, aunque legales, pueden resultar inadecuados para los menores. Además, el mediador, en su rol de figura imparcial, no puede intervenir en la toma de decisiones, incluso cuando estas no se alineen con el concepto de parentalidad positiva<sup>8</sup>.

Ante la alta complejidad del conflicto que puede surgir en el seno de una familia ensamblada, y más aún si se diese una segunda ruptura, consideramos que, junto a la mediación, debe reivindicarse la figura del coordinador parental. La *Association for Families and Conciliation Courts* (AFCC)<sup>9</sup> define el proceso de coordinación parental como: «un proceso alternativo de resolución de disputas en el que un profesional de la salud mental o del ámbito jurídico, con formación y experiencia en mediación, ayuda a padres con una relación de alta conflictividad a implementar su plan de parentalidad, facilitando la resolución de sus disputas de una manera oportuna, educando a los padres sobre las necesidades de sus hijos, y, en algunos casos previamente establecidos por los padres o el juzgado, tomando decisiones por ellos». En la misma línea, la American Psychological Association<sup>10</sup> establece que la coor-

<sup>8</sup> Recomendación Rec (2006) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa «ejercicio de la parentalidad positiva se refiere al comportamiento de los padres fundamentado en el interés superior del niño, que cuida, desarrolla sus capacidades, no es violento y ofrece reconocimiento y orientación que incluyen el establecimiento de límites que permitan el pleno desarrollo del niño».

<sup>9</sup> Association of Family & Conciliation Courts (2006). Guidelines for Parenting Coordination. *Family Court Review*, 44, 164-181. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2006.00074.x>

<sup>10</sup> American Psychological Association (2012). Guidelines for the Practice of Parenting Coordination. *The American Psychologist*, 67, 63-71. <https://doi.org/10.1037/a0024646>

dinación parental «es un proceso de resolución de conflictos de carácter no adversarial, que puede ser ordenado por el juzgado o acordado por los propios padres, separados o divorciados y sumidos en un continuo conflicto o litigio, que afecta negativamente a la relación con sus hijos». Luego la coordinación parental es un modelo de intervención desde el que abordar las cuestiones de coparentalidad, que surgen después de la separación o el divorcio, cuyo principio rector de actuación es el mejor interés de los hijos y que cumple con los principios que definen el paradigma de la Justicia Terapéutica<sup>11</sup>. Ésta se ha definido a su vez como el rol que desempeña la ley o el derecho como agente terapéutico, el impacto que la ley ejerce en la vida emocional y en el bienestar psicológico de las personas que se encuentran ante un procedimiento legal o adversativo<sup>12</sup>.

La primera resolución judicial que emplea este término en España, es la dictada por la Audiencia Provincial de Barcelona, de fecha 28 de marzo de 2013 y que fue confirmada por el TSJ Catalunya en el recurso de casación y extraordinario por infracción procesal nº 102/2014, de 26 de febrero de 2015<sup>13</sup>. Esta resolución se dictó en el marco de un plan piloto llevado a cabo por el Centre de Mediació del Dret Privat de Catalunya, en el cual las partes en conflicto se adherían voluntariamente al nombramiento del coordinador parental<sup>14</sup>.

La Sentencia del TSJ Cataluña citada, que refiere de forma expresa y ampara indirectamente la figura del coordinador parental, convalida su utilización cuando «*los jueces, fundadamente, en casos de grave conflicto y por tanto excepcionales, con el fin de preservar las relaciones de los progenitores con sus hijos menores de 18 años de edad, acuerden recabar un apoyo especializado, no solo para la elaboración de un dictamen estático sino también para una actuación dinámica en ejecución de sentencia...*

<sup>11</sup> Fariña, F., Novo, M., Arce, R. y Vázquez, M. J. (2017). «Intervenciones con familias tras la ruptura de pareja con enfoque de Justicia Terapéutica: Programas de apoyo y coordinación de parentalidad [Interventions with Families after the Break-Up with a Therapeutic Justice Approach: Support Programmes and Parental Care Coordination]», en H. Marchiori (dir.), *Victimología*, Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor, pp. 25-46.

<sup>12</sup> Costa Lamanca, M.J. (2018), «Aspectos Procesales y Prácticos de la derivación a la coordinación de parentalidad». *Revista Sepin Familia y Sucesiones*, 2º trimestre, nº 123, p. 21.

<sup>13</sup> STSJ CAT 11/2015, Civil, de 26 de febrero de 2015 (ROJ:551-2015).

<sup>14</sup> Programa piloto 2015. Centre de Mediació del Dret Privat de Catalunya y Fundación Filia. <https://www.fundacionfilia.org/8114-2/>

La institución de la coordinación de parentalidad encuentra su fundamento en los planes de parentalidad, pactos de convivencia y otros instrumentos normativos autonómicos afines, destinados a la regulación del ejercicio de las potestades parentales.

En Cataluña, la Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código Civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia –CCCat– en su art. 233-8, apartado 2, al tratar la responsabilidad parental, señala que «*los cónyuges, para determinar cómo deben ejercerse las responsabilidades parentales, deben presentar sus propuestas de plan de parentalidad, con el contenido establecido por el art. 233-9*», que indica que «*deben constar los compromisos que asumen respecto a la guarda, el cuidado y la educación de sus hijos*». Sin embargo, el CCCat no prevé que la autoridad judicial pueda designar un profesional con tal objeto, más allá del administrador judicial previsto en el art. 236-3 libro II CCCat (*«para evitar cualquier perjuicio personal o patrimonial a los hijos en potestad»*) y en la LEC. Por el contrario, la Disposición Adicional séptima del libro segundo CCCat recoge que, de acuerdo con la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, la autoridad judicial podrá confiar a la red de servicios sociales el seguimiento de la situación familiar, y si se dispone de un punto de encuentro familiar, se deberá concretar la modalidad de intervención.

La única regulación de esta figura en nuestro país se encuentra en la de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, donde se establece que los tribunales pueden designar a un coordinador de parentalidad para supervisar las relaciones entre los progenitores y sus hijos e hijas. Esta intervención se produce cuando el tribunal debe tomar decisiones relacionadas con la responsabilidad parental. La normativa navarra alude explícitamente a la facultad del juez para nombrar a un «coordinador de parentalidad» con el objetivo de asegurar el bienestar del menor y prevenir cualquier perjuicio en las relaciones familiares. El legislador navarro ha incorporado la figura del coordinador en los fines de la figura terapéutica, poniendo un énfasis particular en el interés superior del menor.

A nivel nacional, la Guía del Consejo General del Poder Judicial de criterios de actuación judicial en custodia compartida, publicada en 2020, destaca el crecimiento de situaciones conflictivas tras las separaciones y la tendencia a resolver estas controversias mediante procesos judiciales, lo que genera disputas en la crianza compartida de los hijos. En dicha guía, se propone la implementación de la coordinación de parentalidad como un enfoque adecuado para intervenir en casos de familias con un alto grado de conflictividad.



No obstante, aún no se ha delineado la función específica de esta figura, ni se han establecido pautas precisas para su formación.

## 5. CONCLUSIONES

La transición de los mecanismos de determinación de la filiación, históricamente fundamentados en criterios biológicos, hacia otros basados en la voluntad, representa un claro ejemplo de la adaptabilidad del derecho a las transformaciones sociales y culturales. Esta perspectiva, dinámica y en constante evolución, refleja la capacidad del sistema jurídico para adaptarse a las demandas cambiantes de una sociedad en continua transformación.

Pero es necesario dar un paso más e instituir una normativa que asegure una igual protección para todos los menores, sin importar la configuración familiar en la que vivan. Esta regulación debe ser diseñada con el propósito de garantizar que todos los niños y adolescentes reciban el mismo nivel de cuidado y salvaguarda de sus derechos, independientemente de la composición específica de su unidad familiar. La implementación de medidas específicas y equitativas no solo fortalece la cohesión social y el respeto a la diversidad familiar, sino que también promueve un entorno seguro y propicio para el sano desarrollo físico, emocional y social de cada menor. Por ende, una regulación inclusiva y adaptada a las realidades contemporáneas es esencial para garantizar que todos los niños, sin excepción, puedan crecer en un ambiente que les proporcione protección integral y oportunidades equitativas para su futuro.

El Código Civil debe ser revisado para redefinir el concepto de familia, trascendiendo el enfoque tradicional basado en el matrimonio y adoptando una comprensión más amplia basada en la filiación. Esta filiación debe abarcar no solo la biológica y adoptiva, sino también la filiación afectiva, que la ley debe validar como una forma legítima de relación familiar. Esto implica reconocer la importancia de las relaciones emocionales y de cuidado dentro de la estructura familiar.

Es imperativo incorporar artículos específicos que establezcan de manera clara y explícita que todos los menores tienen iguales derechos y protección, independientemente de la configuración familiar en la que se encuentren. Esto pasa por establecer un marco legal que reconozca y regule los derechos y deberes de los padrastrillos y madrastrillas. Este marco debe permitirles actuar en el mejor interés del menor, especialmente en situaciones críticas como emergencias médicas o decisiones escolares.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association (2012). Guidelines for the Practice of Parenting Coordination. *The American Psychologist*, 67, 63-71. <https://doi.org/10.1037/a0024646>
- Association of Family y Conciliation Courts (2006). Guidelines for Parenting Coordination. *Family Court Review*, 44, 164-181. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2006.00074.x>
- Avilés Hernández, M. (2019). Mediación para la paz social. En E. Iglesias y R. Vázquez (coords.), *Nuevas formas familiares y diversidad familiar. Mediación en familias reconstituidas* (pp. 217-242). Méjico: Tirant lo Blanch.
- Castro y Bravo, F. (2016). *El negocio jurídico*. Madrid: Civitas.
- Costa Lamenca, M.J. (2018). Aspectos Procesales y Prácticos de la derivación a la coordinación de parentalidad. *Revista Sepin Familia y Sucesiones*, 2º trimestre de 2018, nº 123, 21.
- Duplá Marín, M (2010). La autoridad familiar del padrastro o madrastra en la legislación aragonesa del Apéndice Foral 1925 al artículo 72 de la Ley 13/2006 de Derecho de la persona. *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, año nº 86, nº 717, 61-91.
- Echevarría de Rada, M.ª T. (2023). La multiparentalidad y las familias reconstituidas: especial consideración de sus implicaciones sucesorias. *Revista de Derecho Civil*, vol. X, nº 3, 1-39. <http://nreg.es/ojs/index.php/RDC>
- Fariña, F.; Novo, M.; Arce, R. y Vázquez, M. J. (2017). Intervenciones con familias tras la ruptura de pareja con enfoque de Justicia Terapéutica: Programas de apoyo y coordinación de parentalidad [Interventions with Families after the Break-Up with a Therapeutic Justice Approach: Support Programmes and Parental Care Coordination]. En H. Marchiori (dir.), *Victimología* (pp. 25-46). Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Fariña, F.; Seijo, D. y Otero, B. (2015). Técnicas de la mediación. En E. Pillado y F. Fariña (coords.), *Mediación Familiar. Una nueva visión de la gestión y resolución de conflictos familiares desde la justicia terapéutica* (pp. 195-232). Valencia: Tirant lo Blanch.
- García Rubio, M. P. (2022). Un niño o una niña pueden tener más de dos madres o de dos padres: hacia el reconocimiento jurídico de la multiparentalidad. En J. Solé Resina (ed.), *Persona, familia y género: Liber Amicorum a M.ª del Carmen Gete-Alonso y Calera* (pp. 209-220). Atelier.
- García Villaluenga, L. y Vázquez de Castro, E. (2013). La mediación civil en España: Luces y sombras de un marco normativo. *Política y Sociedad*, 50(1). [https://doi.org/10.5209/rev\\_poso.2013.v50.n1.39344](https://doi.org/10.5209/rev_poso.2013.v50.n1.39344)
- Gete Alonso y Calera, M.ª C. y Solé Resina, J. (2021). Las situaciones familiares. Las familias reconstituidas, en Actualización del Derecho de Familia. *Repensando la paternidad y la maternidad* (pp. 211 a 251) Valencia: Tirant lo Blanch.

