



Centro UNESCO
Gran Canaria



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Federación Española
de Centros y Clubes
UNESCO (FECCU)
Miembro de la Federación
Mundial de Centros, Clubes y
Asociaciones UNESCO



MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



1 Una reflexión sobre la mediación



2 La formación del mediador



3 Controversias. Actitudes ante las controversias. Mediación



4 ¿Cuáles son las reglas básicas para
soñar y que estos sueños se cumplan?
La mediación puede darte las
respuestas



Staff

Coordinación
Cayetano Sánchez

Maquetación
Gonzalo Hernández



UNA REFLEXIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN

La mediación es un proceso mediante el cual un tercero, imparcial, y experto en la materia a resolver, ayuda a dos o más personas a buscar soluciones negociadas a su conflicto. La mediación se basa en la libre voluntad de las partes de dialogar y negociar. La mediación, por tanto, es una vía voluntaria, nadie está obligado a mantenerse en mediación como bien dice el art. 6 de la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. La mediación refiere aspectos comunes sobre los que pueda construirse un acuerdo que satisfaga a ambas partes.

El mediador, desde su imparcialidad y experiencia profesional, ayuda a las personas que acuden a la mediación a entender sus propias motivaciones y las del otro, logrando consensos importantes, consiguiendo intereses comunes entre las partes para simplemente llevar a las partes del conflicto a un posible acuerdo. Las personas que decidan acudir a la mediación, deben hacerlo de

modo abierto y dispuestos al diálogo como paso previo imprescindible para alcanzar soluciones mutuamente satisfactorias.

En este sentido, para resolver una disputa por medio de la mediación, se necesita de la ayuda de personas expertas en la materia. Resolver una controversia requiere cierta pericia y entrenamiento. Regularmente en mediación se utiliza a uno o varios mediadores con conocimientos en técnicas de mediación y con conocimiento de la materia sustantiva. El uso de mediadores capacitados garantiza el éxito de los procedimientos y una resolución efectiva de los conflictos.

Los mediadores tienen determinadas obligaciones:

1. Una obligación de permanecer imparcial y mantener la “independencia”
2. Asegurarse de obtener el consentimiento de las partes, para garantizar que ellas entiendan la “natura-

leza del proceso, los procedimientos, el rol particular de la persona neutral, y la propia relación de las partes con el mediador.”

3. Tiene que revelar las circunstancias referentes a su deber de confidencialidad y un compromiso de mantener secreto lo oído.
4. Evitar conflictos de interés, o la mera apariencia de ellos.
5. Asistir a las partes en un proceso que puedan percibir como propio y un acuerdo que van a sostener como suyo propio, y en el cual el neutral “no tiene ningún interés encubierto.”

La mediación, entendida como sistema alternativo de resolución de conflictos está alcanzando una gran importancia en la actualidad, ya que se trata de un procedimiento de fácil tramitación, poco costoso y de corta duración basado en la voluntariedad y libre decisión de las partes y en la intervención del mediador, del que

se pretende que ayude a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes.

Antonio Doreste Armas
Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Magistrado.



LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR

La formación especializada de los profesionales es importante para garantizar la calidad y la preservación de los principios de la mediación en todo proceso. En concreto: Su carácter voluntario, y dispositivo; La flexibilidad, clave de su atractivo y de su ventaja competitiva frente a las modalidades adversariales; Que la mediación se desarrolle, en todo caso, fuera de la oficina judicial cuando sea intrajudicial y con absoluta confidencialidad si es su deseo; Que se preserve la igualdad de oportunidades de las partes, el equilibrio y la imparcialidad de los mediadores; La independencia de mediadores e instituciones de mediación; Que la actividad sea “neutral”, es decir, despojada de todo juicio valorativo.

En la actualidad la totalidad de los países miembros de la Unión Europea, dentro de ese amplio margen que atribuye la Directiva 52/208/CE a los Estados definen los procedimientos de formación, los criterios de homologación, los contenidos que se han de impartir, el número de horas de los cursos, el sistema evaluativo, la proporción de práctica y tantos otros aspectos, se han ido dotando de un marco normativo interno que regule la actividad de estos profesionales.

La profesionalidad del experto es, en consecuencia, un objetivo prioritario en los próximos años para los Estados que se logra a través de una formación adecuada. Este Organismo pone de manifies-

to como un elemento fundamental para lograr un proceso eficaz es la formación, la preparación del mediador, que combina los conocimientos y las capacidades individuales del mediador con un equipo bien cohesionado de especialistas y el apoyo financiero y administrativo necesario de la entidad mediadora. Asimismo, subraya la importancia de que estos profesionales sean conocedores y manejen el derecho y los marcos normativos en los que se desenvuelve el conflicto. La formación de los mediadores debe pasar a su vez porque cuenten con apoyo profesional, y se sometan a una planificación apropiada, un seguimiento y una evaluación periódicos, a fin de mejorar las posibilidades de éxito y mini-

mizar los errores del mediador. En el contexto internacional la Organización de las Naciones Unidas viene elaborando desde hace unos años Leyes Modelo y Recomendaciones que favorezcan la implementación y el uso de la conciliación y de la mediación en la resolución de los conflictos, civiles, mercantiles, transnacionales.

Pablo Saavedra Gallo

Catedrático de Derecho Procesal. Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas ULPGC.



Controversias

Actitudes ante las controversias. Mediación

Las controversias, en su gran mayoría, surgen por problemas de comunicación, porque la comunicación es la forma esencial de relacionarnos. El conflicto existe siempre que hay una experiencia personal incompatible, se persiguen objetivos contrapuestos... El conflicto es consecuencia de varios factores como la pobre comunicación, mala percepción, defectuosa socialización... Se refiere a actitudes, conductas, contradicciones...

