



*Yo hago lo que usted no puede  
y usted hace lo que yo no puedo  
juntos podemos hacer  
GRANDES COSAS.*

*M<sup>a</sup> Teresa de Calcuta*



Fundación Internacional de CERECO  
Proyecto OIP  
Observatorio Internacional de PAZ  
ESPAÑA  
[www.cereco.org](http://www.cereco.org)



Envío de artículos:  
[revistamediatio@upo.es](mailto:revistamediatio@upo.es)

ISSN 2253-9 131



mediación Andalucía



RAZÓN Y EQUIDAD  
SEVILLA

---

## Editorial

---

## Doctrina

---

## II Premio Carmen Prieto

---

## ADAIS

---

## Mediadores por el mundo

---

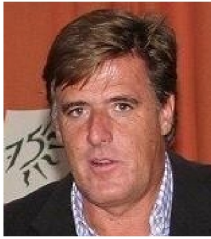
## Contraportada

---

**Un certamen**  
para autores noveles  
**Tres novelas**  
Un jurado formado por lectores finalistas  
Una novela ganadora  
¿Cuál será?  
**¡Eliges TÚ!**

# ORGANIGRAMA MEDIATIO

## DIRECCIÓN



**JAVIER ALÉS SIOLI**  
ESPAÑA (Sevilla)  
DIRECTOR



**JUAN DIEGO MATA CHACÓN**  
ESPAÑA (Sevilla)  
SUBDIRECTOR



**Mª MERCEDES RODRIGUEZ TAMAYO**  
ESPAÑA (Sevilla)  
WEBMASTER

## CONSEJO DE REDACCIÓN Y EDITORIAL



**JUAN CARLOS DEL HIERRO DELGADO**  
ESPAÑA (Sevilla)



**RAFAEL NIETO RIVERA**  
ESPAÑA (Sevilla)



**JOSÉ IGNACIO ALÉS SIOLI**  
ESPAÑA (Sevilla)



**MARIO SÁNCHEZ PÉREZ**  
ESPAÑA (Sevilla)

## CONSEJO ASESOR Y CIENTÍFICO



**Dr. D. José Ignacio Morillo Velarde**  
España (Sevilla).



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



**Dr. D. Guillermo Orozco Pardo**  
España (Granada)



**Dr. D. Jesús Palacios González**  
España (Sevilla).



**Dr. D. Eduardo Gamero Casado**  
España (Sevilla).



**Dr. Leticia García Villaluenga**  
España (Madrid)



**Dott. LIA MASTROPAOLO**  
Italia (Génova)



**D. Pascual Ortuño Muñoz**  
España (Barcelona)



**Dr. Fausto Amaro**  
Portugal (Lisboa)



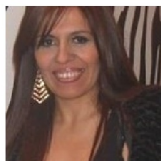
**Prof. THELMA BUTTS GRIGGS**  
Estados Unidos



**Dª. Marcela Fernández Saldías**  
Chile (Valparaíso)



**Dr. José Benito Pérez Saucedá**



**Dª. Mariela Alejandra Martín Domenichelli**  
ARGENTINA



**Dª. Diana de la Rúa Eugenio**  
Argentina (Buenos Aires)



**D. Freddy Ortiz Nishihara**  
Perú (Lima)



**Dª. Cecilia Prado Rodríguez**  
Chile (Valparaíso)



**D. Walter Fernández Ulloa**  
Ecuador (Quito)



**Dra. Sara Cobb,**  
MASSACHUSETTS



**Dr. Juan Tausk** Massachusetts  
Argentina (Buenos Aires)



**Dr. Rubén Alberto Calcatera**  
Argentina



**Dr. Alberto Elisavetsky**  
Argentina

**P**ara sentir la mediación.... para pensar como mediador.... en definitiva para ser ,mediador, me gusta mucho utilizar comparaciones; ver mas allá porque aun cuando estamos ante una profesión nueva, también es verdad que la cultura del acuerdo viene desde nuestros ancestros y más o menos utilizada tiene muchos elementos comunes a otras profesiones; así me animo a contaros que debemos...;

Moderar las exigencias de las partes (ser moderador). \* Comprobar la receptividad a la mediación y analizarla (ser analistas). \* Reducir la hostilidad entre las partes (ser pacificador). \* Ofrecer resumen de opiniones y matizar los avances (ser recopilador). \* Traducir los diferentes enunciados de las partes en la negociación (ser traductor). \* Alentar y ayudar a las partes a llegar a un acuerdo (ser animador). \* Saber conducir correctamente la disputa (ser diplomático). \* Neutralizar los aspectos negativos de la negociación (ser cable de tierra). \* Guiar y mantener el clima emocional (ser monitor). \* Educar a las partes en la negociación (ser instructor). \* Asistir al alumbramiento del acuerdo (ser asistente “al parto” como las matronas;¡¡). \* Crear ilusión y creatividad en una mejora de las partes (ser mago). \* Abrir el álbum familiar de lo positivo y negativo (ser fotógrafo de la realidad). ¿ y tu lector... como te sientes?.... ¿con quien te identificas?.

Desde estas líneas una vez mas te animo a que definas tu perfil, a que te sientas mediador a que puedas “beber” de lo que sienten otros mediadores. Eso hemos hecho durante estos meses; un año mas divulgamos el Premio Carmen Prieto. Esta vez animando a la presentación de relatos cortos, de cuentas, para crear esa cultura del acuerdo. De igual forma hemos celebrado ya nuestras 10ª Jornadas de Mediación; esta vez analizando el presente y futuro de la mediación.

Y como no puede ser de otra forma, hemos querido poner nuestro granito de arena “en la calle”, en los mediados, en las personas que de corazón necesitan de nosotros; así hemos iniciado la experiencia piloto del primer servicio municipal en la ciudad de Sevilla, en el barrio de Triana o incluso hemos firmado el primer convenio con la Asociación de Abogados Independientes de Sevilla para ayudar a las familias que se vean en la difícil situación de “desahucios”.

Como podéis descubrir queridos amigos lectores, la vida sigue, pero si te sientes mediador, si quieres formar “parte de ella” como mediador, acude a su cita y para ello te entregamos una “partitura” mas con este nuevo número de la revista.

Javier Alés  
Director



ELENA BAIXAULI GALLEGO

Psicóloga-Mediadora  
Presidenta de ADIMER

**Coautores:** Marian Pérez Marín, Milagros Molero Zafra,  
Inmaculada Montoya, Amparo Cotolí, Gemma García Soriano.

## Programa de entrenamiento en comunicación a padres: una vía de prevención de la agresión.

**KEYWORDS:** mediation, aggression, training, conflict, family

### ABSTRACT

Communication training program for parents: a way to prevent aggression

This study aimed to design a training program in conflict resolution and family mediation. The purpose of the program was to evaluate the relationship between the training received by the parents of the Sagrada Familia School of Manises and the San José de la Montaña School in Cheste, in conflict resolution skills and family mediation, and the decrease aggression in their children. The design used for the conduct of research design was a pretest-intervention-posttest with a control group. The sample included 69 subjects aged 31 to 47 years, 20 experimental and 49 control. To measure the change in family communication, two instruments were applied before and after training. The program consisted of a monthly intervention session lasting two hours during a school year. The results of nonparametric tests suggested a positive impact of the intervention, experimental significantly increased their communication skills and decreasing aggression in their children.

**PALABRAS CLAVES:** mediación, agresividad, entrenamiento, conflictos, familia

### RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo diseñar un programa de entrenamiento en solución de conflictos y mediación familiar. La finalidad del programa fue evaluar la relación existente entre el entrenamiento recibido por parte de los padres del Colegio Sagrada Familia de Manises y el Colegio San José de la Montaña de Cheste, en habilidades de resolución de conflictos y mediación familiar, y la disminución de la agresividad en sus hijos. El diseño utilizado para la realización de la investigación fue un diseño pretest-intervención-posttest con un grupo de control. La muestra incluía 69 sujetos de edades comprendidas entre los 31 a los 47 años, 20 experimentales y 49 de control. Para medir el cambio en la comunicación familiar, se aplicaron dos instrumentos, antes y después del entrenamiento. El programa consistía en una sesión de intervención mensual de dos horas de duración durante un curso escolar. Los resultados de las pruebas no paramétricas sugirieron un impacto positivo de la intervención, los experimentales incrementaron significativamente sus habilidades comunicacionales y se disminuyó la agresividad en sus hijos.

## 1. INTRODUCCIÓN

La educación, hoy en día, es una pieza clave para el cambio en nuestra sociedad. Bandura defendió en su Teoría Social Cognitiva (1982), el origen social de la acción y la influencia de los factores ambientales, personales y conductuales. Explicó los efectos de la exposición a la violencia, por mediación de lo que se denominó como hipótesis de transmisión intergeneracional, en el seno de una familia violenta (Carrasco y Gonzalez, 2006).

Padres agresivos suelen tener hijos agresivos, con comportamientos agresivos (Del Barrio y Roa, 2006).

Carrasco y González (2006), en su revisión histórica sobre el estudio de la agresión, expusieron como modelo explicativo de la agresión, desde la aproximación cognitiva, el Modelo de dinámica familiar. Desde este modelo, la familia constituye el primer contexto de socialización del niño, dónde aprenderá a interactuar con otras personas y adquirirá las conductas y patrones necesarios para acceder al mundo social. En el estudio de los hábitos de crianza, el Modelo de la Coerción de Patterson, manifiesta la importancia que tiene el uso de los patrones coercitivos de los cuidadores en la aparición de la conducta agresiva. El Modelo de desarrollo de la conducta agresiva de Olweus (1980), explica que la conducta agresiva, está causada por dos vías, una de ellas procede del temperamento difícil del niño y la otra del rechazo aparente hacia éste. Del estudio de los hábitos de crianza y los estilos educativos de los padres, se han relacionado las variables, rechazo de los padres, falta de apoyo, uso de estrategias punitivas en el control de la conducta del niño, con la conducta agresiva. Del Barrio y Roa (2006), en su exposición de los factores de riesgo más relevantes para la explicación de la agresión en niños y adolescentes, destacaron los factores familiares, como primer ámbito de la socialización infantil. La familia es trasmisora de las normas básicas de las conductas que resultan adecuadas para instalarse en el mundo eficazmente. La familia tiene tres funciones básicas: protección, alimentación y educación. Los niños con menor conducta agresiva, son los niños que reciben una educación basada en el diálogo y en la negociación. Los problemas de pareja afectan a la vida familiar a través de las interacciones, que se establecen entre los padres y los hijos. La falta de límites, expectativas

inadecuadas de los padres en relación a sus hijos, son fuente de conflicto familiar. Según el criterio de estructura familiar, la familia monoparental, tiene mayor relación con la agresión.

Del Barrio y Roa (2006), consideraron como factores de protección de la conducta agresiva, centrar los esfuerzos en la educación, incrementar la convivencia entre padres y niños pequeños, fortalecer los lazos afectivos y la transmisión de valores de socialización en la primera etapa de la vida. El aprendizaje de la empatía, la generosidad o la autoestima, se consigue en el seno de la familia. La educación de la persona es tarea de los padres y no puede ser de ninguna manera delegada.

Paz y Carrasco (2006), presentaron las estrategias más utilizadas en el campo de la intervención del comportamiento agresivo. La Propuesta de Kazdin (2005), Programa de Entrenamiento para Padres (PMT), se basa en los principios del condicionamiento operante, cuyo objeto es la modificación de las interacciones padres-hijo en el hogar. El programa Parent-Child Interaction Therapy (PCIT) de Herschell, Calzada, Eyberg y McNeil (2002), tiene como objetivo mejorar la relación de apego entre padres e hijos y desarrollar habilidades de manejo parental. El Triple T-Positive Parenting Program (Sanders, Cann y Markie-Dadds, 2003) tiene por objeto tratar y prevenir los problemas conductuales, emocionales y del desarrollo, dirigido a padres de niños y adolescentes. El programa Terapia Familiar Funcional de Klein, Alexander y Parsons, (1977), se basa en la determinación de las fuentes más comunes de conflicto entre padres e hijos, mientras que la Terapia Familiar Prosocial (PTF) de Bechman y Vryan, (2000), se trata de una intervención desde el Modelo Sistémico de Terapia. Afshan Siddiqui y Hildy Ross, en el año 2006, describieron la mediación, como un método de intervención de una tercera parte designada para fomentar la resolución cooperativa de conflictos entre personas, para que las personas encuentren ellas mismas la solución a sus problemas. Los investigadores examinaron los efectos a corto plazo de la utilización de la mediación, por las madres, para ayudar a los niños, entre los 5 y los 8 años, a resolver las controversias. El objetivo del estudio de Siddiqui y Ross (2006) fue investigar, si la mediación era un método eficaz y constructivo, para que los padres resolvieran los problemas entre sus hijos. Los investigadores se plantearon tres grandes grupos de preguntas. La primera se refirió a la conveniencia de la mediación como

método principal de resolución de conflictos: ¿los padres podían utilizar técnicas de mediación?. El segundo conjunto de cuestiones que se trataron fueron las respuestas de los niños ante la utilización de la mediación por sus padres: ¿cómo reaccionaban los niños al uso de procedimientos de mediación?, ¿los niños podían responder adecuadamente a la mediación?. El tercer grupo de preguntas, evaluó el impacto a corto plazo de la mediación: ¿podía la mediación aportar soluciones de tipo conciliador a los conflictos entre hermanos?, ¿se fortaleció a los niños a través de los procedimientos de mediación?. Con el entrenamiento, las madres pudieron utilizar estrategias de mediación, que favorecieron a las madres y a los hijos. Los niños experimentales respondieron adecuadamente a la mediación (en razonamiento, expresión de emociones y entendimiento de las motivaciones), frente a los niños del grupo control. La mediación entrenaba a los niños, especialmente a los más jóvenes, para resolver los problemas entre los hermanos. Aunque las preguntas de las consecuencias a largo plazo de la mediación siguen siendo objeto de investigación, el estudio de Siddiqui y Ross (2006), sugirió que la mediación podía ser una herramienta educativa de gran alcance, que promoviese la comprensión y solución de conflictos sociales productivos. El estudio de Zhou, Sandier, Millsap, Wolchik y Dawson-Mcclure (2008):, sugirió que la calidad de las relaciones entre padres e hijos y la disciplina, son dos robustos predictores del ajuste en la infancia y la adolescencia. Los investigadores sugirieron la importancia de la contribución de la mediación para el funcionamiento familiar. Los conflictos familiares son un problema universal. La mayoría de los niños sufren o han sufrido a consecuencia de los problemas surgidos en el seno familiar. La mediación familiar se inició, en la segunda mitad de los años 70, en Estados Unidos y con el tiempo ha ido extendiéndose a otros países y a nuestro entorno (Baixauli, 2002). La mediación familiar parte de un presupuesto inicial: las familias tienen sus propios recursos para tomar sus propias decisiones (Bolaños, 1996). La Mediación es un proceso de resolución de problemas, de negociación, de transformación de las relaciones entre las personas, de educación, de transmisión de valores, permite obtener una visión positiva del conflicto. La Mediación Familiar favorece la comunicación entre las partes que están en conflicto (Baixauli, 2002). Partiendo de los estudios anteriores, la presente

investigación plantea los siguientes objetivos: Objetivo 1: realizar una descripción de las características del funcionamiento familiar de las personas que constituyen la muestra.

Objetivo 2: realizar una descripción de las áreas personal, social y escolar de los menores que constituyen la muestra. Objetivo 3: Determinar el efecto que, a nivel intrasujetos, tiene la aplicación versus no aplicación de nuestro programa de intervención psicológica (variable independiente) en los sujetos de la muestra, sobre las variables dependientes evaluadas. Objetivo 4: Determinar el efecto que, a nivel intersujetos, tiene la aplicación de nuestro programa de entrenamiento (variable independiente) en los sujetos de la muestra, en comparación con el grupo de control.

## 2. MÉTODO

### 2.1 Hipótesis

Hipótesis 1: las puntuaciones en Cohesión Familiar y Adaptación Familiar tanto en el CAF real como el CAF ideal, serán mayores después de haber recibido el tratamiento. Hipótesis segunda: será menor la diferencia entre la percepción real e ideal y mayor la satisfacción del sujeto con su familia, en el grupo experimental. Hipótesis tercera: cuanto menor sea la diferencia entre la percepción ideal pre-tratamiento y real post-tratamiento, mayor será el efecto que está teniendo el entrenamiento en el sujeto, pues sus metas ideales iniciales están más próximas a cómo percibe realmente a su familia en el segundo momento de evaluación. Hipótesis cuarta: los experimentales incrementarán significativamente sus habilidades comunicacionales. Hipótesis quinta: los hijos del grupo experimental reducirán sus conductas violentas.

### 2.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 69 sujetos, 64 casados, 1 divorciado, 1 separado, 1 soltero y 2 conviviendo en pareja, con una media de 1,70 hijos, siendo la edad más representativa de 8 años. Del conjunto de la muestra, 20 se asignaron al grupo experimental y 49 al grupo control. El 20,2% fueron varones y 79,8% mujeres, y el análisis de la chi cuadrado no indicó diferencias significativas en cuanto al género,  $X^2(1, n=85)=28,247, p>.001$ . Los sujetos pertenecían a un ámbito socioeconómico y cultural medio-alto. El 58% tenía estudios universitarios, el 21,6% tenía estudios secundarios, el 12,5% estudios primarios, sin terminar los estudios primarios 8%. Después de seleccionar dos centros escolares, se realizó una

reunión con el director del Colegio Sagrada Familia de Manises y el presidente del AMPA y con el Presidente del AMPA del Colegio San José de la Montaña de Cheste, los cuales decidieron participar en el estudio después de la presentación del proyecto. La decisión fue realizada con la aceptación de los padres. No hubo rechazo a la participación, la mortandad muestral fue de 17 personas.

### 2.3 Diseño y procedimiento

El estudio empleó un diseño de medidas repetidas pretest-intervención-postest con grupo de control. En la fase pretest, durante la primera sesión, se administraron dos instrumentos de evaluación para medir las variables dependientes. Los instrumentos aplicados a los sujetos experimentales y control fueron administrados por un psicólogo. Posteriormente, los sujetos experimentales realizaron el programa de entrenamiento que consistió en la realización de cinco sesiones, de una duración de dos horas cada una. La sesión cero consistió en la explicación del objetivo del programa. En la primera sesión se les entrenó en comunicación y escucha activa. En la segunda sesión se les entrenó en modificación de conducta infantil. En la tercera sesión se les entrenó en relajación, autocontrol y resiliencia. Durante la cuarta sesión se les enseñó las técnicas de resolución de conflictos y en la quinta sesión se les entrenó en mediación familiar. Al grupo de control, se les informó de la realización de un estudio sobre el funcionamiento familiar, por lo que se les entregó los cuestionarios en el centro, con lo que se evitó el efecto Hawthorne, ya que los de control recibieron otro tipo de instrucción y el mismo nivel de atención. En la fase postest, durante la última sesión, se administraron los mismos instrumentos que en la fase pretest para medir el cambio en las variables dependientes. La realización del estudio fue desempeñada por un psicólogo, especialista en mediación familiar.

### 2.4 Instrumentos

Escala CAF: Escala de Cohesión y Adaptación Familiar (Olson, Portner, y Lavee, 1985)

La "Family Adaptability and Cohesion Evaluation Scales III (FACES III) ha sido traducida, adaptada, validada y normalizada por la población española en 1995 por Polaino-Lorente y Martínez Cano del Instituto de Ciencias para la Familia de la Universidad de Navarra, dándole el nombre de Escala de Cohesión y Adaptación Familiar. La

Escala de Cohesión y Adaptación Familiar (CAF) es la tercera versión que se ha realizado de las FACES, desarrolladas para evaluar dos dimensiones principales del "modelo circunplejo": la cohesión y la adaptabilidad familiar. El modelo circunplejo fue desarrollado por Olson y colaboradores (1985), a fin de articular mejor la teoría y la práctica de la terapia familiar y permite clasificar a las familias, según estas dimensiones, en 16 tipos muy específicos o según tres modelos más generales (equilibrado o normal, medio y extremo). En cada dimensión se supone que las formas equilibradas/normal y medias son las mejores para el óptimo funcionamiento familiar, mientras que los niveles extremos son, por lo general, los más problemáticos a largo plazo para la familia.

-La cohesión familiar: evalúa el grado de unión o separación entre cada miembro y el grupo familiar. Olson et al., en 1985 la definieron como: "el vínculo emocional que tienen entre sí los miembros de la familia". Esta dimensión es medida por la CAF por los factores 2 y 3.

-La adaptación familiar: tiene que ver con el grado en que el sistema familiar es flexible y capaz de adaptarse a los cambios provocados, bien por una situación concreta, bien por el desarrollo normal familiar a lo largo del ciclo vital. Olson et al. en 1985 la definieron como: "la habilidad de un sistema familiar o marital para cambiar su estructura de poder, los roles en la relación, las reglas en respuesta al estrés situacional y al desarrollo vital. Esta dimensión es medida por la CAF por los factores 4, 5 y 6.

-La comunicación familiar: será la tercera dimensión del modelo teórico y facilita el desplazamiento en las otras dos dimensiones, es decir, aumentar o disminuir los grados de cohesión o adaptación según las necesidades.

A partir de estos datos se definieron los siguientes 6 factores:

Factor 1 "Sobre los hijos": Hace referencia al papel e importancia que tienen los hijos en el concierto familiar.

Factor 2 "Sobre la unión como sentimiento": Hace referencia a la importancia que tiene para la familia el sentimiento de unión entre los familiares.

Factor 3 "Sobre el compromiso familiar": Hace referencia a la importancia que tiene la familia como apoyo y como ámbito común.

Factor 4 "Sobre la creatividad familiar": Hace referencia a las actividades familiares obligatorias y de ocio.



Factor 5 "Sobre la responsabilidad": Hace referencia al lugar de la responsabilidad.

Factor 6 "Sobre la adaptación a los problemas": Hace referencia al modo cómo se funciona en la familia. Una medida indirecta de satisfacción familiar que supone la diferencia obtenida a partir de la resta de las puntuaciones de la Escala de Cohesión y Adaptación Familiar a nivel de percepción real, de las puntuaciones de la Escala de Cohesión y Adaptación Familiar a nivel de percepción ideal (CAF real-ideal) en un mismo momento temporal, (ya que, cuanto menor sea la diferencia entre la percepción real e ideal, se supone que mayor será la satisfacción del sujeto con su familia). Una medida indirecta de consecución de las metas con la intervención que supone la diferencia obtenida a partir de la resta de las puntuaciones de la Escala de Cohesión y Adaptación Familiar a nivel de percepción ideal en pretratamiento, de las puntuaciones de la Escala de Cohesión y Adaptación Familiar a nivel de percepción real en post-tratamiento, (ya que, cuanto menor sea la diferencia entre la percepción ideal pretratamiento y real post-tratamiento, se supone que mayor será el efecto que está teniendo la terapia en el sujeto, pues sus metas ideales iniciales están más próximas a cómo percibe realmente a su familia en el segundo momento de evaluación) (Perez, 2000).

Escala EACP: Escala de Áreas de Conductas-Problema, en el ámbito familiar (EACP-AF) y en el ámbito escolar (EACP-AE) (García Pérez y Magaz Lago, 2000)

La finalidad de esta escala es identificar la existencia de problemas en cuatro áreas del desarrollo infantil: ajuste social, rendimiento académico, atención y ansiedad. Está baremada para niños entre 4 y 12 años.

Las escalas que se evalúan constituyen un Informe de Conducta, realizado por las personas que conviven habitualmente con el niño: padres y profesores-tutores.

De acuerdo con el modelo Conceptual de Análisis del Desarrollo Personal y de Análisis del Retraso y Fracaso Escolar (García Pérez, 1999) se han seleccionado cinco áreas de máxima relevancia.

Área de adaptación o ajuste social: Esta escala detecta problemas de agresividad (21 elementos), excesos conductuales que constituyen comportamientos dirigidos a perjudicar, dañar o molestar a otros y problemas de retraimiento social (10 elementos), déficits conductuales que constituyen comportamientos de inhibición o

aislamiento social.

Área de Rendimiento Escolar: Comportamientos que ponen de manifiesto progresos o retrasos en la adquisición de habilidades escolares básicas.

Área de atención-hiperactividad: Las ocho observaciones conductuales corresponden a los indicadores más frecuentes de los niños con Trastorno por Déficit de Atención con hiperactividad, que también pueden presentarse en casos de niños con estrés o inadecuado reforzamiento de estos comportamientos por sus padres o maestros.

Área de ansiedad: Seis observaciones que corresponden a indicadores de ansiedad. La frecuencia con que tales indicadores aparecen, permiten saber si es ansiedad crónica o temporal. Los distintos elementos se han formulado de manera afirmativa y corresponden a observaciones conductuales claras. Como las escalas para padres y profesores contienen los mismos elementos o similares se puede obtener una información comparativa muy valiosa.

Se solicita a padres y maestros que informen de la frecuencia con que, a su juicio, muestra los comportamientos indicados en cada una de las Escalas. Se ofrecen cuatro opciones de respuesta. Se explica que su información nos ayudará a conocer mejor al niño y a tener información importante en el caso de dificultades de aprendizaje o de relación social.

### 2.5 Intervención o tratamiento

La aplicación del programa consistió en la realización de 5 sesiones mensuales, de dos horas de duración. Estas sesiones se realizaban en el mismo horario mensual, en el mismo espacio, salón de actos del colegio y fueron dirigidas por el psicólogo, organizándose siempre con el mismo procedimiento. En primer lugar se les explicaba las técnicas y en segundo lugar realizaban prácticas en parejas o en grupos. La sesión concluía con una breve fase de cierre. Las actividades del programa de intervención tenían como objetivo fomentar el uso de técnicas comunicacionales (exponer, escuchar, dialogar, negociar, tomar decisiones), técnicas de solución de conflictos (mediación familiar) y técnicas de expresión de emociones.

## 3. RESULTADOS

Para el estudio de los datos se han utilizado los siguientes procedimientos estadísticos, teniendo en cuenta la naturaleza de las variables analizadas: Análisis descriptivo: para obtener información

sobre la distribución de la muestra. Para el resto de los análisis de las variables de nuestra muestra objeto de estudio se han aplicado técnicas no paramétricas de contraste de hipótesis, principalmente requeridas debido al pequeño tamaño de cada uno de nuestros grupos de protocolo (Grupo experimental: N=50 y Grupo control: N=30). A partir de estas técnicas se han realizado los siguientes análisis:

**Análisis intrasujetos.** Pruebas no paramétricas para contrastar dos muestras dependientes o relacionadas: se aplican ante diseños de grupos antes-después, para comparar las diferencias en los resultados en una muestra (por un lado, el grupo experimental y, por otro, el grupo control) que es medida en las mismas variables dependientes antes y después de serle aplicado un tratamiento. **Análisis intersujetos.** Pruebas no paramétricas para contrastar dos muestras independientes o no relacionadas: se emplean ante diseños donde se comparan las diferencias en los resultados entre dos grupos (grupo experimental y grupo control) que son medidos en las mismas variables dependientes en un mismo momento temporal (en nuestro caso en post-tratamiento).

**Objetivo 1:** realizar una descripción de las características del funcionamiento familiar de las personas que constituyen la muestra.