- Gracia Ibáñez, J. (2012). El derecho a las relaciones personales entre los nietos y sus abuelos. Una aproximación socio jurídica. *REDUR* 10, 105-122. <https://doi.org/10.18172/redur.4106>
- Herrera, M. (2014). La noción de socio afectividad como elemento rupturista del derecho de familia contemporáneo. *Derecho de Familia. Revista Interdisciplinaria de doctrina y jurisprudencia*, nº 66.
- Laam, E. (2012). La importancia de la voluntad procreacional en la nueva categoría de filiación derivada de las técnicas de reproducción asistida. *Rev. Bioética y Derecho* nº 24, Barcelona. <https://dx.doi.org/10.4321/S1886-58872012000100008>
- Programa piloto 2015. Centre de Mediació del Dret Privat de Catalunya y Fundación Filia. <https://www.fundacionfilia.org/8114-2/>
- Recomendación Rec (2006) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa.
- Romero Navarro, F. (2007). La construcción social de la parentalidad y los procesos de vinculación padre-hijo. El papel del mediador familiar. *Familia: Revista de ciencias y orientación familiar*, nº 35, 37-62. <https://summa.upsa.es/pdf.vmid=29318&langes>
- Tamayo Haya, S. (2013). Hacia un nuevo modelo de filiación basado en la voluntad de las sociedades contemporáneas. *Revista Digital Facultad de Derecho*, pp. 261-316. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/19350?show=full>
- Vázquez de Castro, E.; García Villaluenga, L. y Estancona, A. (2022). *Habilidades y procedimientos en la mediación. De la teoría a la práctica de los MASC*. Madrid: Aranzadi / Civitas.
- Vázquez de Castro, E. y García Villaluenga, L. (2018). Anuario de mediación y solución de conflictos 2017. En E. Vázquez y L. García (coords.), *La coordinación de parentalidad. Gestión de conflictos en interés del menor y de las familias* (pp. 21-26). Madrid: Reus.
- Valpuesta Fernández, R. (2012). *La disciplina constitucional de la familia en la experiencia europea*. Valencia: Tirant lo Blanch.

## JURISPRUDENCIA

STS 740/2013, Civil, de 5 de diciembre de 2013 (ROJ:5765,2013).

STS 758/2012, Civil, de 15 de enero de 2014 (ROJ:2014,608).

STSJ CAT 11/2015, Civil, de 26 de febrero de 2015 (ROJ:551-2015).





A white jigsaw puzzle background with one large, irregularly shaped blue puzzle piece missing from the center.

**Parte VII**

**MEDIACIÓN  
SOCIO-SANITARIA Y  
DEPORTIVA**



# **COMUNICACIÓN NO VIOLENTA Y ANTROPOLOGÍA MÉDICA CRÍTICA: CLAVES PARA LA MEDIACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ÁMBITO SANITARIO**

**Nonviolent Communication and Critical Medical Anthropology: Keys to Organizational Mediation  
in the Healthcare Field**

*M<sup>a</sup> de los Ángeles Erazo Pesáñez*

*Doctora por la Universidad de Salamanca, Máster en Antropología Médica  
(Universidad de Ámsterdam), Máster en Mediación y Gestión de Conflictos  
(Universidad de Cantabria), Técnica Superior de Comunicación del Instituto de Hidráulica  
Ambiental de la Universidad de Cantabria (IHCantabria)*  
*angeles.erazo@unican.es*

*Eloy Gómez Pellón*

*Catedrático de la Universidad de Cantabria y miembro del Instituto de Iberoamérica  
de la Universidad de Salamanca*  
*gomezel@unican.es*

## **Resumen**

La comunicación y la antropología médica tiene un rol fundamental en los procesos de mediación y gestión de conflictos en el ámbito sanitario. Esta comunicación presenta un análisis que permite comprender cómo el estatus y las barreras culturales interfieren en la comunicación médico-paciente. Este análisis se centra especialmente en el problema de la incomunicación intercultural y destaca la contribución



de la Antropología Médica Crítica (CMA) y la Comunicación No Violenta (CNV), así como el concepto de salud intercultural, para mejorar el trabajo relacionado con la mediación y la gestión de conflictos en el ámbito sanitario. La aplicación de estos conceptos y enfoques podría ser útil para los trabajadores sanitarios, los antropólogos médicos, los mediadores sanitarios y los expertos en comunicación sanitaria, para fomentar relaciones más colaborativas entre este grupo de profesionales con los pacientes y sus familias. Para demostrar la importancia de estos enfoques en la mediación organizacional y la gestión de conflictos en el ámbito sanitario, esta comunicación presenta los resultados de una investigación basada en la revisión de la literatura y en el análisis de experiencias desarrolladas en un hospital de Cantabria, además de analizar la trama abordada en *New Amsterdam*, la serie de televisión de drama médico estadounidense que se basa en el libro titulado «Doce pacientes: vida y muerte en el Hospital Bellevue», de Eric Manheimer. Este estudio concluye que la aplicación de los enfoques CMA y NVC, así como del concepto de salud intercultural, podría fomentar una comunicación más efectiva y facilitar la comprensión de las dinámicas culturales y estructurales de quienes están involucrados en conflictos. Este análisis permite comprender por qué conviene que los sistemas de salud sean más inclusivos y que estén más centrados en el paciente.

*Palabras clave:* Mediación organizacional, mediación sanitaria, salud intercultural, antropología médica crítica, comunicación no violenta, comunicación efectiva.

## Abstract

Communication and medical anthropology have a fundamental role in mediation and conflict management processes in the healthcare field. This communication presents an analysis that allows us to understand how status and cultural barriers interfere with doctor-patient communication. This analysis focusses especially on the problem of inter-cultural [mis] communication and highlight the contribution of Critical Medical Anthropology [CMA] and Non-Violent Communication [NVC], as well as the concept of intercultural health, to improve the work related to mediation and conflict management in the health sector. The application of these concepts and approaches could be useful for healthcare workers, medical anthropologists, health mediators and experts in health communication, to foster more collaborative relationships among them, patients, and their families. To demonstrate the importance of these approaches in organizational mediation and conflict management in the healthcare field, this communication presents the results of a research study based on a literature review and the analysis of experiences developed at a hospital in Cantabria, in addition to the analyzing the storyline addressed in «New Amsterdam», the American medical drama television series that is based on the book titled «Twelve Patients: Life and Death at Bellevue Hospital,» by Eric Manheimer. This study concludes that the application of the approaches CMA and NVC, as well as of the concept of intercultural health, could foster a more effective communication and facilitate understanding of the cultural and structural dynamics of those involved in



conflicts. This analysis allows us to understand why health systems should be more inclusive and patient centered.

**Keywords:** Organizational mediation, healthcare mediation, intercultural health, critical medical anthropology, nonviolent communication, effective communication.

## 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación desempeña un papel fundamental en el ámbito sanitario, especialmente en los procesos de mediación y gestión de conflictos. La interacción entre los profesionales de la salud, los pacientes y sus familias requiere de una comunicación efectiva y empática para garantizar una atención de calidad, promover la toma de decisiones compartidas y resolver posibles desacuerdos.

En este contexto, la antropología médica emerge como una disciplina relevante que ofrece un enfoque integral, una perspectiva crítica y culturalmente sensible, para comprender las dinámicas de salud y enfermedad. Esta disciplina permite analizar los factores culturales y las barreras estructurales que influyen en los conflictos registrados en el ámbito sanitario; sobre todo, si se lo aborda desde el enfoque de la Antropología Médica Crítica (AMC).

La salud intercultural reconoce la diversidad cultural y la importancia de la interacción entre diferentes sistemas de creencias y prácticas sanitarias. Tanto en la mediación sanitaria como en la mediación organizacional, la salud intercultural facilita la integración de perspectivas y enfoques diversos, evitando la imposición de una única visión dominante. Comprender y respetar las diferencias culturales permite a los mediadores promover soluciones que son culturalmente más apropiadas y aceptables para las personas involucradas en un conflicto, lo que exige una adecuada comunicación y la colaboración de todas las partes.

La Comunicación No Violenta (CNV) constituye una herramienta esencial en los procesos de mediación; se basa en la empatía, la escucha activa y la expresión asertiva de necesidades y sentimientos, evitando el uso de juiicios y críticas. En el ámbito sanitario, la CNV permite a los profesionales de la salud y a los mediadores abordar los conflictos con compasión y respeto, fomentando la construcción de puentes de entendimiento entre las partes involucradas. Por tanto, la CNV facilita la resolución de conflictos, la reduc-



ción de tensiones y la construcción de relaciones más satisfactorias entre las partes involucradas.

En este documento se analiza la importancia de los anteriores conceptos y enfoques, así como el impacto de su empleo en el contexto de la mediación organizacional, en el ámbito sanitario. Como estudio de casos, se analiza el contenido de algunos episodios de la serie de televisión *New Amsterdam* y la experiencia reportada desde la Unidad de Mediación Sanitaria Intercultural de un hospital ubicado en Santander, Cantabria, España.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mediación sanitaria ofrece un enfoque estructurado y colaborativo para abordar y resolver los conflictos de manera efectiva. Su estudio es fundamental, por la naturaleza compleja y multifacética de los conflictos que pueden surgir en el ámbito sanitario, como pudo constatarse en varios países durante la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). A este problema se han referido varios autores durante los últimos cuatro años (Yucel *et al.*, 2023; Li y Griffin, 2022; Carpio, 2021; Hennemann y Stofkova, 2021; Novitasari *et al.*, 2020).

Los conflictos en el ámbito sanitario pueden ser internos o externos y suelen involucrar a diferentes actores, como pacientes, familiares de pacientes, profesionales de la salud o a representantes de empresas aseguradoras, de los centros médicos o del sistema de salud. En las sociedades contemporáneas, es habitual que haya pacientes provenientes de diferentes trasfondos culturales, con sistemas de creencias y prácticas de salud distintos. En este contexto, la mediación organizacional o la mediación sanitaria intercultural se vuelve esencial para garantizar una atención médica adecuada y equitativa para todos. Esta mediación requiere un enfoque sensible a la diversidad cultural y una comprensión profunda de los contextos socioculturales en los que se desarrollan los conflictos.

La aplicación de la mediación y la gestión de conflictos en el ámbito sanitario requiere una adecuada comunicación, como elemento central. Una comunicación clara y transparente permite abordar las preocupaciones, necesidades y expectativas de todas las partes, lo que facilita que se logre una solución pacífica y colaborativa para los conflictos. La comunicación efectiva y empática, como es la CNV, es fundamental para establecer un ambiente de confianza y respeto, para facilitar el diálogo abierto y la comprensión mutua entre las partes.



Por tanto, la CNV desempeña un papel fundamental en la mediación organizacional en el ámbito sanitario, o en la mediación sanitaria intercultural. Este tipo de comunicación promueve una relación efectiva y respetuosa entre los profesionales de la salud y los pacientes de diferentes culturas, lo que facilita el entendimiento mutuo, la confianza y la colaboración. A través de una comunicación adecuada, se pueden superar barreras lingüísticas y culturales, evitando malentendidos y promoviendo la activa participación de los pacientes en la toma de decisiones relacionadas con su salud.

Por otro lado, desde el enfoque de la Antropología Médica Crítica (AMC) se aporta una comprensión más profunda de los aspectos culturales, sociales y estructurales que influyen en los conflictos que surgen en el ámbito sanitario. Desde este enfoque antropológico se analizan las relaciones de poder, las desigualdades sociales y los factores culturales que influyen en la atención sanitaria, lo que es de gran aporte en los procesos de mediación organizacional, porque permite identificar las raíces de los conflictos y buscar soluciones que aborden las causas subyacentes. La AMC también ayuda a comprender las perspectivas y las prácticas de salud de diferentes culturas, promoviendo así la salud intercultural y evitando la imposición de un único sistema de creencias y prácticas. Este enfoque promueve la identificación de prácticas y políticas discriminatorias, así como la búsqueda de soluciones más equitativas y justas.

En este estudio se analiza el aporte que ofrecen la CNV, la AMC y la salud intercultural en los procesos de mediación y gestión de conflictos en el ámbito sanitario.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivos generales

- Analizar el rol e impacto de la Comunicación No Violenta (CNV) y de la Antropología Médica Crítica (AMC) en los procesos de mediación organizacional y en la gestión de conflictos en el ámbito sanitario.
- Explorar los beneficios y dificultades referentes al uso e interrelación entre la CNV, la AMC y la salud intercultural, en el ámbito de la mediación sanitaria.
- Detectar y analizar el empleo de estrategias de CNV y de mediación organizacional en algunos episodios de la serie de televisión *New Amsterdam*.