Las actitudes podemos tener ante el conflicto son:

Evitarlo: ignorar el conflicto;
Negarlo: negamos que existe, pero existe.

Pelear: discutimos, queremos tener razón.

Nos adecuamos a los que quiere la otra parte sin tener en cuenta nuestras necesidades, nuestras posiciones, nuestros intereses, nuestra razón;

Buscamos un enfoque constructivo: gestionando adecuada y eficientemente la controversia, de forma constructiva, eficiente: Haciendo uso de la mediación; También de otros medios adecuados de solución de conflictos...

En cuanto a la Mediación, es una vía adecuada de solución de las controversias: La mediación encaja dentro de los llamados sistemas de alternativos de resolución de conflictos, los ADRs, entre los que se encuentra, junto con la negociación y el arbitraje. Con la primera mantiene vínculos más estrechos. Suele decirse que la mediación es un paso más allá de la negociación. La mediación se sustenta en el principio de libertad personal

y en la capacidad de toda persona o institución en mantener su poder de cambiar las situaciones en las que se encuentra, una vez ha identificado correctamente cuál es su interés ante el problema. Se trata de evidenciar que quien sufre el problema también tiene a su alcance la solución, que será en todo caso la mejor solución posible en tanto se adecúe a su interés. La mediación no es un proceso de enfrentamiento de posturas, como sí lo son el proceso judicial y el arbitraje; en ambos casos se deja el conflicto a la decisión de un tercero. Tampoco es un proceso de negociación directa.

La mediación es una institución basada en la autocomposición, lo que supone «un arreglo pacífico del conflicto por medio de un acuerdo expreso o tácito, de los interesados en él, sin acudir a una tercera persona o entidad para que lo dirima»; frente al sistema de heterocomposición que supone que las partes en conflicto acuden a un tercero desinteresado para que resuelva el conflicto imparcialmente, siendo manifestaciones tradiciona-

les de esta técnica resolutoria el arbitraje y el proceso judicial. Este carácter autocompositivo se recoge al disponer que «las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación (...)», pero ello no significa que no intervenga una tercera persona —el mediador—. Sin embargo, no es este quien resuelve la diferencia de lo que ocurre en el arbitraje —donde resuelve el árbitro— o en el proceso judicial —donde resuelve el juez—. El mediador, siendo un elemento esencial en el proceso de mediación, ha de quedar al margen de la resolución del conflicto, que ha de venir única y exclusivamente de la mano de las propias partes enfrentadas.

En cuanto a la normativa que la regula: La Ley 5/2012, de 6 de julio constituye la primera norma reguladora de la mediación civil y mercantil, a nivel estatal, y lo hace en un momento en que la mediación adquiere fuerza como alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, ya que implica un sis-

tema de resolución de conflictos que fortalece la posibilidad que tenemos todos de que se nos dote de un amplio abanico de solución de controversias, manteniendo los Tribunales de Justicia como último remedio, pudiendo elegir cual es la vía adecuada para la resolución de los problemas y convirtiendo al ciudadano en protagonista activo de la solución de su conflicto. Además, hay que referirse al Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Asimismo, hay que citar la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008.

Rosa Perez Martell

Profesora Titular de Derecho Procesal ULPGC. Directora Académica SAMADR-ULPGC. Directora-Prof. de cursos de Experto, Especialización y Extensión en ADRs: mediación, arbitraje, SAMADR-ULPGC. Delegada en Canarias de FIMEP y emb. ODR Latinoamérica



Cuando mediamos, mucho de lo que nos cuentan son sueños por cumplir. Ante el conflicto, las personas sueñan que podrían estar mejor, y que por qué a ellas les ha tocado vivir esa situación para la que no están preparadas, pero...

¿Cuáles son las reglas básicas para soñar y que estos sueños se cumplan? La mediación puede darte las respuestas

- 1. Fija una meta temporal:** fijar un tiempo, un número de sesiones, un calendario, te motivará a trabajar por buscar un acuerdo y así empezar a poner en marcha las acciones que te ayudarán a hacer tus sueños realidad.
- 2. Comparte tu sueño con el mediador** para demostrar tu interés. Al exponer tu sueño al mediador, éste ya no será solamente una idea en tu cabeza, sino un hecho. Posiciones e intereses se “relajan” en la conversación si confías en tus sueños.
- 3. Empieza desde hoy a hacerlo realidad.** No tienes que esperar a firmar un acuerdo si la voluntad de colaborar y la buena fe están presentes en las partes. Así desde el primer día puedes empezar a cumplir lo que deseas, lo que pactes, aunque sea verbalmente, siempre respetando al contrario aunque no compartas sus ideas o matices.
- 4. Da el primer paso,** te ayudará a salir de forma positiva de ese conflicto que te preocupa. No debes esperar a los demás, si tú muestras esa

actitud, arrastrarás a las partes en una misma sintonía de cordialidad en busca de soluciones.

- 5. Déjate ayudar por el mediador** ¿No sabes por dónde empezar? Deja que el mediador te acompañe en el camino de la búsqueda del mismo, tal vez pueda proponerte distintas vías de soluciones sencillas que tú no habías considerado y que te ayudarán a decidir cual es la que más te conviene, con la que te sientes cómodo y que la otra parte respete porque encuentran una historia e interés común.

Estas simples reglas te ayudarán ante un conflicto y a confiar en que tus sueños se cumplan. Concéntrate en tu objetivo final y no dejes que los obstáculos te desanimen, confía en la mediación.

Javier Ales

Abogado, Director del Foro Internacional de Mediadores Profesionales y del Curso de Experto en Mediación y Gestión de Conflictos de la Universidad Loyola Andalucía.