Si nos centramos en el CAF-real en la evaluación pre-tratamiento, podemos observar que la puntuación media en todos los factores entra dentro del intervalo que incluye a las "familias equilibradas". Con respecto a las dos dimensiones de la escala, podemos decir como las puntuaciones en la dimensión de cohesión familiar definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo unida, mientras que las puntuaciones en la dimensión de adaptación familiar definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo flexible. Con respecto a las puntuaciones en cada uno de los factores: las puntuaciones medias en el factor 1 "Sobre los hijos" nos definen a la muestra como con límites generacionales claros; hay alguna proximidad entre padres e hijos (relación permeable). Las puntuaciones medias en el factor 2 "Sobre la unión como sentimiento" nos presentan a la muestra como con separación emocional. Las puntuaciones medias en el factor 3 "Sobre el compromiso familiar" nos perfilan una muestra que tiene un compromiso personal muy enfatizado, pero que permite la distancia. Se alientan y prefieren las interacciones afectivas. Las

puntuaciones medias en el factor 4 "Sobre la creatividad familiar" nos plantean negociaciones flexibles. Acuerdo sobre las decisiones. Algunos cambios de normas aplicadas de modo flexible. Las puntuaciones medias en el factor 5 "Sobre la responsabilidad familiar" nos indican la existencia de roles compartidos y estables. Por último, las puntuaciones medias en el factor 6 "Sobre la adaptación a los problemas" nos muestran un liderazgo igualitario con cambios fluidos. La disciplina es normalmente democrática y de consecuencias negociadas, y a veces, permisiva.

Con respecto al CAF-ideal en la evaluación pre-tratamiento, se observa que la puntuación media en todos los factores entra dentro del intervalo que incluye a las "familias equilibradas" (salvo en el caso del factor "Sobre el compromiso familiar" en el que las puntuaciones estarían por encima de las familias equilibradas). En lo que se refiere a las dos dimensiones de la escala, podemos decir como las puntuaciones en la dimensión de cohesión familiar, definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo unida, mientras que las puntuaciones en la dimensión de adaptación familiar definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo flexible. Con respecto a las puntuaciones en cada uno de los factores: las puntuaciones medias en el factor 1 "Sobre los hijos" nos definen a la muestra como con clara separación generacional con proximidad padres-hijos (relación permeable). Las puntuaciones medias en el factor 2 "Sobre la unión como sentimiento" indican separación emocional, acercamiento limitado. Fidelidad familiar ocasional. Las puntuaciones medias en el factor 3 "Sobre el compromiso familiar" nos perfilan una muestra que tiene compromiso personal muy enfatizado, pero permite la distancia. Se alientan y prefieren las interacciones afectivas. Las puntuaciones medias en el factor 4 "Sobre la creatividad familiar" nos plantean negociaciones flexibles. Acuerdo sobre las decisiones. Algunos cambios de normas aplicadas de modo flexible. Las puntuaciones medias en el factor 5 "Sobre la responsabilidad familiar" nos indican la existencia de roles compartidos y elaborados. Cambio fluido de roles. Por último, las puntuaciones medias en el factor 6 "Sobre la adaptación a los problemas" nos muestran un liderazgo igualitario con cambios fluidos.

En el CAF-real en la evaluación post-tratamiento, podemos observar que la puntuación media en todos los factores entra dentro del intervalo que

incluye a las "familias equilibradas". Con respecto a las dos dimensiones de la escala, podemos decir como las puntuaciones en la dimensión de cohesión familiar, definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo unida, mientras que las puntuaciones en la dimensión de adaptación familiar definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo flexible. Con respecto a las puntuaciones en cada uno de los factores: las puntuaciones medias en el factor 1 "Sobre los hijos" nos definen a la muestra como con límites generacionales claros. Las puntuaciones medias en el factor 2 "Sobre la unión como sentimiento" nos presentan a la muestra como con separación emocional, acercamiento limitado. Fidelidad familiar ocasional. Las puntuaciones medias en el factor 3 "Sobre el compromiso familiar" nos perfilan una muestra que tiene un compromiso personal muy enfatizado, pero que permite la distancia. Se alientan y prefieren las interacciones afectivas. Las puntuaciones medias en el factor 4 "Sobre la creatividad familiar" nos plantean negociaciones flexibles. Acuerdo sobre las decisiones. Algunos cambios de normas aplicadas de modo flexible. Las puntuaciones medias en el factor 5 "Sobre la responsabilidad familiar" nos indican roles estables, pero pueden ser compartidos. Por último, las puntuaciones medias en el factor 6 "Sobre la adaptación a los problemas" nos muestran un liderazgo igualitario con cambios fluidos. La disciplina es normalmente democrática y de consecuencias negociadas, y a veces, permisiva.

El CAF-ideal en la evaluación post-tratamiento, expone que la puntuación media en todos los factores entra dentro del intervalo que incluye a las "familias equilibradas". En lo que se refiere a las dos dimensiones de la escala, podemos decir como las puntuaciones en la dimensión de cohesión familiar definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo unida, mientras que las puntuaciones en la dimensión de adaptación familiar definirían a la media de nuestra muestra como una familia de tipo flexible. Con respecto a las puntuaciones en cada uno de los factores: las puntuaciones medias en el factor 1 "Sobre los hijos" nos definen a la muestra como con clara separación generacional con proximidad padres-hijos (relación permeable). Las puntuaciones medias en el factor 2 "Sobre la unión como sentimiento" nos presentan a la muestra como con separación emocional, acercamiento limitado. Fidelidad familiar ocasional. Las puntuaciones

medias en el factor 3 "Sobre el compromiso familiar" nos perfilan una muestra que tiene un compromiso personal muy enfatizado, pero permite la distancia. Se alientan y prefieren las interacciones afectivas. Las puntuaciones medias en el factor 4 "Sobre la creatividad familiar" nos plantean negociaciones flexibles. Acuerdo sobre las decisiones. Algunos cambios de normas aplicadas de modo flexible. Las puntuaciones medias en el factor 5 "Sobre la responsabilidad familiar" nos indican la existencia de roles estables, pero pueden ser compartidos. Por último, las puntuaciones medias en el factor 6 "Sobre la adaptación a los problemas" nos muestran un liderazgo limitado y/o errático. Control paterno rechazado e infructuoso. Disciplina algunas veces democrática de consecuencias inconsistentes y muy permisiva.

Objetivo 2: realizar una descripción de las áreas personal, social y escolar de los menores que constituyen la muestra.

Si nos centramos en el cuestionario EACP-AF, las puntuaciones en la escala Agresividad del primer hijo (edad media 8 años) son medias, progreso en las habilidades escolares, baja hiperactividad y problemas de atención, ansiedad muy baja y retraimiento social muy bajo. Las puntuaciones en la escala Agresividad del segundo hijo (edad media 5 años y medio) son altas, progreso en las habilidades escolares, baja hiperactividad y problemas de atención, ansiedad muy baja y retraimiento social bajo. Las puntuaciones en la escala Agresividad del tercer hijo (edad media 3) son muy altas, progreso en las habilidades escolares, alta hiperactividad y problemas de atención, ansiedad elevada y retraimiento social alto. Las puntuaciones en la escala Agresividad del primer hijo (edad media 8 años) son medias, progreso en las habilidades escolares, baja hiperactividad y problemas de atención, ansiedad baja y retraimiento social bajo. El cuestionario EACP-AF indica que las puntuaciones en la escala Agresividad del segundo hijo (edad media 5 años y medio) son medio-altas, progreso en las habilidades escolares, hiperactividad media y problemas de atención, ansiedad media y retraimiento social bajo. Si nos centramos en el cuestionario EACP-AF, las puntuaciones en la escala Agresividad del segundo hijo (edad media 3 años) son altas, progreso en las habilidades escolares, hiperactividad media y problemas de atención, ansiedad media y retraimiento social

medio.

Objetivo 3: Determinar el efecto que, a nivel intrasujetos, tiene la aplicación versus no aplicación de nuestro programa de entrenamiento (variable independiente) en los sujetos de la muestra.

Los sujetos del grupo experimental en el CAF-Real presentan puntuaciones significativamente superiores en las medidas post-tratamiento que en las pre-tratamiento en el Factor 2 “unión como sentimiento”  $Z(-2,156)=0.031$ ,  $p<0.05$ , lo cual sugiere, a favor de la hipótesis primera, cierta evidencia de que el entrenamiento haya influido en el grupo experimental. Existen diferencias significativas entre la percepción real e ideal en el pretest del CAF-Ideal, en el factor 5 “Sobre la responsabilidad familiar”  $Z(-2,156)=0.031$ ,  $p<0.05$ , y adaptación familiar  $Z(-2,052)=0.040$ ,  $p<0.05$ , del grupo experimental en el post-tratamiento. Existen diferencias significativas entre la percepción real e ideal en el pretest en los siguientes factores: factor 1 “sobre los hijos”  $Z(-5,398)=0,000$ ,  $p<0.01$ , factor 2 “sobre la unión como sentimiento”,  $Z(-2,844)=0,004$ ,  $p<0.01$ , factor 3 “sobre el compromiso”  $Z(-2,030)=0,042$ ,  $p<0.01$ , factor 4 “sobre la creatividad”,  $Z(-5,471)=0,000$ ,  $p<0.01$ , factor 5 “sobre la responsabilidad familiar”,  $Z(-4,540)=0.000$ ,  $p<0.01$  y factor 6 “sobre la adaptación a los problemas”,  $Z(-3,466)=0,001$ ,  $p<0.01$  y en las puntuaciones de Cohesión Familiar  $Z(-5,863)=0,000$ ,  $p<0.01$  y Adaptación Familiar,  $Z(-2,438)=0,015$ ,  $p<0.05$ . Se sugiere la existencia de diferencias significativas entre la percepción real e ideal en el pretest en los siguientes factores: factor 1 “sobre los hijos”  $Z(-3,533)=0.000$ ,  $p<0.01$ , factor 3 “sobre el compromiso”  $Z(-2,454)=0.014$ ,  $p<0.01$ , factor 4 “sobre la creatividad”,  $Z(-2,390)=0.017$ ,  $p<0.01$ , factor 5 “sobre la responsabilidad familiar”,  $Z(-3,114)=0.002$ ,  $p<0.01$  y en las puntuaciones de Cohesión Familiar  $Z(-2,427)=0.015$ ,  $p<0.01$  y Adaptación Familiar,  $Z(-2,427)=0.015$   $p<0.05$ .

Sin embargo, no existen diferencias significativas entre la percepción real e ideal de los factores, del grupo experimental en el pos-tratamiento, lo que indica menor diferencia entre percepción real e ideal. Respecto a la mayor satisfacción del sujeto con su familia, no existen diferencias significativas, por lo que no se cumple la hipótesis 2. Los sujetos del grupo experimental en el EACP-AF primer hijo, presentan puntuaciones significativamente superiores en las medidas post-tratamiento que en

las pre-tratamiento, en el ítem 3 “Intenta salirse con la suya”  $Z(-2,178)=0.029$ ,  $p<0.05$  y el ítem 7 “cambia bruscamente el humor”,  $Z(-2,333)=0.020$ ,  $p<0.05$ , estos ítems pertenecen a la escala de agresividad, Tabla 8. Diferencias en el ítem 22 “se expresa verbalmente con dificultad”,  $Z(-2,236)=0.025$ ,  $p<0.05$ , correspondiente al área de rendimiento escolar. Lo cual sugiere, a favor de la hipótesis quinta, cierta evidencia de que el entrenamiento haya influido en el grupo experimental. No existen diferencias significativas en el área de hiperactividad y déficit de atención, el área de ansiedad y el área de retraimiento social. Del grupo experimental en el EACP-AF segundo hijo, presentan puntuaciones significativas en las medidas post-tratamiento, en el ítem 1 “Contesta de malos modos a sus padres”  $Z(-2,000)=0.046$ ,  $p<0.05$  y el ítem 7 “cambia bruscamente el humor”  $Z(-2,333)=0.020$ ,  $p<0.05$ , estos ítems pertenecen a la escala de agresividad. Las puntuaciones en el área de Rendimiento escolar no son significativas. Presentan puntuaciones significativas en las medidas post-tratamiento, en el ítem 37 “Actúa impulsivamente sin pensar”  $Z(-2,000)=0.046$ ,  $p<0.05$ , correspondiente al área hiperactividad y atención. No existen diferencias significativas en el área de ansiedad. Presentan puntuaciones significativas en las medidas post-tratamiento, en el ítem 52 “Ante las preocupaciones se calla y aguanta”  $Z(-2,121)=0.046$ ,  $p<0.05$ , correspondiente al área de retraimiento. Lo cual sugiere, a favor de la hipótesis quinta, cierta evidencia de que el entrenamiento haya influido en el grupo experimental. No es posible extraer conclusiones del EACP-AF tercer hijo, al ser la muestra de  $n=1$ .

Objetivo 4: Determinar el efecto que, a nivel intersujetos, tiene la aplicación nuestro programa de entrenamiento (variable independiente) en los sujetos de la muestra, en comparación con el grupo de control.

La prueba U de Mann-Whitney realizada para el conjunto de las variables del Cuestionario CAF, puso de relieve que antes de la intervención no existían diferencias significativas entre experimentales y control, existían diferencias significativas en los factores 1, ítem 2 “Tenemos en cuenta las sugerencias de nuestros hijos a la hora de solucionar los problemas” y factor 3, ítem 1 “Nos pedimos ayuda los unos a los otros”. Los resultados de las diferencias pretest-postest entre ambas condiciones fueron significativas en el CAF-

real en los factores 1, ítem 2 “Tenemos en cuenta las sugerencias de nuestros hijos a la hora de solucionar los problemas” y factor 3, ítem 1 “Nos pedimos ayuda los unos a los otros”. Los resultados de las diferencias pretest-postest entre ambas condiciones fueron significativas en el CAF-ideal en el factor 3. La prueba U de Mann-Whitney realizada para el conjunto de las variables del Cuestionario EACP-AF, puso de relieve que antes de la intervención no existían diferencias significativas entre experimentales y control en el primer hijo, existían diferencias significativas en Agresividad, ítem 5 “Quiere hacer inmediatamente lo que desea”, Hiperactividad, ítem 37 “Actúa impulsivamente sin pensar” e ítem 38 “Interrumpe a sus padres y hermanos cuando están hablando”. En el área de Retraimiento, ítem 52 “Ante las provocaciones se calla y se aguanta” y en el área de Ansiedad, Tabla 1.

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados muestran un impacto positivo del entrenamiento, ya que los sujetos experimentales mostraron significativamente: 1) una mejora en la comunicación familiar y 2) un cambio significativo en el funcionamiento de las áreas de agresividad, hiperactividad, ansiedad y retraimiento en el primer hijo, a favor de las hipótesis 4 y 5. Sin embargo, no se observó cambio a nivel de Cohesión familiar y Adaptación Familiar por lo que aquí el entrenamiento no obtuvo un resultado significativo, no cumpliéndose la Hipótesis 1. Tampoco se ha cumplido la hipótesis dos debido a que no es menor la diferencia entre la percepción real e ideal y mayor la satisfacción del sujeto con su familia, en el grupo experimental. Estos datos confirmaron que el entrenamiento en habilidades de comunicación y mediación familiar promueve una comunicación efectiva, que favorece las relaciones en familia, verificando la hipótesis 4. Los resultados apuntaron en la misma dirección que los obtenidos en otros estudios que han sugerido los beneficios del entrenamiento en mediación familiar, para los miembros de las familias (Siddiqui et al, 2004; Zhou et al., 2008). Se confirma la hipótesis 5, sugiriendo el impacto que pueden desempeñar estos programas sobre las familias e indirectamente sobre los hijos, convirtiéndose en una medida de control de la agresividad en la infancia, disminuyendo la psicopatología infantil relacionada con problemas familiares. La investigación realizada valida el programa diseñado y aporta un

instrumento de intervención psicológica para fomentar las relaciones familiares, donde existen problemas de comunicación y prevención de la agresividad.

El presente trabajo refiere una serie de limitaciones, debido a la mortandad del grupo experimental, las conclusiones obtenidas se han de considerar con cautela, por lo que es necesario replicar el programa, con el objeto de verificar las hipótesis, ya que en esta ocasión el grupo control ha sido mayor que el grupo experimental.

Las limitaciones en el tiempo y la no participación directa de los menores, son dos variables a considerar de cara a la realización de la investigación, así como de la utilización de un instrumento de medida exclusivamente de la agresividad infantil.

Los pequeños cambios son indicadores de la importancia de trabajar con los padres, a la hora de modelar a los infantes y trabajar vías de reducción de la intrafamiliar.

#### Bibliografía:

- Baixauli, E., (2002). La Mediación Familiar: un camino hacia la solución de conflictos. Artículo publicado en Internet.
- Bandura, A., (1982). Teoría del aprendizaje social, Espasa Calpe.
- Bolaños, J.I., (1996). Mediación Familiar: una forma diferente de entender la justicia. *Informació Psicològica*, nº 60, 23-25.
- Carrasco, M.A. y González, M.J., (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica*, Vol. 4, Nº 2, pp.7-38.
- Carrasco, M.A. y González, M.J., (2006). Evaluación de la conducta agresiva. *Acción Psicológica*, Vol. 4, Nº 2, pp.67-81.
- Del Barrio, V. y Roa, M.L., (2006). Factores de Riesgo y protección en agresión infantil. *Acción Psicológica*, Vol. 4, Nº 2, pp.39-65.
- García P. y Magaz L., (2000). EACP. Escala de áreas de Conductas- Problema. Manual de referencia. Vizcaya: Consultores en Ciencias Humanas, S.L.
- Olson, D., Portner, J., and Lavee, Y. (1985). *Family Inventories*. Minnesota: Family Social Science. University of Minnesota.
- Paz, M. y Carrasco, M.A., (2006): Intervención Psicológica en Agresión: técnicas, programas y prevención. *Acción Psicológica*, Vol. 4, Nº 2, pp.83-105.

Perez Marin, M. (2000). La familia del enfermo oncológico: un programa de intervención psicológica. Tesis doctoral publicada por el Servicio de Publicaciones de la Universidad de Valencia.

Siddiqui A. & Ross H. (2004): Mediation as a Method of Parent Intervention in Children's Disputes. Journal of Family Psychology, Vol.18, No.1, pp.147-159.

Zhou Q., Sandier I.N., Millsap R.E., Wolchik S.A y Dawson-Mcclure S.R. (2008): Mother-Child Relationship Quality and Effective Discipline as Mediators of the 6-Year Effects of the New Beginnings Program for Children From Divorced Families. Journal of Consulting and Clinical Psychology. Vol. 76. No.4, pp.579-594.



Tabla 1: Diferencias pretest-postest entre experimentales y control CAF-real, CAF-Ideal y EACP-AF.

VARIABLES	CAF REAL COMPARACIONES PRE - POST GRUPO EXPERIMENTAL		CAF IDEAL COMPARACIONES PRE - POST GRUPO CONTROL		EACP-AF	
	PRE	POST	PRE	POST	PRE	POST
<b>Factor 1: Sobre los hijos. ITEM 2</b>						
	Z(-2,518)=0,010					
<b>Factor 3: Sobre la unión. ITEM 1</b>						
	Z(-2,015)=0,044		Z(-2,059)=0,040			
<b>AGRESIVIDAD ITEM 5</b>					PRE(hijo1)	POST
					Z(-2,042)=0,041	
<b>HIPERACTIVIDAD ITEM 37</b>					PRE(hijo1)	POST
					Z(-2,012)=0,044	
<b>ITEM 38</b>					Z(-2,919)=0,004	
<b>RETRAIMIENTO ITEM 52</b>					PRE(hijo1)	POST
					Z(-2,647)=0,008	
<b>ANSIEDAD</b>					PRE(hijo1)	POST
					Z(-2,116)=0,034	



FRANCO CONFORTI

Director de Acuerdo Justo®,  
Licenciado en derecho, profesor de Negociación en la  
Universidad Oberta de Cataluña (UOC).

## La Mediación de Conflictos por Medios Electrónicos

### Sumario

Introducción. ¿Cuál es el origen de la mediación por medios electrónicos? Diferenciación entre las ADR y los ODR. Diferenciación entre los ODR y la Mediación por medios electrónicos. Ventajas y Desventajas. El proceso de mediación por medios electrónicos. Sistemas en la nube - sistemas de escritorio. Bibliografía.

**Resumen:** Asociar “expediente electrónico” a “mediación electrónica” revela no entender los principios de la mediación de conflictos. Los programas de gestión documental (sean residentes como en la nube) son una excelente herramienta ODR, pero no debemos olvidar que aquí no hay un volumen de documentación importante a gestionar (no somos jueces, abogados, negociadores de parte o árbitros) pretender que un programa de gestión documental sea el equivalente a un proceso de mediación por medios electrónicos es caer en un craso error.

Pretender que una charla por Skype, Messenger, Facetime o similares suplanten una sesión de mediación on line en condiciones adecuadas tampoco me parece serio toda vez que estos sistemas de videoconferencia gratuitos de entorno público no garantizan la privacidad y confidencialidad de la sesión. Dejar de lado y olvidada la confidencialidad, privacidad, la suplantación de identidad, etc., no son per se cosas menores. Confundir ODR y Mediación por medios electrónicos puede traer muchos dolores de cabeza a más de una Institución de Mediación y a mis colegas mediadores, de allí mi preocupación y éste artículo sobre el tema.

**Palabras clave:** Mediación de Conflictos por Medios Electrónicos, ODR, Mediación Electrónica, Mediación On Line.

### Summary:

Introduction. Where's the origin of electronic mediation or mediation by electronic means? Differentiation between ADR and ODR. Differentiation between ODR and Mediation by electronic means. Advantages and disadvantages. The mediation process by electronic means. Cloud computing - desk computing. Bibliography.

**Abstract:** Associate "electronic record" to "electronic mediation" reveals not understand the principles of conflict mediation. The document management programs (whether residents as in the cloud) are an excellent tool ODR, but we must not forget that here there isn't a volume of documentation to manage (we are not judges, lawyers, part negotiators or arbitrators) think or claim that a document management program is the equivalent of a process of mediation by electronic means is to fall into a big mistake.

Thinking a Skype chat, Messenger, Facetime or similar are equal to a mediation meeting online is not seriously because these free video conferencing systems are developed into public environment and do not guarantee the privacy and confidentiality of the meeting. Set aside and forgotten the confidentiality, privacy, identity theft, etc., are not minor things. Confuse ODR and mediation by electronic means can bring many headaches for more than one mediation institution and to my colleagues, that's my concern and the reason of this article on the subject.

**Keywords:** Conflict Mediation by Electronic Means, ODR, On Line Dispute Resolution, Electronic Mediation, On Line Mediation.

## INTRODUCCIÓN

Éste tema en el que confluyen la necesidad de conocimientos jurídicos, informáticos y de mediación de conflictos revela toda su complejidad en sí mismo y en consecuencia es un verdadero desafío para cualquier ponente.

Afortunadamente están empezando a aparecer artículos en relación con la mediación de conflictos por medios electrónicos y más allá del acierto o no de cada uno de dichos trabajos, es de celebrar que este tema este comenzando a despertar el interés de los distintos sectores llamados a convertirse en actores de la mediación por medios electrónicos.

### ¿CUÁL ES EL ORIGEN DE LA MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS?

Si nos remontásemos años atrás a nivel internacional podríamos decir que el germen se encuentra en las transacciones económicas realizadas en Internet en los primeros portales de venta de bienes y servicios como por ejemplo eBay, PayPal etc. Han sido estos portales los que ante la falta total de formas de resolver conflictos derivados de las compras y ventas que se realizaban por Internet han comenzado a trabajar sobre formas de resolver las disputas que se planteaban .

Pero advierta el lector que en estos comienzos se habló de Resolución Electrónica de Disputas (REC) y no de mediación por medios electrónicos. Estas incipientes formas de resolución de conflictos se originan de la sinergia entre tecnología y los diversos métodos de resolución de conflictos existentes, dando por resultado lo que en sentido amplio se denominó ODR .

La primer definición de ODR reconocida internacionalmente es la que formularon Katsh E. y Rifkin J. en el año 2001 oportunidad en la que se dijo que: Los ODR facilitan la resolución de conflictos a través del poder transformador de la tecnología, la cual se incorpora como la cuarta parte en el modelo tripartito tradicional de la resolución de conflictos .

La Comisión Europea llevo a cabo en 2002 un estudio que se dio a conocer con el nombre de Libro Verde (sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho

civil y mercantil); las miras estaban puestas en mejorar el intercambio comercial y todo lo que de él se deriva (cobro de facturas, reclamaciones por diversas circunstancias -calidad, cantidad, etc.-, ejecución de contratos y acuerdos diversos entre partes, etc.) y el objetivo de dicho libro fue el de realizar una consulta en relación con las cuestiones jurídicas que se plantean en relación con los métodos o formas alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, tanto presenciales como virtuales. Quedo claro entonces la preferencia de las ADR para gestionar los conflictos mercantiles que se pudieran presentar en el futuro.

Las ADR interesaron a la Unión Europea por tres motivos:

- 1) representan una mejora para los ciudadanos en relación con el acceso a la justicia,
- 2) porque son objeto de especial atención por parte de los Estados miembros que en algunos casos ha desembocado en trabajos legislativos,
- 3) representa una prioridad política para las instituciones de la UE; las instituciones de la UE deberán: a) promover las modalidades alternativas, b) procurar el mejor entorno posible, y c) esforzarse por garantizar su calidad.

Como este Libro Verde tenia por objeto determinar el interés de los Estados miembros por establecer normas sobre las ADR a escala comunitaria, dejaba claro que sea cual fuere el enfoque que se adoptase, desde un punto de vista global hay tres cuestiones ineludibles:

- 1) los requisitos relacionados con el acceso a la justicia,
- 2) las normas mínimas de calidad, y
- 3) el estatuto de los terceros

Aunque no de forma expresa y directa justo es decir que se sembró allí la semilla de los ODR, el legislador comprendió que la resolución de conflictos en el ámbito mercantil en la Unión Europea debía orientarse al campo de lo virtual, es decir a la resolución de conflictos vía el uso de Internet y las nuevas tecnologías.

Ello lo encontramos en la recapitulación de las preguntas que cierran el libro y concretamente en la pregunta 3: “las iniciativas que haya que tomar ¿deberían tratar de un modo distinto los métodos de resolución de conflictos on line (ODR) - un sector naciente que se caracteriza por la innovación



y la evolución rápida de las nuevas tecnologías y por las peculiaridades que comporta- y los métodos tradicionales o, al contrario, referirse sin discriminación a ambos métodos?”.

Desafortunadamente el tratamiento posterior que se ha dado ha sido indiscriminado y ello ha contribuido a generar una gran confusión respecto a que es ODR y que es Mediación por Medios Electrónicos.

La diferenciación entre ambos conceptos no es menor porque como se verá más adelante no todos los sistemas ODR son aplicables al concepto mediación por medios electrónicos que marca la Ley 5/2012 y las consecuencias jurídicas en el ámbito de la responsabilidad civil son muy importantes.

#### DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS ADR Y LOS ODR

Con acierto el legislador en el preámbulo del proyecto de real decreto por el que se regula el desarrollo de la mediación por medios electrónicos expresa: “La tecnología se convierte en un elemento cardinal y pasa a ser la <<cuarta parte>> del procedimiento de mediación.”

Sin embargo algunos colegas reducen a prácticamente cero la incidencia del aspecto tecnológico en esta forma de hacer mediación .

Razones para minimizar las diferencias puede haber muchas, una de ellas puede ser desconocer el trabajo realizado por los pioneros Ethan Katsh y Janet Rifkin que como he dicho antes que ahora al definir los ODR expresan “... la tecnología, la cual se incorpora como la cuarta parte en el modelo tripartito tradicional de la resolución de conflictos”.

O ya en el ámbito doméstico no tener en cuenta las explicaciones de los expertos en el llamado Libro Blanco en cuanto a que hay que tener en cuenta que los métodos ADR y ODR no son equivalentes “La equivalencia, sin embargo, no es exacta, y hay como mínimo dos razones para evitar una mera correspondencia. En primer lugar, porque los procedimientos de ODR pueden no necesariamente satisfacer el requisito <<alternativo>> del ADR, ya que bajo aquella etiqueta se han incluido a menudo los denominados cybercourts o tribunales virtuales. Y en segundo lugar, porque los componentes

tecnológicos del ODR permiten configurar procedimientos que varían de los que se conocen en el ADR tradicional (así, el desarrollo de la negociación automática) o bien fusionan procedimientos existentes para crear nuevas formas híbridas de mediación y arbitraje (Med-Arb)”

En lo personal no tengo dudas y creo que no se puede negar o minimizar la incidencia que tiene el uso de la tecnología aplicada a la mediación de conflictos.