### 3.2. Objetivos específicos

- Analizar cómo la aplicación del enfoque de la CNV puede promover una comunicación efectiva, empática y respetuosa entre profesionales de la salud, pacientes y sus familias, facilitando la resolución pacífica de conflictos y mejorando la calidad de la atención médica.
- Explorar cómo puede contribuir el enfoque de la AMC, en los procesos de mediación y gestión de conflictos en el ámbito sanitario.
- Identificar cómo se complementan y fortalecen mutuamente la CNV, la AMC y la salud intercultural en los procesos de mediación y gestión de conflictos en el ámbito sanitario.
- Analizar el rol e impacto que ha tenido el empleo de estrategias de CNV y de mediación organizacional en la gestión de ciertos conflictos que se aborda en algunos episodios de la serie de televisión *New Amsterdam*.

## 4. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

### 4.1. Mediación organizacional en el ámbito sanitario

La mediación puede ser vista como un modo distinto de liderar el cambio, promoviendo la corresponsabilidad, generando valores nuevos y recuperando los tradicionales que aún sirven; en definitiva, promoviendo la mejora de las personas, de los grupos, organizaciones y de la sociedad en general, para trabajar en procesos continuados de construcción de paz (Novel, 2012: 37).

La mediación organizacional, según Gloria Novel (2012), es una disciplina en la que se integran y complementan diversas ciencias del comportamiento humano, como la sociología, la psicología y la antropología, entre otras. Esta disciplina trata de resolver las cuestiones de liderazgo en las organizaciones, para lograr que este sea efectivo. Por tanto, esta dinámica organizacional constituye un «puente de oro» para las personas, ya que las ayuda a acercarse al otro, manteniendo su sensación de integridad y dignidad. Según Novel (2012: 61), «es un modelo excelente para liderar el cambio que toda organización innovadora desea».

El objetivo de la mediación organizacional es facilitar la construcción de espacios de diálogo pacífico, un mejor rendimiento laboral, la disminución de costes asociados al conflicto y el aumento de la satisfacción de quienes trabajan y se relacionan en una organización (Novel, 2010: 62).



En cualquier tipo de organización se producen continuamente cambios que requieren la implicación positiva de todos sus integrantes, para conseguir los objetivos propuestos. Esta implicación es especialmente importante en las organizaciones de salud, por la relevancia de los servicios que ahí se ofrecen y por la población a la que atienden (Novel, 2012). La tensión que se genera en estas organizaciones genera conflictos que pueden llegar a ser muy graves en dos ámbitos distintos. El primero de los mismos es el de las relaciones entre los sanitarios y los pacientes y sus familias. El segundo de los ámbitos de conflicto es el de las relaciones, a veces problemáticas, entre los trabajadores sanitarios del centro médico o de diferentes niveles sanitarios.

Novel destaca la posibilidad de cambio hacia «organizaciones de éxito compartido», término con el que se hace referencia a organizaciones que son exitosas en el arte de crear valor añadido y de generar prácticas de construcción de paz organizacional, a partir de la innovación, y un cambio de paradigma cultural que asegura la calidad de la salud organizacional en su globalidad. Este tipo de organizaciones dirigen sus esfuerzos a: 1) promover la salud relacional, 2) prevenir los conflictos desde su inicio, 3) tratar los conflictos gestionándolos positivamente y 4) rehabilitar la estructura organizacional. Novel (2012: 26) advierte que, en una organización, la gente suele estar más propensa y abierta a la posibilidad de cambio cuando:

- **Se participa de la decisión**, a través de información objetiva y concreta, y de una invitación a continuar en los procesos de discusión, de manera inclusiva.
- **Se percibe que está diseñado y planificado** con elementos objetivos y de racionalidad que expliquen su necesidad, el proceso a seguir, los beneficios que aportará, el impacto y resultados esperados.
- **Se tiene la certeza de que habrá consecuencias positivas**, tanto a nivel personal como de los equipos.
- **Las personas que lideran el cambio merecen confianza y respeto**, porque actúan con criterios de liderazgo inteligente y gestionan de forma imparcial las diferencias.
- **Se propone y se realiza en un ambiente libre de amenazas y coacciones**.
- **Se tiene en cuenta a todas las personas a las que les afecta de modo directo e indirecto**, reconociendo sus necesidades e intereses, así como las aptitudes, conocimientos y destrezas que estas tienen, para fomentar su colaboración en la consecución de los objetivos propuestos.



- Se percibe la posibilidad de éxito como algo compartido, lo que redundará en la mejora del trabajo personal, de los equipos y de la propia organización.

Al hablar de mediación sanitaria, Novel (2012: 79) se refiere a la mediación organizacional aplicada a este tipo de instituciones que tienen unas características específicas. Dice que los conflictos en las organizaciones de salud suelen ser producto de la propia estructura en la que se desarrolla la actividad de «cuidar» y de «curar». Tanto Novel (2012) como Trovato (2012) consideran que los factores que más influyen en el origen o desarrollo de los conflictos, en el ámbito de la salud, son las relaciones cotidianas de los profesionales sanitarios en el marco de la enfermedad, la pérdida y la muerte, la presión asistencial, la rigidez de algunas estructuras; así como las limitaciones en recursos humanos y materiales.

Para superar los conflictos en el ámbito sanitario, Novel (2012: 175) propuso un modelo de creación de valor, desde un enfoque sistémico integrador que permite contribuir al desarrollo de proyectos de mediación organizacional en contextos sanitarios. En ese proyecto se toman en consideración componentes de tipo cultural (formación académica), ideológico (educación en cultura de paz), social (criterios de responsabilidad social corporativa) y técnico (creación de las unidades de mediación sanitaria).

Hablar de cooperación entre sistemas, según Novel (2012), significa necesariamente hablar de comunicación, colaboración y construcción de procesos de consenso. Tanto ella como Beatriz Rodríguez-Martín (2015) destacan el rol que juega la comunicación, al analizar los desafíos y oportunidades que brindan las situaciones de contacto cultural en el ámbito sanitario.

## 4.2. Comunicación intercultural en el ámbito sanitario

Como expuso Rocío Ruiz Hernández (2023), la pandemia de COVID-19 resaltó la necesidad de garantizar el acceso a la atención sanitaria y de promover un servicio de calidad para todas las personas, sin excepción (Perna y Moreno, 2021). En este contexto, tanto la comunicación como la mediación intercultural sanitaria (Casas *et al.*, 2009) plantean un entorno de respeto mutuo y permiten paliar las distintas barreras y factores negativos que determinan la salud de las poblaciones más vulnerables, como las poblaciones migrantes (Verrept, 2019). Por tanto, es fundamental prevenir y promover una atención integral sobre las diferentes necesidades sociales de los colectivos más vul-

nerables (Silva, 2020), con el fin de garantizar la accesibilidad y la equidad del sistema sanitario (Rubio y Rubio, 2020).

La comunicación intercultural se refiere a la interacción entre personas de diferentes culturas y a la manera en que estas se comunican e interpretan mutuamente. En el contexto de la atención sanitaria, es crucial tener en cuenta las diferencias culturales y lingüísticas, para garantizar una comunicación efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes de diferentes orígenes culturales.

La investigación en este campo se centra en identificar las barreras y los desafíos en la comunicación intercultural, así como en el desarrollo de estrategias y herramientas efectivas para mejorarla. Estos esfuerzos pueden incluir capacitación en competencia cultural para los profesionales de la salud, el uso de intérpretes o mediadores culturales, y el desarrollo de recursos y materiales de información culturalmente sensibles.

En su artículo que titula «Comunicación intercultural y mediación en el ámbito sanitario»<sup>1</sup>, Francisco Raga Gimeno (2006) presentó los resultados de la primera fase de un proyecto desarrollado por el Grupo CRIT (Comunicación y Relaciones Interculturales y Transculturales), en el que él ha participado como profesor titular de la Universitat Jaume I de Castellón. Ese proyecto se centró en los problemas de comunicación intercultural en las conversaciones coloquiales con inmigrantes. En este contexto, se destacó el papel que juegan los mediadores interculturales en el ámbito sanitario.

Un aspecto clave, para asegurar el éxito de un proyecto, es la planificación de cómo se comunicará; es decir, su difusión, la que debe ser realizada a distintos niveles (Novel, 2012: 126). Con esta idea coincide Beatriz Rodríguez-Martín (2015), al analizar los desafíos y oportunidades que plantean las situaciones de contacto cultural, en el ámbito sanitario.

#### **4.3. Comunicación No Violenta en el ámbito sanitario**

La Comunicación No Violenta (CNV) es una metodología desarrollada por el psicólogo y mediador estadounidense Marshall Rosenberg. Una de

<sup>1</sup> Este artículo se publicó en el marco del proyecto de investigación: «La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa y propuestas de formación» (HUM2004-03774-C02-01-FILO), subvencionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.



sus obras más conocidas es el libro que titula: *Nonviolent Communication: A Language of Life* (2006)<sup>2</sup>, en el que explica el método de la CNV, cuyo objetivo es lograr que las personas se comuniquen entre sí, y consigo mismo, con empatía y eficacia. La forma de hablar y de escuchar que promueve se basa en enfoques provenientes de otras disciplinas.

La CNV proporciona un marco analítico y herramientas útiles para que las personas puedan llegar a la raíz del conflicto y para desarrollar estrategias que permitan resolverlo (Mampel, 2013). Por eso, se propone utilizar la CNV para arbitrar conflictos y disputas en varios ámbitos y a nivel mundial (Rosenberg & Chopra, 2015).

Según la CNV, el propósito de la comunicación es crear un entendimiento común, para que la información pueda intercambiarse de manera que haga más probable que todas las partes obtengan lo que buscan. Para comprender cómo funciona la CNV, se sugiere dividir la comunicación en dos tipos: la que disminuye un sentido de entendimiento común entre las personas («violenta») y la que lo aumenta («no violenta»). Cabe aclarar que la CNV no se refiere a la violencia de forma física, sino a su manifestación a través de la comunicación verbal y no verbal; porque la no violencia es más que la ausencia de violencia o el sufrimiento propio. El amor, la honestidad y la valentía son componentes de la no violencia.

Rosenberg identifica los siguientes componentes de la CNV: observaciones, sentimientos, necesidades y solicitudes. La observación proporciona el marco, los sentimientos estimulan la conexión y permiten identificar bien las necesidades, con el fin de formular de forma adecuada una solicitud. La combinación de estos componentes reduce la probabilidad de que los individuos se enreden en conjeturas, posiblemente inconexas, sobre lo que quieren de sí mismos y sus razones (Peringer, 2007).

Por tanto, la CNV alienta a las personas a comunicar lo que les está sucediendo internamente, cuando ocurra algo que les resulte agradable o inquietante. Anima a comunicar lo que se observa y lo que se siente, la necesidad satisfecha o no satisfecha, y a exponer con claridad una solicitud de acción.

Algunos criterios indispensables para que la CNV logre ser efectiva y eficiente son el respeto, el aprecio, la claridad, la confianza y la cooperación; por eso es necesario comunicar honestamente y escuchar atentamente a

<sup>2</sup> Título de este libro en español: *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida* (2006).



los demás, sin juzgar. Así lo explican autores como Hajaoui (2022), Mampel (2013), Peringer (2007) y Rosenberg (2006). Al aplicar la CNV, es muy relevante ejercitarse la autoempatía, la recepción empática y la expresión honesta<sup>3</sup>.

El propósito de la comunicación es desarrollar un entendimiento común con alguien; pero, si las personas sienten emociones fuertes, podría verse afectado el objetivo de la comunicación. Según Rosenberg (2006), cuando los seres humanos se sienten incómodos, tienden a juzgar o a culpar de algo a otras personas. Dentro de la metodología de la CNV, a este tipo de comunicación –ya sea negativa o positiva– se denomina «violentas», porque etiqueta la naturaleza de la acción o a la persona a la que estamos respondiendo como buena o mala. El foco está en la realidad externa (Mampel, 2013).

Cuando se comunica a nivel de sentimientos y necesidades, es posible desentrañar el origen y comprender el impacto del conflicto. Mientras que, cuando se comunica a partir de juicios, lo más probable es que las personas se queden atrapadas en puntos de vista contradictorios de la realidad: lo que puede ser «distante» para una persona, resulta «profesional» para otra; lo «discreto» de una persona puede parecer «secreto», para otra.

En un Simposio de Resolución de Conflictos que tuvo lugar en febrero de 2007, en Ottawa, Canadá, Christine Peringer (2007)<sup>4</sup> ofreció una descripción general sobre la CNV. Explicó cómo usar esta metodología en entrevistas previo a la mediación, durante y después de la mediación.

