

La mediación policial en conflictos familiares y de pareja: Análisis de los acuerdos

The mediation police in family and couple conflict: analysis of the agreements

DIEGO BECERRIL RUIZ
Universidad de Granada, España
becerril@ugr.es

ANA RECHE PUERTAS
Universidad de Granada, España
anare79@correo.ugr.es

Abstract

Mediation is an alternative, increasingly implemented, for the resolution of conflicts outside the judicial sphere and one of its applications in conflicts reported to the police. The present work is part of an experience of police mediation that has been carried out during the years 2012-2014. Two data collection techniques have been applied: on the one hand, in the analysis of the files, with the whole set of variables that may be applicable; And by performing questionnaires to the parties involved. The two conditions adopted as a criterion in the selection of cases that refer to family conflicts of partners and which were registered in a resolution agreement. With these data, the analysis affects, beyond the characteristics, in the satisfaction of the process and the permanence of the conflict. As conclusions, the incidence of sociodemographic variables, especially the level of studies and occupational and the high degree of satisfaction and recommendation of the service, stands out. However, there is a high rate of repetition of conflicts, especially in cases of family conflicts.

Key Word: Mediation, Police mediation, Evaluation of agreements, Family problems, Alternative dispute resolution.

Resumen

La mediación es una alternativa, cada vez más implantada, para la resolución de conflictos fuera del ámbito judicial y una de sus aplicaciones en los conflictos denunciados ante la policía. El presente trabajo parte de una experiencia de la mediación policial que se ha llevado un cabo durante los años 2012-2014. Dos técnicas de obtención de datos han sido aplicadas: por un lado en el análisis de los expedientes, con todo el conjunto de variables que pueden ser aplicables; y por otro realizando cuestionarios a las partes implicadas. Las dos condiciones adoptadas como criterio en la selección de casos: que se refieren a conflictos familiares de pareja y que se registraron en un acuerdo de resolución. Con estos datos, el análisis incide, más allá de las características, en la satisfacción del proceso y la permanencia del conflicto. Entre las conclusiones destaca la incidencia de las variables sociodemográficas, especialmente el nivel de estudios y ocupacional y el grado

alto de satisfacción y recomendación del servicio. No obstante, existe un elevado porcentaje de repetición de conflictos, especialmente en los casos de conflictos familiares.

Palabras clave: Mediación, Mediación policial, Evaluación de acuerdos, Conflictos familiares, Resolución alternativa de conflictos.

1. Introducción

La evolución de la sociedad hacia nuevas formas de relación humana, la aparición de valores ciudadanos, que comienzan a predominar (la solidaridad, el respeto por los derechos humanos, la igualdad, etc.) y, en lo que aquí interesa, la propaganda de la cultura del diálogo y del acuerdo mutuo, están generando nuevas alternativas de resolución de conflictos que pueden complementar, modificar o reemplazar a las ya existentes (Martín, 2011). Es destacable la creciente simpatía, por parte de los ciudadanos, hacia aquellas formas de resolución del conflicto de carácter amistoso, en sintonía con esa idea de diálogo, de mantenimiento de las relaciones sociales y personales previas, y desde y para un plano de igualdad entre las partes, tanto antes de someter la cuestión a su resolución como una vez resuelta la misma.

Como bien explica Alba (2013), los conflictos son inherentes a la naturaleza humana, ya que el ser humano ha defendido siempre su propio dictamen como único, sin escuchar cualquier opinión que pusiese en duda su autoridad, provocando males entendidos, enfrentamientos e incluso guerras. Para evitar estas situaciones se han intentado buscar formas alternativas para resolver conflictos y la mediación ha emergido como una de las opciones más destacadas.

La tutela que proporcionan los órganos judiciales ya no es, desde hace algunos años en España, la única forma de resolver conflictos. Hay otros mecanismos asentados en la autonomía de la voluntad como es la mediación, entre otras modalidades. Se está intentando favorecer las vías extrajudiciales de solución de conflictos, aquellas donde al final no queda una parte vencedora y otra parte vencida.

Ha de recordarse que, el derecho a la tutela judicial efectiva, consagrado por el artículo 24 de la Constitución de 1978, es barrera infranqueable para la imposición de formas extrajudiciales de solución de conflictos, por tanto para la mediación. Ninguna norma, de carácter orgánico u ordinario, puede prohibir expresamente a un ciudadano la posibilidad de acudir a la jurisdicción para la tutela de sus derechos e intereses. Ninguna norma puede imponer exclusivamente como medio de solución de un litigio, o de un conflicto, un método extrajudicial; con ello, además se rompería un principio fundamental de la mediación, como es la voluntariedad de las partes. De ser así, se contravendría uno de los derechos procesales fundamentales de nuestra Carta Magna y de cualquiera de las constituciones de los Estados modernos y democráticos. Por tanto, la compatibilidad entre los medios jurisdiccionales y extrajurisdiccionales de solución de conflictos ha de ser total, y aún más, los medios de carácter extrajurisdiccional han de ser concebidos y diseñados siempre como complemento al método preeminente que ha de ser el jurisdiccional.

Las vías de resolución pacíficas de conflictos son hoy un «tema estrella» en nuestra sociedad. La mediación se encuadra dentro de los sistemas denominados ADR (*alternative dispute resolution*), trasladado al español RAD (resolución alternativa de disputas), propuestos en el último tercio del siglo pasado en los países anglosajones (Lozano, 2015). La base del análisis de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y el interés creciente que se dispensa a la mediación, radica en el carácter conflictivo o crítico de las relaciones humanas y en el nivel que podemos tener en las capacidades y habilidades humanas para resolver el conflicto (González, 2007). Las causas y efectos que derivan de un conflicto en muchas ocasiones hacen que las partes sean incapaces en un momento determinado de recurrir a sus habilidades personales para solucionar el conflicto.

El término resolución de conflictos induce a creer que se trata de eliminar los conflictos (Boqué, 2003). Pero la pretensión seguramente no es esa, aunque probablemente sí se identifique con un modo de proceder dirigido a exponer puntos de vista diferentes entre personas que están inmersas en un mismo conflicto, para intentar llegar a un acuerdo que restablezca la armonía. No podemos evitar referirnos al amplio debate que envuelve el término resolución de conflictos y las nomenclaturas concurrentes, entre las cuales gestión y transformación de conflictos sobresalen en una lista interminable: solución, tratamiento, administración, regulación, conducción, manejo, afrontamiento, prevención, anticipación, previsión... que, si bien no son sinónimos, se utilizan con cierta anarquía. La más extendida de estas denominaciones, *resolución de conflictos*, representa el paraguas bajo el cual se cobijan todas aquellas prácticas extrajudiciales de intervención no violenta en los conflictos. La *gestión de conflictos*, concepción netamente occidental, se aleja de la connotación de supresión de conflictos que, inevitablemente, se acopla al concepto *resolución*. Tal vez sugiere una administración estratégica que busca canalizar, dominar o controlar los conflictos gracias a la dinámica del proceso de mediación. Finalmente, la expresión *transformación de conflictos* se centra en la interdependencia entre las personas que los viven e incide en el proceso conflictivo, fortaleciendo a los participantes y generando aprendizaje. Se ampara en una visión constructiva de las oportunidades concurrentes en cualquier situación conflictiva, y a la vez esperanzada en las capacidades de los seres humanos para poder transformar el conflicto. Podría considerarse que el trasfondo teórico de la transformación de conflictos es el que con mayor precisión se ajusta a la labor que desempeñan o idealmente debieran desempeñar los mediadores.

El concepto mediación utilizado para designar este procedimiento alternativo de resolución de conflictos, sugiere la solución por medio o a través de la intervención de un sujeto determinado. Pero el mediador no tiene más función que la de asistir o ayudar a las partes en su intento de superar del mejor modo la situación en la que se encuentran. En definitiva, el mediador, es un técnico que enseña a las partes a comunicarse, a recuperar sus habilidades de diálogo, pero carente de cualquier facultad de disposición sobre el objeto del debate.

Si, por suerte, el proceso de mediación tiene por efecto que las partes mejoren su comunicación y ello les conduce a la superación de sus diferencias, en la medida que ellas mismas lo han logrado, el grado de compromiso alcanzado y la satisfacción les llevará

a cumplir con los acuerdos a los que hayan llegado sin más, así como a perfeccionar el modo en el que se relacionan en el futuro y en el que mejorarán sus relaciones.