#### DIFERENCIACIÓN ENTRE LOS ODR Y LA MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Tengo para mí que la complejidad de la cuestión viene derivada de la mano de la confusión que se ha generado al intentar aplicar el género ODR (al que aluden el citado Libro Verde y la Directiva) a una de sus especies La Mediación por Medios Electrónicos (a la que se refiere nuestra Ley y el futuro Reglamento).

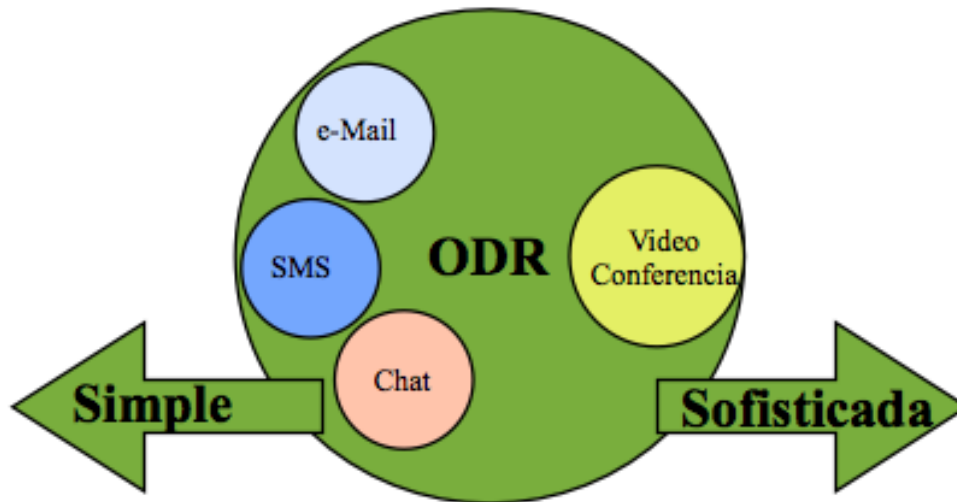
En palabras de Pablo Cortés un criterio de diferenciación entre los métodos ODR y la Mediación por Medios Electrónicos podríamos hallarlo en su metodología a la hora de abordar los conflictos, es decir:

“Estos métodos ODR son altamente automatizados e identifican controversias determinadas con soluciones apropiadas. Sin embargo, la limitación principal de estos métodos es que únicamente son efectivos cuando tratan con conflictos simples que se repiten. El éxito de estos procesos automatizados depende de la naturaleza del conflicto, la precisión de la información comunicada al sistema y la capacidad del software (la cuarta parte) a la hora de examinar y resolver la controversia.”; mientras que la mediación por medios electrónicos: “Los métodos autocompositivos, como la mediación y la negociación en línea, evitan los conflictos entre leyes de distintos países. Las partes se centran en sus respectivos intereses en lugar de analizar sus derechos legales. El mayor impedimento de estos métodos es que requieren que las dos partes estén motivadas en la solución amistosa de la controversia.”

Voy a poner esto de “género y especies” en términos gráficos. Imaginemos un conjunto llamado ODR -Género- que contiene varios

elementos, foro, chat, e-mail, mensajes de texto, mensajes de audio, mensajes de video, etc. (los denominaré ODR Simple) y la videoconferencia (por contraposición la denominaré ODR Sofisticada) -Especies-.

IMAGEN Nº 1 PRESENTACIÓN GENERAL GÉNERO Y ESPECIES.



La Directiva 2008/52 CE del Parlamento Europeo y del Consejo en el considerando 8 deja claro que las disposiciones de la presente Directiva sólo se refieren a los procedimientos de mediación en litigios transfronterizos. Además y de especial interés resulta el considerando 11 en el que se dice que “La presente Directiva no debe aplicarse a las negociaciones precontractuales ni a los procedimientos de carácter cuasi jurisdiccional como determinados mecanismos de conciliación judicial, los sistemas aplicables a las reclamaciones de consumo, el arbitraje, y la determinación por experto, y tampoco a los procesos administrados por personas u órganos que formulan recomendaciones formales, ya sean jurídicamente vinculantes o no, sobre la solución del conflicto”.

No son pocos los que han salido fuera de España a buscar una definición de “mediación electrónica” y así han traído varias definiciones de lo que se considera en Estados Unidos de Norteamérica un proceso de mediación electrónica y/o en Holanda y también he visto alguna referencia a países de Asia; este recurso fue válido antes de la sanción de nuestra Ley 5/2012.

Hoy en día al tratar el tema de los medios electrónicos nuestra ley de mediación establece los requisitos que el proceso debe tener y con ello distingue y diferencia a los medios ODR de la Mediación por Medios Electrónicos propiamente dicha e incluso y como he sostenido en mi intervención "Mediación por medios electrónicos" en las X Jornadas de Mediación: “Presente y futuro de la mediación en España” en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla el pasado día 18 de marzo, creo que nos pone por delante de la Unión Europea toda vez que exige mucho más de lo que se exige en las Directivas.

Como he dicho debemos buscar la definición de mediación por medios electrónicos en la Ley 5/2012 y para ello me basta con copiar y resaltar el texto que he de utilizar luego en la formulación final de mi definición. Vemos en el siguiente cuadro los artículos 24, la disposición final séptima y el artículo 1, en los que he resaltado en distintos tonos de azul el texto que utilizaré para “armar el rompecabezas” con el que configurar mi definición.

IMAGEN Nº 2 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

## **Artículo 24. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos.**

1. Las partes podrán acordar que **todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.**

2. La mediación que consista en una **reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.**

## **Disposición final séptima. Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad.**

El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un **procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos.** Las pretensiones de las partes, que en ningún caso se referirán a argumentos de confrontación de derecho, quedarán reflejadas en los formularios de solicitud del procedimiento y su contestación que el mediador o la institución de mediación facilitarán a los interesados. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud y será prorrogable por acuerdo de las partes.

## **Artículo 1. Concepto.**

Se entiende por mediación 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.**

La mediación por medios electrónicos es: “Un procedimiento total o parcial, simplificado y en el que siempre se ha de garantizar la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley y que se realiza por medios electrónicos en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador para reclamaciones de cantidad no superiores a 600 euros”.

Queda claro que la definición de mediación por medios electrónicos practicada surge de la correspondiente conjugación de los artículos 1º, 24 y disposición final séptima de la Ley 5/2012 y que el “tope” del importe 600 € no impide procesos de cuantía superior ya que la Ley recomienda o sugiere pero no prohíbe.

Vale resaltar aquí, que en éste procedimiento electrónico se han de seguir los mismos principios informadores del procedimiento de mediación presencial, es decir que ha de respetar:

Voluntariedad y libre disposición (art. 6).

Igualdad de las partes e imparcialidad del mediador (art.7).

Neutralidad (art. 8).

Confidencialidad (art.9).

Buena fe, respeto y cooperación (art.10). y además,

Garantizar la identidad de los intervinientes (art. 24.1).

En éste contexto de complejidad y necesidad de multiplicidad de conocimientos (jurídicos, informáticos y de mediación de conflictos) es normal y perfectamente comprensible que algunos articulistas pierdan el hilo y no logren diferenciar correctamente ADR de ODR y luego dar el siguiente paso en diferenciar los ODR de la Mediación por Medios Electrónicos.

En atención a ello es que he preparado la siguiente imagen en la que explico gráficamente las diferencias entre asincronismo/sincronismo; odr simple/odr compleja, y sus problemas en la prevención de la suplantación de identidad, en la confidencialidad y el método más seguros para realizar procesos de mediación por medios electrónicos.

IMAGEN Nº 3 ARBOL ODR

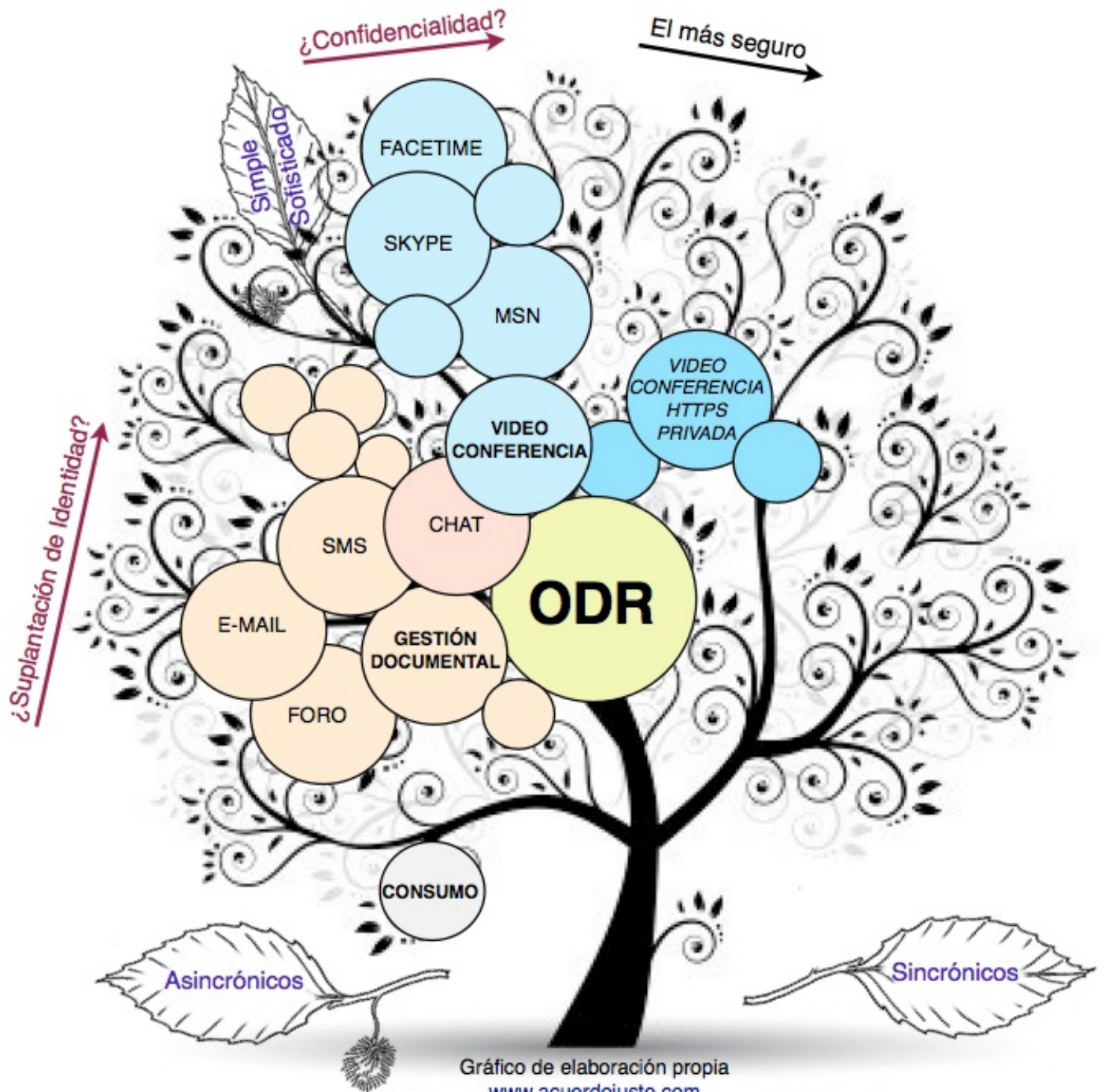


Gráfico de elaboración propia  
[www.acuerdojusto.com](http://www.acuerdojusto.com)

Hago notar que se reconoce que lo relacionado a “consumo” va por otra rama ya que a nivel Nacional esta prohibida o excluida conforme el art. 2.d) Ley 5/2012 y a nivel Europeo esta prohibida en la Directiva 2008/52CE considerando 11, por ello se habla de ODR en la Resolución Legislativa del Parlamento Europeo, de 12 de marzo de 2013, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, y que, todo sea dicho, muchos mediadores haciéndose eco de alguna empresa proveedora de supuestos servicios de mediación on-line han presentado como mediación de conflictos por medios electrónicos de forma evidentemente equivocada.

#### VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Podemos dividir los beneficios conforme a su principal destinatario y así tendremos claramente diferenciados los a) beneficios para los participantes, b) los beneficios para las empresas o instituciones y también desglosar las desventajas en el punto c).

A) Beneficios para los participantes en un procedimiento de mediación por medios electrónicos:

1. Ahorro en los gastos de viaje y alojamiento
2. No deben salir de su lugar de trabajo o domicilio (entorno cotidiano)
3. Pueden interactuar de forma simple (flexibilidad)
4. No requieren de ningún software especial (en su mayoría)
5. Pueden descargar la documentación que se ponga a disposición
6. Ampliar los tiempos de contacto
7. Efecto desinhibición al actuar por medios electrónicos

A) Beneficios para las empresas o instituciones participes en un procedimiento de mediación por medios electrónicos

B)

1. Reducción drástica de los gastos de viaje y desplazamiento
2. Ahorro en tiempos improductivos
3. Mejora de la calidad en la comunicación interna y externa
4. Aceleración de los procesos de tomas de decisión
5. Mejora en la imagen empresarial al

ofrecer soluciones tecnológicas de vanguardia

A) Desventajas.

1. Acceso a Internet
2. Notificaciones, determinación de la jurisdicción aplicable
3. Suplantación de identidad de una de las partes
4. Firma electrónica
5. Incidencias técnicas (cortes en Internet, problemas de equipos, etc.)
6. Promoción financiera del Estado
7. Déficit en la información y lenguaje no verbal
8. La posible ejecución de los acuerdo por incumplimiento de los mismos

#### EL PROCESO DE MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Dar cumplimiento a los principio legales y a los éticos parece “a priori” lo mismo o igual que en un proceso presencial, sin embargo y más de las diferencias apuntadas en cuanto a la no correspondencia entre ambos procesos, veremos que en la práctica no es tan simple.

Sin perder de vista que los procedimientos ADR y ODR no son exactamente equivalentes conforme ya he dicho antes que ahora, con lo visto hasta aquí podríamos decir que las etapas de un proceso de mediación por medios electrónicos podrían ser : a) solicitud, b) sesión informativa, c) sesión constitutiva y firma del acuerdo (va de suyo que podría haber varias sesiones informativas, constitutivas y de mediación propiamente dichas), veamos paso a paso el proceso:

a) Solicitud de mediación: la solicitud debería recibirse a través de un formulario electrónico recogido on line o enviado por e-mail encriptado o cifrado.

b) Sesión informativa: tras la recepción de la solicitud el mediador contactará con la otra parte para informarle de la solicitud y su fuera el caso informarle a la(s) parte(s) acerca de la mediación en lo que se llama “sesión informativa” (caucus informativo o premediación).

Aquí he de hacer una primera observación, y es que, en mi opinión, no vale cualquier forma para hacer la sesión informativa, es decir, no se puede

informar por e-mail o un video explicativo. Y ¿por qué digo esto? porque la finalidad de la sesión informativa es la de poder responder a las dudas e interrogantes que las partes tengan respecto del proceso, y vamos a convenir en que preguntar por e-mail o chat no es el ideal de la interacción entre dos personas

c) A continuación comienza la mediación propiamente dicha, en sesión constitutiva, etc. En las que independientemente del coste que pueda o no suponer la confidencialidad ha de estar “garantizada” bajo pena de incurrir en responsabilidad civil.

Aquí he de hacer varias observaciones más importantes aún, porque veamos:

i) imaginemos que el proceso se hace por e-mail: ¿será suficiente recibir un e-mail cifrado? y es que ¿quién garantiza que lo haya escrito la parte (Amaía) y no un tercero (Mario) que esta utilizando su cuenta con -o sin- el consentimiento de la parte?

ii) imaginemos un proceso por mensajes de audio o video: ¿escuchar y/o en el mejor de los casos ver una grabación de una parte (Amaía) diciendo esto y aquello será suficiente garantía de que la voluntad de esa parte no está viciada y de que no está leyendo un guión preparado por un tercero (Mario)?

iii) imaginemos ahora algunos procesos sincrónicos, el chat o la típica conversación telefónica, de audio y/o mensaje de texto SMS o similar: ¿leer o escuchar a la otra parte, será suficiente? y es que ¿quién garantiza al mediador que no hay algún grado de suplantación de identidad de la persona con la que se está interactuando y teniendo por parte?

Es posible y deseable toda vez que la ley faculta a las instituciones de mediación para que puedan implantar servicios de mediación por medios electrónicos, en particular para controversias que versen sobre reclamaciones dinerarias

que tengamos que mediar en un conflicto mercantil entre partes que por determinadas circunstancias se encuentran en distintos países y que si la mediación alcanza un acuerdo, éste podrá ser elevado a escritura pública siendo el notario el encargado de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley 5/2012 y que el contenido del mismo no es contrario a Derecho y ya que las nuevas tecnologías nos ofrecen una multiplicidad de herramientas todas muy similares, debemos estar

preparados para diferenciar los ODR de la Mediación por medios electrónicos y así no caer en el error.

Así las cosas, ¿cómo se hace una mediación mercantil por vía electrónica?, ¿con qué elementos se tiene que contar?, ¿todas esas formas ODR garantizan la identidad son mediación electrónica?, ¿todas cumplen con los principios de voluntariedad, igualdad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, y garantía de la identidad de los intervinientes?, ¿cuál de todas ellas podría hacerlo?, ¿cuál es la más segura? y ¿por qué? Como se advierte preguntas no faltan y seguramente más van a aparecer a medida que se comience a andar sobre el tema.

Para complicarlo aún más, inicialmente desde el punto de vista informático/tecnológico el debate se ha planteado en términos de modalidades electrónicas, esto es según se trate de modalidad asincrónica y sincrónica.

Primer interrogante ¿cuántas formas hay para hacer un proceso de mediación por medios electrónicos?

Pues bien una mediación por medios electrónicos se puede realizar inicialmente de dos maneras:

- a) Asincrónica: sin coincidencia temporo-espacial de las personas que intervienen en el proceso, vale decir por chat en un foro, por e-mail, etc.

- b) Sincrónica: coincidiendo las personas en un mismo espacio y tiempo en desarrollo del proceso, por ejemplo una videoconferencia y aquí cabe una distinción según se trate de:

b.1) videoconferencia en entorno público (normalmente son servicios gratuitos y que no ofrecen protocolos de seguridad, encriptamiento o HTTPS

y por tanto no cumplen con los requisitos del art. 24 Ley 5/2012) como por ejemplo Skype

o similares, y

b.2) videoconferencia en entorno privado (son servicios de pago y en general todos cumplen con los protocolos de seguridad, encriptamiento y HTTPS que exige la Ley 5/2012) como ser Mediar On Line

o similares.

Segundo interrogante: ¿con qué elementos se tiene que contar?

Pues bien, parece evidente que las partes (mediador y mediados) han de contar con:

a) En el modelo asincrónico: Ordenador y conexión a Internet, y

b) En el modelo sincrónico: Ordenador, conexión a Internet, Webcam, auriculares y micrófono.

Es importante tener en cuenta que en la modalidad sincrónica la conexión a Internet (ancho de banda) debe ser de cierta calidad para permitir realizar una sesión sin cortes (según se trate de plataformas de videoconferencia a través de programas residente y/o en la nube los requisitos pueden variar y estar entre los 128 Kbps de subida y 64 Kbps de bajada, a 750 Kbps de subida a 1023 Kbps -1 megabyte- de bajada).

Tercer interrogante: ¿cómo se da cumplimiento a la normativa de protección de datos?

La Ley Orgánica 15/1999 establece una serie de requisitos o condiciones que todo aquel que recopile información de terceros debe garantizar su resguardo y facultar a los terceros para modificar o borrar dicha información. No es de difícil cumplimiento aunque si requiere que nos registremos en la Agencia de Protección de Datos

Cuarto interrogante: ¿cómo se determina la cuantía económica de la reclamación?

La Ley no dice nada respecto a quién o cómo valorar y determinar la cuantía de una reclamación, por lo que en su defecto y toda vez que el proceso de mediación se inicia con la solicitud de mediación, entiendo será menester pedir al solicitante que haga esa valoración para determinar si es recomendable o no una mediación por medios electrónicos.

Claro que esto no determina ni pone fin a la cuestión, ya que pongamos por caso que una vez iniciado el proceso las partes acuerdan que la cuantía supera los 600 euros ¿qué habrá que hacer? Todo indica que suspender el proceso y pasar a la modalidad presencial, aunque como he dicho antes la ley recomienda, mas no prohíbe. Otro ejemplo puede encontrarse en la discusión “atípica” de que

la parte requerida sostenga que la cuantía supera los 600 euros (porque sabe que así no se puede llevar adelante la mediación electrónica y a él eso le interesa por determinadas razones), pues habría que cerrar la mediación con un acta de no acuerdo.

Quinto interrogante: ¿qué habrán de llevar las partes al notario para que éste eleve el acuerdo a escritura pública?

La Ley no especifica nada al respecto, por lo que en principio sugiero a las partes acudir al notario con toda la documentación de la mediación: a ser posible un informe del mediador en relación al cumplimiento de las condiciones legales, técnicas y tecnológicas en que se ha celebrado la mediación, actas de inicio/apertura, acuerdo y firma de documentos a través del canal de chat de la sala de mediación.

Si perjuicio de ello se puede optar a (consentimiento mediante) grabar la sesión de mediación (en el modelo sincrónico) para poder, ver y oír a los participantes, de modo tal que sirva de resguardo y certificación de identidad de los participantes, dando así cumplimiento con el art. 2.5 Ley 5/2012 que obliga al registro de toda la actividad que se realiza a través del sistema para poder ser auditadas.

Sexto interrogante: ¿cómo se firma digitalmente un acuerdo?

La firma electrónica es un concepto directamente relacionado con la firma digital, sin embargo, no son lo mismo:

- Una firma electrónica es aquella que se ha almacenado en un soporte de hardware; mientras que la firma digital se puede almacenar tanto en soportes de hardware como de software.

- La firma electrónica reconocida tiene el mismo valor legal que la firma manuscrita.

La Directiva 1999/93/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de Diciembre de 1999, establece el marco comunitario para firmas electrónicas, del que se deducen los siguientes tipos de firma:

1. Firma electrónica básica: aquella que no cumple los requisitos para considerarse “Firma

electrónica avanzada” (ver a continuación).

2. Firma electrónica avanzada: aquella que (a) está enlazada de forma única al firmante, (b) es capaz de identificar al firmante, (c) es creada utilizando medios que el firmante puede mantener bajo su control, y (d) está enlazada a los datos de tal forma que cualquier cambio subsiguiente a los datos es detectable.

3. Firma electrónica cualificada: aquella “firma electrónica avanzada” que está basada en un certificado cualificado y que ha sido creado por un “Dispositivo seguro de creación de firma” tal como lo define la directiva.

Hay que mirar mucho a Europa porque no olvidemos que así como lo dice el legislador en el proyecto de real decreto por el que se regula el desarrollo de la mediación por medios electrónicos, ésta es “...un sistema de resolución especialmente apropiado para los conflictos transfronterizos” en clara alusión a la Directiva 2008/52.

Al menos hasta el momento y a nivel no solo interno sino Europeo lo relativo a firma electrónica está bastante claro y aceptado para hacer una mediación que la firma de documentos se puede realizar en modalidad “clickwrap” (la típica ventanilla del tilde a través del cual se aceptan las condiciones en cualquier página Web). Todo esto debido a varios motivos, por ejemplo si hablamos de Europa imaginemos la gran cantidad de certificados que existen y que a su vez no todos los ordenadores a nivel usuario son capaces de leer y/o instalar, por bien que las partes no van a ir a tramitar un certificado de firma digital al considerar que la cuantía de su conflicto no merece la inversión de tiempo que ello requiere.

Finalmente decir en punto a esto que hay portales en internet que ofrecen un servicio de autenticación a través de Certificados de Identidad Digital y/o DNI Electrónico (DNIe) con costes relativamente bajos y bastante simple en el sentido operativo.

Aunque no menos cierto es que persiste en mí la duda de si un notario llevará o no un documento firmado digitalmente a escritura pública.

Séptimo interrogante: ¿cómo se da cumplimiento a los principios de la mediación?

Conforme la Ley 5/2012 los principios de la mediación por medios electrónicos son:

- Voluntariedad y libre disposición (art. 6).
- Igualdad de las partes e imparcialidad del mediador (art.7).
- Neutralidad (art. 8).
- Confidencialidad (art.9).
- Buena fe, respeto y cooperación (art.10).
- Garantizar la identidad de los intervinientes (art. 24.1).

En resumen, si tuviera que decantarme por resumir los dos grandes retos o dificultades desde el punto de vista de los sistemas virtuales diría que lo presentan la Confidencialidad (art. 9 Ley 5/2012) y la Garantía de identidad de los intervinientes (art. 24.1 Ley 5/2012).

Una primer pregunta que surge inevitablemente para quienes vienen utilizando sistemas ODR simple y ODR sofisticados en entorno público del tipo Skype (ver Árbol ODR figura nº 3) es ¿qué se entiende por confidencialidad en el marco de una mediación por medios electrónicos?:

(I) Un primer concepto, tal vez el que más se está popularizando (y que a mi parecer es incorrecto por incompleto y lo desvirtúa todo) es el que se asocia a la “protección de datos”, es decir, que mientras el mediador “garantice” la protección de la información y datos recogidos durante el proceso de mediación (art. 9 apartados 1 y 3) se cumple con la condición de confidencialidad, lo cual vemos no es correcto.

(II) En segunda instancia, ya con un perfil más profesional, el concepto se confunde con el “cifrado de las comunicaciones” que va de suyo suele solventarse trabajando con usuarios y contraseñas y/o bajo protocolos HTTPS (lo que significa que estamos dentro de un servidor seguro y que no hay posibilidad de fuga de información alguna, así trabajan los bancos, etc.).

Aquí ya aparecen las primeras diferencias entre asincrónicos y sincrónicos, ya que son pocos los servicios Asincrónicos (e-mail, foros de chat, etc.) que trabajan con cifrado de datos “usuarios y contraseñas”, “tarjetas de coordenadas” y “HTTPS” mientras que por otro las plataformas de videoconferencia Sincrónicas privadas trabajan todas bajo protocolos de seguridad.



La segunda cuestión y más importante aún para quienes vienen utilizando sistemas ODR simple (ver Árbol ODR figura nº 3) es ¿cómo se garantiza la identidad de las partes y/o como se evita la suplantación de identidad?

Aquí simplemente en unas modalidades electrónicas se puede y en otras no.

Veamos un ejemplo:

- Un mediador envía por e-mail a las partes las indicaciones cómo acceder al sistema de mediación por medios electrónicos.
- Usualmente ese e-mail contiene la dirección de la página Web y/o los datos de usuario y contraseña o coordenadas para ingresar a una sesión de mediación electrónica.
- ¿Cómo sabe el mediador que la persona que ha ingresado al sistema es quien dice ser y que no hay suplantación de identidad?

Pues bien, en:

a) Plataformas de gestión y tramitación de expedientes o gestión documental, foros de chat, e-mail, etc., no existe posibilidad alguna de evitar la suplantación de identidad.

Aunque existiera (hasta donde sé no hay ninguna) una plataforma asincrónica que pueda autenticar a usuarios remotos que tengan en su poder un DNIE, eso no quita que el usuario (X) una vez autenticado deje el ordenador en manos del usuario (Y) para que este “haga” su papel en la mediación.

b) Videoconferencia, es decir sincrónicos, es al día de hoy la forma más segura de "garantizar" la identidad de las partes, pues es de suponer (aunque sé que no sucede en el 100% de los casos) que ellos (las partes) sí se conocen y por ello son quienes certifican al mediador la identidad del otro.