Hajaoui (2022) desarrolló una investigación que le permitió identificar los beneficios que ofrece la aplicación de la CNV en las organizaciones, cómo les afecta y por qué la no violencia puede ser la mejor opción para las organizaciones, como método de comunicación. Este trabajo es significativo, porque ofrece todos los aspectos que la CNV puede aportar a la organización, en cuanto a su desempeño y al bienestar de sus trabajadores, tanto para los directivos como para los empleados. De esta investigación se desprenden datos

<sup>3</sup> Según Rosenberg, comprometerse compasivamente con lo que sea que esté sucediendo dentro de nosotros mismos es lo que implica la autoempatía, sin lo cual una persona no podría ser empática con los demás. Recibir empáticamente implica conectarse con lo que está vivo en el otro ser humano y lo que podría hacer que su vida sea grandiosa. El contacto empático es una conexión de corazón a corazón, en la que uno reconoce el atractivo, la energía creativa y la vida de otra persona (Rosenberg, 2006; Rosenberg & Chopra, 2015).

<sup>4</sup> Christine Peringer trabaja como facilitadora, mediadora y capacitadora. Su principal interés son las dinámicas interculturales y la construcción de paz.



cualitativos, a partir de entrevistas en profundidad realizadas a 26 formadores que trabajan con la CNV, o que capacitan sobre este tipo de comunicación, tanto a personas como a organizaciones.

Las conclusiones del trabajo de Hajaoui (2022) contribuyen a destacar la importancia de la CNV en la organización, como un método esencial para lograr la paz en el lugar de trabajo y para aumentar la eficacia de la organización. Esto permite presentar a la CNV como un nivel avanzado de madurez en las relaciones, porque ayuda a crear conciencia de los detalles que afectan la comunicación entre las personas, especialmente entre los compañeros de trabajo.

#### 4.4. Antropología Médica Crítica

La Antropología Médica Crítica (AMC) es un enfoque dentro del campo de la antropología que se centra en el estudio crítico de la salud, la enfermedad y los sistemas de atención médica desde una perspectiva cultural y social. Este enfoque busca comprender y analizar las dimensiones culturales y sociales de la salud y la atención médica, poniendo énfasis en la crítica de las desigualdades y las injusticias en este ámbito. A través de la investigación y el análisis, este enfoque contribuye a la identificación de problemas y a la búsqueda de soluciones más equitativas y justas en el campo de la salud.

La AMC considera los comportamientos sociales, la condición de experiencias colectivas, el reordenamiento de ecologías locales y significados culturales situados, incluidas fuerzas de escala institucional, nacional y mundial. Por tanto, el surgimiento de la AMC refleja tanto el cambio hacia enfoques político-económicos en la antropología, en general, así como un esfuerzo para participar y ampliar la economía política del enfoque en salud (Baer *et al.*, 1996: 21-40).

El enfoque de la AMC reconoce que las pautas del pluralismo médico tienden a reflejar las relaciones jerárquicas de la sociedad en general; es decir, que tiene en cuenta que los patrones de jerarquía suelen regirse por criterios de clase, casta, raza, etnia, religión y distinciones de género.

Varios autores reportan los resultados de investigaciones y casos de estudio que ilustran las aplicaciones prácticas de la Antropología Médica Crítica (Erazo, 2009). Por ejemplo, Patricia Junge (2001) detalló cómo los aspectos culturales, sociales y políticos influyen en la salud y la atención médica, y

cómo los sistemas de poder y las desigualdades sociales afectan la distribución de la enfermedad y el acceso a los servicios de salud. Hay estudios en los que se aborda temas como la medicalización de la vida cotidiana, las representaciones culturales de la enfermedad, los sistemas de creencias y prácticas curativas, y los desafíos que suelen tener algunos grupos marginados o discriminados para poder acceder a la atención médica.

#### **4.5. Salud intercultural**

Oyarce (2004) entiende la interculturalidad en salud como la capacidad de moverse entre conocimientos, entre diferentes creencias y prácticas culturales que están relacionadas con la salud y la enfermedad, la vida y la muerte; el cuerpo biológico, social y relacional.

Según Libbet Crandon Malamud (1991: 205), «la medicina es un dominio crítico al sentido de nosotros mismos, infundido con enorme poder y plagado de diferentes caminos de acceso a la riqueza material y no material». En países multiétnicos y multiculturales, la medicina intercultural es un proceso continuo de transacciones, lo que genera gran cantidad de cambios, ajustes e intercambios, a nivel técnico, teórico e ideológico.

En una investigación empírica que desarrolló previamente la primera autora de este artículo se analizó cómo el concepto de «salud intercultural» permitía comprender la forma en que diferentes conocimientos y prácticas de la biomedicina y la medicina tradicional indígena estaban relacionados en el centro de salud Jambi Huasi (ubicado en Otavalo, Ecuador), así como el contraste de puntos de vista y la interpretación de este concepto (Erazo, 2009). En el mencionado centro de salud, el resultado de la combinación de diversas alternativas médicas no sólo refleja la realidad de ese entorno, sino que también refuerza una de las principales conclusiones del trabajo desarrollado por Libbet Crandon Malamud: que la curación es sólo uno de los muchos objetivos o resultados de la elección médica.

En la precitada investigación (Erazo, 2009) se optó por combinar la perspectiva de política económica con un enfoque simbólico; además de considerar los conceptos de «salud intercultural» e «hibridación cultural». A través del análisis de estos conceptos, es posible sustentar un análisis crítico sobre la concepción de relaciones interculturales, con el fin de pasar de la tolerancia al respeto de las diferentes formas culturales. Los resultados de esta investigación empírica fueron analizados desde la perspectiva de la Antropología Médica



Crítica<sup>5</sup>, la que entiende cuestiones de salud desde el contexto de las fuerzas políticas y económicas que influyen en las relaciones humanas.

Mirna Cunningham (2002) advirtió que, en ocasiones, la interculturalidad se suele confundir con el multiculturalismo –que implica el reconocimiento formal de la diversidad, pero dentro de un contexto de relaciones de poder vertical y de discriminación–. Según esta autora, la interculturalidad implica ir más allá del reconocimiento de la existencia de diferentes culturas. Es un concepto que hace referencia a la acción y a la comunicación entre personas de diferentes culturas; no implica sólo a una persona o a un grupo en particular, sino a toda la sociedad, para promocionar el conocimiento y la comprensión entre todos los sectores que componen la sociedad. Esta interacción implica la participación de todas las culturas, el respeto y la solidaridad (Cunningham, 2002: 2).

El antropólogo mexicano Eduardo Menéndez (2016, 2012, 1990) manifestó que el análisis sobre la interculturalidad no debía enfocarse solo en las relaciones entre miembros de agrupaciones amerindias y el personal biomédico, porque este concepto se refiere a una relación que rebasa los límites de la identidad étnica. Menéndez (2016) propuso analizar el concepto de interculturalidad no sólo en términos morales de respeto, tolerancia y cooperación. En su opinión, en los procesos de salud/enfermedad/atención médica, la interculturalidad opera en un contexto desigual en los siguientes ámbitos: cultural, económico, social e incluso biológico, ya que la esperanza de vida suele ser mucho menor en las clases subalternas (Menéndez, 2012).

## 5. METODOLOGÍA

El desarrollo de esta propuesta se sustenta en una revisión sistemática de la literatura sobre la importancia de la comunicación y de la antropología médica en los procesos de mediación y gestión de conflictos en el ámbito

<sup>5</sup> La ecología y la adaptación dominaron anteriormente las perspectivas sobre salud. En investigaciones realizadas en la década de 1980 y 1990 se adoptó un marco más amplio, al reconocer el rol de factores macro-políticos y económicos en la estructuración de entornos locales y la importancia de las relaciones sociales en temas de salud. Este cambio caracterizó la evolución de la etnografía andina, estudios de biología y a la antropología médica crítica. «Estas nuevas perspectivas han dirigido antropólogos médicos andinos para ampliar sus anteriores definiciones sobre ambiente y adaptación, al reconocer las múltiples formas en que fuerzas sociales, económicas y políticas comparten la naturaleza de la vida andina» (Miles *et al.*, 2003: 10).



sanitario. De manera especial, se analiza el aporte de la CNV, la AMC y la salud intercultural en los procesos de mediación organizacional y de mediación sanitaria intercultural, en un hospital de Santander, en Cantabria, España.

La propuesta también se sustenta en el análisis cualitativo de episodios de la serie de televisión *New Amsterdam*, en los que se evidencia el aporte de la CNV y de las estrategias de mediación sanitaria intercultural, o de mediación organizacional en el sector sanitario. Este análisis se realiza desde la perspectiva de la Escuela de Mediación Narrativa, la que se centra en analizar cómo se construyen y se comunican las historias a través de diferentes medios.

## 6. RESULTADOS

Los resultados de esta propuesta evidencian cuán importante es el aporte de la CNV, la AMC y la salud intercultural para lograr una adecuada mediación y gestión de los conflictos en el ámbito sanitario.

Como estudio de caso, se analizó la aplicación de estos enfoques en algunos episodios de la serie de televisión *New Amsterdam*. Después de la revisión exhaustiva de cuatro episodios (un episodio de la temporada 1, y tres episodios de la temporada 3) se constató que esta serie ejemplifica claramente situaciones en las que se aplican la CNV, la AMC y la salud intercultural en los procesos de mediación y gestión de conflictos internos y externos.

### 6.1. Análisis de la serie de televisión *New Amsterdam*

La serie de televisión *New Amsterdam* se basa principalmente en el libro que titula *Twelve Patients: Life and Death at Bellevue Hospital*<sup>6</sup>, en el que Eric Manheimer –productor de esta serie de televisión– relata las experiencias y desafíos que experimentó como director médico del Hospital Bellevue, ubicado en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de América.

Por tanto, la trama de la serie *New Amsterdam* se inspira en la vida real del Dr. Manheimer y en sus esfuerzos por transformar la atención médica; aunque varios de sus episodios incluyen también elementos de ficción, personajes y tramas adicionales, con el fin de mantener el interés y la tensión dramática a lo largo de la serie.

---

<sup>6</sup> Título de este libro en español: *Doce pacientes: vida y muerte en el Hospital Bellevue*.



La historia gira en torno al personaje del Dr. Max Goodwin, interpretado por Ryan Eggold, quien en el primer episodio de la serie se presenta como el nuevo director médico de un hospital ficticio, llamado *New Amsterdam*. Siguiendo la premisa del libro, el Dr. Goodwin intenta revolucionar el sistema de salud y priorizar las necesidades de los pacientes que asisten a ese hospital, por encima de los intereses corporativos y administrativos. La misión que él propone es brindar una atención médica equitativa y de calidad, centrada en el paciente. Para lograrlo, él y su equipo tendrán que superar algunos desafíos médicos, varios obstáculos administrativos y conflictos con actores internos y externos al hospital.

El análisis de varios episodios de la serie *New Amsterdam* –a partir de la perspectiva de la Escuela de Mediación Narrativa– ofrece resultados que evidencian la importancia del ejercicio de la mediación organizacional y la gestión de conflictos en el ámbito sanitario, con énfasis en el aporte de la CNV y del enfoque de la AMC.

Esta serie de televisión utiliza los principios de la CNV para mostrar cómo la empatía, la compasión y la comunicación auténtica pueden mejorar las relaciones y resolver conflictos en el ámbito de la atención médica. A lo largo de sus cinco temporadas, varios personajes de esta serie (como el Dr. Max Goodwin y la Dra. Helen Sharpe) aplican estrategias de mediación organizacional o de mediación sanitaria intercultural, además de la CNV, para considerar las necesidades de pacientes de diferentes orígenes culturales y lograr que la comunicación sea efectiva, además de fomentar la empatía y comprensión entre las partes que están involucradas en un conflicto.

En términos de estructura narrativa, esta serie sigue un arco de historia que se desarrolla en torno a los personajes principales, especialmente al Dr. Max Goodwin, quien interpreta el rol del nuevo director médico en el hospital de *New Amsterdam*. El episodio piloto de esta serie ya establece el tono y la dirección de su trama, porque presenta la idea de que el nuevo director llega con la idea de revolucionar la atención médica que se presta en ese hospital, concediendo prioridad a las necesidades de los pacientes por encima de los intereses corporativos.