Así, la mediación habrá cumplido su función al procurar el conocimiento de las personas y fomentar su comunicación, lo cual les permitirá entenderse y convivir de un modo menos conflictivo en el futuro. La mediación se configura como una forma «para» (y no «de») resolución alternativa del conflicto, a través de la cual las partes en conflicto llegan por sí mismas a una solución con la ayuda de un profesional, el mediador, quien, con su formación, ofrece a las partes nuevas vías de diálogo y entendimiento.

La mediación es una actividad progresivamente profesionalizada que nuestro legislador obviaba, salvo algunos preceptos del Código Civil y otros textos fragmentarios que aludían a ella. El precedente más importante, que sirvió de fundamento a la normativa que fue desarrollándose en nuestro país, es la Recomendación 1/98 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre Mediación Familiar, aprobada el 21 de enero de 1998. Esta recomendación, aun careciendo de eficacia vinculante para los Estados, sirvió de fundamento para el desarrollo legislativo posterior.

Un paso importante supuso la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, pues alude expresamente a la mediación como un procedimiento voluntario, no solo en la tramitación del divorcio, sino también en la propia resolución de los conflictos familiares que pudieren ocasionarse con posterioridad al mismo, con la finalidad de garantizar el interés del menor a la hora de resolverlos.

Pero será la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos en asuntos civiles y mercantiles, la que obligue a los Estados miembros a regular esta materia. Siguiendo la estela marcada por la citada directiva, se aprueba el Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que pretendía ir más allá de la mera adaptación de aquella y resolver la falta de una legislación uniforme de la mediación en nuestro país, lo que generaba inseguridad jurídica. Dicha norma se transformará posteriormente en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Por último, el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la citada Ley 5/2012, tiene por objeto desarrollar las disposiciones de aquella en relación con la formación y el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores, así como la publicidad de los mediadores y de las instituciones de mediación, y el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos y su aplicación a los mediadores y las instituciones de mediación que desarrollen su actividad profesional al amparo de los dispuesto en la ley que desarrolla.

1.1. La mediación policial

De entrada, es preciso resaltar que la Policía está llamada a adaptar su papel a los nuevos paradigmas (Cruz, 2013). La adopción del monopolio de la violencia por el Estado moderno implicó la creación y especialización de la Policía como unidad administrativa

dedicada a su ejercicio; esta nos da la medida exacta de la mezcla entre fuerza y libertad en un Estado y una época determinados (Hassemer, 1999). Su función represora no va desde luego a desaparecer mientras exista la delincuencia, pero también es cierto que una Policía moderna debe aspirar a ser concebida por la sociedad, no como factor exógeno de control, sino como referente dentro de la misma.

Desde hace un tiempo las instituciones policiales vienen prodigando esfuerzos para eliminar las barreras cognitivas que las separan del ciudadano. Las campañas de publicidad con consejos sobre seguridad doméstica, y la creación de unidades dedicadas a la interacción con colectivos especialmente vulnerables dan fe de ello. En la Policía Nacional existe, desde 1988, la Unidad Central de Participación Ciudadana y Programas (UCPCP). Esta unidad, cuyo nombre original era, no por casualidad, Sección de Necesidades Sociales, ha ido confeccionando a lo largo de los años programas específicos dirigidos a determinados grupos de riesgo, diseñando asimismo campañas de prevención ante situaciones coyunturales. Estas iniciativas son dignas de alabanza, pero para llegar a ser un referente comunitario no basta el mero «marketing» sino algo mucho más profundo: redefinir el rol de la Policía como elemento de control de una sociedad plural y democrática, y ahondar en la perspectiva de la comunicación con el ciudadano.

A todo ello hay que unir la rica discusión que hoy genera la denominada justicia restaurativa, que podemos compendiar como una tendencia, también importada del mundo anglosajón, que responde al deseo de encontrar vías alternativas al tratamiento del delito sin tener que pagar los altos costes del modelo de justicia penal oficial. Para Zehr (2012), uno de sus principales adalides, la justicia restaurativa contempla el delito como una agresión contra las personas y las relaciones, generando la obligación de reparar el daño causado, pero con la participación de la víctima y el ofensor en la búsqueda de la solución. En contraposición a la justicia tradicional concibe esencialmente el crimen como una ofensa contra el Estado. En la justicia restaurativa, el acuerdo de reparación con que se zanje el conflicto, habrá de responder a los valores esenciales de esta idea de justicia (Braithwaite, 2012): curación, aprendizaje moral, participación comunitaria, diálogo, respeto, responsabilidad y enmienda, y la determinación de lo que debe ser restaurado: las pérdidas, la ofensa producida, el sentido de seguridad, la dignidad, la autonomía, la democracia deliberativa, la armonía y el apoyo social.

Como afirma Tamarit (2013), la idea de justicia restaurativa se puede materializar a través de muy diversas fórmulas, desde rudimentarios mecanismos tribales, cuyo origen se pierde en la noche de los tiempos, a los sistemas ADR, antes citados. Desde esta óptica, la mediación policial no es sino una de las muchas formas de expresión que puede adoptar la justicia restaurativa. El empleo de prácticas restaurativas por los policías representa un paso lógico en la evolución de la política social y de la propia Policía (Dandurand y Griffiths, 2006), y los convulsos momentos actuales parecen idóneos para que se asuman nuevas responsabilidades de intervención comunitaria, como la implantación de programas de mediación en los centros policiales. El influjo de estas ideas parece haberse dejado sentir, incluso, en el ánimo del legislador penal español, que recientemente ha decidido trasladar a la esfera de la voluntad de la víctima la decisión acerca de la puesta en marcha

(o no) del aparato punitivo del Estado en según qué infracciones, como el delito leve de lesiones, el cual, por mor de la reforma operada en el Código Penal por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, requiere de la denuncia del ofendido o su representante legal para poder ser objeto de persecución penal.

Desde 2010 se está realizando una experiencia de mediación en la Jefatura Superior de Andalucía Oriental del Cuerpo Nacional de Policía que merece ser reconocida. El servicio es prestado, en virtud de convenio de colaboración con la Universidad de Granada, por alumnos en prácticas del Máster de Mediación de dicha Universidad. Puede definirse la mediación policial como aquella que se realiza en el seno de las instituciones policiales, pero esta concepción no pretende referirse a la mediación informal que ha hecho el patrullero de toda la vida en la calle, sino a los procedimientos formales de mediación desarrollados por servicios policiales específicamente destinados a ese cometido (Cruz, 2013). Dichos servicios podrán estar integrados por mediadores externos, como el que se coordina en la Jefatura de Policía de Granada junto con la Universidad de Granada, o por los propios agentes de policía, pero, en este caso, no basta con policías con buena voluntad o determinadas aptitudes comunicativas, es imprescindible que se hayan formado adecuadamente en mediación y que sepan utilizar bien sus técnicas (Mejías, 2009).

La mediación policial abarca un amplio potencial de materias; podemos situarla a medio camino entre la mediación comunitaria y la penal. Está indicada, desde discusiones de toda índole entre conocidos, hasta en pequeñas infracciones penales, con la evidente descarga de trabajo que ello puede suponer a la Administración de Justicia.

Dado que la mediación policial es un mecanismo eminentemente preprocesal, se ha de contactar con los posibles interesados antes de que formulen la denuncia, pues esta no es sino el embrión de un proceso judicial y a partir de su interposición ya nada puede hacer la Policía. Así, se informa a las personas de que pueden resolver sus conflictos a través un proceso de mediación en la sala de espera de la oficina de denuncias (ODAC), donde se reparten folletos informativos a los ciudadanos acerca del servicio. Además, los propios policías de la ODAC, si estiman que el hecho que se pretende denunciar es susceptible de ser derivado a mediación, ofrecen esta posibilidad al denunciante. A estos efectos, a los miembros de la ODAC se les impartieron en Jefatura unas jornadas sobre mediación por profesores del máster universitario, en las que recibieron nociones básicas sobre mediación y sobre el tipo de asuntos que pueden derivarse. Una vez que se cuenta con la anuencia de los protagonistas, la decisión final de derivar el caso a la vía de la mediación la toma el inspector jefe encargado del proyecto. Dicha decisión se fundamenta estrictamente en las connotaciones legales del asunto.