Pero también en cierto que no todas las videoconferencias cumplen con los requisitos que establece la Ley, como ya he dicho antes que ahora, las videoconferencias gratuitas en entorno público como por ejemplo Facetime, MSN, Skype o similares no cumplen con los requisitos del art. 24, porque además aunque se pueda en algún caso conservar o guardar el chat ello no constituye un registro de la sesión para su ulterior auditoria conforme el art. 2.5 Ley 5/2012, por tanto únicamente las videoconferencia en entorno privado (aquellas que son servicios de pago, cubren o se encuentran en condiciones de cumplir

con todos cumplen con los protocolos de seguridad, encriptamiento, HTTPS y registro que exige la Ley 5/2012) como ser Webex, Mediar On Line o similares.

¿Se puede realizar el procedimiento de mediación a través de medios electrónicos con garantías de seguridad, privacidad y previniendo la suplantación de identidad?: La respuesta es sí.

Las comunicaciones cifradas bajo protocolos ‘https’ cubren adecuadamente con las garantías de seguridad y privacidad, y para cubrir con la garantía de suplantación de identidad esta la videoconferencia en entorno privado.

En palabras de D. Julio Fuentes, Subdirector General de Política Legislativa del Ministerio de Justicia de España: "el sistema más seguro de mediación por medios electrónicos es la videoconferencia"

Cualquiera sea el sistema de mediación por medios electrónicos que el mediador o la institución de mediación vaya a emplear, verificando que supera con éxito las dos dificultades o desafíos que presentan la Confidencialidad (art. 9 Ley 5/2012) y la Suplantación de identidad (art. 24.1 Ley 5/2012) es casi seguro que cumple con el resto de requisitos.

## SISTEMA EN LA NUBE - SISTEMA DE ESCRITORIO

Ahora además habría que estudiar las diferencias y consecuencias de los llamados sistemas en la nube y los sistemas de escritorio. Éste es otro debate, pero no quiero dejar pasar la oportunidad para introducirlo y dejar algunas pinceladas al respecto.

Ante la inminente aprobación del reglamento que regule el desarrollo de la mediación por medios electrónicos, han surgido y surgirán nuevos proveedores de servicios.

(i) Algunos ofrecen los llamados “sistemas en la nube”, en su mayoría se trata de sistemas de gestión y tramitación de expedientes electrónicos que permiten al usuario acceder a la información que el sistema del proveedor guarda como si de un Skydrive, Dropbox

, etc., se tratase. Cualquier documento, acta de

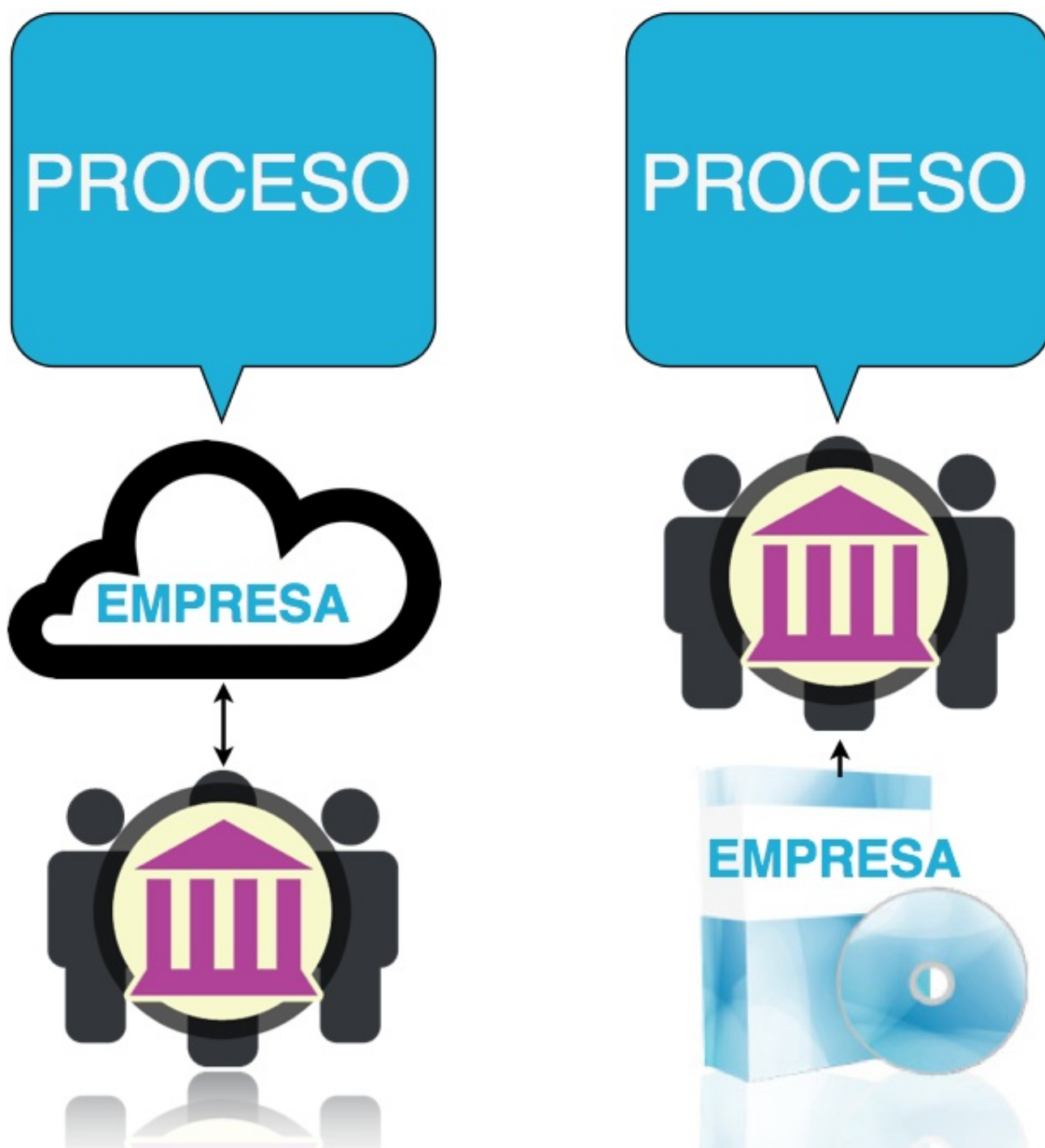
inicio, compromiso de próxima sesión y/o acuerdo final ha de pasar por el intermediario, es decir la empresa proveedora del servicio.

Veremos los típicos problemas cuando el “servidor” de la empresa “no responda” o “de error”, a poco de pensar las preguntas se disparan ¿en poder de quién queda esa información que el sistema almacena fuera de mi centro o despacho? ¿que sucede si se pierde la información? habrá que esperar para que otros interrogantes y respuestas puedan ir saliendo a la luz a través de la práctica.

(ii) Otros nos presentan programa o aplicaciones residentes en las que previa instalación en el ordenador del centro o despacho el mediador

gestionará la información, documentación y sesiones que tenga con las partes. Será el mediador el que con total independencia de la empresa que brinda el servicio, recoja y manipule la información y cae por su propio peso que no puede cometer errores. El mediador tendrá que capacitarse respecto del software, programa o aplicación que ha comprado para poder desarrollar el proceso debidamente. Hablamos de informática y aquí tampoco estamos exentos de que un disco duro se queme, o el ordenador se bloquee, etc.

IMAGEN 4 SISTEMAS EN LA NUBE Y SISTEMAS DE ESCRITORIO



(iii) Por último no menos cierto es que ambos sistemas comparten algunos problemas comunes que aún están por resolverse, esto es, posibilidad de contar con Internet, conectividad suficiente, conocimientos informáticos adecuados de las partes para desarrollar el proceso, etc.

En cualquier caso y más allá del sistema por el que se opte lo que no debemos perder de vista son dos cosas: a) cómo y de que manera queda comprometida o asegurada la Confidencialidad y b) cómo y de que manera se previene la Suplantación de identidad.

## BIBLIOGRAFIA

CONFORTI, Franco. “La confidencialidad en la mediación” en <http://bit.ly/IwgFjA> (ví: 6 de Enero de 2012).

CONFORTI, Franco. “La mediación electrónica, una oportunidad ahora al alcance de todos, sus claves para que funcione.” en <http://www.diariojuridico.com/especiales-2/la-mediacion-electronica-una-oportunidad-factible-ahora-en-espana.html> (ví: 28 de Agosto de 2012).

CONFORTI, Franco. “Mediación de Conflictos On Line”. Seminarios Acuerdo Justo, nov. 2008, no.7 ISSN 1988-883X, [online]. Disponible en Internet: <http://bit.ly/K9fKJ7>.

CONFORTI, Franco. Overview on mediation and enforcement of agreement. At: III International Congress on Mediation: mediation and arbitration. (Lisbon, October 18-20th 2012). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade Técnica de Lisboa. Available on the net English, Portuguese or Spanish.

CONFORTI, Franco. Resolve conflicts on line with Mediar On Line. At: The 11th International Online Dispute Resolution Forum (Prague, June 27-29th 2012). Faculty of Mathematics and Physics of the Charles University, Prague. Available on the net English or Spanish.

CORTÉS, Pablo. Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea. Revista de Internet, Derecho y Política. Universidad Oberta de Catalunya. IDP número 10 (2010) ISSN 1699-8154

Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y

del Consejo.

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo.

FABREGAT ROSAS, Alfonso. Ethos: a propósito de la mediación. Revista e-Mediación. [online]. sep., 2012, vol. 7. n° 174 pp. 21-40. Disponible en Internet Web: <http://www.acuerdojusto.com>. ISSN 1988-8821.

FABREGAT ROSAS, Alfonso. Ventajas y desventajas de la mediación por medios electrónicos. en <http://www.diariojuridico.com/opinion/posibles-ventajas-y-desventajas-de-la-mediacion-de-conflictos-por-medios-electronicos.html> (ví: 12 de Febrero de 2013).

FUENTES Julio, “Jornada UNIR sobre Mediación” pasajes de la jornada con las respuestas del Subdirector General de Política Legislativa del Ministerio de Justicia de España, disponible en Youtube <http://youtu.be/LYICM-dGC0M>

GARCIA DEL POYO, Rafael. La mediación electrónica. Revista jurídica de Castilla y León n° 29 (1-19) Enero 2013 ISSN 2254-3805.

GARCÍA FERNÁNDEZ, M<sup>a</sup> Auxiliadora. Mediación on-line: pasado y presente de esta institución. Diario la Ley n° 8048, Sección Tribuna, 21 Mar. 2013, Año XXXIV Ed. La Ley.

KATSH, Ethan. Dispute Resolution in Cyberspace. Connecticut Law Review en <http://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html> (ví: 16 de Febrero de 2013)

KATSH E, RIFKIN J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass.

KATSH E, RIFKIN J y GAITENBY A. Ecommerce, e-disputes, and e-disputes resolution: In the shadow of “eBay law”. Ohio State Journal of Dispute Resolution en <http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf> (ví: 02 de Noviembre de 2012)

Libro Verde Fomentar un marco europeo para la - EUR-Lex - Europa.

Ley Orgánica 15/1999 - Boletín Oficial del Estado.

Ley 34/2001 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico - Boletín Oficial del Estado.

Ley 59/2003 de firma electrónica - Boletín Oficial del Estado.

Ley 5/2012 - Boletín Oficial del Estado.

POBLET M., et. al., "ODR y Mediación en línea: estado de arte y escenarios de uso" en CASANOVAS P. et. al. *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña: la mediación, conceptos, ámbitos, perfiles, indicadores* Ed. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Catalunya. 2009.

Proyecto de Real Decreto por el que se regula el desarrollo de la mediación por medios electrónicos.

Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

SANZ PARRILLA Milagros, "El uso de medios electrónicos en la mediación." en SOLETO MUÑOZ, Helena (dir.) *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Técno Madrid, 2011.

VÁZQUEZ LÓPEZ, Andrés. *Euromediación on.line: la mediación por medios electrónicos en* [http://es.slideshare.net/alenmediagroup/euromediacion-online?goback=%2Egde\\_947247\\_member\\_225206378](http://es.slideshare.net/alenmediagroup/euromediacion-online?goback=%2Egde_947247_member_225206378) (ví: 22 de Marzo de 2013)

#### NOTAS AL PIE

eBay es un portal de internet especializado en compra y venta de bienes y servicios, y PayPal es un portal especializado en pago electrónico seguro. Son marcas registradas con © de eBay Inc. y PayPal Inc.

2 Sobre el particular se puede profundizar en Katsh E. Rifkin J. y Gaitenby A. *Ecommerce, e-disputes, and e-disputes resolution: In the shadow of "eBay law"*. *Ohio State Journal of Dispute Resolution* 15: 705-34. <http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>

3 KATSH Ethan, *Dispute Resolution in Cyberspace*. *Connecticut Law Review* 28: 953-80. <http://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html>

4 ODR sigla del acrónimo en idioma inglés On Line Dispute

Resolution.

5 KATSH E, RIFKIN J. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.

6 ADR sigla del acrónimo en idioma inglés Alternative Dispute Resolution.

7 Párrafo 4º Proyecto de real decreto por el que se regula el desarrollo de la mediación por medios electrónicos.

8 GARCÍA FERNÁNDEZ, Mª Auxiliadora. *Mediación online: pasado y presente de esta institución*. *Diario la Ley*. nº 8048, Sección Tribuna, 21 Mar. 2013, Año XXXIV Ed. La Ley.

9 POBLET M., et. al., "ODR y Mediación en línea: estado de arte y escenarios de uso" en CASANOVAS P. et. al. *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña: la mediación, conceptos, ámbitos, perfiles, indicadores*. Ed. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Catalunya. 2009.

10 CORTÉS, Pablo. *Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea*. *Revista de Internet, Derecho y Política*, Universidad Oberta de Catalunya IDP número 10 (2010) ISSN 1699-8154

11 Además hay que tener en cuenta las dos disposiciones siguientes:

La disposición adicional cuarta. Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, en su último párrafo establece que "Los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 24 de esta Ley deberán atenerse a las condiciones de accesibilidad previstas en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico."

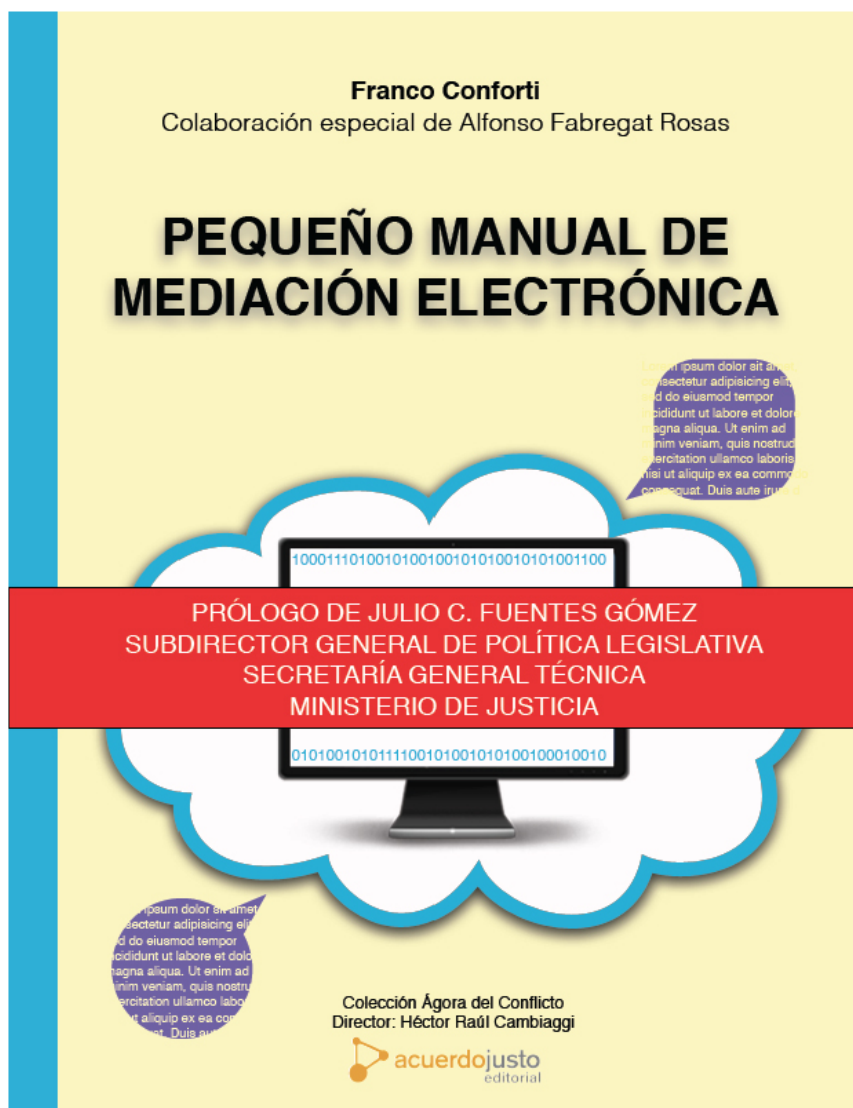
La disposición final séptima. Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad. Establece que "El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos. Las pretensiones de las partes, que en ningún caso se referirán a argumentos de confrontación de derecho, quedarán reflejadas en los formularios de solicitud del procedimiento y su contestación que el mediador o la institución de mediación facilitarán a los interesados. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud y será prorrogable por acuerdo de las partes."

12 Aunque comprensible, no es justificable. La crítica que antecede ya la he formulado antes que ahora incluso contra el legislador que genera confusión por ejemplo cuando convierte a las reclamaciones de cantidades dinerarias inferiores a 600 € en un procedimiento de negociación (no de mediación) automatizado en el que se ofrecerá a las partes una propuesta de acuerdo; éste mecanismo no podrá ser

mayor a 1 mes (salvo casos de interrupción de servicios técnicos) -arg. art. 1.3, 24.2 Ley 5/2012-, ver: CONFORTI Franco. Mediación Electrónica, una realidad que llega para quedarse. Diario Jurídico 30/01/2013

. <http://www.diariojuridico.com/opinion/mediacion-electronica-una-realidad-que-llega-para-quequedarse.html> y por Acuerdo Justo

<http://www.diariojuridico.com/opinion/mediacion-electronica-una-realidad-que-llega-para-quequedarse.html>



REYES COTO JIMÉNEZ  
Abogada, especialista en mediación

## MEDIACION SANITARIA

### Breve análisis de la Idea de implantar Servicio de Mediación en las Organizaciones de Salud en la Sanidad Pública Andaluza

#### Introducción.

“Yo creo que debemos humanizar las relaciones entre grupos de personas, algo también aplicable al mundo sanitario. Tener unas relaciones óptimas es muy importante para que cualquier proyecto funcione, sin olvidar que pertenecemos a una filosofía de vida personal y profesional cada vez más competitiva en la que los resultados siempre son decisivos”. R.C.J

#### Introduction.

"I think we should humanize relations between groups of people, which is also applicable to the medical world. Having excellent relations is very important for any project work, remembering that we belong to a personal philosophy of life and increasingly competitive professional in which the results are always decisive. "R.C.J

#### 1.- BREVE INTRODUCCION DE LOS MOTIVOS DE REALIZAR UNA COMUNICACION SOBRE MEDIACION SANITARIA

Desde que el mundo es mundo, y el hombre existe, tenemos constancia de la existencia de los conflictos como algo inherente al ser humano en el desenvolvimiento de su día a día. Desde que nacemos hasta que morimos estamos en permanente interacción con otras personas, de forma personal, o a través de medios de comunicación como son el teléfono, el correo y, por descontado, en los medios informáticos, redes sociales, emails,... dónde manifestamos nuestras opiniones condicionadas por nuestro modo de vida, nuestra cultura, deseos, emociones... que en ocasiones, pueden no coincidir con la de los demás, por lo que se originan disputas y conflictos.

El ámbito sanitario no es ajeno a esta cuestión. Ante una situación, en ocasiones, límites donde está en juego la salud de una persona, y en mayor o menor medida, su vida y el bienestar de quienes les rodean -familiares, amigos, ...- surgen conflictos importantes que exigen que las partes puedan ser escuchadas y comprendidas dónde la situación conflictiva exige soluciones rápidas y eficaces para ambas partes, que en ocasiones, van a tener que seguir interrelacionándose en el centro de salud, que no aporta los actuales medios de resolución de conflictos que conocemos hoy en día: la vía judicial.

Desde este trabajo vamos a analizar la viabilidad de la mediación sanitaria en organizaciones de salud públicas, en concreto, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, dejando apartada la mediación en organizaciones de salud privada para trabajos posteriores, por razones de

espacio y tiempo.

Entiendo la mediación como un buen procedimiento alternativo de gestión y resolución de conflictos, dónde las partes implicadas ya sea médico-paciente, medico-medico, proveedor-institución, ... de forma activa y a traves del diálogo y el entendimiento mutuo, tomen decisiones y busquen soluciones al problema con la ayuda de una tercera persona neutral e imparcial, el mediador, quien ofrecerá a las partes las herramientas necesarias para que ellas mismas den soluciones al conflicto o, al menos, sean capaces de encauzar la situación conflictiva a una situación de armonía para el buen desarrollo de y la comunicación, que sin duda alguna afectará a que la calidad asistencial sanitaria no se resienta ni se vea afectada, y dónde existen muchos intereses en juego: personales, institucionales, políticos, ...

Imaginemos, por ejemplo, una situación conflictiva en un centro de salud de atención primaria dónde existe una situación de tensión entre un medico y una paciente porque el médico se niega a recetarle un medicamento al familiar de la paciente, que es tratado también por el mismo medico, a pesar de los signos beneficiosos que la paciente dice que este medicamento provoca en su familiar. El médico argumenta que este beneficio es solo temporal pero que pasado unas semanas, este medicamento revertirá en dicha paciente efectos secundarios negativos en la misma. Hasta ahora, esta situación solo puede resolverse enfrentándose ambas partes, e iniciar un procedimiento administrativo a través de Inspección sanitaria en el que además de largo, generará insatisfacción a una de las partes puesto que la Inspección resolverá sólo a favor de la postura de una de las partes; ó cambiando de médico de cabecera.

A través de la mediación, lo que se plantea es que ambas partes, médico y paciente así como terceras personas relacionadas indirectamente con el conflicto, se reúnan junto al mediador para poder trabajar esta situación y encontrar puntos de acercamiento que lleven a alcanzar posibles soluciones, acuerdos que satisfagan a ambas partes, médico y paciente, reconstituyendo el dialogo y el buen entendimiento desde un clima de respeto y reconocimiento, favoreciendo su cumplimiento a lo largo del tiempo. Para ello, el proceso de mediación así como la figura del mediador debe de cumplir con una serie de

principios, de habilidades y de formación que veremos a lo largo de este trabajo.

## 2.- BREVE EXPLICACION SOBRE ORGANIZACION Y ESTRUCTURA DE NUESTRO SISTEMA SANITARIO: ESPAÑOL Y ANDALUZ.

Introducción: La CE de 1978 dispone en el artículo 43 que: "1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud. 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto. 3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio".

Al amparo de las previsiones constitucionales y de los respectivos Estatutos de Autonomía, todas las Comunidades Autónomas han asumido competencias en materia sanitaria. En el caso de la Comunidad autónoma de Andalucía, el Estatuto de Autonomía en el artículo 55 dispone: "1. Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva sobre organización, funcionamiento interno, evaluación, inspección y control de centros, servicios y establecimientos sanitarios, así como en el marco del artículo 149.1.16 de la Constitución la ordenación farmacéutica. Igualmente le corresponde la investigación con fines terapéuticos, sin perjuicio de la coordinación general del Estado sobre esta materia. 2. Corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia compartida en materia de sanidad interior y, en particular y sin perjuicio de la competencia exclusiva que le atribuye el artículo 61, la ordenación, planificación, determinación, regulación y ejecución de los servicios y prestaciones sanitarias, socio sanitarias y de salud mental de carácter público en todos los niveles y para toda la población, la ordenación y la ejecución de las medidas destinadas a preservar, proteger y promover la salud pública en todos los ámbitos, incluyendo la salud laboral, la sanidad animal con efecto sobre la salud humana, la sanidad alimentaria, la sanidad ambiental y la vigilancia epidemiológica, el régimen estatutario y la formación del personal que presta servicios en el sistema sanitario público, así como la formación

sanitaria especializada y la investigación científica en materia sanitaria. 3. Corresponde a Andalucía la ejecución de la legislación estatal en materia de productos farmacéuticos. 4. La Comunidad Autónoma participa en la planificación y la coordinación estatal en materia de sanidad y salud pública con arreglo a lo previsto en el Título IX”.

\*Enlaces de Organización: Sistema Nacional de Salud: <http://www.msps.es/organizacion>  
Sistema Andaluz de Salud: <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/>  
Consejería de Salud y Bienestar Social: <http://www.juntadeandalucia.es/salud/>

El Sistema Nacional de Salud se configura como el conjunto coordinado de los servicios de salud de la Administración del Estado y los servicios de salud de las CC.AA que integra todas las funciones y prestaciones sanitarias, y de los que son responsables los poderes públicos.

Competencias de las Administraciones Públicas en materia de Sanidad

(Constitución Española de 1978; Ley General de Sanidad de 25 de Abril de 1986 y Ley de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud de 28 de Mayo de 2003).

ADMINISTRACION DEL ESTADO

BASES Y COORDINACION DE LA  
SANIDAD  
SANIDAD EXTERIOR  
POLITICA DEL MEDICAMENTO  
GESTION DEL INSTITUTO DE GESTION  
SANITARIA

COMUNIDADES AUTONOMAS  
PLANIFICACION SANITARIA  
SALUD PUBLICA  
GESTION DE SERVICIO DE SALUD  
ENTIDADES LOCALES SALUBRIDAD  
COLABORACION EN LA GESTION DE LOS  
SERVICIOS PUBLICOS

El organismo que coordina, coopera y propicia las relaciones entre las administraciones públicas sanitarias Central y Autonómica es el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

El Sistema Nacional de Salud se organiza en dos entornos o niveles asistenciales: Atención Primaria y Atención Especializada,

La Atención Primaria pone a disposición de la población una serie de servicios básicos desde cualquier lugar de residencia. Los dispositivos asistenciales principales son los Centros de salud, donde trabajan equipos multidisciplinares integrados por médicos de familia, pediatras, personal de enfermería y personal administrativo, pudiendo disponer también de trabajadores sociales, matronas y fisioterapeutas. Estos centros prestan tareas de promoción de la salud y de prevención de la enfermedad.

La Atención Especializada se presta en Centros de especialidades y Hospitales, de manera ambulatoria o en régimen de ingreso. Ello permite que la continuidad de los cuidados siga caracterizada por la equidad, independientemente del lugar de residencia y de las circunstancias individuales de autonomía, dado que la atención llega hasta el propio domicilio del paciente. Dentro de esta organización, la ubicación de los recursos asistenciales responde, básicamente, a una planificación sobre demarcaciones demogeográficas delimitadas, las Áreas de Salud, que establece cada comunidad autónoma teniendo en cuenta factores de diversa índole pero, sobre todo, respondiendo a la idea de proximidad de los servicios a los usuarios.

Las Áreas de Salud se subdividen, a su vez, en zonas básicas de salud que son el marco territorial de la Atención Primaria, donde desarrollan las actividades sanitarias los centros de salud. Cada área dispone de un hospital general como referente para la Atención Especializada. En algunos servicios de salud existen estructuras organizativas intermedias entre el Área de Salud y la zona básica.

En el caso de Andalucía, se crea a través de la Ley 8/1986 de 6 de mayo, es un organismo autónomo adscrito a la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Andalucía y perteneciente al Sistema Sanitario Público Andaluz. En Decreto 152/2012, de 5 de junio, establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Bienestar Social y del Servicio Andaluz de



Salud y regula sus funciones.

