



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

Resolución de Conflictos

Autor/es

COVADONGA ALONSO MARTÍNEZ

Director/es

M^a CARMEN SABATER FERNÁNDEZ

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Departamento

CIENCIAS HUMANAS

Curso académico

2019-20



Resolución de Conflictos, de COVADONGA ALONSO MARTÍNEZ
(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative
Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.
Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los
titulares del copyright.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Profesora: Carmen Sabater Fernández

Alumna: Covadonga Alonso Martínez

Curso 2019 / 2020

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Resumen

Este documento es una exposición del desarrollo del proceso de mediación en la intervención de los conflictos. En un primer apartado se define el concepto de conflicto y de mediación y sus características. Los capítulos siguientes versan sobre los elementos del conflicto y las estrategias o formas de abordar el conflicto. El siguiente apartado, trata sobre la mediación en relación a los tipos de conflicto civil - familia y laboral.

Las partes siguientes dilucidan sobre los requisitos para que la mediación se lleve a cabo, el papel del mediador, las fases del proceso de mediación, la duración del proceso de mediación, los siguientes capítulos hablamos sobre las herramientas de la mediación como son la negociación, la comunicación y las estrategias.

Después añadimos la información obtenida de las entrevistas realizadas como trabajo de campo y las conclusiones de las mediaciones intrajudicial, y extrajudicial en el ámbito familiar, escolar y laboral.

Abstract

This document is an account of the development of the mediation process in conflict intervention. The first section defines the concept of conflict and mediation and their characteristics. The following chapters deal with the elements of conflict and the strategies or ways of dealing with it. The next section deals with mediation in relation to the types of civil conflict - family and labour.

The following chapters deal with the requirements for mediation to take place, the role of the mediator, the phases of the mediation process, the duration of the mediation process. The following chapters deal with the tools of mediation such as negotiation, communication and strategies.

Then we add the information obtained from the interviews carried out as field work and the conclusions of the intra-judicial and extra-judicial mediations in the family, school and work environment.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Abreviaturas

CCOO: Confederación Sindical de Comisiones Obreras

CGPJ: Consejo General del Poder Judicial

FER: Federación de Empresas de La Rioja

SIMA: Servicio interconfederal de mediación y arbitraje

UGT: Unión General de Trabajadores

Palabras clave: conflicto, mediación, resolución de conflicto, mediación familiar, programa de mediación escolar.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ÍNDICE

1°	INTRODUCCIÓN	- 5 -
2°	METODOLOGÍA	- 6 -
3°	QUE ES EL CONFLICTO.....	- 6 -
4°	DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN.....	- 8 -
5°	ELEMENTOS DEL CONFLICTO	- 10 -
6°	ESTRATEGIAS O FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO	- 11 -
7°	LA MEDIACIÓN EN RELACIÓN A LOS TIPOS DE CONFLICTO CIVIL - FAMILIA Y LABORAL.....	- 13 -
8°	REQUISITOS PARA QUE LA MEDIACIÓN SE LLEVE A CABO	- 15 -
8.1°	EL PAPEL DEL MEDIADOR	- 16 -
8.2°	FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	- 16 -
8.3°	TÉCNICAS DEL MEDIADOR EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.....	- 17 -
8.4°	HERRAMIENTAS DE LA MEDIACIÓN: “LA NEGOCIACIÓN”	- 18 -
8.5°	HERRAMIENTAS DE LA MEDIACIÓN: “COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS”- 19 -	
9°	TRABAJO DE CAMPO	- 21 -
10°	CONCLUSIONES GENERALES	- 21 -
11°	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	- 26 -

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1º INTRODUCCIÓN

El objetivo general de este proyecto es dar a conocer la importancia de la resolución de conflictos en nuestra sociedad, los medios alternativos de solución de conflictos fuera de la vía procesal, así como los motivos por los cuales “es mejor un mal acuerdo, que un buen juicio”, ya que un acuerdo implica un consenso entre las partes y, por lo tanto, esto hace que sea más fácil el cumplimiento de lo pactado y propicia un sentimiento en ambos discernientes de haber ganado o haber sido entendidos y escuchados, causa por la que se hace más fácil llevar a trámite el acuerdo, ya que es un pacto de las partes y no una imposición.