*New Amsterdam* también utiliza una variedad de técnicas de mediación narrativa para contar sus historias. Por ejemplo, recurre al uso de *flashbacks*<sup>7</sup>,

<sup>7</sup> Interrupción de la acción en curso para presentar hechos que, ocurridos en un tiempo anterior, guardan relación con ella.



para revelar el trasfondo de los personajes y sus motivaciones; emplea diálogos introspectivos y monólogos interiores, para explorar los pensamientos y sentimientos de los personajes. También emplea la manipulación emocional, mediante el uso de situaciones y dilemas que generan empatía por ciertos personajes, para conectar emocionalmente al espectador con la historia. Otra técnica que utiliza es el *cliffhanger*<sup>8</sup>, para mantener al espectador en suspense y engancharlo con la trama de la serie. En resumen, en esta serie se utilizan técnicas narrativas efectivas para contar una historia emotiva y cautivadora. La serie se centra en la humanidad detrás de la atención médica y muestra la importancia de tratar a los pacientes con empatía y compasión.

Esta serie aborda la mediación de varias maneras. Durante los diferentes episodios, el Dr. Goodwin lucha por implementar su visión, lo que le obliga a enfrentar obstáculos y desafíos que requieren soluciones innovadoras y creativas, con apoyo de estrategias propias de la mediación organizacional, como el liderazgo por valores, y de la CNV. A través de su personaje, esta serie destaca la importancia de la empatía y la conexión humana en el cuidado de la salud, además de mostrar cuán desafiante y emocionalmente exigente puede ser el campo de la atención médica.

La Dra. Helen Sharpe interpreta el rol de una oncóloga británica de ascendencia iraní en la serie *New Amsterdam*. Es un personaje multifacético que aporta estrategias de mediación sanitaria intercultural en varios episodios de esta serie, pues recurre al uso de la CNV y al concepto de salud intercultural al abordar conflictos que afectan a pacientes de diferentes orígenes culturales. Por ejemplo, en un episodio, la Dra. Sharpe atiende el caso de una paciente que rechaza un tratamiento médico por motivos religiosos. La Dra. Sharpe recurre a su experiencia intercultural y a su comprensión sobre las diferencias culturales, para mediar entre la paciente y el equipo médico que la atiende, con el fin de encontrar una solución que respete las creencias culturales de la paciente y que resuelva su problema de salud.

El Dr. Max Goodwin se esfuerza por brindar una atención médica equitativa a todas las comunidades, incluidas las comunidades de inmigrantes y refugiados. En un episodio de la segunda temporada, el director médico del hospital de *New Amsterdam* y su equipo atienden a pacientes afectados por un brote de tuberculosis, en una comunidad de inmigrantes africanos,

<sup>8</sup> *Cliffhanger* es un recurso narrativo por el cual se crea una situación de gran tensión dramática que, sin embargo, queda interrumpida y deberá completarse más adelante.



a quienes ofrecen información sanitaria con estrategias de CNV y de salud intercultural.

En resumen, la serie *New Amsterdam* pone en evidencia la importancia de comprender y respetar las diferencias culturales en los procesos de atención sanitaria, además de resaltar la necesidad de enfoques personalizados y culturalmente relevantes, para lograr que la atención médica sea equitativa y efectiva. En los procesos de mediación y gestión de conflictos de índole intercultural, esta serie recurre al uso de la CNV y al enfoque de la AMC.

El análisis de esta serie de televisión también permitió evidenciar el aporte del liderazgo por valores, lo cual también se pudo constatar en la dinámica organizacional y en el trabajo que desarrollan las mediadoras de la Unidad de Mediación Sanitaria Intercultural del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (HUMV), en Santander, Cantabria.

## 6.2. Mediación sanitaria intercultural en Cantabria

En la Comunidad Autónoma de Cantabria destaca la exitosa experiencia del proyecto «Sastipen va», una iniciativa de mediación sanitaria enfocada a la población gitana, la que inició en 2012 como resultado de la colaboración entre la Plataforma Romanés<sup>9</sup> y el Observatorio de Salud Pública de Cantabria. Fue un equipo de este Observatorio el que desarrolló en 2011 una investigación<sup>10</sup> que propuso la creación del mencionado proyecto.

El objetivo general de «Sastipen va», según Cayón-De las Cuevas (2023, 2010), fue promover la salud y reducir las desigualdades relacionadas con la salud de la población gitana. Para lograrlo, se propuso garantizar el acceso de la población gitana a los servicios sanitarios, capacitar a la comunidad para tomar decisiones saludables, mejorar la relación con los servicios sanitarios a través de la mediación en salud, mejorar la salud de las mujeres gitanas y fomentar el trabajo participativo en red.

En 2012, el proyecto «Sastipen va» empezó a ejecutarse en el Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (HUMV), con el apoyo de dos mediado-

<sup>9</sup> Es una organización social dedicada a promover la igualdad de derechos y la integración del pueblo gitano en la sociedad.

<sup>10</sup> Esta investigación, titulada «Estudio sobre los determinantes sociales de la salud de la población gitana cántabra» (Observatorio de Salud Pública de Cantabria, 2012), fue desarrollada en respuesta a la demanda de las asociaciones gitanas cántabras y de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales para mejorar la situación de salud de la población gitana.



ras de la comunidad gitana especializadas en mediación intercultural; en la actualidad, ellas son parte de la Unidad de Mediación Sanitaria Intercultural del HUMV. Esta exitosa iniciativa se ha extendido a otros hospitales y centros de salud de Cantabria, con el fin de establecer un programa integral de mediación sanitaria en esta comunidad autónoma.

Para la formación de las mediadoras en salud, se llevó a cabo un proceso de inmersión en el ámbito de la asistencia sanitaria; fueron considerados los determinantes sociales que influyen en la salud de la población gitana, con énfasis en la situación de las mujeres. Para el efecto, se contó con el apoyo de la Dirección General de Salud Pública de Cantabria. Algunas funciones de estas mediadoras sanitarias son: facilitar la comunicación entre pacientes y profesionales de la salud, gestionar conflictos y tensiones, mejorar la adherencia y seguimiento de tratamientos, brindar información sobre el sistema sanitario, ayudar y asesorar en gestiones sanitarias, impartir formación intercultural a los profesionales sanitarios, realizar investigaciones sobre indicadores de salud y educar sobre temas de salud; además de diseñar proyectos y materiales relacionados con la mediación sanitaria.

El proyecto «Sastipen va» ha merecido varios reconocimientos, por contribuir a potenciar la igualdad de oportunidades, la convivencia ciudadana intercultural y la implicación de la comunidad gitana para afrontar algunos retos sociales. Así lo explica uno de los promotores de este proyecto, el sociólogo Óscar Pérez González, quien trabaja en el Observatorio de Salud Pública de Cantabria.

## 7. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Los resultados de esta propuesta permiten constatar que la aplicación de la CNV en el ámbito de la salud promueve una comunicación más efectiva, empática y respetuosa entre los profesionales de la salud, los pacientes y sus familias. Esta forma de comunicar facilita la resolución pacífica de los conflictos, fomenta una activa participación de los pacientes en la toma de decisiones y mejora la calidad de la atención médica. Por tanto, una de las conclusiones de esta propuesta es el posicionamiento de la CNV como una herramienta clave para establecer relaciones colaborativas y fortalecer la confianza entre las partes involucradas en los conflictos de índole sanitaria.

Otra conclusión es que la AMC emerge como una perspectiva fundamental para comprender las dinámicas subyacentes a los conflictos en el ámbito



sanitario. Al analizar las desigualdades sociales, las barreras estructurales y los factores culturales, esta perspectiva permite identificar las raíces de los conflictos y propone soluciones más equitativas y justas. Por tanto, este enfoque antropológico se posiciona como una herramienta valiosa para abordar las inequidades en la atención médica y promover sistemas más inclusivos.

También se ha constatado la relevancia del concepto de salud intercultural, porque este ayuda a reconocer y valorar la diversidad cultural en la atención médica, facilita la comunicación, la comprensión mutua y la adaptación cultural. Este enfoque permite superar las barreras lingüísticas y culturales, garantizando una atención médica culturalmente apropiada y centrada en las necesidades de las personas.

A partir de los resultados antes referidos, cabe destacar la función del mediador o mediadora intercultural en el ámbito sanitario, porque facilita la comunicación entre el profesional de la salud y el paciente, garantizando la comunicación lingüística y cultural. El buen desempeño de su función permite asegurar una atención de calidad a todos los usuarios, independientemente del grupo étnico o cultural. Por eso, conviene ofrecer al personal mediador más reconocimiento institucional, capacitación y profesionalización, como lo han estado haciendo, durante más de una década, en el Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (HUMV), de Santander, Cantabria.

En 2012, el HUMV acogió el nacimiento del proyecto de mediación en salud con población gitana «Sastipen va», que nació a raíz de la colaboración entre el Observatorio de Salud Pública de Cantabria y la Plataforma Romanés, y continúa vigente. Para su desarrollo, se contó con la participación de dos mediadoras provenientes de la comunidad gitana cántabra, quienes empezaron ofreciendo sus servicios en el HUMV, donde conformaron la Unidad de Mediación Sanitaria Intercultural. Esta iniciativa ha ido ampliando su cobertura a otros centros de Atención Primaria de la Comunidad de Cantabria.

Tanto en el trabajo de las mediadoras de la Unidad de Mediación Sanitaria Intercultural del HUMV, como en el rol desempeñado por el director médico de la serie *New Amsterdam*, destaca el liderazgo por valores. Este tipo de liderazgo busca integrar la dimensión personal en la toma de decisiones y la práctica diaria de una organización. Esto se logra promoviendo la cohesión, la participación, la motivación y la gestión positiva de diferencias y conflictos. Tal liderazgo se basa en principios como la transparencia, la comunicación clara y sostenida, la alineación con los valores y su aplicación en la práctica. Estos son principios que conviene tener en cuenta al ejercer la mediación or-



ganizacional, porque el liderazgo por valores promueve la corresponsabilidad y contribuye a la construcción de una cultura de paz.

La serie *New Amsterdam* ofrece claros ejemplos de cómo ejercer la CNV y el liderazgo por valores, a través del rol del director médico, el Dr. Max Goodwin. Su rol se caracteriza por un estilo de liderazgo compasivo y por su capacidad para comunicarse de manera efectiva y empática, tanto con su equipo de trabajo como con los pacientes. A menudo, él utiliza técnicas de CNV para establecer relaciones de confianza con las personas y para resolver conflictos internos y externos, de manera efectiva. Por ejemplo, en un episodio de la primera temporada, el Dr. Goodwin debe resolver el caso de una enfermera que estaba reportando de manera inexacta los horarios de medicamentos a los pacientes. En lugar de culparla o sancionarla, él se acerca a la enfermera con una actitud de curiosidad y empatía; le pregunta cómo se siente y trata de entender las razones que están detrás de su comportamiento. Después de escucharla atentamente y de hablar sobre el problema, el director médico ayuda a la enfermera a encontrar una solución que beneficie tanto al grupo de pacientes como al equipo de trabajo.

En otro episodio de la serie, el Dr. Floyd Reynolds utiliza la CNV para resolver un conflicto que surge con una madre que se niega a vacunar a su hijo. En lugar de discutir con ella o de culparla, el Dr. Reynolds se acerca a ella con empatía y trata de entender sus preocupaciones y creencias. Trabaja con ella para proporcionarle información sanitaria precisa y relevante, con el fin de ayudarla a tomar una decisión basada en evidencias científicas.

Los resultados de este trabajo permiten confirmar que la CNV, la AMC y la salud intercultural son fundamentales en la práctica de la mediación organizacional en el sector sanitario. La razón estriba en que estos enfoques permiten comprender las diferencias culturales e identificar las inequidades estructurales; además de que promueven una atención médica más colaborativa, equitativa y justa, en la que se valore y respete la diversidad cultural del grupo de pacientes y se fomente su activa participación en la toma de decisiones relacionadas con su salud.

Por tanto, la aplicación de estos enfoques podría contribuir a la resolución pacífica de los conflictos y a mejorar la calidad de la atención médica en un entorno intercultural. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para la práctica clínica, porque evidencian la necesidad de fomentar una comunicación efectiva y culturalmente sensible en los procesos de mediación organizacional, sanitaria e intercultural. En conclusión, se propone considerar



el análisis, la aplicación y combinación de la CNV, la AMC y la salud intercultural, al abordar estudios sobre mediación sanitaria o sobre mediación organizacional en el sector sanitario.