El SAS tiene como misión principal la prestación de asistencia sanitaria a los habitantes de Andalucía, ofreciendo servicios sanitarios públicos de calidad, asegurando la accesibilidad, equidad y satisfacción de los usuarios, buscando la eficiencia y el aprovechamiento óptimo de los recursos. Dispone de una red de servicios asistenciales integrada y organizada para garantizar la accesibilidad de la población y la equidad en la distribución de recursos, siendo su organización:

#### Atención primaria

El primer nivel de atención sanitaria, que integra la asistencia preventiva, curativa, rehabilitadora y la promoción de la salud de los ciudadanos. Los servicios de atención primaria de salud están organizados en Andalucía en distritos de atención primaria, estructuras organizativas para la planificación operativa, dirección, gestión y administración en ese ámbito.

Actualmente, aproximadamente se cuenta con 1514 centros de atención primaria repartidos por toda la geografía andaluza.

#### Atención hospitalaria

El segundo nivel sanitario, como su propio nombre indica, se atiende los pacientes que precisan de hospitalización, disponiendo de consultas externas ambulatorias en hospitales y en centros periféricos.

El Servicio Andaluz de Salud cuenta con 29 hospitales, distribuidos por toda la geografía andaluza.

#### Organizaciones específicas

Además, existen nueve Áreas de Gestión Sanitaria. Se trata de un modelo de organización de gestión unitaria de los niveles de Atención Primaria y de Hospitalaria, en una demarcación territorial específica.

Los Centros de Transfusión Sanguínea configurados como una red específica con el fin de asegurar la disponibilidad de componentes sanguíneos y la correcta preservación de tejidos.

Otras áreas de atención tienen una organización especial, dadas sus peculiaridades, son los Programas de Salud Mental, el Centro de Coordinación Autonómica de Trasplantes y el Centro de Atención a Urgencias y Emergencias.

- ¿Quiénes son titulares de derechos de protección de la salud y a la atención sanitaria pública?.-

1.- Todos los españoles y extranjeros en territorio

nacional en los términos del artículo 12 de la LO 4/2000, de 11 de enero, reguladora de los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

2.- Los nacionales de los Estados Miembros de la Unión Europea, con derechos que resulten del derecho comunitario europeo, y de los Tratados y Convenios suscritos por el Derecho español y les sean de aplicación.

3.- Los nacionales de Estados no Miembros de la Unión Europea, que tengan derechos reconocidos por leyes, tratados y convenios suscritos.

- ¿Cómo se financia el Sistema Nacional de Salud?.- En base a instrumentos de políticas redistributivas de la renta de los ciudadanos españoles: cada persona aporta impuestos en función de su capacidad económica y recibe los servicios sanitarios en función de sus necesidades de salud.

Para el año 2009, las previsiones presupuestarias iniciales para la sanidad del resto de agentes que integran el Sistema Nacional de Salud fue para la Administración Central del Estado 4.685,70 millones de euros; para las CC.AA. 59.960,3 millones de euros -lo que suponía 1.320 euros por persona protegida-, y para las Entidades Locales 1.068,90 millones de euros.

Desde el 2010 hasta el año 2013, las previsiones presupuestarias en materia sanitaria cayeron un 10,6%. A tales efectos os dejo este cuadro resumen-comparativo

## PRESUPUESTO SANITARIO PER CÁPITA

Variación 2010-2013 (euros por habitante)	Comunidad	Gasto en 2003 (euros por habitante)
-343,6	Extremadura	1.159,6
-287,0	Murcia	1.033,1
-215,5	Castilla-La Mancha	1.120,0
-214,6	Aragón	1.189,6
-207,7	La Rioja	1.214,5
-171,2	Andalucía	992,3
-161,6	Cataluña*	1.147,2
-155,1	Canarias	1.187,2
-150,5	Com. Valenciana	965,5
-132,4	Asturias	1.370,1
-108,1	Navarra	1.419,0
-96,6	Castilla y León	1.266,2
-86,6	Galicia	1.228,8
-67,4	País Vasco*	1.550,2
-38,7	Cantabria	1.301,9
-36,2	Baleares	1.027,4
+8,9	Madrid	1.094,3
-17,0	Gobierno	81,6
-149,8	<b>Total comunidades</b>	<b>1.211,1</b>

Fuente: CC.AA. Ministerio de Hacienda y españolas.  
elaboración propia. / EL PAÍS

Esto es importante para que poderes públicos, organizaciones de salud y demás agentes diseñen un servicio de mediación en organizaciones de salud autonómicas teniendo en cuenta su estructura, organización y financiación, en coordinación con la Administración General del Estado, de forma que su creación y puesta en marcha sea un proyecto eficaz y viable desde todos los puntos de vistas: organizacional, presupuestario, de recursos humanos,... y no se quede en simples proyectos o en proyectos fallidos como veremos que ha ocurrido en algunas ciudades

3.- EXPLICACION SOBRE QUE ES LA MEDIACION SANITARIA Y SUS CARACTERISTICAS. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA IMPLANTACION EN ANDALUCIA.

Si hemos dicho que la mediación es una técnica, un modo, un procedimiento, ... una herramienta extrajudicial de resolución de conflictos en el que las partes implicadas con la ayuda de una tercera persona, neutral e imparcial, tratan a través del dialogo y el buen entendimiento

gestionar y solucionar una situación conflictiva, podríamos decir que la mediación sanitaria es aquella técnica, modo, procedimiento o herramienta extrajudicial de resolución de conflictos ó modo de gestión y resolución de conflictos generados en el ámbito profesional sanitario entre los diversos agentes que interactúan en sus relaciones personales y/o profesionales bien sea médico-paciente, usuario-Administración Sanitaria; médico-médico, ... diarias en el campo sanitario.

Toda persona es responsable de sus pensamientos y actos ante su conciencia, ante la sociedad y ante los poderes públicos y desde el punto de vista jurídico incluso se le obliga a reparar aquel perjuicio que haya ocasionado frente a terceros en el uso o ejercicio de esa responsabilidad, sea esta personal o profesional.

Hablamos de responsabilidad profesional como toda obligación derivada del ejercicio de nuestra profesión; así, al hablar de responsabilidad profesional sanitaria hacemos referencia a la obligación de los profesionales sanitarios de reparar y satisfacer las consecuencias negativas y/o perjuicios causados de sus actos profesionales, omisiones y/o errores cometidos en el ejercicio de su actividad profesional sanitaria. Al hablar de responsabilidad profesional sanitaria hacemos referencia a la responsabilidad de profesionales sanitarios de médicos, enfermeros, celadores, ATS, personal administrativo,... así como otros agentes que sin ser profesionales sanitarios con titulación sanitaria -doctor, anestesista, enfermera,...interactúan y se interrelacionan con el colectivo profesional sanitario: proveedores, profesionales de las aseguradoras y la Administración burocrática sanitaria.

Como consecuencia de los distintos agentes que conforman y actúan en el sistema sanitario y las importantes consecuencias que una mala o errónea actuación ó mala praxis puede tener en personas usuarias del sistema sanitaria -pacientes-, es importante crear y establecer medios de resolución de conflictos que sean rápidos, eficaces, menos violentos como es la vía judicial, que ofrezcan una respuesta al problema consensuada y negociadas por las dos partes en un clima de libertad y buen diálogo, duradera en el tiempo y que implique costes económicos bajos a la Administración Sanitaria, para que de esta forma la

prestación asistencial de calidad al usuario no se vea mermada en recursos de personal, ni técnicos que pueden variar en función de situaciones de tensión y malestar en el ámbito sanitario. Imaginemos, por ejemplo, una situación de conflictividad medico paciente en un centro de atención primaria mal gestionado ó gestionado a través de la vía judicial ello va a repercutir en que el médico se pueda dar de baja por tensión y estrés, el paciente derive el problema hacia el médico sustituto, el resto de plantilla medica vea alterada su rendimiento profesional como consecuencia del malestar creado en el sector por el poco apoyo de Dirección, la Dirección a su vez, de manera injustificada se vea afectada sus relaciones con el personal médico como consecuencia de falta de implicación en el problema y la dirección no pueda hacer más por falta de desconocimiento o por tener que atender asuntos de importancia, ... etc.

-Características de la Mediación Sanitaria.-

Como características aplicables a toda mediación -incluida la sanitaria- podemos decir que el procedimiento de mediación debe ser:

1. voluntaria para las partes y el mediador en todo momentos, de principio a fin
2. sencillo
3. confidencial
4. flexible a las necesidades de las partes implicadas en el conflicto
5. y limitado en el tiempo, ni demasiado corto ni demasiado largo.

Cómo características de la Mediación Sanitaria destacaría además de las anteriores la existencia de:

Mejorar las relaciones para restablecer la comunicación entre las partes.

Eficacia en la gestión y resolución del conflicto

Diálogo verbal y no verbal espontaneo, con respeto y libre de coacción

Intercambio de opiniones, emociones y concesiones durante las sesiones

Armonía en el lenguaje verbal y no verbal del mediador

Comunicación constante entre las partes, creadas x el Mediador si ésta no existe

Informal ó Inflexible, adaptado a las necesidades de los mediados en todo momento

Ocasional, uso de distintas técnicas y herramientas conforme el desarrollo de las sesiones y la actitud de partes

Negociación latente bajo la premisa: Tú ganas-Yo gano

Sencillez procedimental: las partes conocen y comprenden en todo momento las reglas del juego

Alternatividad, las partes saben que la mediación es procedimiento alternativo

Narrativo: problemas, emociones, miedos, intereses, deseos, ... PROACTIVIDAD PARTES

Intereses de las partes en conflicto es lo que debe primar en las sesiones

Transformativo de las posición e intereses de las partes: negatividad a la positividad del arreglo

Acuerdo de alcanzarse debe ser duradero, consensuado, eficaz

Resolutivo: la mediación resuelve aspectos sustanciales y relacionales de las partes.

Interactuación de terceras personas si ello es necesario en las sesiones para las partes

Acuerdo alcanzado será consensuado y equitativo a los intereses comunes de las partes

En cuanto a las Ventajas de la implantación de Servicio de Mediación en el ámbito sanitario andaluz, podríamos decir a grosso modo:

a) Dado que el sistema Sanitario Español aspira a dar cobertura a todos los ciudadanos y que esta cobertura sea de calidad, es una razón de peso la implantación de Servicio de Mediación en Andalucía para dar cobertura legal autonómica a las aspiraciones legales del Sistema Nacional de Salud.

b) Ahorre de costes económicos y de personal, disminuyendo la probabilidad de aparición de nuevos conflictos, evitando la aparición de costes asociados, lo que genera una mejor gestión de los recursos presupuestarios en tiempo difíciles de recortes en materia sanitaria.

c) Ahorro de sufrimiento y decepción de los usuarios sanitarios y sus agentes personal sanitario, proveedores, Institución- en el sistema autonómico sanitario; en contrapartida, aumentaría la confianza en sus profesionales y en el sistema burocrático sanitarios desde el punto de vista de los pacientes; los profesionales sanitarios trabajarían en un clima de menos tensión en sus relaciones con pacientes e Institución y los agentes; y la Institución o Administración Sanitaria no tendría colapsado determinados departamentos -servicios de reclamaciones y quejas, atención al paciente, ...

d) Se promueve la cultura del cambio y de la paz en las distintas organizaciones sanitarias lo cual hace que la salud de las personas, grupos y organizaciones mejoren y generen consecuencias positivas en la comunidad sanitaria en general

e) Cuando surgen conflictos entre profesionales sanitarios de un mismo equipo ó área hospitalaria se reduciría casos absentismos laborales, bajas por enfermedad repetidas, así también como la excesiva rotación de personal de un departamento a otro o las frecuentes solicitudes de cambio en los equipos ó en centros de atención primaria u centro de especialización.

En cuanto a los inconvenientes de la misma podríamos señalar:

a) Dada la complejidad de las organizaciones de salud por sus características organizativas, por el tipo de servicio que ofrecen, por el tipo de relaciones que ofrecen, por el tipo de trabajo y por sus relaciones humanas que establecen a diario puede ser que su implantación en la Administración Sanitaria presente más dificultades que en otro tipo de organizaciones menos complejas.

b) Falta de apoyo institucional en cuanto a obtención de recursos económicos para implantar servicios sanitarios de mediación en Andalucía como motivo de los recortes económicos, técnicos, de personal que está sufriendo este sector público en general, y en particular, el Sistema Sanitario Andaluz.

#### 4.- EXPERIENCIA PILOTO SOBRE LA PUESTA EN MARCHA DE SERVICIOS DE MEDIACION SANITARIA EN ALGUNAS CIUDADES ESPAÑOLAS, EUROPEAS Y DE LATINOAMERICA.

En este apartado analizaremos la experiencia sobre la puesta en marcha de servicios de mediación sanitaria en el sector público en:

-ESPAÑA: Como marco legislativo general, no podemos dejar de mencionar en el presente trabajo la reciente Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, que incorpora al derecho español la Directiva 2008/52/CE del parlamento Europeo y del consejo, de 21 de Mayo de 2008, sobre determinados aspectos de la

mediación en asuntos civiles y mercantiles. Esta Ley estatal, sin perjuicio de las disposiciones aprobadas por las CC.AA, pretende asegurar su conexión con la jurisdicción ordinaria, desjudicializando determinados asuntos que pueden tener una solución más rápida y eficaz por adaptarse más a las necesidades e intereses de las partes en conflicto que la que se pudiera derivar de la ley, lo cual ofrecería una justicia de calidad capaz de resolver diversos conflictos que surgen en la sociedad actual y cada vez más compleja.

En materia sanitaria, las CC.AA de Cantabria y Cataluña poseen experiencias de mediación en Salud, brevemente las veremos:

- Cantabria: A finales de 2010 comenzó a funcionar en Laredo la Unidad de Mediación Sanitaria de Cantabria con el objeto de favorecer acuerdos pacíficos ante conflictos sanitarios existentes, de forma más rápida y eficaz y con mejores resultados que la que pudiera ofrecer la vía judicial. El tipo de conflictos a tratar eran los derivados de mala praxis médica, conflicto usuario-profesional, con relaciones interculturales, etc. Esta iniciativa fue impulsada bajo la Ley 1/2011, de 28 de Marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria que contemplaba en su texto la mediación en salud, siendo por ello una Ley pionera en este tema y referente a seguir, para el resto de España. Asimismo, en el artículo 18 de esta Ley, se describe las finalidades, composición y funciones del Observatorio de Mediación de la comunidad autónoma de Cantabria, adscrito a la Consejería competente en materia de Justicia. En este sentido, la finalidad de creación de este Observatorio, así como sus funciones, corría parejo con la implantada en el Proyecto de Mediación Sanitaria de Cataluña, que había creado en el año 2008 el observatorio de mediación, con características similares aunque con tipo de funciones añadidas. Actualmente, este servicio de Mediación en Salud cesó en su actividad, por razones de reordenación que las CC.AA vienen realizando en los últimos años, pero he querido hacer referencia a ella en este trabajo por ser un referente pionero en materia legislativa de Mediación en Salud.

- Cataluña: En esta comunidad tenemos conocimiento de distintas iniciativas que se han puesto en marcha pero sólo vamos a describir las que se mantienen vigentes. La primera de ellas es el

“Proyecto de Mediación Sanitaria” que fue puesta en marcha en el año 2004 desde la Universidad de Barcelona, en colaboración con el Dpto. de Salud de la Generalitat de Cataluña, con el apoyo de distintas instituciones, entidades e instituciones públicas y privadas que dieron soporte al proyecto. Se planteó el proyecto para promover un cambio organizacional y la implantación de la cultura de mediación en el sistema sanitario catalán a través de la formación en mediación de profesionales de la Salud así como la apertura de 4 unidades de Mediación Sanitaria, en el sistema público de salud. Este proyecto derivó en otro creado en el año 2006, asumido por el Instituto Catalán de Salud, como continuación del ya existente de “Mediación Sanitaria”.

En los años 2010 y 2011, se crea la Asociación “Sociedad Catalana de Mediación y Gestión de conflictos en el ámbito de la Salud”, esta iniciativa es una realidad hoy día con la constitución formal de la Sociedad Catalana de Mediación en Salud que cuenta con numerosas entidades asociadas representativas de los tres colectivos que interactúan en el ámbito sanitario – USUARIOS, PROFESIONALES, ORGANIZACIONES SANITARIAS-.

Desde otro lado Cataluña también cuenta con el Observatorio de Mediación de la Universidad de Barcelona, ofreciendo servicios de mediación en organizaciones de salud en general y gestionando servicios que ya estaban en funcionamiento, como por ejemplo, el Consorcio Sanitario de Terrassa, Barcelona.

No me gustaría finalizar este apartado sin mencionar un valor adicional como es la redacción del “Libro Blanco de Mediación de Cataluña” que de forma específica dedica un capítulo a la mediación en Salud, así como un anexo sobre la mediación organizacional.

- EUROPA:

En Europa la primera experiencia de mediación en el ámbito sanitario que tenemos conocimiento es la producida en Francia, donde allá por el año 1981 surge por primera vez la figura del “conciliador médico”, cuya misión era ofrecer información a los pacientes, ó a sus representantes, y facilitar la eliminación de las diferencias relativas a la responsabilidad que resultara de la actividad profesional de un médico con motivo de la prestación de cuidados al paciente. A partir de

1989, la figura del conciliador médico no era ejercida por un magistrado designado sino por un médico interno cuya función consistiría en “informar y explicar”. El avance de la designación de funciones de esta figura radica en los distintos sectores de actuación: paciente, familia, médicos y administración sanitaria.

Esta experiencia fue tan innovadora como positiva lo cual propició institucionalizar la mediación en el ámbito sanitario teniendo cabida en esta experiencia asociaciones de voluntarios, médicos, usuarios de los servicios, etc...

También comentaros que en este marco de acción se conocen diversas experiencias en Italia, Suiza y otros países europeos, iniciadas a partir de compromisos concretos por parte de aquellas Instituciones que las impulsaron, pero que desconozco que hayan ido más allá del marco institucional, es decir, que no han sido asumidas por el sistema sanitario global cómo ha ocurrido en el caso Español.

#### - PAISES LATINOAMERICANOS:

En países latinoamericanos la experiencia en materia de mediación en el campo sanitario no vienen determinadas todas a través de la creación de servicio de mediación, sino que hay especial interés en abordar las diferencias a través de espacios de diálogos.

En el caso de Argentina, existen experiencias de mediación, conciliación y arbitraje como procedimientos para la gestión y solución de conflictos en los centros de salud.

En México, se creó en el año 1996 una Comisión de Arbitraje Médico con la labor de recoger todas las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios médicos públicos y privados. Órgano independiente del Ministerio de Salud, esta comisión mantenía relaciones con la Administración de Justicia y tenía como objetivo mejorar la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios.

Y, por último, analizaremos brevemente el caso de Chile, de gran interés por ser el único país que dispone de una ley que establece un régimen de garantías de salud, la Ley 19,966 publicada en el año 2005. Como nota peculiar de esta Ley podemos mencionar el hecho de que no contempla la posibilidad de la gestión pacífica del conflicto en el

seno de la organización.

Chile es un país dónde la sanidad no es gratuita ni universal como en España, de ahí que a menudo el demandante de estos servicios de mediación pretenda obtener indemnizaciones que no siempre sean viables, por lo que estos servicios aporta también además de la gestión y solución de conflictos, la posibilidad de recibir prestaciones asistenciales como medio de llegar al máximo de acuerdos posibles. En Marzo del año 2005 dio inicio la Unidad Nacional de Mediación de Salud, a través de la cual, los usuarios de la salud pública y privada chilena tienen derecho a recibir ayuda para evitar que las discrepancias con los prestadores de servicios de salud, terminen en acciones judiciales. Esta Unidad es un organismo autónomo al pueden acceder todas las personas que se encuentren lesionados en sus derechos esenciales de prestaciones de salud, garantizando que con gratuidad absoluta (salvo en los casos de usuarios de servicios privados de salud acceden a una instancia similar a cargo de la SuperIntendencia y cuyo servicio de mediación no es gratuito), y en un plazo de 60 días (prorrogables a 120) solucionarán sus problemas.

#### 5.- CREACION DE SERVICIOS DE MEDIACION EN ORGANIZACIONES SANITARIAS: COLEGIOS PROFESIONALES, AREAS HOSPITALARIAS, CENTRO DE ESPECIALIZACIONES, CENTROS DE ATENCION PRIMARIA Y ORGANISMOS/INSTITUCIONES DE SALUD.

La mediación sanitaria es un procedimiento o una herramienta de gestión de conflictos que surgen en el ámbito sanitario y que permite a través del dialogo y la comunicación, la búsqueda de soluciones comunes y consensuadas por las partes implicadas para lograr una solución eficaz y duradera a sus problemas.

Dada la organización del sistema andaluz de salud cuyo enlace os he dejado reseñado para vuestro estudio de forma más completa y detenida, en este apartado vamos a ver qué servicios de mediación sanitaria pueden ser creados en los distintos centros y hospitales andaluces, grosso modo, y a quienes van a ir dirigidos, siendo objeto de estudio el siguiente epígrafe los tipos de conflictos y problemas que surgen en este ámbito.

a) En los Colegios Profesionales pueden

crearse servicios de mediación para atender aquellas peticiones de profesionales colegiados en sus respectivos Colegios para atender solicitudes relacionadas con conflictos surgidos en el ejercicio de su actividad profesional bien frente a un paciente (p.e: caso de responsabilidad civil), frente a otro profesional sanitario de su misma titulación(p.e: médico-médico de un mismo equipo) ó frente a un proveedor (p.e: odontólogo que utiliza prótesis bucales ó implantes de un determinado proveedor que causa daños en la salud de sus pacientes como consecuencia del mal estado de fabricación o conservación de dichos materiales.

b) Áreas Hospitalarias independientemente de los departamentos de atención al paciente dónde se recogen las quejas, denuncias y/o peticiones de entrega de documentación medica de los pacientes y/o usuarios, considero conveniente la creación de servicios de mediación para la gestión y resolución de conflictos creados en los Hospitales a nivel de paciente-médico; profesionales sanitarios de ese Hospital de categoría profesional distinta (p.e: médico cirujano-anestésista); en aquellos conflictos derivados en las áreas hospitalarias de urgencias como consecuencia de una larga espera para ser atendido; en aquellos conflictos que surgen como consecuencia de pérdida de historial clínico de un paciente que acude a una consulta hospitalaria de un especialista, y después de haber esperado largo tiempo para que sea atendido por un profesional éste no le puede atender en consulta por no aparecer su historial clínico; etc...

c) Centro de Especializaciones y Centros de Atención Primaria, igualmente como en el apartado de las Áreas Hospitalarias, crearía dichos servicios independientes de todo departamento de atención al cliente ó de asesoría jurídica que existiera para la gestión y resolución de conflictos surgidos en el seno del acceso a la sanidad por parte de los pacientes y/o usuarios; de las relaciones entre los distintos profesionales sanitarios que trabajan y ejercen su actividad profesional en el centro de salud; relaciones de los proveedores con el centro; ... que se originen en dicho Centro y que pueda afectar el normal funcionamiento y desarrollo de su actividad normal diaria.

d) Organismos e Instituciones de Salud en ellas conocería aquellos asuntos surgidos como consecuencia de la gestión del proceso de burocratización en la atención al paciente y cuyo responsable sean los organismos de gobierno de la Administración Sanitaria; así también, sería conveniente que entrarán a conocer de como

aquellos casos de denuncias administrativas entre profesionales sanitarios originadas en el seno de su actividad profesional al objeto de gestionar e intentar solucionar conflictos antes de que proceda a aperturarse un procedimiento administrativo disciplinario.

Por supuesto, ni que decir tiene que dentro de cada una de ellas en la parte correspondiente entraría también los conflictos interculturales sanitarios de los que sólo mencionamos someramente por entender que debe de tratarse de estudio específico y amplio.

Importantísimo la creación de un Observatorio de Mediación Sanitaria Andaluza como órgano colegiado, de carácter consultivo y de propuesta, adscrito a la Administración Sanitaria Andaluza competente en materia de mediación sanitaria que tenga por objeto el desarrollo de las actuaciones de investigación, formación y documentación, así como el establecimiento de un sistema de información que permita el adecuado conocimiento, análisis técnico, seguimiento y evolución de los asuntos tratados en la mediación sanitaria.

La mediación en estos tipos de servicios serían conveniente que fuera realizado por equipos multidisciplinares compuestos como mínimo por tres profesionales: por un abogado, un trabajador social y psicólogo ó terapeuta ocupacional, sin perjuicio de que dependiendo del asunto a tratar las distintas sesiones de mediación sean llevadas a cabo por otra categoría de profesionales todos ellos especializados en materia sanitaria.

Por último decir, que esta participación de la ciudadanía y los profesionales en el sistema sanitario andaluz dotándolos de medios participativos en el sistema sanitario público para gestionar y resolver sus conflictos de una forma menos violenta y lenta que la vía judicial donde las partes no son escuchadas, hace que tanto los servicios prestados como la atención al ciudadano sean de mayor calidad a la vez que mejora las percepciones que los ciudadanos tienen tanto del sistema sanitario andaluz cómo de sus profesionales.

6.- QUE TIPOS DE CONFLICTOS SURGIDOS EN EL AMBITO SANITARIO PUEDE SER TRATADOS A MEDIACION: MEDICO PACIENTES; USUARIO-INSTITUCION; MEDICO-MEDICO DE UN MISMO EQUIPO;

PROVEEDORES-INSTITUCION; PERSONAL SANITARIO ENTRE ELLOS MISMOS/INSTITUCION O EL SISTEMA SANITARIO. ¿QUÉ PROBLEMAS MÁS FRECUENTES SURGEN EN EL AMBITO SANITARIO?

La Sanidad pública en España, y en Andalucía, es universal, asistencial y gratuita.

La Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y el Código de Deontología Médica nos ofrece definición de:

Paciente es toda persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud

Usuario es persona que utiliza los servicios sanitarios de educación y promoción de la salud, prevención de enfermedades y de información sanitaria.

Médico es profesional licenciado o doctor en medicina titulado.

Actos médicos toda actuación que engloba la enseñanza, la educación y formación, actuaciones clínicas y médico-técnicas, todas ellas encaminadas a promover la salud, prevención de enfermedades, aportar los cuidados terapéuticos o diagnósticos a los pacientes, grupos, comunidades o individuos, siendo responsabilidad y debiéndose realizar siempre por un licenciado o doctor en medicina titulado ó bajo su directa supervisión o prescripción.

Proveedor sanitario persona o empresa que abastece a Instituciones sanitarias, Hospitales, Centros de Atención Primaria y Asistencia Especializada con existencias necesarias para un fin (prestación asistencial sanitaria de calidad)

No todos los problemas que surgen en este ámbito pueden ser mediables pero sí en su gran mayoría aquellos que tengan su origen en:

a) Relaciones entre usuario – profesionales las propias de las derivadas de mala praxis de intervenciones de profesionales de la salud; casos de Responsabilidad civil, ...

b) Entre paciente o/y usuario e Institución: casos de reclamaciones por mal funcionamiento de las organizaciones de salud (hospitales, centros médicos,...)

c) Entre profesionales: problemas de desavenencias que surgen entre profesionales sanitarios de un mismo equipo que en ocasiones acaban con denuncia ante sus superiores y apertura de expedientes de averiguaciones de causa y procedimiento administrativo sancionador.

d) Entre proveedores e Institución: cómo consecuencia de las relaciones comerciales: suministros de mala calidad, falta de pago por parte de la Administración sanitaria, ...

e) Conflictos surgidos de relaciones interculturales con personas inmigradas: problemas de entendimiento por desconocimiento del lenguaje y de la cultura entre médico -paciente extranjero que dificulta la prestación asistencial, ...