Estos diversos motivos juegan un papel muy importante psicológicamente tanto a nivel social, como a nivel laboral, ya que sólo el hecho de enfrentarse a un procedimiento judicial, es una tensión emocional, que además puede perjudicar a terceros dependientes de las partes. Un buen acuerdo siempre será más rentable económicamente y anímicamente para las personas que son parte del pacto.

Antes de entrar a plantear las formas de resolución de conflictos y las herramientas y requisitos para que se lleven a cabo, nos gustaría hacer referencia a lo acostumbrados que estamos en nuestra sociedad a polemizar, debatir, negociar...y de cómo podríamos minimizar los conflictos comenzando por implantar materias dedicadas a la gestión de la educación emocional y prevención de conflictos en las aulas para que nuestros hijos, que son el futuro, sean personas más capaces que nosotros en la resolución de controversias y aprendan a canalizarlos y vivir de una manera más pacífica y estable, que les lleve a evitar utilizar las herramientas jurídicas que hoy en día son las más usuales. Para ello haremos diversas propuestas resolutivas.

“En general, hemos aprendido a ser complacientes, a ocultarnos tras una máscara, a desempeñar un papel. Hemos adquirido la costumbre de disimular lo que nos sucede, con el fin de ganarnos el reconocimiento, la integración o una aparente comodidad, en lugar de manifestarnos tal como somos. Hemos aprendido a separarnos de nosotros mismos para estar con los demás. Y aquí tiene su origen la violencia en la vida diaria: no escucharse a sí mismo conduce, tarde o temprano, a no escuchar al otro; no

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

respetarse a sí mismo conduce, tarde o temprano, a no respetar al otro.” (d’Ansembourg, 2001).

2º METODOLOGÍA

En cuanto a los métodos de recogida de información que vamos a emplear, procederán en primer lugar de fuentes secundarias tales como documentos y libros, para posteriormente contrastar la información con fuentes primarias a través de entrevistas semiabiertas con los agentes implicados en la mediación, tales como la Inspección técnica educativa de La Rioja, el servicio de Mediación intrajudicial y extrajudicial, el tribunal Laboral de La Rioja, y la Consejería de educación de La Rioja.

3º QUE ES EL CONFLICTO

La definición de conflicto la encontramos en el diccionario de la Real Academia Española de la lengua donde nos puntualiza que conflicto tiene seis acepciones tales como “Combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado, apuro, situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión, materia de discusión, coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos...” (Real Academia Española de la lengua, 2014).

Según (Casamayor, 1998) "un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima".

Éstas definiciones ya nos predisponen a protegernos y a rechazar los conflictos, pero, esto no siempre es posible ya que no todos los conflictos son de la misma intensidad y las controversias pueden ser una fuente de oportunidades según la interpretación que le queramos dar y las alternativas que usemos para solventarlo, ya que evitar el conflicto no lo soluciona.

Todo en nuestra sociedad es un conflicto y desde bien pequeños deberíamos aprender a gestionarlos, ya que durante nuestra vida vamos a ver o encontrarnos con conflictos en

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

mayor medida derivados de desencuentros relacionales y problemas de comunicación entre las partes, estos conflictos pueden ser: de intereses, familiares, políticos, laborales, económicos, bélicos y un largo etcétera.

Pero enfrentarse a un conflicto como responsables que somos de que se haya generado, supone un desgaste físico y psicológico, por ello tendemos a buscar la ayuda de un tercero imparcial y ajeno al problema para que nos ayude a tomar una decisión, con la cual no siempre estamos de acuerdo.

Para que esta solución nos llene y la asumamos cómo algo nuestro, existe la mediación, ya que es la vía más consensuada para llegar a la resolución permitiendo a las partes generar sus propias soluciones ayudando a que éstas vuelvan a comunicarse, expresen sus emociones, necesidades e intereses, y propongan las posibles soluciones buscando el mejor acuerdo para ambas con la intervención de un mediador que ayuda a que haya una mayor comprensión de su conflicto ayudando a las dos partes a tomar decisiones para que todos ganen.

Toda forma de conflicto ajena a nosotros mismos la podríamos evitar en gran medida si los gobiernos aprobaran leyes educativas en las que incluyeran materias de inteligencia emocional y resolución de conflictos, ya que nuestro carácter, y forma de actuar también se aprende a gestionar en las etapas tempranas de la vida, y son tan importantes o más que aprender a leer, escribir y contar. La gestión del conflicto externo y de cómo administrarlo en las relaciones con los demás, nos ahorraría muchísimo sufrimiento en todas las etapas de la vida, nos daría seguridad, una mejor perspectiva y herramientas para solventar los conflictos teniendo en cuenta los sentimientos de las personas. Además, la implantación legislativa de este tipo de materias, a largo plazo sería también beneficiosa para nuestra sociedad a nivel económico, judicial, y social.