## REFERENCIAS

- Carpio Miró, A. (2021). Mediación en línea en tiempos de COVID-19. *Revista de Mediación*, 14 (1), e6. <https://revistademediacion.com/articulos/mediacion-en-linea-en-tiempos-de-covid-19/index.html>
- Casas, M.; Collazos, F. y Qureshi, A. (coords.) (2009). *Mediación intercultural en el ámbito de la salud. Programa de formación. Libro interactivo*. Ed. Obra Social Fundación La Caixa.
- Cayón-De las Cuevas, J. (2023). *Mediación Sanitaria Intercultural. Material de estudio elaborado para el programa de «Máster en Mediación y Gestión de Conflictos»*. Universidad de Cantabria.
- Cayón-De las Cuevas, J. (2010). Resolución extrajudicial de conflictos sanitarios: manifestaciones jurídico-positivas y posibilidades de futuro. En C. Fernández Canales (coord.), L. García Villaluenga, J.L. Tomillo Urbina y E. Vázquez de Castro (dirs.), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*, vol. 2.
- Erazo, M.A. (2009). *La Comunicación Pública de la Ciencia en el centro de la Política Científica*. [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, España].
- García García, C. (2006). *Guía para la actuación con la Comunidad Gitana en los Servicios Sanitarios*. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.
- Hajaoui, Z. (2022). *Using Nonviolent Communication as a communication alternative method in organizations*. [Tesis de Máster, IBN Haldun University, Turquía].
- Hennemann, J.N. y Stofkova, Z. (2021). Mediation and conflict management during the COVID-19 pandemic. *EDULEARN21 Proceedings*: 9504-9510.
- Li, K. y Griffin, M.A. (2022). Prevention-focused leadership and well-being during the pandemic: mediation by role clarity and workload. *Leadership & Organization Development Journal*, vol. 43, nº 6, pp. 890-908. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2021-0455>
- Mampel Juncadella, C. (2013). *What is the impact of the application of the Nonviolent communication model on the development of empathy? Overview of research and outcomes*. School of Health and Related Research. [Tesis de Máster en Estudios de Psicoterapia, University of Sheffield].
- Manheimer, E. (2021). *Doce pacientes. Vida y muerte en el Hospital Bellevue*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Menéndez E. (2016). Intercultural health: proposals, actions and failures. *Cien Saude Colet*. Jan, 21(1), 109-118. English, Spanish. doi: [10.1590/1413-81232015211.20252015](https://doi.org/10.1590/1413-81232015211.20252015). PMID: 26816169.

- Menéndez, E. (2012). Antropología Médica. Una genealogía más o menos autobiográfica. *Gazeta de Antropología*, 28(3).
- Menéndez, E. (1990). Antropología Médica: orientaciones, desigualdades y transacciones. En: *Cuadernos de la Casa Chata*. México D.F.: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.
- Munuera Gómez, M.P. y Munuera Hernández, M.A. (2007). Mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario. *Revista Trabajo Social Hoy* (monográfico), 19-141.
- Novel Martí, G. (2012). *Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan*. Colección de Mediación y resolución de conflictos. Madrid: Editorial Reus – Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos.
- Novel Martí, G. (2010). *Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido*. Ed. Reus.
- Novitasari, D.; Sasono, I. y Asbari, M. (2020). Work-Family Conflict and Worker's Performance during Covid-19 Pandemic: What is the Role of Readiness to Change Mentality?, *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, v3(i4), 122-134.
- Observatorio de Salud Pública de Cantabria (2012). *Estudio sobre los determinantes sociales de la salud de la población gitana cántabra*. Ed. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.
- Oyarce, A.M. (1996). Política intercultural en salud: elementos de una propuesta. En: *1er Encuentro Nacional Salud y Pueblos Indígenas*. Saavedra, región de la Araucanía.
- Rodríguez-Martín, B. (2015). Desafíos y oportunidades de las situaciones de contacto cultural en el ámbito sanitario. *Index de Enfermería*, 24(4), 227-231. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300008>
- Rosenberg, M. y Chopra, D. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships* (Nonviolent Communication Guides).
- Rosenberg, M. (2006). *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida*. Ed. Gran Aldea.
- Ruiz Hernández, R. (2023). Mediación intercultural en el ámbito sanitario: Contribuciones a la atención sanitaria. *Itinerarios de Trabajo Social*, (3), 76-83. <https://doi.org/10.1344/its.i3.40461>
- Trovato, G. (2012). La mediación (inter)cultural en el ámbito sanitario: algunas reflexiones relativas a las problemáticas culturales y al papel del mediador. *Reddit*, 8, 012: 29-41.
- Yucel, I.; Şirin, M.S. y Baş, M. (2023). The mediating effect of work engagement on the relationship between work-family conflict and turnover intention and moderated mediating role of supervisor support during global pandemic. *International Journal of Productivity and Performance Management*, vol. 72, nº 3, 577-598. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2020-0361>



# PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA EN ÁRBITROS DE FÚTBOL: IMPLICACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE NNA

Perception of violence in football referees:  
implications for the protection of children  
and adolescents

*Daniel Naya*

*Unidad de Psicología Forense. Universidad de Santiago de Compostela*

*Blanca Cea*

*Unidad de Psicología Forense. Universidad de Santiago de Compostela*

*Álvaro Montes*

*Unidad de Psicología Forense. Universidad de Santiago de Compostela  
alvaro.montes.campos@usc.es*

## Resumen

La violencia recibida por los árbitros deportivos es un ámbito poco explorado. Esto se vuelve especialmente relevante cuando se produce en las categorías base del deporte, donde se expone a niños, niñas y adolescentes a la violencia, y cuando los propios árbitros son menores de edad. Según datos del Ministerio de Cultura y Deportes, el deporte con mayor número de federados en España es el fútbol, lo que supone el ámbito deportivo con mayor exposición a esta violencia. El capítulo IX de la LO 8/2021 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la



violencia establece la protección ante la violencia en el ámbito de deporte y ocio, y menciona la necesidad de diseñar protocolos de actuación para construir un entorno seguro y fomentar la prevención, detección precoz e intervención frente a las posibles situaciones de violencia sobre la infancia y la adolescencia. Este estudio persigue conocer la exposición a la violencia contra los árbitros en el fútbol base, así como la victimización de árbitros menores de edad. Se cuenta con la participación de 236 árbitros y árbitras del Comité Técnico Gallego de Árbitros de Fútbol, de los cuales un 16,5% son menores de edad en el momento del estudio y que arbitran o han arbitrado en categorías base. Los participantes respondieron a un cuestionario sobre la victimización sufrida en su labor como árbitros y, específicamente, se les pregunta sobre la victimización sufrida como árbitros cuando eran menores de edad y sobre su percepción de la violencia hacia los árbitros en categorías base. Los resultados reflejan que casi la totalidad de los participantes han sufrido violencia verbal y un alto porcentaje violencia física. Estos resultados alertan sobre la exposición a la violencia que sufren los jugadores de fútbol base, que los pone en riesgo en un contexto deportivo y de ocio. Se discuten las implicaciones del estudio y se hacen propuestas para la protección de los niños, niñas y adolescentes.

*Palabras clave:* LOPIVI, NNA, violencia física, violencia verbal, deporte base.

## Abstract

Despite its high prevalence, sports referees' victimization is an under-explored area. This becomes especially relevant when violence occurs at the grassroots level of sport, where children and adolescents are exposed to violence, and when the referees themselves are minors. According to data from the Ministry of Culture and Sports, the sport with the highest number of members in Spain is football, which means that it is the area with the highest potential exposure to this violence. Likewise, Organic Law 8/2021, of 4 June, on the comprehensive protection of children and adolescents against violence, establishes in its chapter IX the protection against violence in the field of sport and leisure, and mentions the need to design protocols to build a safe environment and promote prevention, early detection and intervention against possible situations of violence against children and adolescents. For all of these reasons, the present study aims to analyze the exposure to violence against referees in grassroots football, as well as the victimization of underage referees. To this end, 236 referees from the Galician Technical Committee of Football Referees took part in the study, of whom 16.5% were minors at the time of the study and who referee or have refereed in grassroots categories. The participants answered a questionnaire on the victimization suffered in their work as referees and, specifically, they were asked about the victimization suffered as referees when they were minors and about their perception of violence towards referees in grassroots categories and its possible impact on children and adolescents. The results show that almost all referees have suffered verbal violence in their work, as well as a significant percentage of them have suffered physical violence. In this line, 2 out of 3 referees



report that verbal violence was equal or higher when they were minors compared to being older; and some of them received physical violence when they were minors. Regarding grassroots football, referees report that they perceive a violent attitude from both parents and coaches that can affect children, as well as having received verbal violence directly from parent spectators. These results warn about the exposure to violence suffered by grassroots football players, which puts them at risk in a sporting and leisure context. The paper discusses the implications of the study and makes proposals to protect children and adolescents.

**Keywords:** Integral Organic Law for the Protection of Children and Adolescents from Violence [LOPIVI], children and adolescents, physical violence, verbal violence, grassroots sport.

## 1. INTRODUCCIÓN

Pese a que algunos estudios corroboran la violencia que sufren los árbitros, este sigue siendo un ámbito poco explorado y con reducida investigación empírica (Gorczynski y Webb, 2021). La figura de los árbitros de fútbol es reconocida en las Reglas del Juego de la International Football Association Board (IFAB, 2023), donde se establece que el equipo arbitral ha de ser respetado durante los encuentros y se debe tener compresión cuando cometan errores. Sin embargo, esa violencia intencional contra los árbitros se produce, siendo muchas veces justificada como una respuesta de frustración o producto de la desinhibición social (Valdés, 1998). En este sentido, algunas investigaciones hablan sobre las consecuencias que esta violencia tiene en la salud mental, provocando síntomas de ansiedad, depresión o estrés en los árbitros (Gouttebarge *et al.*, 2017). En la misma línea, un estudio desarrollado con árbitros ingleses (Cleland *et al.*, 2017), cerca de un 60% de los árbitros habían sufrido al menos una vez una agresión verbal por parte de un jugador, entrenador, espectador u otros, predominando la intimidación y las amenazas; y un 19% fueron víctimas de violencia física. Esto se constató también en Suecia (Folkesson *et al.*, 2002), donde concluyen que los árbitros más jóvenes eran más propensos a sufrir amenazas y agresiones que los más mayores. Entre las conductas violentas que reciben los árbitros de forma frecuente se encuentran empujones y puñetazos, invasiones del terreno de juego para alcanzarlos, lanzamiento de objetos, el ataque a su vehículo personal e incluso amenazas de muerte (González-Oya, 2006).

A este respecto, cabe destacar que la violencia es conceptualmente diferente si se producen sobre el terreno de juego o si se producen fuera del



mismo, lo cual suele implicar a los espectadores (González-Oya, 2006). En el primer caso, las conductas agresivas son sancionadas directamente por los árbitros, y son estos los que juzgan las acciones que tienen intención de producir daño (Pelegrín y Garcés de Los Fayos, 2002). En el segundo caso, sobrepasa la competencia de los árbitros, por lo que el estudio de esta violencia se dirigirá a entender por qué ocurre y poder trabajar en su prevención. Se han identificado algunos motivos que pueden llevar a aficionados a agreder física o verbalmente a los árbitros (González-Oya, 2006), entre los que destacan las actitudes grupales de los aficionados o la liberación de tensiones. Asimismo, se han detectado como factores asociados a esta violencia el ser del sexo masculino y ser seguidores de los equipos perdedores (Schulz y Weber, 1979).

Este problema, por lo tanto, debería recibir especial atención, al tratarse de una exposición a la violencia en un entorno deportivo y de ocio; especialmente cuando están presentes Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), tanto como aficionados, como jugadores en categorías base o como árbitros. Según establece en su capítulo IX la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI), la protección ante la violencia en el ámbito de deporte y ocio es un objetivo primordial, y menciona la necesidad de diseñar protocolos de actuación para construir un entorno seguro y fomentar la prevención, detección precoz e intervención frente a las posibles situaciones de violencia sobre la infancia y la adolescencia. En este sentido, el fútbol es el ámbito que potencialmente tiene una mayor exposición a la violencia, al tratarse del deporte con más personas federadas en España (Ministerio de Cultura y Deportes, 2023). Asimismo, se han identificado como puntos prioritarios para esta finalidad la educación de las personas que participan en el mundo del fútbol y que tienen influencia en mayor o menor medida sobre este, como son entrenadores, jugadores, organizadores, directivos e incluso padres (Cassidy *et al.*, 2016; Vella *et al.*, 2013); por lo que, la adquisición de habilidades por parte de jugadores y entrenadores servirá de ayuda para fomentar el respeto y la fluidez de su comunicación con los agentes implicados ya mencionados (González-Oya, 2006).