-Problemas más frecuentes:

\* Citas previas y listas de esperas en consultas; así también como listas de esperas largas para citas de pruebas médicas e intervenciones quirúrgicas

\*Reclamaciones relacionadas con los tiempos de espera de acceder a la consultas ó para coger cita para el médico de cabecera

\*Reclamaciones en las demoras de asistencias médica y los tiempos de esperas urgencias, así como la falta de medios humanos y materiales para atender al paciente correctamente

\* Largas horas de esperas para acceder a los servicios de ambulancia en traslado de pacientes que requieren estos tipos de servicios para la realización de pruebas médicas o acceso a centros médicos u hospitalarios

\*Trato de personal sanitario con pacientes y/o usuarios

\*Comunicación insuficiente en el diagnóstico y tratamiento del paciente

\*Falta de escucha de problemática de los usuarios que acuden a tribunales médicos

\*Recetas de medicamentos

\*Falta de pago de suministro a los proveedores por parte de la Administración Sanitaria

\* Desacuerdos entre profesionales de un mismo equipo (médico-médico) ó con personal sanitario distinto (médico-enfermera)

\* Deficiencias de organización y personal que hace que la plantilla existente tenga que cubrir puestos de trabajos con lo que ello conlleva: más horas de trabajo, menos descanso,...

\* Áreas hospitalarias que por los recortes sanitarios



no pueden mantenerse abiertas y los enfermos son derivados a otras plantas ó a otros centros hospitalarios: masificación

## 7.- PLAN DE COMUNICACION DEL PROYECTO DE MEDIACION SANITARIA EN ANDALUCIA Y DIFUSION DEL SERVICIO.

Creado el proyecto de servicio de mediación sanitaria dónde confluyan todos los agentes profesionales que actúan en el ámbito sanitario (Organizaciones de Salud; Usuarios, Administraciones Públicas Sanitarias y Universidades) es primordial elaborar un plan de comunicación para la difusión del proyecto en el sistema sanitario que responda a las siguientes premisas:

~ ¿Qué?: ¿Qué es un Servicio de Mediación Sanitaria?

~ ¿Quién?: ¿Quiénes los forman?

~ ¿Cómo?: ¿Cómo funciona y cómo puedo acceder a él cómo usuario?

~ ¿Dónde?: ¿Dónde están implantados esos servicios de mediación sanitaria?

~ ¿Cuándo?: ¿Cuándo puedo acudir a él?

~ ¿Por qué?: ¿por qué es conveniente el uso de estos servicios?

~ ¿A quién?: ¿A quién va dirigidos y en qué ocasiones?

El diseño y el desarrollo de cada una de estas premisas deben ser reguladas y contenidas en el llamado Plan de Implementación que, como su propio nombre indica, incluye aspectos estratégicos y técnicos que guiara el desarrollo del proyecto hacia su efectividad y eficacia.

Es importante para una optima calidad y efectividad en el proyecto de creación de servicios de mediación sanitaria identificar qué personas, profesionales e instituciones están en contacto directo e indirecto en el ámbito de la salud, en sus procesos de cambio y mejora organizacional, para lograr un mayor compromiso en la buena marcha del servicio y en la difusión del proyecto y, por descontado, porque teniendo en cuenta la opinión y las necesidades de cada uno de los sectores relacionados en el ámbito sanitario facilitará un mayor consenso en el proyecto de implementación que ofrecerá un servicio asistencial de calidad, confianza y seguridad y unas respuesta duradera a aquellos conflictos que surjan en un futuro entre los

distintos agentes que interrelacionan e interactúan en este campo.

Siguiendo el proyecto de mediación sanitaria en Cataluña es necesario y aconsejable contar con el apoyo no sólo de Universidades, sino también con las Administraciones Públicas como nuestra Consejería de Salud, Bienestar e Igualdad Social, de Servicios Centrales del SAS, así como los distintos Colegios Profesionales Sanitarios (Médicos, Enfermeros, Psicólogos, Fisioterapeutas, Odontólogos, ...), Usuarios y pacientes a través de las Asociaciones, Organizaciones de salud (Hospitales, Centros de Atención Primaria y Atención Especializada,...) y, yo iría más allá para que tuvieran cabida en este proyecto los jueces y distintos profesionales que trabajan con la Justicia (abogados) en materia de derecho sanitario.

En cuanto a los medios de difusión teniendo en cuenta el amplio sector profesional sanitario que confluyen se les daría publicidad en cuanto a fomentar el uso de la mediación en el sector sanitario a través de:

- Medios de comunicación (prensa, radio, televisión,...)

- Conferencias promovidas por Colegios profesionales (sanitarios y de Abogados)

- Universidades (estudios de Posgrado, Formación Especializada, Máster, Doctorado, Conferencias, Jornadas formativas,...)

- Folletos y Trípticos explicativos en Centros de Salud y Organismos Públicos

- Instalado un teléfono gratuito explicativo de la mediación sanitaria y dónde tiene que acudir en caso de demandar esos servicios

- Con la creación de una plataforma online y en Redes sociales, así también con un apartado en las distintas webs existentes relacionadas con los organismos públicos y privados e Instituciones y demás colegios Profesionales Sanitarios y los relacionados con la Justicia.

- Instituto de Juventud para fomentar a través de jornadas, charlas, formación... el conocimiento y la difusión entre la población más joven de estos servicios.

- Centros de las organizaciones de Salud a través de trípticos, de televisores informando sobre mediación sanitaria las 12 horas del día, a través de jornadas, conferencias,...

- Etc...

## 8.- PLAN DE FORMACION Y HABILIDADES

## QUE DEBEN TENER LOS MEDIADORES ESPECIALIZADOS EN EL AMBITO SANITARIO.

El Mediador en el ámbito sanitario debe ser persona física en el pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión. Al hilo delo establecido en la vigente Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, el mediador deberá contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas. Esta formación específica debe proporcionar a los mediadores los necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación, a nivel tanto teórico como práctico.

Además de la formación que dispone la vigente Ley y a la espera de que salga el Reglamento que desarrolle la Ley Estatal de Mediación Civil y Mercantil, sin perjuicio de que en un futuro se dicten leyes específicas reguladoras de la mediación en el ámbito sanitario en Andalucía, en el mismo sentido que existe legislación reguladora de la mediación en el ámbito familiar, la formación de los futuros mediadores sanitarios entiendo que en los grados universitarios puede existir una asignatura sobre la mediación sanitaria, tipo de procedimiento, habilidades del mediador, técnicas de comunicación y estrategias, etc. Así también, dicha formación podrá venir de la mano de Máster, Cursos de formación especializada impartido por Universidades y cursos, conferencias, jornadas, ciclos formativos impartidos por profesionales en el ámbito sanitario (Colegios profesionales, ...), sin perjuicio de que pueda ser una rama especializada dentro de un futuro grado, el de la Mediación, de tres ó cinco años de duración.

La actuación del mediador sanitario debe ir dirigido a una información comprensible y suficiente para las partes al objeto de que voluntariamente se sometan con pleno conocimiento a las sesiones de mediación, facilitando en todo momento el mediador sanitario la comunicación y el dialogo entre las partes, su acercamiento desde el respeto mutuo. Su intervención será voluntaria, abandonando el proceso en caso de que exista circunstancias que puedan afectar a su imparcialidad o bien generar

conflicto de intereses; y, por contrapartida, sujeto a responsabilidad en caso de causar perjuicios o daños a los intereses de las partes mediadas por una mala actuación o incumplimiento de sus obligaciones como profesional.

Y para todo ello, es precisa y necesaria una buena formación y conocimiento de la materia sanitaria, plagada de legislaciones en constante cambio, que permitirá al mediador prestar un servicio de gestión y resolución de conflicto eficaz y efectivo.

- Habilidades del:

Mero gestor del conflicto      Sensato y honesto profesionalmente

Empático y estratega      Armonioso en su lenguaje verbal / no verbal

Dialogante, buen comunicador      Negociante en cuanto gestión del conflicto

Intuitivo      Interesado en ser parte en el proceso

Asertivo      Tolerante; con talante

Diplomático      Altamente práctico en cuanto propuestas de soluciones

Osado en cuanto creatividad en sus intervenciones      Responsable

Resilente ante situaciones de tensión máxima      Interpretador de emociones y opiniones

Objetivo con respecto la posición de las partes

## 9.- DOCUMENTOS Y EFICACIA DE LOS ACUERDOS EN MEDIACION SANITARIA. PROTOCOLO DE TRATAMIENTO Y USO DE LA INFORMACION TRATADA EN MEDIACION SANITARIA. ANALISIS BREVE SOBRE LA APLICACION DE LA LEY ORGANICA DE PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL.

En cuanto a los documentos y eficacia de los acuerdos firmados en sesiones de mediación sanitaria deben de tener además del tratamiento general regulado en la vigente Ley española de Mediación Civil y Mercantil, Ley 5/2012, de 6 de Julio, en el artículo 9, y los artículos 25 y 26 en cuanto a la ejecutividad de los acuerdos alcanzados en mediación.

Igualmente, debe tenerse en cuenta la legislación sanitaria que trata los protocolos de tratamiento y uso de la información tratada en el ámbito sanitario cuando se tratan historiales clínicos de los pacientes para adaptarlo a las

peculiaridades de los documentos e información de carácter personal que puedan ser tratados en las sesiones de mediación sanitaria en casos, por ejemplo, cuando son conflictos entre pacientes ó familiares del paciente y médicos. En estos casos, la Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica tiene una regulación específica de los derechos de las personas usuarias de los servicios sanitarios, es decir, de los derechos relativos a la información clínica y la autonomía individual de los pacientes en lo relativo a su salud.

Lo ideal sería la creación de protocolos de tratamientos y uso de la documentación e información tratados en las sesiones de mediación sanitaria creada específicamente para el sector de mediación sanitaria de acorde con la legislación sanitaria andaluza y la general.

Por último, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal dispone a lo largo de su articulado de premisas jurídicas aplicables perfectamente a datos tratados en sesiones mediación sanitaria, como por ejemplo, el artículo 8 que: “Sin perjuicio de lo que se dispone en el artículo 11 respecto de la cesión, las instituciones y los centros sanitarios públicos y privados y los profesionales correspondientes podrán proceder al tratamiento de los datos de carácter personal relativos a la salud de las personas que a ellos acudan o hayan de ser tratados en los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación estatal o autonómica sobre sanidad”; ó el artículo 11 relacionado con la comunicación de datos a terceros; artículo 21 con respecto a la cesión de datos, etc... .

## 10.- ESTADISTICAS.

Según datos estadísticos ofrecidos por la Asociación del Defensor del Paciente, asociación creada en el año 1997 con campo de actuación en todo el ámbito nacional, (la web es <http://www.negligenciasmedicas.com/>), en el año 2012 se registró un total de 3.464 casos de negligencias médicas en Madrid, siendo la Comunidad autónoma que ocupa el primer puesto, seguida de Andalucía con 1.985 denuncias, de Cataluña 1.918, de la Comunidad Valenciana con 1.362 casos o País Vasco con 540, territorios con mayor población.

Los recortes del Gobierno Central en materia de Sanidad están poniendo al límite el trato hacia los pacientes y son la causa del repunte que registra el conjunto del país en este tipo de casos. Se apunta como causas principales de las reclamaciones los errores de diagnósticos y la pérdida de oportunidad terapéutica

En total, en España se presentaron el año 2012 13.785 denuncias por mala praxis, lo que suponen 772 más que en 2011. De todos estos casos, 692 fueron resultado de muerte, según la Asociación, que apunta a traumatología, cirugía general, urgencias y ginecología y obstetricia como las especialidades más demandadas.

Por otro lado, existe un creciente volumen de pacientes en lista de espera para someterse a una operación siendo en el conjunto del país un total de 605.000 pacientes las personas que conforman las listas de esperas para intervenciones quirúrgicas, 100.000 más que el año anterior.

Por otra parte, le antecede el dato que en el año 2011, más de los 2/3 de los médicos españoles afirman haber recibido amenazas en ocasiones por trámites burocráticos, no por mala praxis, siendo las CC.AA de Andalucía, Madrid y Cantabria dónde este hecho se produce con mayor frecuencia en contraposición con Aragón, Galicia y Cantabria dónde los profesionales de la Medicina reciben menos amenazas por este motivo.

En el caso de la Comunidad Autónoma de Andalucía, los datos de esta memoria consultados revelan que Sevilla es la provincia con más quejas del tipo, con 584 reclamaciones en 2012; seguida de Málaga con 513, Cádiz con 304; Córdoba con 192; Granada con 143; y, en últimos puestos, Almería con 99; Jaén 89, y Huelva 61.

Respecto a los servicios hospitalarios que acumularon en Andalucía más denuncias, el primero de ellos fue el de Traumatología, seguido de Urgencias, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Transporte Sanitario. Por centros hospitalarios andaluces, el más denunciado fue el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla, seguido del Carlos Haya de Málaga, el Virgen Macarena de Sevilla, el Puerta del Mar de Cádiz y el Reina Sofía de Córdoba.

En lo que a la situación de las listas de

espera quirúrgica se refiere, el informe del Defensor del Paciente revela que Andalucía es la CCAA con más pacientes en espera, con 100.000 personas. No obstante, el tiempo medio de espera en Andalucía, que es de 100 días, la sitúa como la quinta región con más espera.

“Porque un minuto hablando, puede resolver toda una vida” J.A.S

Si un minuto hablando puede hacer tanto, ¿hablamos?, ¿mediamos?

#### BIBLIOGRAFIA.-

CE 1978; Ley General de Sanidad de 25 de Abril de 1986; Ley de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud de 28 de Mayo de 2003; Ley 41/2003, de 14 de Noviembre, reguladora de la Autonomía del Paciente y Derechos y Obligaciones

en materia de información y documentación clínica; Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación Civil y Mercantil.

Mediación en Salud: Un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan. Autora Gloria Novel Martí. Edit. Reus. Año 2012.

Manual de Ética y Deontología Médica. Organización Médica Colegial de España. 2012

Webs oficiales del Sistema Nacional de Salud, Sistema Andaluz de Salud, Consejería de Salud y Bienestar Social, Asociación del Defensor del Paciente.

Proyecto de Investigación “Aplicación de la Mediación en Organizaciones Sanitarias”. R.Trilles Solves, C. Bellido Rodríguez y A. Perís Salas

Entrevista con F. Josep Redorta  
Apuntes del X Curso de Especialista en Mediación. UPO. Sevilla. Curso 2012/2013.





ELENA COBLER MARTÍNEZ  
 Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos (UMIRC)  
 Guardia Urbana de Reus (Tarragona)

## EL SISTEMA DE MEDIACION POLICIAL EN ESPAÑA

### Introducción.

El concepto de mediación policial es un concepto nuevo me van a permitir que para llegar al presente qué es lo que se está haciendo y al futuro de la mediación policial ¿para qué? ¿Qué se pretende conseguir? Empiece por el pasado:

### Introduction.

The police mediation concept is a new concept that will allow me to get to present what is being done and the future of police mediation for what? What are they trying to achieve? Start with the past:

En noviembre de 1996, se celebró en Hospitalet de Llobregat en Barcelona el Primer congreso Internacional organizado por la Universidad de Barcelona y el Ayuntamiento de l'Hospitalet centrado en los aspectos más novedosos de la evolución social de la policía, donde se dieron cita expertos teóricos y conferenciantes internacionales, titulado:

“LA POLICIA DEL FUTURO. MEDIACIÓN Y PROXIMIDAD”.

En este congreso se debatió y analizó la importancia de los conflictos sociales, la respuesta policial ante la mediación y sus consecuencias en la organización policial previsible para el nuevo siglo, teorizando sobre la policía del futuro.

Pues bien, el futuro ya está aquí, nosotros somos aquella policía del futuro (no olvidemos que han pasado 16 años desde la celebración de ese congreso y es el momento actual, cuando ya podemos hablar de nuestras experiencias de la puesta en práctica de la mediación en la policía), como resultado de ese cambio, la principal beneficiaria es la ciudadanía a la que nos debemos, es decir, todos nosotros.

Los dos Congresos de Mediación organizados por

la Policía Local de Vila-real y celebrados en esa localidad en 2010 y 2012, y el tercero en gestación han dado pie al interés de muchas policías del resto de España por la mediación policial; estos últimos años se han empezado a implantar unidades de mediación en muchas ciudades españolas, concretamente en Málaga, hace unos días salió publicada la cantidad de casos que habían gestionado a través de la mediación efectuados por la unidad de mediación de reciente creación.

Para hablar del PRESENTE de la Mediación Policial, les hablaré del libro que se acaba de publicar titulado: “La Mediación Policial: El Manual para el Cambio en la Gestión de Conflictos”, que hemos escrito la Inspectora Rosana Gallardo de la P.L. de Vila-real y yo.

En este libro ponemos en común las experiencias de mediación en las policías de Vila-real y de Reus, sentando las bases de los procedimientos y dando nombre a las mismas como Mediación Policial.

Se presenta a la Mediación Policial como un campo novedoso, arriesgado, importante e irrenunciable, partiendo de la base de que su práctica es saludable, funciona y se configura como herramienta para la seguridad, importante para gestionar el cambio cultural en la organización policial y también como herramienta

de prevención para la violencia. Para lograrlo, planteamos la necesidad de implementar Unidades Especializadas de Mediación Policial en el seno de las diferentes Organizaciones.

Nuestra propuesta está encaminada más hacia una filosofía que a una metodología, ésta se aprenderá desde la práctica de técnicas de comunicación verbal y no verbal, asertividad, inteligencia emocional....

El Agente de Policía uniformado es el miembro más importante de un cuerpo policial. A menudo son la primera respuesta de autoridad en la calle en aquellas situaciones donde existe un conflicto entre personas, por tanto la mayoría de los retos a que se tiene que enfrentar un policía tienen que ver en poner a prueba su habilidad analítica, perceptiva y su capacidad para escuchar, y no olvidemos que en ese momento, es la imagen de toda la Institución Policial.

La Mediación en la organización Policial supone un auténtico reto y/o un auténtico desafío, porque supone cambiar los registros, tanto de la propia Policía, como los de la ciudadanía, acostumbrada a que cuando tienen un problema llaman a la Policía y que ésta les solucione su problema; con la Mediación Policial lo que se pretende es devolverles la responsabilidad; el Policía como agente regulador de la comunicación en un ejercicio de corresponsabilización, se implica en la gestión de los conflictos de la ciudadanía a la que se debe; teniendo en cuenta además, que el exceso de responsabilidad nos puede convertir en autoritarios y que éste es uno de los principios a reformular desde la Cultura de la Mediación; en definitiva, se trata de que desde nuestra profesión y su ejercicio práctico, seamos capaces de fomentar una auténtica cultura del diálogo y del acuerdo.

Generalmente los Policías se encuentran ante los conflictos en los que ya se ha producido una escalada conflictual. Posiblemente se han iniciado con agresiones verbales, y han ido ganando intensidad hasta llegar a los enfrentamientos y a la violencia. Sabemos que nuestra sociedad está acostumbrada a resolver los conflictos de manera adversarial, es decir, ver al otro como un oponente, un adversario, por tanto busca métodos de resolución en ese esquema de adversidad. Esos métodos pueden ser utilizar la violencia para imponer su manera de ver las cosas, avisar a la Policía o acudir al proceso judicial, esperando que

un tercero, el juez, le dé la razón al que denuncia o presenta la demanda. Muy pocos aún utilizamos el diálogo y la cooperación para buscar soluciones.

Estaremos de acuerdo en que estamos inmersos en pleno proceso de cambio de transformación social, y además parece que estos cambios no tengan signo positivo; la Institución Policial no es ajena a estas mudanzas, y por tanto, es más que nunca tiempo de trabajar en la búsqueda y consolidación de mecanismos que nos lleven a la construcción de consensos, y en lo que a la Policía se refiere, trabajar en un espacio propio de la Mediación puede ser un buen comienzo; de ahí la necesidad de implementar Unidades de Mediación Policial en las Organizaciones policiales; éstas además, son la muestra de que la Organización está viva y se mantiene en constante proceso de modernización y adaptación a las demandas sociales.

Por tanto, las nuevas organizaciones de la policía requieren un profundo cambio de cultura profesional que difícilmente se podrá conseguir si no se implican en el mismo la mayoría de los policías. Partimos de la base de que la Mediación Policial es una filosofía de intervención, es decir, se trata de un conjunto de diversas metodologías adaptadas a la manera de trabajar de la policía pero con nuevos recursos y herramientas para todos los integrantes.

Entonces, ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN POLICIAL? es el PUENTE entre los ciudadanos con sus problemas, sus emociones, sus respuestas aprendidas hasta ahora ante los conflictos y la POLICIA los profesionales de la convivencia.

La Mediación Policial, es Comunicación, es Diálogo (nuestra mejor arma), es Creatividad y supone EL CAMBIO en nuestras organizaciones. Por eso decimos en la sinopsis del libro que ES TIEMPO DE DESAPRENDER viejas fórmulas, que no han dado el resultado adecuado como sabemos, PARA APRENDER nuevas fórmulas que permitan trabajar de manera cooperativa, porque UNO SOLO va más rápido, pero TODOS JUNTOS vamos más lejos.

Debemos distinguir entre la Mediación Informal y la Formal:

En la informal nos referimos a cualquier intervención o servicio con el que se encuentre el

policía, el cual una vez formado en las competencias técnicas de la mediación, de forma casi inconsciente, porque se ha imbuido de la técnica, su objetivo será el mismo que en el procedimiento formal: una solución integradora que responda a los intereses de las partes, que cuadre con los datos disponibles y que aporte una solución que sea mejor que las respuestas de demandas, imposiciones y posicionamientos.

Se considera mediación formal la que se realiza por el policía con formación en la técnica de la mediación, con conocimiento y acuerdos de las partes y que, a través de una serie de pasos o momentos, tiene como objetivo ayudar a estas partes a encontrar una salida a su problema que las dos lo puedan ver como favorable. La formación en mediación permite a los cuerpos de seguridad adaptarse a los nuevos retos que surgen y tener los instrumentos para gestionarlos, mejora la eficiencia y la eficacia y en consecuencia la mejora del servicio hacia la ciudadanía.

La intervención de la Administración Policial en la gestión de los conflictos de los ciudadanos tiene muchas ventajas, genera confianza porque se trabaja en ese nuevo paradigma de trabajar juntos, conlleva motivación en los mismos policías, los ciudadanos se convencen de que frente a su problema lo mejor que les ha pasado es decidirse por la mediación policial, porque la auténtica ventaja es que los protagonistas son los ciudadanos.

La implementación de la Mediación Policial en las Organizaciones Policiales, como herramienta de utilidad para colaborar con la ciudadanía en la resolución de sus conflictos como corresponsabilización con las personas de nuestro entorno más próximo, y también como una Gran Propuesta que haga llegar el tan deseado Cambio en la labor policial, el movimiento de su estructura, la reformulación de las relaciones de poder, el concepto de autoridad, los principios jerárquicos que muchas veces “nos pesan como un yugo” y que soportamos impotentes, no en vano nuestra Organización procede de la estructura de los ejércitos y de la idea de la jerarquía de arriba hacia abajo, pero es que ahora el paradigma de obediencia debida, ya no funciona, unos y otros no nos resignamos a un papel pasivo, queremos y podemos participar, y hacer nuestras las cosas en las que trabajamos. Todo esto para prestar el servicio de calidad que nuestros conciudadanos se merecen y así, el modelo policial estará en consonancia con los cambios sociales que estamos viviendo.

Y como estamos en tiempo de cambio, de adaptación a las nuevas realidades, la mejor manera de predecir el futuro, es darle forma, conseguir superar la situación y aprovecharla, darle forma para una transformación positiva, pensar en la forma que deseamos y que ésta sea la deseada. No podemos cambiar el pasado pero si podemos ver cómo nos planteamos el futuro.

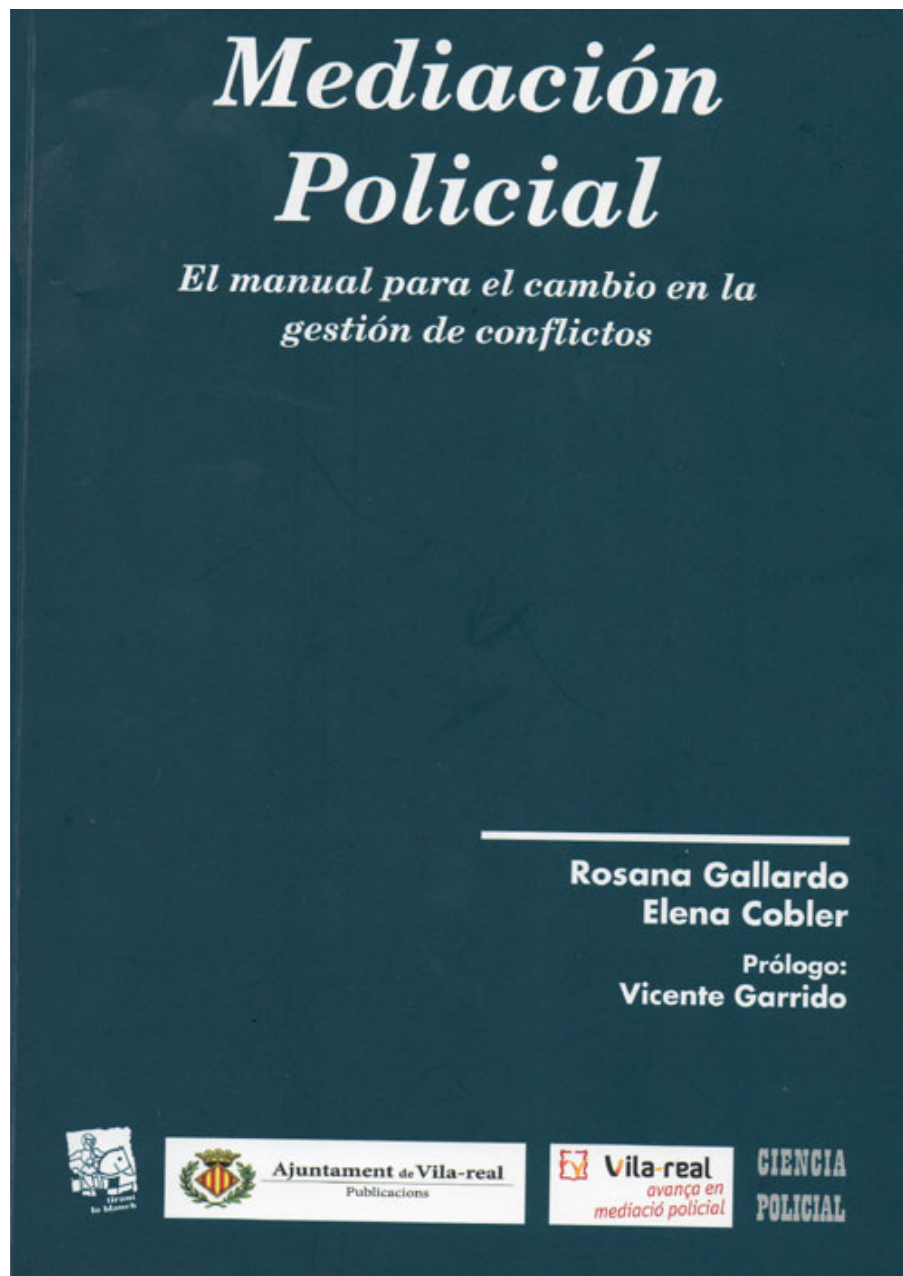
El futuro de nuestra policía está, sin duda, en la proximidad al ciudadano, participando y haciéndole partícipe de la resolución de los problemas. El sistema de trabajo ha de ser la prevención, el modelo de Policía Comunitaria, sin descartar otros enfoques cuando la situación lo requiera, como por ejemplo el enfoque de una Policía de Intervención y/o Solucionadora de Problemas.