En el convenio de colaboración suscrito en su día entre Policía y Universidad, se limitaron los asuntos a los delitos leves sujetos a la disponibilidad de la parte ofendida (lesiones, amenazas, coacciones, todas ellas de carácter leve, como principales figuras). Sin embargo, donde la mediación policial se ha revelado como un instrumento especialmente efectivo, al menos según esta experiencia, es en determinados conflictos interpersonales, inicialmente no constitutivos de ilícito penal, pero que por una u otra razón llegan al servicio de mediación de la Comisaría.

No se conocen otros casos de mediación policial en España dentro del cuerpo de policía nacional y sólo existe un procesos de mediación similar en la policía local de Villareal (Castellón). Aun así, este caso de Granada es el único que se ha sometido a un proceso de evaluación de resultados.

2. Metodología

2.1. Objetivos

El objetivo principal de este trabajo es analizar el grado de permanencia en el tiempo del acuerdo recogido en el acta final de las mediaciones satisfactorias o si, por el contrario, se reproduce el conflicto o incluso aparecen nuevos, todo ello circunscrito a los años 2012, 2013 y 2014, y a los conflictos familiares y de pareja. Este objetivo general se desgrega en los siguientes objetivos específicos:

- a. Examinar las características socio-demográficas de los casos estudiados.
- b. Identificar las características de los conflictos.
- c. Analizar el grado de satisfacción con el servicio de mediación.

2.2. Hipótesis

La hipótesis general es que los conflictos familiares e intergeneracionales y de pareja continúan e incluso han aparecido nuevos en el mayor de los casos, pero el proceso de mediación les ha ayudado a saber afrontarlos y resolverlos.

Esta hipótesis general se concreta en tres hipótesis específicas:

- a. Respecto al objetivo a: las variables socio-demográficas influyen de forma directa en los conflictos familiares e intergeneracionales y de pareja. Sobre todo si el nivel de estudios es bajo y la ocupación poco cualificada.
- b. Respecto al objetivo b: en la mayoría de los casos los conflictos familiares e intergeneracionales están relacionados padres e hijos adolescentes. Y en los conflictos de pareja, con el cumplimiento del régimen de visitas en los casos en los que no conviven; y los que conviven, desgaste fruto de la convivencia.
- c. Con respecto al objetivo c: el grado de satisfacción es alto debido al gran papel que realizan los mediadores.

2.3. Técnicas de producción de datos

La técnica de análisis es de tipo descriptiva y exploratoria. Tiene como finalidad estudiar una información específica, los conflictos familiares y de pareja tras un proceso de mediación con acuerdo entre las partes. Para ello se ha necesitado determinar unas varia-

bles. La pretensión de este tipo de estudios es determinar las propiedades, características y perfiles significativos de los sujetos y grupos analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2007). Se pretende a la vez medir y hacer una evaluación de diversas dimensiones del fenómeno investigado, entendiendo que toda descripción en el fondo es una cierta medición.

Los datos de la investigación se han obtenido a partir de fuentes primarias, todos los expedientes en los que se inició un proceso de mediación, en los años 2012, 2013 y 2014. Posteriormente se hizo una clasificación dependiendo del tipo de conflicto, y se volvió a reclasificar dentro de cada tipo diferenciando mediaciones con acuerdo y sin acuerdo. De entre todos, se seleccionaron sólo los que llegaron a realizar la mediación completa y alcanzaron un acuerdo, un total de 36 sobre 136 expedientes. Esto representa el 100% de acuerdos de nuestra muestra, pero ha de tenerse en cuenta su número para contextualizar adecuadamente las ideas que el trabajo expone.

De los expedientes se extrajeron todas las variables que contenían de identificación sociodemográfica de los implicados y datos del conflicto, elaborando una base de datos. De las variables sociodemográficas existe sexo, edad, nivel de estudio y actividad ocupacional. En los datos del conflicto: año en que se atendió el conflicto; filiación entre las partes; conflicto principal; y la repetición, o no, del conflicto.

Ahora bien, puesto que el objeto de estudio de esta investigación supera los datos que los propios expedientes suministraban, se elaboró un cuestionario con las variables adicionales precisas. Este cuestionario fue implementado por el inspector jefe encargado del proyecto, ante los posibles problemas que podía ocasionar el que los hiciera una persona ajena al servicio de mediación. El cuestionario se aplicó a 36 personas que se traduce en 24 casos sobre conflictos familiares y en 12 sobre conflictos de pareja.

3. Resultados

3.1. La tipología de los conflictos

Uno de los primeros análisis realizados es una clasificación de los conflictos atendidos por el servicio de mediación, hubieran llegado a acuerdo o no. En la Tabla 1 se han reflejado el total de conflictos.

Tabla 1: Clasificación de los conflictos (2012-2014)

TIPOS DE CONFLICTOS	2012		2013		2014		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Familiares	7	22,6	19	30,6	8	18,6	34	25
De pareja	5	16,1	6	9,7	5	11,6	16	11,8
Vecinales	5	16,1	7	11,3	6	13,9	18	13,2

Conflictos en la calle	5	16,1	6	9,7	2	4,6	13	9,6
Entre compañeros de piso	3	9,7	6	9,7	2	4,6	11	8,1
Entre compañeros de trabajo	-	-	1	1,6	-	-	1	0,7
Deudas económicas	5	16,1	15	24,2	11	25,6	31	22,8
Faltas	1	3,2	-	-	3	6,9	4	2,9
Otros	-	-	2	3,2	6	13,9	8	5,9
Total	31	100	62	100	43	100	136	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los expedientes de mediación.

Como puede observarse en el total de los tres años, uno de cada cuarto conflictos sobre los que se ha mediado se refieren a conflictos familiares, seguidos muy de cerca, con el 23% por las deudas económica. Tan solo estos dos conflictos suponen la mitad de los casos que entraron en la mediación policial. Con porcentajes menores es de destacar el 13% relacionados con los vecinos y un 12% ocurridos en la pareja. En torno al 10% han sido acontecimientos ocurridos en la calle y un 8% entre compañeros de una misma vivienda. El resto presenta porcentaje poco significativos.

Por tanto, los conflictos que son objeto de este trabajo, los de pareja y familiares, representarían un 37% del total de los atendidos por el servicios de mediación.

En un análisis de su evolución por años puede apreciarse que en 2012, hubo un total de 31 casos, que firmaron un acta de aceptación e iniciación a la mediación, de los cuales, 19 se resolvieron con acuerdo satisfactorio entre las partes y 12 sin acuerdo. En 2013, se atendieron un total de 62 casos, el doble que el año anterior, de los cuales, 45 con acuerdo satisfactorio entre las partes y 17 sin acuerdo. Sin embargo, para 2014 se registró un descenso de casos, siendo 43, pero aún así superior al año inicial (2012). De estos 43 casos, 28 alcanzaron un acuerdo y 15 no.

En total de 2012 a 2014 dos de cada tres conflictos (67,6%) atendidos en el servicio de mediación lograron un acuerdo entre las partes, lo que supone un elevado porcentaje y una labor significativa de mediación. El año de mejores resultados fue 2013 donde se obtuvo un 72% de casos con acuerdo final.

Desde luego hubiera sido deseable un mejor resultado, incluso llegando a la totalidad de acuerdos, pero hay que considerar la dificultad de estas mediaciones sobre conflictos que ya se encuentran en una fase de denuncia.