Actualmente se cuenta con algunas iniciativas para combatir estos episodios, impulsadas por Comité Técnico de Árbitros, así como desde otros Comités Territoriales. Estas iniciativas incluyen gestos simbólicos al inicio de los partidos, realizando un abrazo colectivo con jugadores y técnicos y medidas más contundentes como el cese de la labor arbitral en algunas territoriales, con la consecuente suspensión de la jornada durante un fin de semana; además de los protocolos existentes para la suspensión de encuentros en casos de violencia verbal reiterada (Real Federación Galega de Fútbol [RFGF], 2017).

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, este estudio tiene como objetivo estudiar la vivencia de violencia de los árbitros de fútbol, especialmente los árbitros menores de edad y la violencia que se experimenta en las categorías base del fútbol. Con ello se pretende conocer tanto la frecuencia con la que ocurre esta violencia como el tipo de agresiones que se cometan.

## 2. MÉTODO

### 2.1. Participantes

Participaron 236 árbitros del Comité Técnico Gallego de Árbitros de Fútbol (en adelante, CTGAF), un 88,6% ( $n = 209$ ) hombres y un 11,4% ( $n = 27$ ) mujeres, con edades de entre 12 y 62 años ( $M = 27,05$ ;  $DT = 10,85$ ), el 16,5% ( $n = 39$ ) menores de edad. En cuanto a la delegación de afiliación de los árbitros, se desglosa en la Tabla 1, siendo mayoritariamente de la delegación de A Coruña ( $n = 94$ ; 39,8%).

**Tabla 1.** Delegación de adscripción de los árbitros

Delegación	<i>n</i>	%
Coruña	94	39,8
Ferrol	4	1,7
Lugo	13	5,5
Santiago	21	8,9
Pontevedra	33	14
Vigo	18	7,6
Ourense	39	16,5
Costa da Morte	5	2,1
Boiro	1	0,4
Mariña Lucense	7	3,0
Monforte	—	—
Lalín	1	0,4

La categoría en la que los participantes arbitran actualmente se puede consultar en la Tabla 2, siendo las más mayoritarias la 2<sup>a</sup> división de Galicia ( $n = 49$ ; 20,8%), la 1<sup>a</sup> división de Galicia ( $n = 45$ ; 19,1%) y árbitro auxiliar ( $n = 39$ ; 16,5%). Los participantes llevan, de media, 7,43 temporadas en activo ( $DT = 6,90$ ).

**Tabla 2.** Categoría actual de los árbitros

Delegación	n	%
LaLiga	–	–
LaLiga2	1	0,4
Liga Femenina	–	–
1ª RFEF Femenina	–	–
1ª RFEF	1	0,4
2ª RFEF	1	0,4
3ª RFEF	16	6,8
Preferente Galicia	15	6,4
1ª Galicia	45	19,1
2ª Galicia	49	20,8
3ª Galicia	38	16,1
Árbitro fútbol base	24	10,2
Auxiliar	39	16,5
Asesor arbitral	7	3,0

## 2.2. Procedimiento

Para lograr la participación de los árbitros se contó con la colaboración permanente del CTGAF, a través de su secretario y delegados territoriales de las distintas delegaciones y subdelegaciones, quienes transmitieron por correo interno oficial a sus respectivos árbitros el enlace de acceso al cuestionario, explicando la finalidad del estudio. Todos los árbitros participaron de forma voluntaria y se les hizo llegar el cuestionario por medio de redes sociales (p. ej. *WhatsApp* y *Telegram*) y por correo electrónico. El cuestionario se aplicó de forma *online* y el manejo de la información personal de los sujetos se adecuó a lo establecido en los cánones de la Ley Orgánica 3/2018, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

## 2.3. Instrumento

Se diseñó un cuestionario que incluye preguntas sociodemográficas y sobre la experiencia de situaciones violentas. La elaboración de los ítems se realizó por un equipo de árbitros con amplia experiencia y conocimiento en



la materia, con la colaboración de una psicóloga experta en victimización y violencia. Posteriormente los ítems propuestos fueron puestos a prueba con una pequeña muestra para detectar errores o incomprensión. Como resultado, el cuestionario incluye 6 ítems sobre información sociodemográfica (sexo, edad, estado civil, delegación, categoría y nº temporadas en activo) y 20 ítems sobre violencia recibida (Tabla 3), entre los que se incluye la violencia recibida cuando eran menores y en las categorías de fútbol base. Estos ítems cuentan con diferentes estilos de respuesta: respuesta dicotómica, respuesta tricotómica, respuesta múltiple (4 opciones) y respuesta tipo Likert de 5 puntos (Para los ítems de acuerdo: 1 = Nada de acuerdo, 2 = Poco de acuerdo, 3 = Más o menos de acuerdo, 4 = Bastante de acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Para los ítems de frecuencia: 1 = Casi nunca, 2 = Pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = A menudo, 5 = Casi siempre). En la Tabla 3 se pueden consultar los 20 ítems sobre violencia recibida, con su correspondiente estilo de respuesta.

**Tabla 3.** Ítems sobre violencia recibida por árbitros

Violencia recibida por árbitros
1. ¿Con qué frecuencia recibes insultos en los campos de fútbol? [Nada de acuerdo – Poco de acuerdo – Más o menos de acuerdo – Bastante de acuerdo – Totalmente de acuerdo]
En las siguientes preguntas <b>puede marcar varias opciones:</b> [Aficionado/s – Jugador/es – Entrenador/es – Nunca he recibido amenazas de muerte]
2. En un campo de fútbol he recibido amenazas de muerte de 3. En un campo de fútbol he recibido insultos de 4. En un campo de fútbol he sufrido una agresión física de
5. ¿En caso de haber sufrido violencia física, eras menor de edad en ese momento? [Sí – No – No he sufrido violencia física]
6. En caso de ser mayor de edad, ¿recibías más insultos cuando eras menor de edad o ahora? [Siendo menor – Por igual – Siendo mayor]
Indica si te han sucedido algunas de las siguientes situaciones:
7. He solicitado la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad en un partido o tras él. 8. Me han lanzado un objeto en un campo de fútbol o sus inmediaciones. 9. He recibido daños en mi vehículo o pertenencias tras un partido. 10. He suspendido un partido siguiendo el protocolo de violencia verbal 11. Un entrenador/jugador/aficionado intentó acceder a mi vestuario violentamente. 12. Un entrenador/jugador/aficionado intentó agredirme físicamente sin conseguirlo. 13. He recibido insultos en momentos de ocio por ser árbitro. 14. He recibido críticas/insultos por redes sociales a raíz de actuaciones arbitrales



Violencia recibida por árbitros
Con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en fútbol base: [Casi nunca – Pocas veces – Algunas veces – A menudo – Casi siempre]
15. La actitud violenta de un entrenador se refleja en los jugadores.
16. La actitud violenta del público se refleja en los jugadores.
17. Recibo insultos por parte de los padres.
18. Los padres de distintos equipos discuten entre si
19. Desde que eres árbitro, ¿ha habido algún fin de semana en el que NO hayas recibido críticas por tu labor? [Sí – No]
20. ¿Has llegado a pensar en abandonar el arbitraje tras un episodio de los narrados? [Sí – No]

## 2.4. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó por medio del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25. Por un lado, llevaron a cabo análisis de frecuencia y descriptivos para los ítems con respuesta dicotómica, tricotómica y respuesta múltiple. Por otro lado, los ítems con estilo de respuesta tipo Likert de 5 puntos se analizaron mediante una prueba *t* de Student para una muestra, tomando como valor de prueba 3, es decir, el punto medio de la escala. De esta forma, se puede establecer el desacuerdo/frecuencia baja si las respuestas están significativamente por debajo del punto medio; el no estar de acuerdo ni en desacuerdo/frecuencia media si el resultado del análisis no da diferencias significativas con el punto medio; y el acuerdo/frecuencia alta si se obtiene un resultado significativamente mayor al punto medio. Además, se calcularán los tamaños de efecto por medio de la *d* de Cohen, tomando como parámetros de estimación de la magnitud del efecto: 0,20 para tamaño pequeño, 0,50 para tamaño moderado y 0,80 para tamaño grande (Cohen, 1992).

## 3. RESULTADOS

En primer lugar, los árbitros afirman haber recibido insultos en los campos de fútbol con una frecuencia alta ( $M = 3,66$ ,  $DT = 1,13$ ,  $t_{(235)} = 9,004$ ,  $p < .001$ ,  $d = 0,59$ ). Únicamente el 2,1% ( $n = 5$ ) de los árbitros señalan no haber sufrido insultos en su labor, siendo los emisores más frecuentes los aficionados ( $n = 231$ ; 97,9%), aunque el 69,9% ( $n = 165$ ) recibieron alguna vez insultos de los jugadores y el 69,5% ( $n = 164$ ) de los entrenadores. En lo que se refiere a violencia verbal en forma de amenazas de muerte, proceden en el 53,4% ( $n = 126$ ) de



las veces de aficionados, el 18,6% ( $n = 44$ ) de jugadores y el 15,7% ( $n = 37$ ) de entrenadores; mientras que el 46,2% ( $n = 109$ ) de los árbitros indican no haber sido amenazados de muerte. A su vez, la incidencia de violencia física se sitúa en un 20,8% ( $n = 49$ ), no siendo sufrida nunca por el 79,2% ( $n = 187$ ) de los árbitros. De los casos donde se afirma haber sufrido violencia física, el 79,6% ( $n = 39$ ) indican haber sido víctimas de alguna agresión por parte de un jugador, el 44,9% ( $n = 22$ ) por parte de un aficionado y el 16,33% ( $n = 8$ ) por parte del entrenador. Asimismo, aproximadamente 1 de cada 3 encuestados afirman que no hay ningún fin de semana en el que no hayan recibido críticas por su labor ( $n = 81$ ; 34,4%) y que se han planteado abandonar el arbitraje tras sufrir algún episodio de violencia ( $n = 79$ ; 33,5%).

Por otro lado, se preguntó acerca de una serie de conductas relacionadas con la violencia a los árbitros. En esta línea, el suceso más común es el tener que solicitar la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad ( $n = 112$ ; 47,5%); seguido de intentos de acceder al vestuario de forma violenta ( $n = 104$ ; 44,1%); insultos en momentos de ocio ( $n = 96$ ; 40,7%); insultos por redes sociales ( $n = 95$ ; 30,3%); e intentos de agresión física sin conseguirlo ( $n = 83$ ; 35,2%). Por su parte, las situaciones menos frecuentes fueron el lanzamiento de objetos al campo ( $n = 64$ ; 27,1%); daños al vehículo u otras pertenencias ( $n = 29$ ; 12,3%); y la suspensión del partido ( $n = 21$ ; 8,9%).

En lo que se refiere a la violencia recibida por los árbitros que ejercen siendo menores de edad, el 60,4% ( $n = 99$ ) indican que la incidencia de los insultos era igual cuando eran menores de edad en comparación con cuando eran mayores, el 31,1% ( $n = 51$ ) refieren un aumento de la incidencia siendo mayores y el 8,5% ( $n = 14$ ) una incidencia mayor siendo menores de edad. Es decir, más de 2 de cada 3 árbitros indican que la violencia verbal que recibían siendo menores de edad es igual o mayor que la que reciben siendo mayores. En esta misma línea, el 5,9% ( $n = 14$ ) de los árbitros indican haber recibido violencia física siendo menores de edad. Esto supone que el 28,6% de los árbitros que han recibido alguna vez violencia física la recibieron siendo menores de edad; corroborando que la violencia a los árbitros afecta y pone en riesgo a los NNA que ejercen esta labor.

Con respecto a la violencia contra los árbitros en categorías de fútbol base (véase Tabla 4) en la que compiten NNA, los árbitros indican que tanto los entrenadores como el público mantienen una actitud violenta durante los encuentros, la cual se refleja a su vez en el comportamiento de los jugadores. Estos resultados se obtienen, además, con un tamaño de efecto moderado para los entrenadores y grande para el público. Señalan también una frecuencia

alta de insultos por parte de los padres o madres presentes en el público, con un tamaño de efecto moderado. Por último, se informa que las discusiones entre padres de diferentes equipos son frecuentes, con un tamaño de efecto pequeño. Se constata, por lo tanto, la elevada frecuencia de conductas violentas en el fútbol base, concretamente hacia los árbitros, la cual puede tener un efecto negativo en el comportamiento de NNA. Esto implica que lo que debería suponer un entorno de ocio y deporte, acaba derivando en una exposición a violencia y posibles consecuencias para los NNA.