Desde esta perspectiva la propuesta es una nueva Policía más asistencial preparada para mediar y derivar los conflictos, una nueva policía vista desde un punto de vista psicológico y social, fundamentada en la prevención y la proximidad; esto suscita algún que otro recelo en determinados sectores policiales; como dice Javier Alés, lo que tiene reconocimiento social, provoca rechazo corporativo; también porque los efectos de la prevención no se ven a corto plazo, y nunca podremos saber cuántos conflictos hemos prevenido.

Trabajar para la prevención más que por la represión comporta una proyección de futuro para una sociedad más pacífica y preparada para afrontar los propios conflictos. Por eso, ya no nos conformamos con hablar de conflictos y de su gestión, queremos hablar de Convivencia, de Cohesión, Participación, Paz... o sea de Mediación Policial.

Así que también ha de ser tiempo de felicidad, de ilusión, reflexión, entendimiento, innovación... y sinceramente estoy convencida de que no podemos ni debemos descartar estas palabras de nuestro vocabulario, porque parece que si las utilizamos, la Mediación no tiene “rigor científico”, creo sinceramente que tenemos que hablar de CONSTRUCCIÓN DE PAZ, sin tapujos, y convencer a la sociedad de que así reducimos costes económicos y emocionales, demostrarles que la violencia genera gastos importantes.

Aprender del pasado para realizar un cambio de mirada, de enfoque, buscar nuevas herramientas y ver más allá para imaginar y crear una nueva visión y misión de la policía. El trato correcto y firme y las técnicas de mediación, son cualidades que debe reunir el policía del presente y del futuro, además de un gran espíritu de servicio a la comunidad utilizando la Mediación Policial y su discurso como herramienta de excepción.







**PALOMA ALES HERMOSA**  
Grado en Derecho, especialista en mediación.

## LA MEDIACIÓN Y LA TEORIA DE LOS JUEGOS

### Introducción.

En el normal desarrollo de nuestra vida diaria nos encontramos con situaciones en las que las personas debemos acudir a procesos de negociación para lograr tener un mayor grado de control sobre lo que deseamos. Nos vemos obligados a establecer formas de relación con aquellos que poseen lo que otros precisan. En mediación acudirán a nosotros personas que necesitarán de la otra parte para poder llegar a un determinado fin, que tendrá como última consecuencia esperada la convivencia pacífica y el logro de una situación de respeto y equilibrio mutuo, pero que, por ellas mismas no han sabido negociar, precisando de un tercero que pueda impulsar esa confluencia de intereses con el objetivo de llegar a un consenso.

### Introduction.

In the normal course of our daily lives we encounter situations in which people must resort to negotiation processes to achieve a greater degree of control over what we want. We are forced to establish forms of relationship with those who have what others need. In mediation people come to us from the other party need to reach a certain end, which will last expected consequence peaceful coexistence and achieving a state of mutual respect and balance, but that, by themselves have failed negotiate, requiring a third party who can drive this convergence of interests with the aim of reaching a consensus.

La Teoría de Juegos, también denominada Teoría de las Situaciones Sociales se presenta como una técnica para tomar decisiones en situaciones de conflicto sobre la base de la construcción de una matriz formal que permite comprender el conflicto y sus posibles soluciones. La relación que se puede establecer entre un proceso de toma de decisiones y un juego, puede dar un significado inesperado al juego.

El campo de estudio de la Teoría de los Juegos son los conflictos entre seres racionales, que desconfían uno del otro o la pugna entre oponentes que interactúan y se influyen mutuamente, que piensan y que incluso pueden ser capaces de engañarse mutuamente.

“Un «juego» es una situación conflictiva en la que uno debe tomar una decisión sabiendo que los demás también lo hacen, y que el resultado del conflicto se determina de algún modo a partir de todas las decisiones tomadas”.

Desde la X Edición del Curso de Especialista en Mediación Familiar de la Universidad Pablo de Olavide, el claustro de profesores nos insiste en la importancia de ser creativos, esto es, ver lo que otros no ven, pensar lo que otros no piensan y decir lo que otros no se atreven a decir. Nos sorprendería cómo, a través del análisis de pequeños cuentos/relatos, juegos o acertijos, podemos aprender mediación. Es por ello que este trabajo se enfoca a, a través de la creatividad, realizar un estudio de las partes en conflicto como oponentes de un juego.

Inicialmente, la Teoría de los Juegos se basa en el estudio de juegos como el Póquer, el Bridge o el Ajedrez; no obstante, su campo de acción es casi ilimitado.

Dentro de la Teoría de Juegos podemos diferenciar dos grandes áreas de estudio:

- La Teoría de Juegos No-Cooperativos: analiza la manera en la que los seres humanos actúan recíprocamente en un esfuerzo por lograr

maximizar sus propias metas.

- La Teoría de Juegos Cooperativo: analiza la manera en la que los seres humanos actúan recíprocamente en un esfuerzo por lograr metas interdependientes con el objetivo de maximizar los intereses particulares de cada uno a través del logro de metas compartidas, establecidas con base en el consenso.

Comencemos para calibrar la importancia en nuestra formación como mediadores.

### El Póquer

Una de las bases fundamentales de análisis de la Teoría de Juegos ha sido el póquer, en el que se debe tener en cuenta en todo momento lo que los restantes jugadores están pensando. Los jugadores realizan un esfuerzo por deducir cuál es la selección de los otros, para actuar consecuentemente con su deducción, de manera que los buenos jugadores no sólo apuestan por aprovechar una racha de suerte, tienen en cuenta las conclusiones que los restantes jugadores puedan deducir a partir de sus propias actuaciones.

En mediación seguramente no partamos de una posición abierta por parte de las personas en conflicto. Cada una se reservará en un primer momento sus deseos, inquietudes y estrategias, de manera que el mediador debe ir ganando la confianza dando pasos en los que deberá valorar lo que cada uno puede estar pensando y la actuación que cabe esperar de cada uno de los mediados ante la actitud del mediador y de la otra parte. Analizar los gestos, las miradas, las palabras, el tono de voz, en definitiva, la concordancia entre lenguaje verbal y no verbal, para ser capaces de comprender los verdaderos intereses y pretensiones de quienes se sienten en una mesa de mediación con nosotros será una habilidad a potenciar entre aquellos que queramos actuar en este ámbito. Cual jugador de póquer que no sabe por dónde van a salir los demás debemos aprender a observar. Ser un buen observador será una virtud práctica importante para un mediador.

Desde esta perspectiva los conflictos también pueden verse como «juegos» sujetos a leyes preestablecidas. La Teoría de Juegos plantea que debe haber una forma racional de jugar a cualquier juego, especialmente en el caso de haber muchas situaciones engañosas y segundas intenciones, así

por ejemplo, la adivinación mutua de las intenciones del contrario que sucede en juegos como el póquer da lugar a cadenas de razonamiento teóricamente infinitas.

La Teoría de Juegos plantea que siempre, en juegos donde intervienen dos participantes con intereses completamente opuestos, existe una manera racional de actuar; esta deducción resulta extensible a los juegos de más de dos jugadores y en los que los intereses de los participantes coinciden parcialmente.

### El ajedrez

Los denominados juegos de información perfecta (damas, ajedrez, tres en raya) se distinguen del resto en que a la hora de actuar, cada jugador cuenta, para decidir, con toda la información de los movimientos pasados y de los que en hipótesis dispone su oponente. Nos encontramos por tanto en una situación totalmente contraria a la anteriormente descrita. La toma de decisión, considerando los movimientos del oponente, es parte del estudio y también del claro aprendizaje que existe en el juego del ajedrez.

Aun con toda la información sobre la mesa, hay que medir los pasos que se dan, pues no pensar las cosas bien, puede suponer una derrota o complicar las cosas.

La idea de que los únicos resultados posibles para jugar racionalmente son los empates es aplicable para casi cualquier juego entre dos personas en el que no se oculta información. El requerimiento principal es que el juego y las posibles opciones en cada oportunidad han de ser finitas. No puede continuar siempre. El ajedrez puede terminar en empate. Si se comieran todas las piezas salvo los dos reyes, ninguno podría hacer jaque mate al otro.

En la Teoría de Juegos, tiene un papel importante la estrategia. Una estrategia es, -dentro de la Teoría de Juegos -, la descripción completa de una forma determinada de jugar, dependiente de lo que hacen los demás jugadores y de la duración del juego. Los mediadores debemos contar igualmente con nuestras propias estrategias, técnicas para facilitar la comunicación y la interacción de las partes, de manera que empleen la razón en sus decisiones y se pueda llegar a ese empate en el que ambas partes ganan y no a un resultado gano-pierdes, que sería perjudicial para ambos no sólo en el corto, sino también a largo plazo.

### El reparto de los limones

Es el ejemplo más clásico en mediación y no hay

manual que no se refiera a él.

Se trata de la historia de dos hermanas que discutían por media docena de limones. Cada una de ellas defendía que necesitaba todos los limones para sí y, tras varias horas de contienda, llegaron a un acuerdo duramente negociado que resultó ser que la hermana menor se quedaría con 4 limones y mientras la mayor contaría con 2. Esta solución resulta bastante desacertada, sobre todo si tenemos en consideración que la verdadera solución habría sido muy fácil, de haber existido una mejor comunicación: Si la hermana mayor se quedaba con las cortezas, tendría todo lo que necesitaba para hacer un bizcocho; y, si la hermana menor se quedaba con las pulpas, obtendría todo el jugo para la limonada que quería hacer.

En un intercambio que podría ser muy afortunado, suele ocurrir que las partes renuncian a algo que les importa menos por algo que desean más, sin considerar a veces la posibilidad de que ambas partes puedan obtener exactamente lo que desean.

La importancia de un buen comunicador, que consiga profundizar en los verdaderos intereses de dos partes enfrentadas se pone de manifiesto con un simple relato, un cuento que nos invita al pensamiento y la reflexión.

Llama la atención el hecho de que, a pesar de esto, las dos hermanas quedaron satisfechas con el resultado; posiblemente ninguna fue consciente de lo lejos que estaban de haber llegado a un resultado óptimo. En la disputa cada una se centró en defender su posición (quedarse con un número determinado de limones), posiblemente sin pensar en ningún instante en el para qué o el por qué de su deseo de quedarse con ellos. Ambas hermanas cedieron en la mitad de sus pretensiones, pero una cedió un limón de más para conseguir la pronta resolución de la discusión.

En caso de que hubiesen profundizado cada una en la razón de sus posturas habrían podido llegar a una solución muy buena al problema, poniéndose fin a la disputa de la manera más beneficiosa para las dos partes.

Esto ocurre cuando las partes reclaman sus intereses sin ir más allá de lo que aparentemente se está negociando. Si hubieran hablado con claridad, la solución habría llegado directa y fácilmente. Resulta muy importante establecer un contexto de negociación que permita a las partes ir más allá de sus anclas iniciales. El punto de partida siempre debe ser el conocer a dónde quieren llegar las personas que se sientan con nosotros en una mesa de mediación.

Cuando en mediación hablamos de tratar intereses de las partes, significa que estamos intentando pasar por alto lo aparente para llegar a lo sustancial. De esa forma se abrirá el camino a la construcción de acuerdos satisfactorios para ambas. Sucede que muchas veces las partes están más preocupadas de hablar y de convencer acerca de lo que ellos quieren que de escuchar y de entender lo que el otro pide.

#### La porción de pastel

Imaginemos dos niños pequeños que se encuentran con que queda un sólo pedazo de pastel y ambos se lo quieren comer.

Una posible solución es que uno de los padres corte la porción de pastel y de manera impositiva reparta a cada uno un trozo. No obstante, hablando de niños pequeños, a quienes se trata de enseñar acerca de lo que es justo, los padres decidan dejar en manos de los niños la decisión de cómo cortar el pastel.

Se plantea la siguiente alternativa: uno corta y el otro escoge.

- El primer niño («el que corta») tiene varias estrategias posibles (realmente ilimitadas, dado que se puede cortar el pastel de infinitas formas). Vamos a reducir las opciones a sólo dos estrategias: dividir el pastel en dos trozos desiguales o dividirlo lo más equitativamente posible.

- El segundo niño («el que escoge») también tiene dos estrategias posibles: escoger el trozo mayor o el más pequeño, - pues, no se puede cortar un pastel de manera perfecta, por tanto, incluso cuando el que corta decide repartir el pastel equitativamente, habrá un trozo ligeramente mayor que el otro-.

El primer niño decidirá dividir el pastel equitativamente, pues es la mejor estrategia para él, ya que sabe de antemano que la estrategia del otro niño será tomar el pedazo mayor. La solución de este juego es, por tanto, un reparto equitativo; resultado que no depende de la generosidad de los niños, ni de su sentido de lo que es justo, sino que surge forzosamente a partir del interés propio de cada uno.

El primer niño no podrá quejarse de que la división es injusta porque la ha hecho él. El segundo no podrá protestar, pues ha podido escoger el trozo que prefería.

El que corta sabe que si lo hace con justicia, se llevará al final casi la mitad del pastel; mientras que si corta un trozo más grande, sabe que se quedará con el pedazo más pequeño.

La selección de estrategias es así un resultado obvio. No es solamente el resultado «justo», recomendado por la Teoría de Juegos, sino un equilibrio real obtenido forzosamente a partir de los intereses propios de los jugadores y de sus elecciones lógicas simultáneas de estrategias por parte de cada jugador.

El mismo ejemplo podríamos poner en caso de que alguien nos dijese, “Te doy veinte euros si los compartes con tu compañero y éste no los rechaza”. Partiendo de la base de que el compañero sepa de la existencia de este acuerdo, no se nos ocurrirá probablemente ofrecerle menos de 10€, pues sabemos que posiblemente no querrá aceptar menos de lo que ganamos nosotros, sabiendo que de él depende que yo mismo gane dinero, aunque de él depende también ganar dinero, pues si intenta sacar más de la cuenta a lo mejor a mí ya no me interesa darle nada por intentar aprovecharse. Mirar los intereses mutuos y no sólo los propios nos lleva a soluciones equitativas y racionales.

Siempre existe una solución racional para un conflicto. Y es una solución racional en el sentido en que ambos participantes pueden convencerse a sí mismos de que no podrían hacer nada mejor; dada la propia naturaleza del conflicto.

Debemos tener en cuenta que una solución racional no es necesariamente la que hace que todos se salgan con la suya. En el caso del pastel, el que corta se termina llevando un poquito menos que el que escoge y en el caso de los veinte euros no se va a quedar con todo. Podría pensarse que esto no es justo y los dos niños podrían quedar desilusionados por no haberse llevado un trozo mucho mayor (pues ninguno obtiene el resultado de su primera selección), pero considerando que la otra opción es que uno salga perdiendo siempre, esta resulta la mejor opción.

La mitad del pastel, salvo una migaja, es lo más que el que corta puede garantizarse a sí mismo sin la ayuda del que escoge. Para hacer algo mejor, un jugador necesitaría la colaboración de su oponente pero puede que éste no vea razón alguna para ayudarlo ya que entonces se llevaría menos pastel/menos dinero.

Muchas personas parten de la idea de que cuando negocian con alguien necesariamente sus intereses y necesidades están en contraposición con los intereses y necesidades de la contraparte. Una gran mayoría de las veces esto no es así. Es posible que al niño que escoge no le importe un poquito más grande o un poquito menos grande, puede que no tenga mucha hambre. Puede que ganar 5 euros ya

sea más que no ganar nada y se acepten estos, pues además una parte puede tener unas necesidades económicas mayores que la otra.

En mediación, dado que las personas en conflicto se ven protagonistas de las soluciones a las que llegan, no existirá frustración ni sentimiento de imposición o injusticia en ellas, desde el momento en que son ellas mismas las que han optado por dicha opción, considerándola la más adecuada a sus intereses y necesidades, tras un trabajo previo con el mediador.

#### El diamante y el dinero

La Sra. Pura tiene un problema. Ella es la dueña del Diamante más Grande del Mundo y la ha llamado el Sr. Malo dispuesto a comprarlo por una cantidad de dinero mayor que lo que cualquier persona ofrecería.

La Sra. Pura tiene conocimiento de que el Sr. Malo es muy buen negociante; en otras ocasiones parecidas ha ofrecido una cuantía importante y una vez hecho el trato ha tomado la cosa y su dinero y ha desaparecido. Pero, claro, la oferta es tan buena que no sabe bien qué hacer.

Entonces se le ocurre la siguiente idea: ella dejará el diamante más grande del mundo en un lugar que sólo ella conoce y el Sr. Malo dejará la mayor cantidad de dinero que nunca nadie le ha ofrecido en otro lugar que sólo él conoce. Hecho esto, se comunicarán por teléfono los respectivos lugares y cada uno podrá ir a buscar lo que pretende.

Cuando se la comentó al Sr. Malo éste aceptó casi sin pensárselo, encantado con la idea, lo que hizo que la Sra. Pura comenzara a dudar si habría algún truco escondido. Pensó que el Sr. Malo seguramente no dejaría el dinero e inmediatamente se planteó la posibilidad de hacer ella lo mismo por si acaso.

Las posibles estrategias que podrían aplicar el Sr. Malo y la Sra. Pura son las siguientes:

- Si ambos deciden dejar lo que les corresponde, ambos ganan.
- Si ninguno decide dejar lo que le corresponde, ambos se frustran en su deseo. Aunque podrían intentarlo nuevamente al ver esto, buscar otras alternativas, etc.
- Si uno deja y el otro no, uno de los dos sale perjudicado.

El proceder adecuado para la Sra. Pura o el Sr. Malo dependerá del tipo de relación que sean capaces de crear entre ambos:

- Si es de confianza mutua, ambos saldrán ganadores.
- Si es de desconfianza, ambos podrían salvarse, optando por no hacer nada momentáneamente, pero no ganarán nada y su situación seguirá igual.
- Si es de confrontación o de sacar el máximo provecho del otro, uno de los dos perderá.

Es importante conseguir la confianza tanto en el mediador, como entre las partes. La creación de un entorno para el diálogo en el que las partes sean sinceras consigo mismas y con la otra parte, es una tarea a afrontar en el ámbito de la mediación. Se parte de una presunción de buena fe por parte de quienes acuden a un proceso de mediación, pero es importante ganar la confianza de cada uno de los intervinientes respecto de los otros, asimismo el grado de compromiso debe ser alto y verdadero, por lo que se deberán barajar todas las opciones detenidamente hasta que las partes queden realmente convencidas de que la elegida es la que mejor se ajusta a sus deseos y que están dispuestas a cumplir y confían en que el otro cumpla, pues se comprometen a algo que ellas mismas deciden.

### El Problema del Conductor Ecológico

Resulta que sale a la venta un aparato catalizador que se puede colocar en los coches para que contaminen menos el aire y D. Pedro, que utiliza su vehículo diariamente, se entera y se pone muy alegre por ello. A él le gustaría vivir en un ambiente menos contaminado, pero, el problema está en que la mejora del ambiente sólo ocurre si un número grande de personas usa este dispositivo. Puede ocurrir, entonces, lo siguiente:

- Si D. Pedro no compra el dispositivo, pero los otros si lo hacen, se beneficiará de un mejor ambiente, con un aire menos contaminado, sin pagar por él.
- Si D. Pedro compra el dispositivo mientras los otros no lo hacen, se gastará el dinero para que no le reporte ningún beneficio.
- Si D. Pedro y el resto de personas lo usan, todos se beneficiarán de un ambiente menos contaminado.
- Si ni D. Pedro ni nadie lo usa, ninguno se beneficiará.

De este juego podemos analizar el miedo al primer paso, así como, de nuevo, la importancia de la confianza en los demás.

Al no saber si la otra parte querrá o no acudir a un servicio de mediación, prefiero no acudir y si lo hace el otro ya sí estaré dispuesto, pero ¿y si el otro piensa igual? O, en una mesa de mediación, hay una idea que nadie se atreve a sacar, por miedo a saber si el otro la apoyará o no, si estaré haciendo una tontería porque nadie comparta mi opinión o si se va a ceder en algo sin encontrar que el otro también ceda.

Estamos ante una conducta que, en principio, tal y como la planteamos, no va a tener nunca consecuencias negativas, o no tiene consecuencias o éstas serán positivas, por lo que hay que confiar no sólo en nosotros sino en que el resto de personas también están de buena fe y quieren colaborar a un mejor ambiente/una mejor situación en las relaciones futuras. No debemos partir de la no cooperación del otro, posiblemente, que alguien dé el primer paso animará a los demás, por lo que, como mediadores, no debemos dejar pasar la mínima posibilidad de acuerdo que se presente.

### El Juego del Gallina

El desafío, en este juego, consiste en dos individuos que pilotan un coche por una línea recta uno frente al otro, de manera que el individuo que evite la colisión "ES UN GALLINA....".

Las posibilidades de actuación son las siguientes:

- Si ambos ceden, ninguno de los dos queda lesionado, ni física, ni moralmente.
- Si cede sólo uno de los dos, el que lo hace queda lesionado moralmente.
- Si NINGUNO CEDE, ambos quedan lesionados físicamente.

Apliquemos esto a la mediación. Si ambas partes son flexibles y están dispuestas a escuchar e intentar entender al otro, el posible acuerdo al que se llegue será estable, duradero y equitativo. Si sólo una de las partes reconoce a la otra y acepta sus propuestas pero sin que las suyas se tengan en cuenta, no se sentirá parte de la solución y en caso de que se llegue a ella, dudamos que la misma pueda ser equitativa. Si ninguno cede, es imposible llegar a un consenso y no podrá trabajarse en mediación.

### El dilema del prisionero

Clásico en todas las escuelas de negociación.

Dos sospechosos son detenidos en los alrededores del lugar de un crimen y la policía comienza a interrogarlos por separado.

Cada uno puede optar entre confesar acusando a su compañero, o no hacerlo.

- Si ninguno de ellos confiesa, ambos pasarán un año en prisión acusados de cargar un arma sin autorización.

- Si ambos confiesan y se acusan mutuamente, los dos irán a prisión por 10 años cada uno.

- Si sólo uno confiesa y acusa a su compañero al implicado le caerán 20 años y el acusador saldrá libre por colaborar con la policía.

Las estrategias a definir en este caso son: Confesar o No Confesar. Pensando en minimizar su estancia en la cárcel cada uno de ellos se plantea:

"Pueden ocurrir dos cosas, o mi compañero habla o no habla... Supongamos que confiesa... entonces voy a pasar 20 años en la cárcel, si no confieso yo también. Pero si confieso yo sólo estaré 10 años y no 20... ¡es mejor confesar!... sí, es mejor... Pero...por otro lado... si él no confiesa y yo tampoco lo hago, entonces estaré 1 año...aunque también si sólo yo confieso saldré libre. Es mejor confesar".

Al pensar los dos así pasarán 10 años en la cárcel. En cambio, si ambos actúan "irracionalmente" y se mantienen callados cada uno pasará en prisión sólo 1 año.

Este resultado en el cual acciones individuales resultantes de un análisis racional hecho por las dos personas involucradas lleva a muy malas consecuencias, frente a las finalidades de maximizar la utilidad individual que cada uno busca, parece sorprendente y ha tenido un poderoso impacto en las ciencias sociales modernas.

Existen numerosas interacciones similares a la planteada en las cuales las decisiones "racionales" individuales llevan a desastrosos resultados para quienes las toman.

El poder del "Dilema del Prisionero" reside en su capacidad para poder explicar que la "racionalidad" puede volverse en contra de los seres humanos y que es necesario buscar fórmulas alternativas para solucionar los dilemas. Podemos pensar que el planteamiento del Dilema del prisionero resulta ingenuo, no es realista; no obstante, sus propias debilidades pueden señalar el camino para superarlas:

- Se trata de un juego de "dos-personas", no obstante sus aplicaciones pueden darse en múltiples situaciones donde existan más partes.

- Presuponemos que no hay comunicación entre los dos sospechosos. Sin embargo si hubieran hablado entre ellos y coordinado sus estrategias, la solución adoptada sería muy distinta y consideraría el mayor beneficio para ambos.

- Las partes en este juego interactúan sólo una vez. La repetición del juego y las interacciones podría llevar a resultados muy diferentes.

En todos los juegos vistos las partes deben tomar una decisión, donde los resultados dependen de las decisiones de ambas y partiendo del supuesto de que cada uno busca favorecer sus propios intereses. Cada uno ha escogido en cada juego por tomar la otra decisión como dada teniendo el juego resultados relativamente malos.

El dilema del prisionero ilustra cómo quienes toman las decisiones de manera racional y buscando proteger sus intereses, pero escogiendo sus estrategias en aislamiento, actúan recíprocamente para obtener resultados malos.

En el juego del Dilema del Prisionero, el aislamiento es impuesto por las reglas del juego, pero en las situaciones que llegan a nuestro servicio de mediación, las personas pudieron, en principio, ponerse de acuerdo en una estrategia común, y verse beneficiados ambos.

Ante los problemas, la cooperación puede ser la mejor solución.

Cuando en un "juego" las decisiones se coordinan, se establecen acuerdos para una estrategia común, y se comparten ganancias, el acuerdo al que se llega se llama una "solución cooperativa" del juego.

Cada uno de los presos desconfía del otro, y en parte esto se produce porque consideran la situación como única y definitiva. La moraleja de la historia es que: La toma de decisiones enfrenta en sí misma un dilema ya que desde el punto de vista de cada uno, es racional confesar, pero no lo es desde un punto de vista colectivo.

El problema que tienen las falsas suposiciones es que fácilmente nos llevan a situaciones erróneas y sin salidas. En mediación es bueno hacer ver este punto de vista a las partes y demostrarles la importancia de cooperar, valorando las diferentes consecuencias de los decisiones individuales.

El dilema del prisionero, (las situaciones conflictivas que se nos pueden presentar) tendría una solución mucho más clara y menos angustiada si pudiéramos:

1. Actuar basados en el establecimiento inicial

de propósitos claros a lograr, en lugar de comenzar recelando y desconfiando de la otra parte.

2. Cuestionar y evaluar nuestras suposiciones sobre la otra parte procurando entender de la mejor manera posible los mensajes, y no de la peor manera, como acostumbramos a hacer tradicionalmente, y siendo simples y directos en nuestras apreciaciones.

3. Examinar el tema de la confianza (y desconfianza) desde la perspectiva de las dos partes, teniendo presente que es mucho más fácil destruir la confianza que crearla.

4. Mantener nuestra mente abierta a los cambios de valores, actitudes y conductas de la otra parte, y estar dispuestos a comprender los criterios aplicados por ella.

5. Preocuparnos más por el largo plazo que por las ganancias a corto plazo

6. Ser amable y preocuparnos por desarrollar estrategias para lograr la cooperación en la negociación.

7. Tratar de no jugar el Dilema del Prisionero, pero si nos vemos obligados a ello, tratar de cambiar el juego, mostrando, si es preciso, nuestro desacuerdo cuando nos ataquen.

#### El duelo

Pensemos en un duelo de 3 personas en el que cada uno tiene que disparar a los otros dos:

- El primero acierta el 95% de las veces y suele apuntar a órganos vitales. Mata con absoluta seguridad.
- El segundo acierta el 90% de las veces; no es tan bueno como el primero pero casi.
- El tercero es un tirador mediocre.

Si pensamos racionalmente, lo lógico sería intentar matar al más peligroso, por lo que el primero va a disparar al segundo y viceversa, olvidándose ambos del mediocre, que será quien tenga más probabilidad de sobrevivir. La fuerza no es siempre una garantía de seguridad.

La paradoja de la racionalidad se evidencia claramente también en este juego, siendo de aplicación la teoría desarrollada en el juego anterior.

#### Los pastores y el rebaño

Pensemos en un grupo de pastores que utilizan un terreno de pastos común para alimentar las ovejas que cada uno tiene. Todos desearán tener el mayor número posible de ovejas pastando. Si uno coloca una oveja más, no pasará nada, pero, si el resto se entera todos los demás pueden querer hacer lo

mismo. Si esto ocurre al final habrá más animales de los que el pasto puede soportar. Todos saldrían perdiendo.