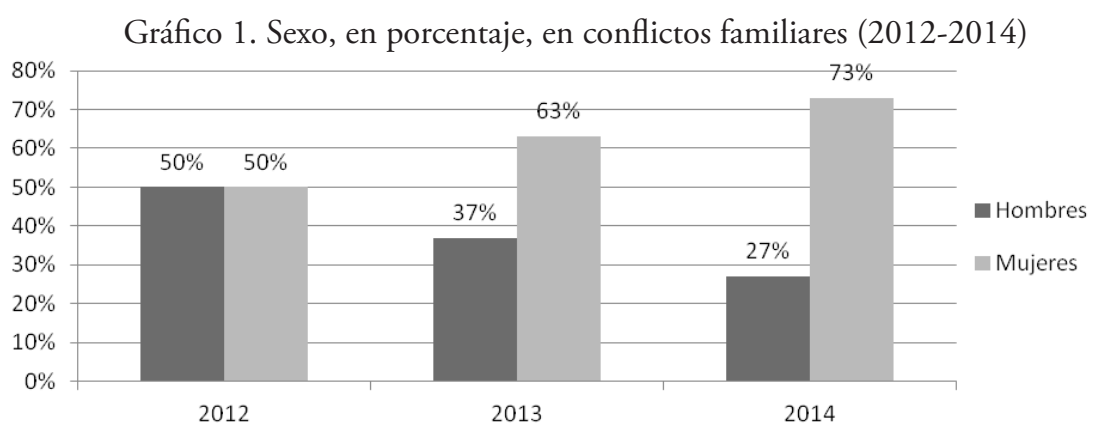
3.2. Características sociodemográficas

Un segundo conjunto de datos se refieren a las variables sociodemográficas registradas, en concreto: edad, sexo, nivel de estudios y ocupación. En cada proceso de mediación nos encontraremos con dos partes y cada parte puede estar formado por una o varias personas. Solo se ha entrevistado a una de las partes, correspondiendo con la registrada

en el expediente con su número de teléfono. Analizaremos estas variables realizando una subdivisión entre los conflictos familiares y de pareja, siempre y cuando, como condición, iniciaran un proceso de mediación y finalizaran con acuerdo satisfactorio entre las partes. Solo con esta selección puede darse respuesta al primer objetivo específico.

3.2.1. Características de los conflictos familiares

Los conflictos familiares tienen una distribución según sexo que ha variado a lo largo de los años analizados (Gráfico 1). Si en 2012 las mediaciones realizadas implicaban por igual tanto a varones como a mujeres, en 2013 las mujeres representaban dos tercios de los implicados y para 2014 alcanzan el máximo, llegando a un 73% de las personas en conflicto.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los cuestionarios.

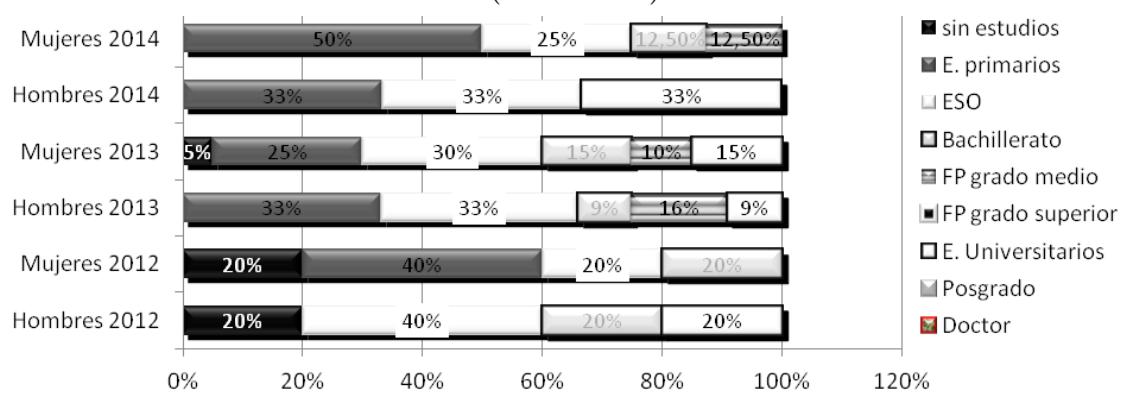
Respecto a la edad media de los varones y las mujeres que intervienen en los procesos de mediación han tenido un cierto incremento en estos años. Los varones tenían una edad media de 30 años en 2012, subiendo a 36 para 2013 y finalizando en 38 en 2014. El caso de las mujeres es similar, pues partiendo de una edad media de 33 años, en 2013 asciende a 37 y en 2014 apenas varía, siendo de 36 años.

Estos dos datos, sexo y edad, y su evolución nos confirman una idea, que en el servicio de mediación se compartía, y es que la presencia de este servicio al comienzo era más experimental, para personas jóvenes y con cierta paridad, pero que al irse estableciendo y conociendo se ha extendido a los distintos grupos y se ha diversificado su uso. Esta misma idea va a irse confirmando en las siguientes variables.

Según el nivel de estudios de las personas que realizaron procesos de mediación, el Gráfico 2 muestra los porcentajes divididos por sexo. En el primer año, 2012, es de destacar el amplio porcentaje (20%) de personas sin estudios, algo que no se repite más adelante. Pero en todo caso, y teniendo en cuenta las edades medias relativamente jóvenes, es de subrayar que la presencia de personas con tan solo estudios primarios es alta, llegando a alcanzar la mitad de los casos en 2014 para las mujeres. Por el contrario, los estudios superiores están poco representados, con la excepción de los varones para el año 2014. Los datos dibujan un perfil bajo de nivel de estudios de los usuarios.

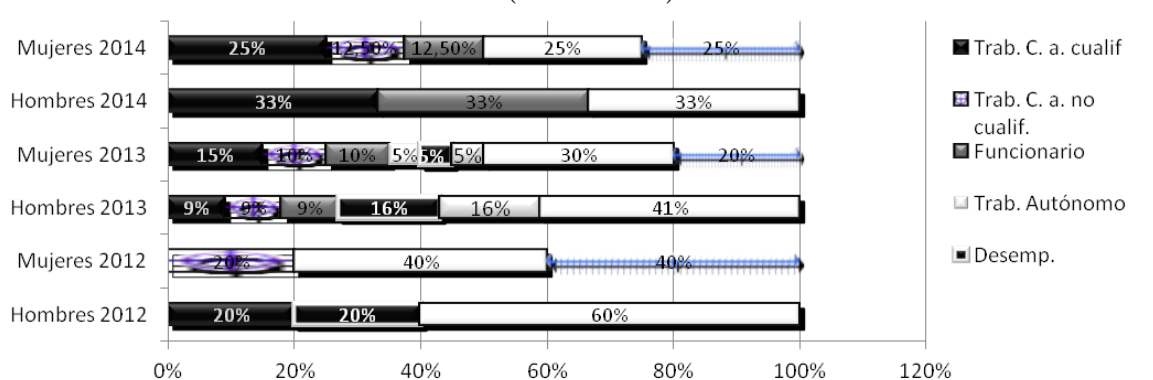
Estos datos trazan un panorama donde el perfil de las personas que median sus conflictos presentan un nivel educativo inferior a lo que es el perfil medio de la población, estando sobrerrepresentados los niveles inferiores. Esto puede deberse a varias causas. En primer lugar a que la conflictividad familiar sea de distinto grado según el nivel de estudios, que conlleva y correlaciona con la categoría socioeconómica. O, como hipótesis, la conflictividad es la misma pero no se alcanza acuerdo y se continúa por vía judicial, posibilidad de grupos con el educativo superior y mayores recursos.

Gráfico 2. Nivel de estudios, en porcentaje, según sexo en conflictos familiares (2012-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los cuestionarios.
 Nota: En el estudio no hay ninguna persona, en este tipo de conflictos, con estudios en FP grado superior, de posgrado y doctorado, por ello no se muestran datos en esta gráfica.

Gráfico 3. Nivel de ocupación, en porcentaje, según sexo en conflictos familiares (2012-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los cuestionarios.

Por último, el gráfico 3 representa el nivel de ocupación de las personas implicadas. La diferencia entre sexos a lo largo de los años identifica y retrata la conocida desigualdad en los niveles de ocupación, siendo la mujer quien registra inferiores niveles que el varón. Es destacable la presencia significativa de estudiantes entre los varones, y de amas de casa entre las mujeres. Es decir, hay niveles bajos de ocupación.