Como afirman Etxeberria, Esteve y Jordán, 2001: 82: "...no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación". Y por encima de todo, siempre hay que evitar la violencia.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4º DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN

Según el diccionario de la Real Academia Española, es la “acción y efecto de mediar, actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio”

En cuanto a la definición del diccionario del español jurídico de la RAE, la primera acepción nos dice, que la mediación es el “procedimiento extrajudicial de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les permita alcanzar un acuerdo”. Esta definición excluye a la mediación intrajudicial. Para la segunda aclaración nos dice que “a diferencia de lo que ocurre en el arbitraje, el mediador no resuelve el conflicto mediante una decisión obligatoria para las partes” y concluye dictaminando, “Procedimiento no jurisdiccional de arreglo de controversias internacionales en el que interviene un tercero presentando propuestas de arreglo sin carácter obligatorio y tratando de lograr el acuerdo entre las partes” esto nos hace poner en énfasis como la mediación fuera de nuestras fronteras tiene mayor relevancia que en nuestro país, en el cual nos falta mucho por avanzar en esta materia.

“La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.”¹

Además, queremos destacar la definición que hace el SIMA, Servicio interconfederal de mediación y arbitraje que nos puntualiza “La mediación es un procedimiento autónomo o extrajudicial de solución de conflictos, sin perjuicio de que pueda actuar iniciado ya el proceso y ser así intrajudicial, en el que las partes de un conflicto alcanzan ellas mismas, libre y voluntariamente, su solución mediante un acuerdo, aunque asistidas por un tercero que favorece activamente el diálogo y la búsqueda del arreglo pactado por las

¹ Orientados. Consejería de educación, cultura y deporte de la Generalitat Valenciana. “La mediación en la resolución de conflictos”

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

partes, tercero que puede formular propuestas pero que carece de poderes dirimientes. El acuerdo de mediación evita el proceso o el arbitraje o les pone término de haberse iniciado su tramitación.” (Casas, 2015)

Aportamos una tabla en la que podemos apreciar las ventajas de la mediación frente al proceso judicial.

Tabla: (Consejo General del Poder Judicial. 2016)

MEDIACIÓN	TRIBUNALES
Control proceso y resultado por las partes	Control del proceso y resultado por el Juez
Colaboración	Adversarial
Ganar-ganar	Ganar-perder
Conflicto más amplio, puede abarcar conflictos personales u otros	Conflicto legal
Protagonismo de las partes en la solución	Decisión es del Juez
Más compromiso con el resultado	Poco compromiso de las partes con el resultado
Posibilidad de reanudar el diálogo entre las partes	Rompe todas las posibilidades de diálogo futuro entre las partes
Permite soluciones creativas	Soluciones más limitadas
Rápido	Larga duración
Menor coste económico	Mayor coste económico
Facilita y conserva la relación	Crea distancia, costes emocionales
Genera empatía	Genera hostilidad
Probabilidad alta de cumplimiento	Más dificultad para cumplimiento
Previene de conflictos futuros	Reitera conflictos

Fuente: Elaboración propia

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En cuanto a la mediación en la educación, (Meseguer; Soler, 2007) dicen: “La mediación dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. La mediación encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en procesos colaborativos de resolución de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y escuchan los fundamentos.”

Para concluir, queremos matizar que, sin conflicto, no habría necesidad de mediación, ni intermediación de ningún tipo por lo que vamos a comenzar hablando de los elementos necesarios para que se dé el conflicto.

5º ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Todo conflicto requiere de unos componentes básicos como son los autores, el problema, los objetivos, las necesidades, los comportamientos y las estrategias.

Éstos componentes pueden ser duales, plurales o grupales, según las partes intervinientes, los autores a los que les concierne, el grado de alcance de la problemática...

Cuando nos referimos a los autores éstos pueden ser principales, con un interés directo, actores secundarios, con intereses subordinados a los primeros, o intermediarios, que son los que participan intentando solucionar el conflicto. En el primero de los casos lo podemos encontrar entre dos partes, ya sean entre amigos, vecinos, parejas... son las disputas más relacionales, en ellas las partes suelen conocerse, tener puntos en común y haber tenido vínculos sociales.