**Tabla 4.** Resultados de violencia en fútbol base [comparado con valor 3]

Ítem	M	DT	t	gl	p	d
15. La actitud violenta de un entrenador se refleja en los jugadores	3.80	1.04	11.703	232	.000	0.77
16. La actitud violenta del público se refleja en los jugadores	3.85	0.97	13.423	233	.000	0.88
17. Recibo insultos por parte de los padres	3.59	1.08	8.376	232	.000	0.55
18. Los padres/madres de distintos equipos discuten entre sí	3.25	0.98	3.951	232	.000	0.26

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos alertan de la elevada frecuencia de violencia contra los árbitros de fútbol durante su labor, especialmente en lo que se refiere a violencia verbal en forma de insultos, afectando a la mayoría de la muestra evaluada. Todos los árbitros que reciben insultos los han recibido alguna vez de los aficionados, así como en muchas ocasiones de entrenadores o de los propios jugadores. Los datos para violencia verbal de mayor intensidad son también alarmantes, informando más de la mitad de los árbitros que han recibido amenazas de muerte durante el ejercicio de su labor. Asimismo, destaca la elevada frecuencia de estas conductas, afirmando uno de cada tres árbitros no haber tenido ningún fin de semana en el que no haya recibido insultos. Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos en investigaciones previas a cerca de la violencia a los árbitros en relación con normalización del reproche al árbitro, la liberación de tensiones y frustración ante la derrota (Schulz y Weber, 1979).



Por otra parte, en torno a 1 de cada 5 árbitros informan haber recibido violencia física durante su labor, concordando con lo obtenido en estudios previos (Cleland *et al.*, 2017). Además, estas conductas son especialmente relevantes en el sentido que son emitidas mayoritariamente por los jugadores, facilitado en parte por la cercanía física al estar ambos presentes en el terreno de juego; mientras que los aficionados o entrenadores son los agresores con menor frecuencia. Este tipo de conductas violentas durante los partidos arbitrados llevan a que uno de cada tres árbitros se hayan planteado abandonar el arbitraje; lo que lleva a plantearse la hipótesis de las consecuencias psicológicas que pueda suponer la violencia a árbitros (Gorczynski y Webb, 2021).

Además, esta violencia se produce frecuentemente cuando estos son todavía menores de edad, con una intensidad igual o incluso mayor que cuando son mayores de edad. Por lo tanto, aquellos adolescentes que ejercen como árbitros se encuentran afectados y con riesgo de sufrir agresiones verbales y físicas durante los partidos, de forma similar a los árbitros adultos. Al igual que se encontró en investigaciones previas (Folkesson *et al.*, 2002), la juventud no supone un factor protector ante esta violencia, si no que reciben igual o más violencia que los mayores. En esta línea, se deberían aplicar medidas específicas para la protección de los NNA, así como contemplar sanciones específicas para estos casos.

Del mismo modo, en base a lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, es necesario estudiar el impacto de esta violencia en las categorías base del fútbol, donde los jugadores son menores de edad. A este respecto, los árbitros refieren la actitud violenta de entrenadores y padres durante los partidos, que afectan al comportamiento de los NNA. Se indica también que los padres insultan frecuentemente a los árbitros durante los encuentros, y se producen conductas violentas entre los padres de diferentes equipos. Todo ello, suponen exponer a NNA a situaciones de violencia durante una actividad que debería ser de ocio y disfrute. Se hace necesaria la prevención de las conductas violentas en estas categorías y el establecimiento de protocolos de actuación para los árbitros para cortar estos episodios (Rollins, 2014). Se propone también las actuaciones de concienciación y educación en el respeto y la comunicación adecuada (Cassidy *et al.*, 2016; Vella *et al.*, 2013) dirigidas a padres y entrenadores para proteger a los menores de edad.

Por último, es necesario señalar las limitaciones de esta investigación y que han de tenerse en cuenta para la interpretación de los resultados. En pri-

mer lugar, la muestra se compone de un número reducido de árbitros, todos del CTGAF, y por tanto a la Comunidad Autónoma Gallega, lo cual limita la generalización de los resultados. En segundo lugar, el instrumento de medida empleado ha sido de creación propia y, aunque se basa en el conocimiento en la materia, no cuenta con índices de validez para la evaluación de violencia en árbitros. Finalmente, existe escasa literatura sobre este tipo de violencia a árbitros de fútbol, por lo que la evidencia y materiales disponibles son reducidos. A este respecto, se resalta la necesidad de promover el estudio de este tipo de victimización, en línea con las consecuencias que pueda tener sobre la salud de los árbitros.

## REFERENCIAS

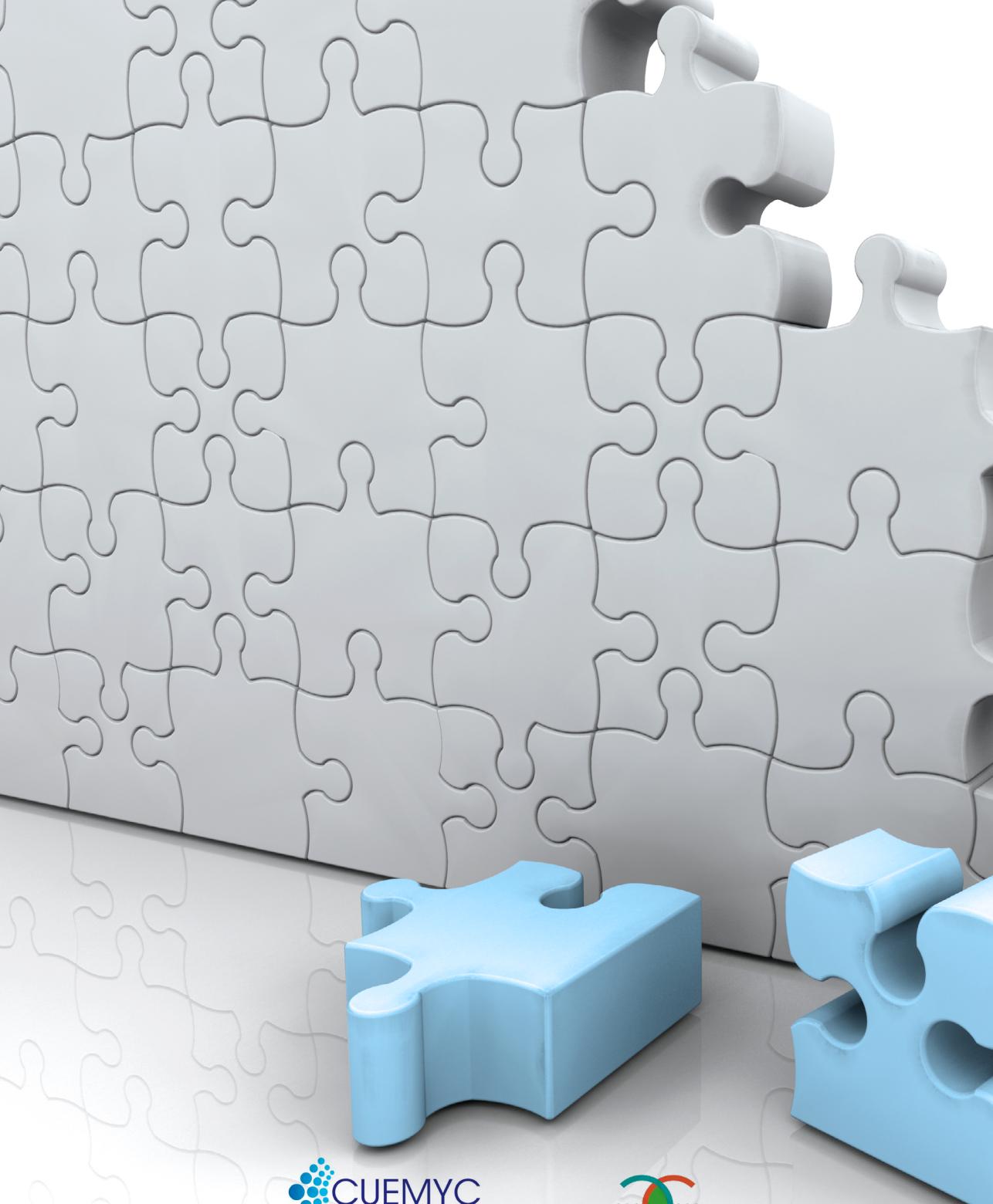
- Cassidy, T.; Jones, R. L. y Potrac, P. (2016). *Understanding Sports Coaching. The Pedagogical, Social and Cultural Foundations of Coaching Practice*. 3<sup>a</sup> ed. Routledge.
- Cleland, J.; O'Gorman, J. y Webb, T. (2017). Respect? an investigation into the experiences of referees in association football. *International Review for the Sociology of Sport*, 53, 960-974. <https://doi.org/10.1177/1012690216687979>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Folkesson, P.; Nyberg, C.; Archer, T. y Norlander, T. (2002). Soccer referees' experience of threat and aggression: effects of age, experience, and life orientation on outcome of coping strategy. *Aggressive Behavior*, 28, 317-327. <https://doi.org/10.1002/ab.90028>
- González-Oya, J. L. (2006). Aproximación a la violencia en el fútbol y en el arbitraje. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 1, 29-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2390077>
- Gorczynski, P. y Webb, T. (2021). Developing a mental health research agenda for football referees. *Soccer & Society*, 22(6), 655-662. <https://doi.org/10.1080/14660970.2021.1952695>
- Gouttebarge, V.; Johnson, U.; Rochcongar, P.; Rosier, P. y Kerkhoffs, G. (2017). Symptoms of common mental disorders among professional football referees: a one-season prospective study across Europe. *The Physician & Sportsmedicine*, 45(1), 11-16. <https://doi.org/10.1080/00913847.2017.1248796>
- International Football Association Board (2023). *Laws of the Game*. IFAB. <https://www.theifab.com/>
- Ley Orgánica 3/2018, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. *Boletín Oficial del Estado*, 294, 2018-16673. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-16673-consolidado.pdf>

- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. *Boletín Oficial del Estado*, 134, 2021-9347. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-9347-consolidado.pdf>
- Ministerio de Cultura y Deporte (2023). *Anuario de estadísticas deportivas 2023*. <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:68eb569f-ed5b-413f-b8ad-0e9071f320a2/anuario-de-estadisticas-deportivas-2023.pdf>
- Pelegrín, A. y Garcés de Los Fayos, E. (2002). Agresión en el contexto deportivo: líneas de investigación. En A. Olmedilla, E. Garcés de Los Fayos y G. Nieto (coords.), *Manual de Psicología del deporte* (pp. 371-389). Diego Martín.
- Real Federación Galega de Fútbol (26 de septiembre de 2017). *Os insultos poderán supor a suspensión dos partidos de fútbol 8*. [http://www.arbitrosfutbolgalicia.com/pnfg/NNws\\_ShwNewDup?codigo=19433&cod\\_primaria=5000289&cod\\_secundaria=5000289](http://www.arbitrosfutbolgalicia.com/pnfg/NNws_ShwNewDup?codigo=19433&cod_primaria=5000289&cod_secundaria=5000289)
- Rollins, G. C. (2014). *The development of a violence prevention program for parents, coaches, players, and referees in youth football organizations* [Tesis doctoral, Cappaella University]. ProQuest. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/development-violence-prevention-program-parents/docview/1527484914/se-2>
- Schulz, J. y Weber, R. (1979). Bedingungen aggressiver handlungen von fussballzuschauern [Condiciones de las acciones agresivas entre los espectadores de fútbol]. *Sportwissenschaft*, 3, 290-302.
- Valdés, H. M. (1998). *Personalidad y deporte: avances imprescindibles para el educador físico*. Inde.
- Vella, S. A.; Oades, L. G. y Crowe, T. P. (2013). The relationship between coach leadership, the coach-athletes relationship, team success, and the positive developmental experiences of adolescent soccer players. *Physical Education and Sport Pedagogy*, 18, 549-561. <https://doi.org/10.1080/17408989.2012.726976>





*Agosto, 2024*



**CUEMYC**

CONFERENCIA UNIVERSITARIA INTERNACIONAL PARA  
EL ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN Y EL CONFLICTO



**SANFI**  
SANTANDER FINANCIAL INSTITUTE  
Fundación UCEIF

**UC** | Universidad  
de Cantabria