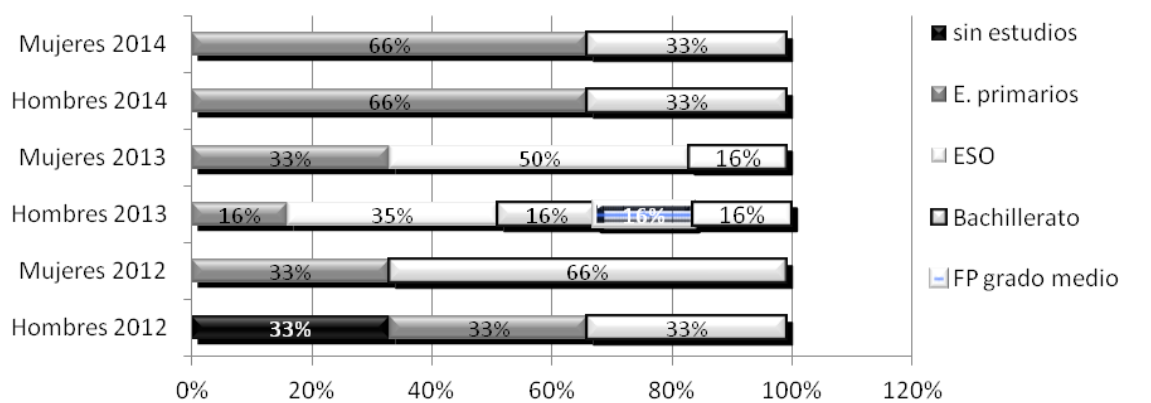
No obstante, con el desarrollo de la experiencia de mediación, en tan solo dos años el perfil ha ido evolucionando de forma que en 2014 el 25% de mujeres eran trabajadoras cualificadas y la misma categoría registraban el 33% de los varones.

La explicación de estos altos niveles, junto a estudiantes y amas de casa, se debe a la casuística que presentan los casos. La mayoría de ellos corresponden a conflictos que se generan entre padres y madres con sus hijos adolescentes.

3.2.2. Características de los conflictos en la pareja

En lo concerniente a la pareja, y dado que ya se ha comentado que todas las parejas eran heterosexuales, el sexo no representa una variable destacada. Más información aporta la edad media de las parejas implicadas. La edad media en los varones, para todo el periodo, es de 43 años, y en las mujeres es de 40 años. Ahora bien, este dato general esconde una evolución ya que la edad media de las parejas que han acudido a mediación, y han llegado a acuerdo, ha descendiendo en estos años. En 2012 los varones tenían de media 52 años, para bajar a 40 en 2013 y quedar en 2014 en 38. Un proceso similar ocurre con las mujeres cuya edad media en 2012 era de 48 años, pero desciende a 37 en 2013 y a 36 en 2014. El descenso de la edad puede significar una ampliación del espectro de personas que han utilizado el servicio de mediación, como se ha deducido de otros indicadores. Según el nivel de estudios, en los conflictos de pareja de nuevo encontramos sobrerrepresentados los niveles inferiores (Gráfico 4).

Gráfico 4. Nivel de estudios, en porcentaje, según sexo en conflictos de pareja (2012-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los cuestionario

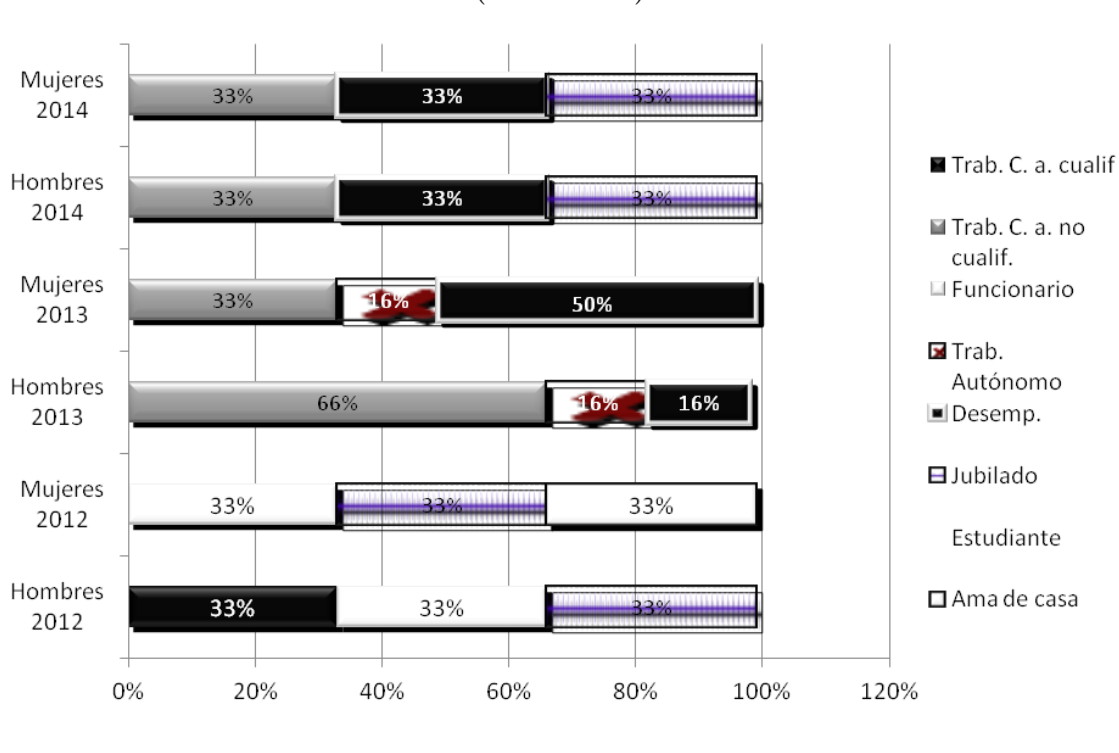
Nota: En el estudio no hay ninguna persona, en este tipo de conflictos, con estudios en FP grado superior, de posgrado y doctorado, por ello no se muestran datos en esta gráfica.

El nivel de estudios es muy bajo, tanto en hombres como en mujeres y desde luego mucho menor que los porcentajes medios en la población en general. Así, personas sin estudios, llegan a significar un 33% entre varones el año 2012, si bien es verdad que posteriormente no aparece esta categoría. No obstante, si se analizan las personas con estudios primarios, su presencia es muy elevada en todo los años, siendo una clara mayoría del 66% en 2014, tanto para varones como para mujeres. Por el contrario, las categorías

superiores, como podría ser los estudios universitarios, no se registran en la mayoría de años, y únicamente en 2013 aparecen algunos casos que sólo representan el 16% del total. Como se observó en los conflictos familiares, en los de pareja se verifica un mismo perfil bajo de nivel de estudios.

Esta categoría de estudios tiene su correlación en el nivel de ocupación (Gráfico 5).

Gráfico 5. Nivel de ocupación, en porcentaje, según sexo en conflictos de pareja (2012-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los cuestionarios.

Nota: En el estudio no hay ninguna persona, en este tipo de conflictos, que sea estudiante, por ello no se muestran en esta gráfica.

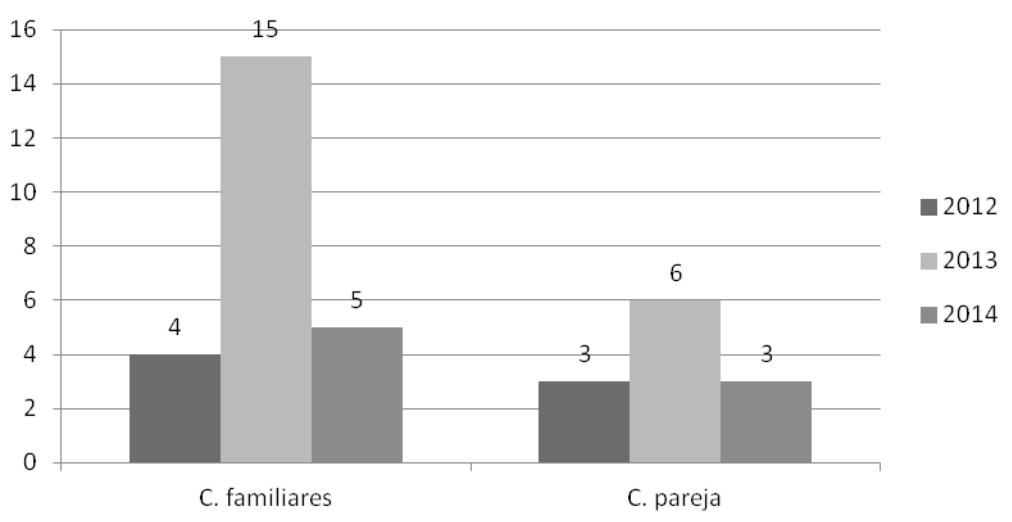
Los niveles de ocupación son de categorías inferiores entre las parejas que ingresaron en los servicios de mediación. Tanto el índice de desempleo como el trabajo por cuenta ajena no cualificado registran unos porcentajes significativos y aparece alto en mujeres y varones. En general, la realidad que se presenta es de un trabajo precario. Los porcentajes de funcionarios, trabajadores autónomos y jubilados, son por el contrario bajos en ambos sexos.