En el segundo de los casos pueden ser controversias plurales como es el caso de las disputas vecinales. El tercero de los autores suele darse en las empresas con los conflictos colectivos entre empresario y trabajadores o sindicatos.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En cuanto a la problemática a solventar suelen ser problemas derivados de las relaciones sociales: malos entendidos, falta de comunicación, diversión de puntos de vista del mismo dilema. Son los dilemas a acotar por el mediador.

Relacionado con los objetivos, nos solemos encontrar con perspectivas positivas, que las partes pretenden solventar, o negativas, las cuales pretenden evitar, lo que si podemos ver es que todas las partes en disputa buscan ser escuchadas, entendidas, pretenden ganar o llegar a acuerdos que sean beneficiarios para ellos, en la mayoría de las ocasiones buscan puntos en común.

Las necesidades en un tema divergente, suelen ser la utilidad que le reporta a cada parte y que condiciona su actitud o conducta; pueden ser necesidades de comprensión, apoyo, por ello una forma de buscar soluciones es buscando a un tercero imparcial para que medie.

Si nos referimos a los comportamientos o formas de actuar de las partes frente al conflicto, podemos apreciar como hay personas más dadas a buscar soluciones que otras, ya que los hay que atienden a razones y alternativas, y quienes solo buscan su interés particular, hecho por el cual es más difícil un acuerdo.

Las estrategias para acometer o enfrentar el conflicto son muy diversas, según cómo de abiertas estén las partes para llegar a un acuerdo podrán darse unas u otras, ya que a veces éstas intentan evitar el conflicto, con el consiguiente efecto bola de nieve, solucionarlo por la fuerza, que hace aflorar sentimientos de alienación, recurrir a la autoridad, o llegar a un acuerdo. Ahora haremos alusión a las más habituales.

6º ESTRATEGIAS O FORMAS DE ABORDAR EL CONFLICTO

Como todo en esta vida, las estrategias dependen de los autores, del tipo de problema, de los objetivos que se busquen y de las necesidades que haya.

Para ello, vamos a adentrarnos en las distintas formas que podemos elegir, haciendo énfasis en la mediación, opción que nos parece la más adecuada por ser el método más creativo y la solución es buscada por ambas partes a través de la comunicación y negociación.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En un primer lugar, vamos a hablar de la forma más habitual, que es la judicial, la cual para nosotros no es la más adecuada, ya que es el medio de resolución de conflictos, más duro, en el cual una de las partes pretende ganar y quedar por encima sin importar los intereses del adversario; es un proceso duro, dañino, costoso, en el que se intenta imponer la ley sin acuerdos.

En algunas ocasiones, cuando pretendemos esta primera estrategia y llegamos al juicio, el juez, o una de las partes, propone una mediación intrajudicial, a través de la cual se pretende que las partes se ocasionen el menor daño posible buscando en varias rondas de acercamiento, que puedan encontrar intereses comunes consensuados. Tras estos acercamientos los mediadores mandan un informe al juzgado con la decisión alcanzada, o la ausencia de acuerdo, para continuar el conflicto judicialmente ya que este proceso es voluntario.

En otras circunstancias las partes se dan cuenta de que hay un problema, que no son capaces de solventar entre ellos y buscan la intervención de la mediación extrajudicial. La decisión de comenzar este proceso es libre y son los intervinientes, estén inmersos o no en un proceso administrativo de índole judicial, los que deciden por su bien futuro llegar a un acuerdo satisfactorio. En esta opción también nos encontramos conflictos laborales, que obligatoriamente antes del juicio deben intentar llegar a un acuerdo.

Además de estas alternativas, tenemos otras opciones como el arbitraje, que es un sistema por el cual un tercero escucha a las partes y con toda la información les impone una decisión que deben acatar. Es algo más leve y económico que un juicio, pero la función del árbitro es igual de inamovible e involuntaria para las partes que no pueden proponer alternativas.

En cuanto a la conciliación, suele darse mayoritariamente en el ámbito laboral, ya que “es un medio de solución de las discrepancias entre trabajadores y empresarios en cuanto a despidos, salarios, sanciones disciplinarias u otros actos. La celebración del acto de conciliación es obligatoria para acceder a la vía judicial y su finalidad es la de intentar un acuerdo satisfactorio entre la empresa y el trabajador antes de presentar la demanda judicial”.² Se trata de recomendaciones a las partes.