El interés particular de cada jugador lo lleva a actuar de determinada manera, pero si todos hicieran lo mismo, todos saldrían perdiendo.

Pongamos un ejemplo similar. En un concierto lleno de personas, si hay un incendio el interés de cada uno es llegar rápidamente a la puerta para huir, pero si todos intentan salir al mismo tiempo, todos podrían morir. Sin embargo, si todos actuaran de manera disciplinada y no pensando simplemente en el interés individual todos podrían salir a tiempo.

La Teoría de Juegos presenta la cooperación como la mejor manera de solucionar un conflicto, de forma que ambas partes salgan ganadoras. Es lo que se pretende en mediación, ver que trabajando juntos se pueden llegar a mejores opciones que con las decisiones individuales.

Un ejército, por ejemplo, es una forma particular de cooperación. Consiste en un conjunto de personas organizadas y coordinadas para un objetivo común y en contra de un enemigo común. El incentivo más poderoso que impulsa la cooperación es la necesidad de luchar contra un enemigo común. La percepción de un enemigo común une a las personas; este enemigo no tiene por qué ser otra persona, puede ser una situación que seguro que no es querida por las partes. Por ejemplo, unos padres que se pelean por la custodia de sus hijos cooperarán en el momento en el que se les plantee que la otra alternativa es que los niños no estén con ninguno.

**CONCLUSIONES:** Para terminar, presentaremos un cuadro muy interesante extraído de un manual sobre los tipos de negociación que pueden existir:

#### DURA BLANDA POR PRINCIPIOS

Los participantes son adversarios. Los participantes son amigos. Los participantes están tratando de solucionar un problema.

El objetivo es la victoria. El objetivo es lograr un acuerdo. El objetivo es maximizar los beneficios mejorando la relación a largo plazo.

Se exigen concesiones como condición para la negociación. Se hacen concesiones para cultivar la negociación. Se separa a las personas del problema y sólo se hacen concesiones cuando los méritos de éste lo aconsejan.

Se plantean amenazas. Se efectúan ofertas.  
 Se exploran intereses.  
 Se aplica presión. Se cede ante la presión.  
 Se razona y se cede ante los principios, no ante las presiones.  
 Se mantiene la posición. Se cambia fácilmente la posición. Se insiste en los intereses, no en las posiciones.  
 Se engaña respecto a la posición. Se da a conocer la posición final. Se evita tener una posición definitiva.  
 Se trata de ganar en un enfrentamiento. Se trata de evitar un enfrentamiento. Se trata de buscar una solución basada en criterios independientes del regateo entre las partes.  
 Se exigen ventajas unilaterales como condición del acuerdo. Se aceptan pérdidas unilaterales para lograr un acuerdo. Se inventan múltiples opciones para el mutuo beneficio.  
 Se insiste en las posiciones primitivas. Se insiste en lograr un acuerdo. Se insiste en la aplicación de criterios objetivos.  
 Debemos aprender que la negociación/mediación no es un conjunto de trucos, sino un modo técnico de tratar globalmente situaciones de ganar-ganar, diferenciándolo de la negociación blanda o de la dura.  
 Debemos asimismo mentalizarnos acerca de la importancia que tiene el utilizar las técnicas, tácticas y estrategias adecuadas en un proceso de mediación, en función de las características de éste.  
 Asimismo es importante desarrollar una estrategia negociadora que haga que los participantes en el proceso obtengan un trato preferente por parte de sus interlocutores y una relación sólida a medio y largo plazo.  
 Los mediadores debemos desarrollar las propias habilidades negociadoras reforzando los aspectos positivos y corrigiendo los negativos, con el fin de aprender a gestionar conflictos e impulsar acuerdos. Así como potenciar este desarrollo por parte de las partes.  
 Hemos podido apreciar que es trascendental desarrollar las habilidades para entender en la mediación los intereses de las partes, y llevar a cabo una finalidad educadora consiguiendo que cada una comprenda los intereses de la otra.  
 Hemos podido aprender muchas cosas aplicando la Teoría de los Juegos, debiendo dar en este punto una opinión personal, basada en una serie de puntos concretos que me gustaría quedasen como idea del presente trabajo:

- 1) El aprendizaje nunca se termina; si utilizas la creatividad siempre te sorprenderás con algo nuevo.
- 2) El juego siempre pone en su contexto las posiciones, intereses y necesidades de la gente.
- 3) No se trata de trabajar “ed extra” con esta teoría, sino “ad intra” para nuestra formación como mediador.
- 4) La negociación es a la mediación como un hermano hacia otro; tienen la misma sangre aunque cada uno tiene su propia vida.

## BIBLIOGRAFÍA

- Gibbons, R. (1993). Un primer curso de teoría de juegos. Antoni Bosch Editor.
- Poundstone, W., y Manzanares Fourcade, D. (2005). El dilema del prisionero: John Von Neumann, la teoría de juegos y la bomba. Alianza Editorial.
- Shubik, M., y Reyes, C. D. (1992). Teoría de juegos en las ciencias sociales: Conceptos y soluciones. Fondo de cultura económica.





**Un certamen**  
para autores noveles  
**Tres novelas**  
Un jurado  
formato por lectores **finalistas**  
**Una novela**  
¿Cuál será? **ganadora**  
**¡Eliges TÚ!**

### II PREMIO CARMEN PRIETO CONCURSO DE CUENTOS SOBRE MEDIACIÓN

Durante este año de 2013 y con ocasión de las actividades realizadas por la Revista Mediatio se cumple uno de los deseos de la Escuela de Mediadores de la Universidad Pablo de Olavide con la segunda edición de este premio; con tal motivo la Revista Mediatio organiza el presente concurso cuyo objetivo es seleccionar, a través de los formatos de relatos cortos en forma de cuento, el interés profesional, social y familiar del uso de la Mediación mostrando generalidades y detalles de sus atractivos para sus usuarios, riqueza en el campo de la resolución de conflictos de manera extrajudicial o su rica variedad de temática que es posible abordar.

#### BASES DEL CONCURSO

**Admisión.** Se podrán presentar al Certamen todos los relatos cortos en forma de cuento que estén realizados hasta el 15 de Junio de 2013, por aficionados, estudiantes de mediación o por profesionales mediadores. Los trabajos podrán ser narrativos, fabulescos o teatrales pero siempre con la temática mediadora presente. En cualquier caso, sólo podrán ser seleccionadas obras cuyos texto utilicen el castellano como primer idioma.

Cada autor podrá presentar hasta un máximo de tres trabajos, presentando cada uno en un soporte informático diferente, correctamente estuchado y etiquetado con el título del mismo.

**Inscripción.** La inscripción debe ser formalizada por los realizadores, que deberán incluir junto con la obra una carta de inscripción indicando nombre y apellidos, fotocopia del DNI, dirección completa, teléfono, indicando si el formato, duración, título y mes y año en que se finaliza la producción.

La inscripción y entrega de los trabajos se hará en la oficina de la Secretaría Técnica de la Revista Mediatio (c/Alejandro Collantes nº 11, 41005 Sevilla) personalmente o por correo certificado hasta las 14 horas del día 15 de junio de 2013. No se admitirá ninguna hoja de inscripción posterior a esta fecha.

La presentación al Concurso implica la cesión gratuita de los derechos de emisión por los autores liberando a la organización de toda responsabilidad legal o de propiedad intelectual que se derive de la exhibición de sus obras. Asimismo dicha presentación supone el consentimiento de dichos autores para que sin contraprestación económica los relatos o fragmentos de los mismos puedan formar parte, en cualquier soporte audiovisual o impreso, del material documental que edite la Revista Mediatio.

Los concursantes deberán cerciorarse de que la participación de sus obras en el certamen no dañe los derechos de terceras personas. Las obras que se presenten al Certamen no podrán haber sido presentadas a ningún otro certamen o concurso ni haber sido estrenados al público, ni en general ser objeto de ningún tipo de compromiso o acuerdo con terceros que pueda tener efectos antes de hacerse público el fallo del jurado.

**Formato.** El formato de presentación obligatorio será documento de word. Los textos se presentarán con letra Arial 12 a 1.5 de interlineado y con márgenes respetados.

**Premios.** Se establece las siguiente categoría y premio:

**Modalidad Relato Narrativo/Cuento:  
Premio Único: 300,00 euros. Se entregarán a los ganadores en forma de crédito en bibliografía.**

junio de 2013 . El acto de entrega de premios tendrá lugar en la Universidad Pablo de Olavide en fecha que se concretará en el que se exhibirán las obras presentadas al concurso.

La lista de trabajos declarados finalistas y premiados será publicada en [www.upo.es/mediacion/mediatio](http://www.upo.es/mediacion/mediatio).

Los trabajos no seleccionados, podrán ser recogidos por sus creadores o personas delegadas en la sede de la Revista Mediatio hasta un mes después del fallo.

El fallo del jurado será inapelable y podrá declarar desierto cualquiera de los premios o la totalidad de los mismos si a su juicio las obras no reuniesen la calidad adecuada.

La organización se reserva el derecho de cambiar o modificar las bases, informándolo con antelación en la Web [www.upo.es/mediacion/mediatio](http://www.upo.es/mediacion/mediatio).

La participación en este certamen implica la total aceptación de sus Bases.

#### Más Información:

Revista Mediatio, C/Alejandro Collantes nº 11,  
1 41005 Sevilla

Tel. 954-581536 -Fax. 957-534064

e-mail: [mediatio@upo.es](mailto:mediatio@upo.es)

[http: www.upo.es/mediacion/mediatio](http://www.upo.es/mediacion/mediatio)



ELENA BAIXAULI GALLEGO

Psicóloga-Mediadora

Presidenta de ADIMER

**Coautores:** Marian Pérez Marín, Milagros Molero Zafra,  
Inmaculada Montoya, Amparo Cotolí, Gemma García Soriano.

## La Relación entre la Mediación y la Abogacía.-

En primer lugar, en nombre de la Asociación, quería daros las gracias por brindarme la oportunidad de escribir sobre la Mediación, en una revista tan conocida y de prestigio en el mundo universitario. Quisiera a través de esta publicación contagiaros del entusiasmo que desde la Asociación sentimos hacia la Mediación y acercaros un poquito a la cultura de la misma.

La Mediación está cada vez más extendida empieza a formar parte de nuestro entorno siendo contemplada por las Leyes y contratos. El Abogado en un proceso de Mediación no sólo deber ser un defensor, sino también un asesor y consejero, debiendo por ello conocer los diferentes sistemas, formas o vías a través de los cuales, un cliente puede resolver sus conflictos.

También el Abogado debe ser capaz de ayudar al cliente, a sopesar los costes y los beneficios de las diferentes opciones disponibles, tanto si se aconseja al cliente de cómo resolver una disputa existente o de cómo estructurar una relación contractual con la otra parte, para prevenir o hacer frente a potenciales conflictos futuros.

Finalmente, existe un deber deontológico impuesto y recogido expresamente por el Código Deontológico de los Abogados de la UE , adoptado en la sesión Plenaria del CCBE de 28 de octubre de 1988 y modificado en las sesiones plenarias de 28 de noviembre de 1998 y de 6 de diciembre de 2002, Norma 3.7.1:

“El abogado deberá intentar en todo momento buscar una adecuada resolución en función de la relación coste-efectividad, y deberá aconsejar a su cliente en los momentos oportunos respecto a la conveniencia de llegar a un acuerdo y/o acudir a métodos de resolución alternativa de conflictos”.

Desde la Asociación creemos que la Mediación es un buen método que posee los beneficios de la negociación y el arbitraje, y que a su vez suple los inconvenientes de éstos.

La MEDIACIÓN o CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL, debe ser entendido como aquel método de solución de conflictos en el cual las partes tienen la oportunidad de superar o componer de manera directa, rápida y económica sus diferencias susceptibles de transacción –límite legal de los conflictos a mediar-, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, obteniendo de manera voluntaria un resultado.

Debemos aclarar, por tanto, que la conciliación extrajudicial, a pesar de contar con la intervención de un tercero, es un método autocompositivo, toda vez que serán las mismas partes en conflicto las que lo compondrán con la ayuda o asistencia de aquél, quien con el uso de técnicas especiales procurará, profesionalmente, el avenimiento de las partes, se ha de considerar como “una negociación asistida”.

Consideramos desde la Asociación, que la Mediación tiene potenciales ventajas para los clientes; normalmente, un cliente tiene poco que perder y mucho que ganar al intentar resolver en primer lugar su disputa a través de la mediación.

Al ser un proceso destinado a facilitar la negociación entre las propias partes, desde la perspectiva de la Asociación y de los profesionales del Derecho que integramos la misma, presenta pocos riesgos frente a los beneficios que ofrece: bajo coste, rapidez, flexibilidad y, sobre todo, cuando se inicia de forma voluntaria, un elevado grado de éxito, pues, además, puede ahorrar tiempo y dinero, especialmente cuando se usa al inicio del conflicto entre las partes antes de que la discrepancia haya escalado en hostilidad, aumenta la flexibilidad y el control, pues a diferencia del procedimiento judicial y del juicio, la mediación tiene la ventaja de proporcionar mayor flexibilidad y control sobre el proceso de resolución, mejora la comunicación y preserva las relaciones ya que las posiciones enfrentadas propias de un juicio con frecuencia hacen más difícil el diálogo, cuando no lo impiden, y agravan los problemas de comunicación, permite a las partes contar directamente su historia y ser oídas ya que, a menudo, las partes esperan que el proceso judicial les dé la oportunidad de contar personalmente su versión de la disputa, circunstancia que en muchos casos no se produce y, por último, reduce el estrés y da satisfacción, pues un juicio puede ser muy estresante para las partes. La ausencia de control sobre el proceso y sobre el resultado, las dilaciones y la incertidumbre prolongada contribuyen a este estrés.

En conclusión, podríamos resumir que la necesaria vinculación, tanto de los estudiantes de derecho como de los abogados, con la mediación o conciliación extrajudicial debería tratarse como un asunto de responsabilidad social, por el importante y delicado papel que ejercen los abogados en la sociedad; como un asunto de responsabilidad profesional, por el servicio y las necesidades por las que acuden a sus despachos los clientes; y, finalmente, como un asunto de interés y conveniencia personal, por cuanto su estudio y posterior práctica permitirá ejercer la profesión, no solamente, como una forma de lograr indudables mejoras en los honorarios profesionales, sino, sobre todo, cumpliendo los ideales que motivaron la decisión de ser abogado.



CECILIA PRADO RODRIGUEZ  
(Válparaiso, Chile)

### ENTREVISTA DE ÁMBITO PERSONAL

1. ¿Se ha sentido coaccionado por alguna de las partes? Si es así, ¿Por qué ha optado?

R: Para evitar que esto suceda en la primera entrevista o premediación se da a conocer la forma como opera esta instancia de Mediación, en otras palabras se ponen las reglas del juego.

2. ¿Qué aporta la mediación a su vida cotidiana? Fuera del ámbito profesional.

R: Aprendiendo a escuchar las voces de las demás personas, tratar de ponerme en el lugar del otro.....ponerme en los zapatos del otro....es difícil....pero podemos dejar de pensar solo en nuestro dolor y sentir el dolor de los demás, no solo el dolor también las alegrías; pensar que para un problema hay más de una salida, generar múltiples opciones para un problema.

3. En los procesos de mediación, ¿ve complicado separar la opinión personal de la profesional?

R: Esta es una de las primeras tareas que se aprende en Mediación, para tratar de ser imparcial, neutral, el mediador no opina, ni esta para opinar, no juzga.

4. ¿Cómo conseguir que confíen en el mediador y en la mediación como institución?

R: Actuando en forma objetiva, con respeto, imparcial con las partes, dando los mismos tiempos de escucha, de hablar, de devolver la información sin las cargas emotivas negativas, respetando a ambas partes por

igual, es un baile en el cual si seguimos los pasos todos pueden participar. También dejar en claro que no todo es solucionable por este método y que siempre esta la opción de continuar la vía judicial en la cual decide el juez.

5. Si retrocediéramos a sus comienzos como mediador ¿volvería a mediar? ¿Qué le aporta?

R: Si, volvería a caminar por esta misma senda en la cual continúo aprendiendo y ampliando mis conocimientos, aprendo de amigos, mediadores, profesores, de las causas que atiendo, todos han colaborado, colaboran y continuarán colaborando a mi crecimiento y desarrollo. He conocido gente muy hermosa, generosa, con la cual comparto el sueño de un mundo de paz. Puede parecer utopía....pero que sería de nosotros sin estos sueños.

6. ¿Qué es el éxito para el mediador dentro del proceso de mediación?

R: Puedo decir lo que es para mi una mediación exitosa, es cuando percibo y siento que las partes se han sentido escuchadas, no solo por mi sino entre ellas, han tenido protagonismo en la mediación, han reflexionado respecto a su conflicto, han variado la pauta relacional confrontacional que traían y han sido capaces de dialogar buscando un bienestar común, pensando en el bienestar de sus hijos. Si se llega a tomar acuerdos que estén conscientes que estos han sido contruidos por ellos mismos gracias a la colaboración y contribución de cada uno, aprendiendo que hay que ceder un poco para lograr un beneficio en común.



## Mediación de Triana: “Constructores de puentes de entendimiento”

**Servicio de Mediación  
Distrito Triana**

www.mediacion triana.blogspot.com

Mediación Triana  
@mediacion triana

Sede:  
C/ San Jacinto, nº 33  
CP: 41010 (Sevilla)

**Contacta con nosotros**  
E-mail: mediacion triana@gmail.com  
Teléfono: 955.47.35.12/954.58.15.36

**Horario de atención:**  
LUNES: 17:00 a 20:00  
VIERNES: 10:00 a 12:00

Fundación Internacional de CERECO  
NO8DO AYUNTAMIENTO DE SEVILLA Distrito Triana  
AMEFA  
Proyecto DIP Observatorio Internacional de PAZ

Con esta iniciativa el Ayuntamiento de Sevilla cuenta con profesionales de más de quince años dedicados a la materia y que han tenido experiencias con la Universidad Pablo de Olavide y otras entidades públicas. El Servicio de Mediación Triana «es concebido entendiendo que la mediación, como herramienta de solución de conflictos, debe concebirse como cultura. El futuro éxito de participación refuerza el concepto cultural de la mediación, ya que pone de manifiesto que son muchos los interesados en utilizar este servicio para la resolución de problemas de una manera eficaz e inmediata». La importancia de la mediación es inminente, «apostando por extenderla de forma progresiva a todos los órdenes jurisdiccionales, ya que se ha demostrado que la resolución de conflictos en cualquier ámbito aumenta la eficacia y celeridad de la Administración de Justicia».

«El objetivo de este Servicio pionero es ofrecer un espacio de debate de carácter multidisciplinar que permita que los sevillanos apuesten por la mediación y compartan con sus vecinos sus experiencias en este ámbito, logrando diseñar un modelo municipal de resolución de conflictos, así como sensibilizar a la ciudadanía de la necesidad de este procedimiento de atención a los distintos sectores en conflicto para lograr que se pueda hablar en un futuro de la cultura del acuerdo, abandonando la mentalidad del litigio y la confrontación». El servicio reúne a numerosos especialistas de distintas áreas de conocimiento relacionadas con la mediación, entre los que destacan abogados, psicólogos, educadores sociales, trabajadores sociales entre otros, formados todos en Mediación.

Pero, ¿qué es este servicio, cuál es su objetivo, quiénes pueden acudir a él, por qué debería acudir a él, cuánto cuesta...?

Para decirlo brevemente, este servicio va encaminado a la resolución de conflictos o problemas que los vecinos tengan con el Ayuntamiento y está abierto a todos los trianeros y entidades del barrio que deseen acudir a la mediación como método de gestión de sus diferencias.

Este servicio cuenta con profesionales de distintas disciplinas psico-jurídico-sociales (abogados, psicólogos, trabajadores sociales, educadores...) todos especializados en la gestión de conflictos.

El equipo se pone a disposición de todos con el único lema de "ayudar a que las personas que tengan problemas, puedan resolverlos por si mismos, con su ayuda y sin necesidad de que nadie lo haga por ellos".

Con una experiencia de 15 años en ámbitos tan diversos como prisiones, colegios, institutos, ámbito locales, los mediadores con su actuación, no proporcionan "soluciones mágicas" (porque ellos no saben más que las partes confrontadas), sino que crean el contexto apropiado para que las partes puedan resolver el problema. Construyen puentes de comunicación entre las partes.

Atienden cualquier tipo de problemas o controversias que los vecinos, hermandades, colegios, empresas y demás entidades tengan y en el que el Ayuntamiento tenga algo que ver.

No obstante, atienden con mucho gusto cualquier contienda que les llegue de los vecinos aunque sólo sea para orientar o derivar hacia el profesional indicado. Pero solo intervendrán activamente a través de la mediación cuando el conflicto demande algo en que esté implicado el Ayuntamiento.

Así por ejemplo, un divorcio no depende del director de área del Distrito, sino que es un asunto particular. Sobre estos casos particulares, ellos informan, ayudan, pero no gestionan los trámites ya que no es una mediación, eso lo lleva un abogado.

Ellos mediarían en temas como:

..."que si se hace una actividad en el Distrito que no gusta a los vecinos, que si se están dando demasiadas licencias para tal o cual cosa y ..., que si hay problemas con las ayudas que está dando el Ayuntamiento, que si hay demasiado veladores en la calle tal y molestan a los vecinos u ocasionan molestias por..., que si se necesita que esté más tiempo abierto aquella instalación, ... en general todo aquello que normalmente demandan las asociaciones de vecinos del Ayuntamiento".

Porque "un minuto hablando, puede resolver una vida"

"Lo que las personas quieren es que alguien les ayude en el viaje de su vida", ellos saben cómo están, pero no saben cómo ir adonde quieren llegar.

Para decirlo de forma simple, es aquello que nos decían nuestros abuelos: "los trapos sucios resuelven en casa", sin tener que ir al juzgado, ni reclamar al director de ...

La idea es de ser un servicio del Distrito.

El servicio es gratuito y como se ha dicho puede acudir cualquiera.

"Su trabajo es hacerte ver qué hacer cuando no sabes qué hacer"

La mediación, respecto de otras vías de solución de conflictos, tiene claras ventajas:

- La inmediatez para buscar soluciones a los problemas.
  - La rapidez del proceso, dado que no conlleva trámites judiciales.
  - Que el hecho de ayudar a las personas a que resuelvan por sí mismo sus conflictos provoca que los acuerdos alcanzados sean mejores y más duraderos.
  - El control sobre el problema ya que son las partes enfrentadas las protagonistas del conflicto y los dueños de su solución, sin que un tercero que no está implicado en la situación imponga una determinada decisión.
  - Flexibilidad, ya que el acuerdo es adaptado a las necesidades particulares de los implicados.
- El éxito de la mediación es que los implicados no tengan que volver a ella, no sólo porque hayan solucionado su diferencia, sino que ya no tengan que volver porque conocen las herramientas para solucionar posteriores conflictos.

Mediación de Triana es una experiencia piloto.

El Ayuntamiento ha puesto en práctica esta iniciativa para la resolución “amistosa” de conflictos en el mejor lugar para hacerlo, en Triana, en un barrio señero, con 50.000 habitantes, con una gran cantidad de entidades e instituciones y con un sentido de pertenencia fuerte. La idea es que se propague desde aquí al resto de Distritos.

Así que ya sabéis, si tenéis algún conflicto que no sabéis cómo abordar para solucionarlo sin tener que ponerlos “por las malas”, podéis acudir a los Mediadores de Triana que están en el Centro de Participación Ciudadana en la calle San Jacinto, 33





## 1. PRESENTACION DE ARTÍCULOS.

El carácter trimestral de la revista obliga a la recepción de los artículos antes de cuatro fechas en el año en función al número en que se vaya a publicar y que se detallan a continuación:

- Antes de l 28 de Febrero.
- Antes de l 30 de Mayo
- Antes de l 15 de Julio
- Antes de l 15 de Noviembre

Condiciones para la presentación de artículos para Revista Mediatío

1º. Mediatío acepta trabajos de personas o instituciones que deseen colaborar, deberá ser mediadora o en el caso de equipos, contar con al menos un mediador profesional en el mismo para la admisión de su propuesta.

2º. Deberán versar sobre programas, intervenciones, actuaciones, investigaciones... relacionadas con la mediación y preferentemente relativas a actividades novedosas y de interés científico en el campo profesional. Sirvan de ejemplo:

- Estudios innovadores desde la perspectiva práctica de investigaciones empíricas y sobre todo de l ejercicio profesional.
- Disertaciones relativas a modelos de trabajos en el ejercicio profesional de la Mediación.
- Técnicas y buenas prácticas en Mediación.
- Valoración de estudios novedosos o nuevas normativas relacionadas con Mediación.
- Nuevo aportes para el campo de la investigación introduciendo nuevos conceptos y abriendo campos de estudios.
- Casuística en Mediación y estudio desde la perspectiva profesional de los mismos.
- Debate de ontológico del ejercicio profesional para la propuesta de nuevas actividades en Mediación.
- Estudio del marco normativo en Mediación en el panorama español, europeo y mundial aportando sobre todo por estudios en Mediación com parada.
- Aportaciones personales/profesionales en el campo de la Mediación por expertos de reconocido prestigio.

3º. Podrán ser presentadas a selección tanto artículos como se de see .

4º Los artículos deberán ser inéditos en el territorio español y, una vez aceptados, pertenecerán a la revista Mediatío los derechos de impresión y de reproducción por cualquier forma o medio que estime oportuno, si bien el autor podrá interesar de ser el caso permiso para reproducción.

5º Mediatio podrá promover trabajos específicos colaboradores de la revista o proponer números especiales monográficos.

6º. Los interesados deberán enviar un resumen (máximo de 10 líneas) en inglés que contenga:

- Título de la comunicación.
- Autor o autores: nombre y apellidos y profesión. Se facilitará una dirección de correo electrónico para comunicar la admisión o no por el comité.
- Resumen: incluirá los objetivos y las conclusiones o resultados y no deberá incluir gráficos o tablas.

7º. El consejo de redacción de Mediatio seleccionará las propuestas teniendo en cuenta el interés social, rigor científico y adecuación a la temática y programa de la revista.

8º. La admisión de los artículos será notificada a los autores diez días antes de la publicación del número de la revista

## 2. ANEXO

### CONDICIONES DE PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS EN MEDIATIO.

Las citas bibliográficas irán alfabéticamente ordenadas al final del artículo siguiendo los siguientes criterios:

1. Para libros: AUTOR (Año). Título completo. Ciudad: Editorial.
2. Para revistas: AUTOR (Año). "Título del artículo". Nombre de la revista, (número), pp. página inicial-final.
3. Para capítulos de libros colectivos: AUTOR (Año). Título del capítulo. En AUTOR (director, editor compilador). Título del libro (pp. página inicial-final del capítulo citado); Ciudad: Editorial.
4. El autor llevará en todos los casos el siguiente modelo: APELLIDO, INICIAL DE NOMBRE. En caso de varios autores, se separan con coma y antes del último con una "y".
5. Para identificar trabajos del mismo autor, o autores, de la misma fecha, se añade al año las letras a, b, c, hasta donde sea necesario, repitiendo el año. Las opiniones y valoraciones expresadas por los autores en los trabajos son de su exclusiva responsabilidad y no comprometen la opinión de la MEDIATIO

Extensión: 10 páginas como máximo, incluyendo tablas, gráficos y referencias bibliográficas.

Tipo de letra y tamaño: Arial 12.

Interlineado: sencillo.

Las citas textuales irán señaladas entre comillas y en cursiva.

# BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

Nombre (o Razón Social): \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

D.N.I. o N.I.F.: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Opcional: Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Sexo: H / M Profesión: \_\_\_\_\_

Por la presente, deseo solicitar la suscripción a Revista MEDIATIO en edición digital: Sí                      No

Deseo recibir información gratuita de otras actividades o asuntos de las entidades colaboradoras de MEDIATIO: Sí                      No

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Firma