3.3. Identificación de las características de los conflictos

En la identificación de los conflictos, las variables que se han empleado son: la distribución por años de los conflictos atendidos; la filiación entre las partes; el conflicto principal; y la repetición, o no, del conflicto. Todo ello nos ofrecerá un panorama completo de las características del conflicto y su permanencia.

En referencia a la primera variable, año en que se intervino, el objetivo del proyecto era analizar los conflictos familiares y de pareja, que han tenido acuerdo satisfactorio, en los años 2012, 2013 y 2014. La distribución entre años queda reflejada en el Gráfico 6.

Gráfica 6. Conflictos familiares y de pareja con acuerdo (2012-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los cuestionarios.

Los datos del gráfico se han obtenido a partir de los cuestionarios implementados a las personas que obtuvieron acuerdo satisfactorio, acuerdo expresamente recogido en un acta. En conflictos familiares, se han realizado 4 cuestionarios en procesos de mediación en 2012, 15 en 2013 y 5 en 2014. Y en conflictos de pareja, se han obtenido 3 cuestionarios en procesos de mediación en 2012, 6 en 2013 y 3 en 2014. Es evidente un significativo aumento del acuerdo en 2013, mientras que 2012 y 2014 registran un volumen similar, e inferior, de casos satisfactorios.

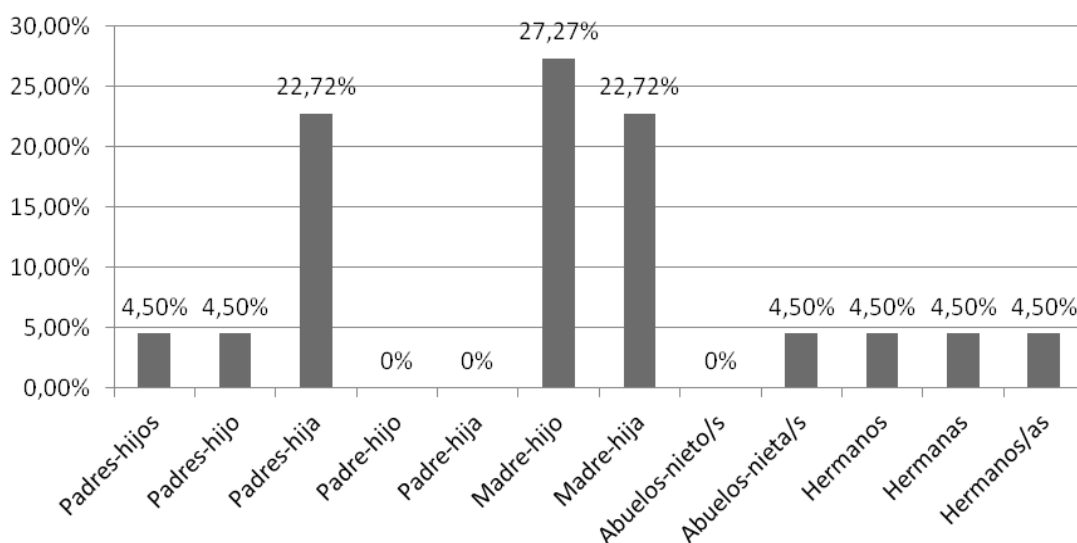
Para el análisis de la filiación, dado el bajo número de casos pero la diversidad de situaciones, van a agruparse los tres años objeto de estudio. No obstante, en este caso los casos de conflictos ente pareja van a quedar al margen, pues es evidente que la filiación era como pareja y la distribución por sexo, al ser parejas heterosexuales, es al 50%. Un dato interesante de las parejas es que la mayoría, el 60%, estaban conviviendo cuando tiene lugar el conflicto, si bien un 40% de ellas registran el conflicto estando ya divorciadas.

El Gráfico 7 representa las categorías en que se ha sistematizado la filiación de los familiares.

Sobresale que la mayor parte de los conflictos familiares son intergeneracionales, entre padres y madres y sus hijos. Dentro de esta categoría es la madre la que aglutina el mayor porcentaje de casos. De esta forma, el 27% de conflictos con entre la madre y el hijo, y el 23% entre la madre y la hija. En total, en la mitad de los conflictos familiares hay implicada una madre con su hijo/a.

Por su parte, el padre tiene una especial conflictividad si se trata de la hija (23%) pero es muy diferente la relación con el hijo, con quien solo presenta conflictos en el 4,5% de ocasiones.

Gráfico 7. Filiación entre las partes, en porcentaje, en los conflictos familiares (2012-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los cuestionarios.

Fuera de estas categorías, el resto de filiaciones registran porcentajes muy poco significativos y bastante igualados. Con 4,5% se hallan, sobre todo, los conflictos de nietos con abuelos y los producidos entre hermanos.

Esta preponderancia de los conflictos intergeneracionales es debida a que una de las transformaciones principales de la familia ha sido precisamente en las relaciones entre padres e hijos. Los hijos han evolucionado hacia una mayor demanda de sus espacios vitales, de mayor autonomía individual de sus vidas en contextos crecientes de individualización y democratización. Además, una de las características de este proceso es que la búsqueda de esta autonomía se produce a edades cada vez más tempranas.

En el análisis de los conflictos, y especialmente cara a su posible solución, es muy relevante la causa principal que originó el conflicto o, en el caso de que hay múltiples conflictos, cual es de entre ellos el principal conflicto de la disputa.

Entre los padres con hijos, el conflicto principal en un 27% de ocasiones se centra en aspectos tales como los modales, el comportamiento, el orden en la habitación de los hijos, la colaboración en las tareas domésticas, cumplimiento de horarios, vestimenta, exigir que estudien o exigir que sean responsables. Estamos en la gestión diaria del hogar y la familia y, especialmente, en ámbitos educativos de control, lo que genera el mayor foco de conflicto.

Por su parte, como hemos visto, la madre con hijos representa la mitad de los conflictos. En estas dinámicas las causas son similares a las reflejadas en el caso de los padres, si bien se añade la dificultad de que en muchos casos son madres divorciadas. En una sociedad donde la corriente ha sido vivir con dos progenitores, vivir con uno solo afecta al niño o niña (Urra, 2006). Las madres que viven solas sufren grandes dificultades pero

suelen recibir apoyo familiar y de amigos. Estos recursos o redes consiguen que puedan establecerse dinámicas positivas y sin perturbaciones afectivas que resulten extremadamente significativas. Ahora bien, eso no quita que el camino no esté sembrado de obstáculos que deben ir superándose.

El tercer porcentaje de causas más determinantes son las disputas entre familiares por herencias. Estas aparecen entre hermanos y representan el 9% de los casos.

En algunos casos (4,5%), menos pero muy complicados, los conflictos de los padres con los hijos vienen originados por problemas de adicción. Estos casos, sin embargo, han llegado al servicio de mediación y han podido alcanzar acuerdos.

Con porcentajes similares, 4,5%, otras causas de conflicto son derivadas de la convivencia entre los hermanos o en el mismo porcentaje los conflictos entre abuelos y nietos (conflictos éstos derivados en la mayoría de ocasiones del divorcio de los progenitores).

Por otra parte, y como segundo bloque, estarían los conflictos principales que aparecen en los conflictos de pareja.

En los conflictos de pareja, el 60% tiene un origen claro, que deriva de los problemas de convivencia y de la gestión de la vida cotidiana. Esto se concreta en intentos de denuncia por reproches, falta de respeto o el mismo hecho de no compartir las tareas domésticas, entre las causas con una mayor significación.

Para el 40% restante de conflictos la causa principal son los desacuerdos en el régimen de visitas y crianza de los hijos, correspondiendo estos conflictos, es obvio, a parejas que están divorciadas.