² Larioja.org (2016): “Conciliación laboral” <https://www.larioja.org/relaciones-laborales/es/informacion-laboral/conciliacion> [Fecha de la consulta: 20/12/2019]

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Si hacemos referencia a la transacción, podemos decir que es un sistema autocompositivo de resolución de controversias, por el que los propios contendientes pueden resolver su conflicto, incluso aunque hayan iniciado un proceso judicial o arbitral. Se basa en el principio general de la libertad de contratación (art. 1255 del Código Civil), por el que las partes pueden disponer de todo aquello que tengan por conveniente, en tanto no se vulneren normas de orden público. El contrato de transacción tiene por objeto evitar un proceso judicial o arbitral, o poner fin al ya iniciado, cuando por la autonomía de la voluntad los contendientes resuelven su conflicto, siempre que éste sea disponible (art. 1814 CC). El contenido del citado contrato, queda fijado por las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada uno alguna cosa. (art. 1809 CC).³

Otra alternativa cuando los conflictos están relacionados con el funcionamiento de los servicios públicos, son los defensores del pueblo estatales o autonómicos.

Y para cualquier conflicto, ya sea intenso o liviano, podemos utilizar la negociación con y sin asesores, ya que es la manera más rápida de llegar a un acuerdo. Este tipo de actitud frente al conflicto, es la que se debería enseñar en las aulas y escuelas de padres para capacitar a las personas o niños con una herramienta adecuada de gestión de divergencias, poniéndonos en la posición del otro y buscando alternativas a nuestros actos.

7º LA MEDIACIÓN EN RELACIÓN A LOS TIPOS DE CONFLICTO CIVIL - FAMILIA Y LABORAL

En cuanto a nuestro estudio, nos hemos centrado en los tipos de conflicto civil – familia, y laboral, ya que nos parecen los más interesantes, pues son parte de dos pilares muy importantes de nuestra vida ya que todos tenemos una familia, amigos, vecinos... con los cuales podríamos tener discrepancias en algún momento y querer solventarlas. Y los conflictos laborales, porque trabajar es necesario para percibir una remuneración para el mantenimiento de las personas o familias que tanto nos importan.

³ En este sentido Audiencia Provincial de Madrid, Sección 10ª, Sentencia de 16 Nov. 2004, (LA LEY, 239990/2004). [Fecha de la consulta: 05/10/2019]

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El ámbito de la **Mediación civil** es un medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan resolver voluntariamente por si mismas un acuerdo con la intervención de un equipo mediador (letrado-psicólogo), que actúa de forma imparcial y neutral.⁴ Las ventajas de utilizar este procedimiento frente a otros más controvertidos es que al ser los pleiteantes los decisores del acuerdo, y no un tercero, como el juez, que los impone, hay una mayor predisposición a cumplir lo acordado. El proceso se vuelve más ágil ya que mientras se busca la resolución a la actuación, en lugar de alargarse los plazos suspendiéndolos, éstos continúan sin dar fin al procedimiento.

En cuanto a la **Mediación familiar** se trata de la intervención en un conflicto o una negociación, por parte de un equipo mediador (letrado-psicólogo) aceptado por las partes, imparcial y neutro, sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarles a que ellos mismos lleguen a un acuerdo viable, satisfactorio, y capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia. Las ventajas es que mejora la comunicación y colaboración entre los intervinientes en la resolución del conflicto, haciendo que éstos se sientan responsables de sus propias vidas y de las futuras actuaciones de y con su familia. Estas intervenciones son beneficiosas, aunque no se llegue a acuerdos, ya que brindan la posibilidad de entablar nuevos canales de comunicación que permiten una relación más fluida entre las partes. Asimismo, previene el involucramiento de los hijos en el conflicto y el posible conflicto de lealtades que supone graves consecuencias para los hijos. En cuanto a los beneficios para la administración de justicia, estos acuerdos propician un cumplimiento voluntario mayor, lo cual hace que se eviten nuevos procedimientos de ejecución. Además, socialmente se establece una cultura de la paz y se aportan herramientas para resolver conflictos futuros de toda índole.