En definitiva, el análisis de los conflictos, en general, nos presenta una casuística muy ligada a problemas de convivencia y vida cotidiana y mucho menos a otros determinantes como son los problemas de adicción.

3.4. Permanencia del conflicto

Una de las cuestiones que mayor interés tenía era conocer si el conflicto se había repetido. No en vano una de las grandes aportaciones de este trabajo era la evaluación del grado de permanencia de estos conflictos. Dado que se alcanzó un acuerdo satisfactorio en la mediación realizada en estos casos ¿en qué medida se repitió o no el conflicto?

La realidad nos muestra que, en los conflictos familiares se ha vuelto a originar un conflicto en el 73% de las ocasiones mientras que en los conflictos de pareja se repitió el conflicto mucho menos, en un 42%.

3.5. Grado de satisfacción y recomendación del servicio de mediación

El grado de satisfacción se ha evaluado en una escala del 1 al 10 donde el 1 es poco satisfecho y el 10 es muy satisfecho. Se agrupan los tres años estudiados y se diferenciará entre los conflictos familiares y los de pareja, todos ellos con acuerdo satisfactorio.

Los datos muestran que el grado de satisfacción medio con la mediación realizada es de 9,5 puntos de media sobre 10 en los conflictos familiares y de 9,6 puntos en los con-

flictos de pareja. Si bien esta es una media muy alta, la dispersión es muy baja, pues todas las respuestas se agrupan en las categorías altas y no existe ninguna nota por debajo de 8 puntos. El grado de satisfacción que perciben los usuarios del servicio es muy alto, no existiendo diferencias significativas por ninguna de las variables registradas. Esta evaluación englobaría tanto los mediadores, como el entorno donde se llevan a cabo las sesiones de mediación, si bien el mayor peso y grado de satisfacción lo llevarían los mediadores.

El buen desempeño del rol del mediador y la satisfacción general con el servicio puede repercutir, de forma positiva, en el planteamiento de las partes por volver al servicio de mediación. Al preguntarles directamente a los implicados sobre si volverían al servicio de mediación, el resultado de esta pregunta ha sido que el 100% regresaría.

Además, no sólo los implicados volverían al servicio sino que ante la cuestión de si recomendarían a otras personas este servicio, de nuevo la totalidad de los encuestados, tanto en conflictos familiares como de pareja, recomendaría la mediación.

En cualquier caso, que la satisfacción sea tan elevado no impide el que pueda haber determinados aspectos mejorables en el propio servicio de mediación. Indagando en esta cuestión, la mayoría de personas no son capaces de definir mejoras. El 81% en conflictos familiares y el 83% en los de pareja afirman que no se necesita mejorar nada en el servicio ofrecido. Sin embargo, un 19% de personas implicadas en conflictos familiares y un 17% en los de pareja sí opinan sobre determinadas mejoras. En general, quienes han propuesto alguna mejora se han referido al espacio físico concreto donde se realizan las sesiones de mediación, que consideran un lugar muy poco apropiado. Opinan que es un espacio donde transitan muchas personas y que el clima creado es de muy escasa o poca intimidad, creen que debería existir un lugar más cerrado. Junto a esta mejora, la otra gran propuesta que se apunta por la mayoría de encuestados se refiere a el aumento de las sesiones de mediación, opinan que son pocas las realizadas.

Si bien el número de casos obtenidos son escasos, y deben adoptarse con precaución los resultados, sí merece la pena destacar que el 100% de los casos que piden más sesiones, y que no ven el sitio muy adecuado, son las mujeres en los conflictos de pareja y las madres en los conflictos familiares. Es decir, hay un sesgo femenino en las propuestas de mejoras, mientras que los varones no inciden en propuesta alguna.

4. Discusión y conclusiones

La investigación ha presentado los elementos fundamentales sobre los conflictos familiares y de pareja y cómo se ha desarrollado el conflicto, evaluando la satisfacción de los usuarios y la propia permanencia del conflicto. Concretamente, se ha realizado un análisis sobre la continuidad del conflicto principal que llevó a las partes al servicio de mediación o si han aparecido nuevos conflictos. De entrada, puede confirmarse que la hipótesis general, se cumple: los conflictos familiares e intergeneracionales y de pareja continúan e incluso han aparecido nuevos en el mayor de los casos pero el proceso de mediación les ha ayudado a saber afrontarlos y resolverlos. Es cierto que los porcentajes de rebrote de conflictos

son muy distintos entre los familiares (73%) que en la pareja (42%). Quizás la diferencia se deba a la implicación de mayor número de sujetos en los conflictos familiares que en las parejas, pero es aventurado lanzar explicaciones sin investigaciones más extensas y generales. En cualquier caso, lo realmente importante no es que se haya repetido el conflicto, propio de la convivencia y de las relaciones humanas en todo tipo de sociedades y épocas, sino que se ha sido capaz de gestionarlo con éxito en un alto porcentaje de forma permanente.

Lamentablemente no existe otra investigación en la que contrastar estos resultados, por lo que deben adoptarse con la precaución exigida, no ya sólo por el número de casos sino por el carácter pionero que poseen.

En todo caso, aunque el conflicto reaparece, como en toda convivencia social, es relevante destacar la verificación de utilidad que tiene el proceso de mediación implantado a nivel policial. No es ya sólo, que lo es, el coste de tiempo y recursos que supone para la administración de justicia sino que se ha manifestado una alta satisfacción en el servicio e incluso una voluntad clara de ampliación del tiempo dedicado a los procesos de mediación.

Para generalizar estos resultados, que pudieran reafirmarse en investigaciones posteriores, es significativo tener en cuenta el perfil sociodemográfico concreto. Entre los hallazgos más significativos, dentro de los conflictos familiares, la edad media es superior en las mujeres respecto a los hombres en 2012 y 2013, pero en el año 2014 es superior la edad media en los hombres. Ese cambio puede deberse a una difusión y generalización mayor del servicio, si bien es una población joven en general pues no se superan los cuarenta años, de media, en ambos sexos. Los datos reflejan que intervienen más mujeres que varones en los procesos de mediación. Sin embargo, en cuanto al nivel de estudios es muy deficitario en ambos sexos. Enlazado con este perfil, varones y mujeres registran trabajos precarios de baja cualificación, existiendo un número alto de estudiantes. Esto último está relacionado con la casuística concreta que presentan los casos, conflictos entre padres e hijos adolescentes.

Por su parte, en los conflictos de pareja el sexo es igualitario al ser todas heterosexuales, siendo siempre la edad media del varón superior a la mujer, 43 años para los primeros y de 40 años para las segundas. Lo que sí coincide plenamente es el bajo nivel de estudios de ambos sexos y en el precario nivel ocupacional.

Siendo esto así, podría plantearse la cuestión acerca de ¿qué ocurre con las personas con un nivel académico alto y con puestos cualificados? Posiblemente, la respuesta sea que las personas con estas características acuden a servicios jurídicos que no sean gratuitos o bien que tienen una menor conflictividad en general. Incluso que, teniendo la misma conflictividad no llega a acuerdos tan fácilmente, y entonces no aparecería en este trabajo. Todas estas serían hipótesis a contrastar en futuras investigaciones.

Si se atiende a las características de los conflictos en general, para familiares y de pareja, este trabajo ha identificado las características de los conflictos y verifica la hipótesis planteada en torno a que en la mayoría de los casos los conflictos familiares e intergeneracionales están relacionados con padres e hijos adolescentes. En los conflictos de pareja,

se deben al cumplimiento del régimen de visitas en los casos en los que no conviven; y, si conviven, el desgaste fruto de la convivencia.

En el análisis de la causa principal del altercado que los condujo al servicio de mediación, es preciso contextualizar que uno de los cambios familiares más significativos de las últimas décadas se halla en que el milenario patriarcado, la preponderancia masculina de la familia y la hegemonía autoritaria del varón dejan paso a unas familias más simétricas, igualitarias y democráticas (Becerril, 2015a; 2015b). Asimismo, uno de las transformaciones donde la familia manifiesta profundas alteraciones es en las relaciones entre padres e hijos (Meil, 2006). Los hijos han evolucionado hacia una mayor demanda de sus espacios vitales, de mayor autonomía individual de sus vidas en contextos crecientes de individualización y democratización. Una de las características de este proceso es que la búsqueda de esta autonomía se produce a edades más tempranas.

En realidad, la familia actual se define por ser una familia negociadora, donde se cuenta con la opinión de los hijos. La reducción de la natalidad conduce a que los padres inviertan más recursos sobre sus hijos. Se tienen menos hijos pero, por eso mismo, se intentan mejorar todos los aspectos relacionados con ellos, desde los puramente materiales a otros como los educativos. Distinto es que se disponga del tiempo, pues el trabajo, con horarios incompatibles con la atención a los hijos y la falta de mecanismos de conciliación, provoca que el tiempo de convivencia sea muy reducido, dándose la imagen del «niño con llave» que se autogestiona diariamente la mayor parte de su tiempo.

En las disputas familiares, el principal detonante se centra en los modales, el comportamiento, el orden en la habitación de los hijos, colaboración en las tareas domésticas, cumplimiento de horarios, vestimenta, exigir que estudien, exigir que sean responsables, etc. En menor medida existen conflictos entre padres e hijos relacionados con problemas de adicción.

Otros conflictos se han producido entre hermanos, siendo la causa principal la propia convivencia o algún problema relacionado con herencias, si bien este último representa un bajo porcentaje. Muy escasos son, asimismo, los conflictos entre abuelos y nietos, donde la génesis se encuentra en un contexto de divorcio de los progenitores, lo que rompe la relación con la familia.

Cuando se pregunta sobre la repetición del conflicto en que se medió y se alcanzó un acuerdo satisfactorio, la conclusión en términos positivos, es que un 28% de familiares y un 59% de las parejas no repitieron los conflictos, lo que no son malos porcentajes, especialmente para el caso de las parejas. Y esto enlaza con la conclusión referente al grado de satisfacción. Se registra un grado de satisfacción de 9,5 puntos de media sobre 10 en los conflictos familiares y de 9,6 puntos en los conflictos de pareja, en el conjunto de años objeto de estudio. Por tanto, el grado de satisfacción que perciben los usuarios del servicio es muy alto. Englobaría tanto a los mediadores, como el entorno donde se llevan a cabo las sesiones de mediación, si bien la mayor parte de la valoración se referiría a los mediadores.

El resultado de la pregunta relativa a si volvería al servicio de mediación ha sido que el 100% volvería, tanto en conflictos familiares como de pareja. Igualmente la totalidad de los encuestados recomendarían el servicio de mediación.

Esta alta satisfacción conduce a que muchos no sean capaces de identificar aspectos mejorables. El 81% en conflictos familiares y el 83% en los de pareja no mejorarían nada del servicio. No obstante el resto de implicados en los respectivos conflictos sí indican algunas mejoras, refiriéndose especialmente al espacio donde se realizan las sesiones de mediación. Se considera que es un lugar muy poco apropiado, porque transitan muchas personas y el clima que se crea es de poca intimidad. La otra propuesta significativa recogida se refiere al aumento de las sesiones celebradas, que para ellos han sido pocas.

Por último, no puede finalizarse este trabajo sin indicar las limitaciones a las que se ha enfrentado. En primer lugar, la falta de elementos comparativos. En la literatura consultada no existe investigación sobre mediaciones policiales ni evaluaciones posteriores de la permanencia de los acuerdos o conflictos. Esta característica, si bien hace pionero y significativo este trabajo, comporta la dificultad de no tener otro punto de referencia con el que contrastar resultados. En segundo lugar, la limitación del número de casos y años. No se dispone de una serie muy extensa de años y los casos son de una experiencia local, lo que limita su posible generalización y deben ser adoptados como exploratorios de una nueva realidad aún muy desconocida o inexistente, la mediación policial.

Por ello, como futura línea de investigación debe realizarse un estudio nacional representativo con todas las experiencias de mediación policial que se realizan, algunas prácticamente desconocidas. Asimismo, sería interesante conocer el perfil de los mediadores que han realizado el servicio, con el objetivo de conocer si puede influir en el número de mediaciones realizadas con acuerdo.

En este mismo sentido, una recomendación sería implantar servicios de mediación en más unidades o centros policiales. Los resultados muestran un alto índice de éxito y satisfacción lo que permite una implantación garantizada de unos procesos que, a la vez, descongestionarían la sobrecargada administración de justicia.

5. Referencias bibliográficas

- Alba Isasi, Javier (2013) *Estudio de la mediación como sistema alternativo de resolución de controversias, análisis de la ley 5/2012, de 6 de julio*. [En línea]: www.noticias.juridicas.com [Consultado el 28 de septiembre de 2016].
- Becerril Ruiz, Diego (2015a) La familia del s. XXI, en Orozco Pardo, Guillermo y Monereo Pérez, José Luis (Dir.) *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*, Madrid, Tecnos, Pp. 175-187
- Becerril Ruiz, Diego (2015b) Sociología y conflicto social, en Orozco Pardo, Guillermo y Monereo Pérez, José Luis (Dir.) *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*, Madrid, Tecnos, pp. 58-69.
- Boqué Torremorell, María Carmen (2003) *Cultura de Mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa.
- Braithwaite, John (2012) *Restorative Justice and Responsive Regulation*, Nueva York, Oxford University Press.

- Cruz Parra, Juan Antonio (2013) *La Mediación Penal: problemática y soluciones*, Granada, Autopublicacionlibros.com.
- Dandurand, Yvon y Griffiths, Curt Taylor (2006) *Handbook on restorative justice programmes*, Nueva York, ONNUDD.
- González Cano, María Isabel (2007) Los métodos alternativos de conflictos, en Soletto Muñoz, Helena y Otero Parga, Milagros (Coords.) *Mediación y solución de conflictos*, Madrid, Tecnos, pp. 131-143.
- Hassemer, Winfried (1999) *Persona, mundo y responsabilidad. Bases para una teoría de la imputación en derecho penal*, Bogotá, Temis.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2007) *Metodología de la investigación*, México, McGrawHill.
- Lozano Martín, Antonio Manuel (2015) La mediación como proceso de gestión y resolución de conflictos, en Orozco Pardo, Guillermo y Monereo Pérez, José Luis (Dir.) *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*, Madrid, Tecnos, pp. 118-136.
- Martín Diz, Fernando (2011) La Mediación: Marco general para su implantación como sistema complementario de administración de justicia, en Martín Diz, Fernando (Coord.) *La Mediación en materia de familia y derecho penal. Estudios y análisis*, Santiago de Compostela, Andavira editora, pp. 21-66.
- Meil Landwerlin, Gerardo (2006) *Padres e hijos en la España actual*, Barcelona, La Caixa.
- Mejías Gómez, Juan Francisco (2009) *La mediación como forma de tutela efectiva*, Madrid, El Derecho Editores.
- Tamarit Sumalla, Josep (Coord)(2013) *La Justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones*, Granada, Comares.
- Urra, Javier (2006) *El pequeño dictador*, Madrid, La Esfera de los Libros.
- Zehr, Howard (2012) *Cambiando de lente*, Harrisonburg, MennoMedia.

PROCESO EDITORIAL • EDITORIAL PROCESS INFO

Recibido: 07/11/2016 Aceptado: 15/12/2016

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO • HOW TO CITE THIS PAPER

Becerril Ruiz, Diego y Reche Puertas, Ana (2016) La mediación policial en conflictos familiares y de pareja: Análisis de los acuerdos, *Revista de Paz y Conflictos*, Vol. (2), pp. 103-123.

SOBRE LOS AUTORES • ABOUT THE AUTHORS

Diego Becerril Ruiz. Profesor titular en la Universidad de Granada. Director del grupo de investigación SEJ131 «Análisis de la Vida Social» y coordinador del Máster en Mediación Familiar, Social y Laboral. Sus principales líneas de investigación: familia, juventud, estructura social, TIC y dependencia. Investigador en múltiples proyectos de I+D+I y profesor invitado en universidades internacionales (Harvard, Sorbona, Sapienza, La Habana...).

Ana Reche Puertas. Licenciada en Derecho y Diplomada Universitaria en Trabajo Social por la Universidad de Granada. Ha realizado estudios postdoctorales de especialización (Experto universitario sobre la Ley de Dependencia en Andalucía y Master Universitario en Problemas Sociales. Dirección y Gestión de Programas Sociales). Su línea de investigación principal se refiere a la mediación en conflictos familiares y de pareja.