Entorno a la **Mediación laboral**, es un modelo de solución de conflictos laborales colectivos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un

⁴ Larioja.org (2016): "MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL CIVIL-FAMILIA"
<https://www.larioja.org/justicia/es/servicio-mediacion/destacados/servicio-mediacion-intrajudicial/mediacion-civil-familia> [Fecha de la consulta: 20/12/2019]

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación. Este modelo, se diferencia de la Conciliación Individual que tradicionalmente ha ofrecido la Dirección del Trabajo, pues esta última, si bien es también un método de solución de conflictos, se ocupa al término de las relaciones individuales de trabajo. En cambio, la primera, se ofrece para atender conflictos laborales colectivos y en los que la relación laboral de los participantes se mantiene vigente.⁵

8° REQUISITOS PARA QUE LA MEDIACIÓN SE LLEVE A CABO

En lo referente a los requisitos para que la mediación se lleve a cabo es necesario que nos encontremos con la voluntariedad de las partes, ya que al ser procesos de libre elección no podrían llevarse a término si una de las partes no concibe una solución o alternativa a la vía jurídica. Por otra parte, estos procedimientos son confidenciales, con el fin de que se puedan desarrollar en la intimidad evitando intromisiones ajenas a los tres participantes, incluido el mediador. Además, deben ser procesos neutrales, en los que prime la imparcialidad del mediador para que ninguna de las partes se sienta agraviada, menospreciada...sino todo lo contrario, se busca la máxima escucha por su parte y la mínima intervención, intentando que las partes en conflicto lleguen a acuerdos y establezcan límites. El mediador puede intervenir para mejorar el ambiente, proponer medidas, o aportar opciones para que fluya el discurso como puede ser una lluvia de ideas...

Por otra parte, requiere de empatía, ya que para llegar a acuerdos exitosos hay que saber ponerse en el lugar del otro, siendo conscientes de los daños acaecidos, y de las ventajas del acuerdo para los oponentes del conflicto.

Además, también entra en juego el valor de la autocomposición o autogestión, ya que cada una de las partes puede tener una percepción distinta de la misma realidad, como afirma Cornelius y Faire (1995) “el mensaje que se percibe, no es siempre el que se envía”

⁵ Dirección del trabajo Gobierno de Chile: ¿Qué es la Mediación Laboral?
<https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-72191.html> [Fecha de la consulta: 20/12/2019]

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

8.1º EL PAPEL DEL MEDIADOR

Es la pieza clave para ayudarnos a solucionar el conflicto, su premisa siempre debe ser la neutralidad, ya que no debe ponerse a favor de ningún interviniente, sino escuchar de forma activa intentando controlar sus emociones y las de sus clientes para encontrar puntos comunes que ayuden a llegar a acuerdos en los que las partes puedan ceder.

Para que este proceso no sea tan conflictivo, lo primero que debe hacer el mediador es negociar el procedimiento a seguir antes del fondo a negociar, ya que esto ayuda a que la comunicación, y la relación de las partes facilite las posibilidades de acuerdo.

Una vez dado este paso el mediador se dispondrá a entablar la comunicación de una forma abierta para que las partes se sientan menos coaccionadas para más adelante realizar alguna pregunta cerrada para concretar el dialogo, todo depende del tipo de función que pretenda cumplir. Si las preguntas son encaminadas a obtener información (¿Cómo estás?), a invitar a reflexionar (¿Por qué te parece buena alternativa?), preguntas para buscar empatizar, (¿Cómo crees que se siente él o ella?), cambiar de tema, (¿Le parece bien que dejemos ese tema para más adelante?), a plantear hipótesis, (¿Qué pasaría si...?), preguntas destinadas a proyectar al futuro, (¿Cómo te ves dentro de 10 años aplicando esta solución? ¿Y sin aplicarla?), intercambiar roles, (¿Qué te parecería a ti si...?) entre otras.

8.2º FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

En cuanto a las fases del proceso de mediación son siempre muy similares, ya que lo que pretendemos con ellas es que las personas en conflicto lleguen a intereses comunes a partir de varias rondas de encuentros.

1º Reunión inicial informativa previa - Premediación

Ambas partes deben presenciarse para ser informadas de los pasos a seguir, los motivos a debatir y los intereses que debemos encontrar, acompañados de sus representantes, si los tuvieran.

En el caso de la mediación intrajudicial, siempre con dichos representantes. Este paso podrá ser impuesto por un juez o solicitado por una de las partes. En la mediación laboral, es obligatorio.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2º Mediación

Consta de varias reuniones, la primera de ellas suele ser individual, solo un interviniente con los mediadores para establecer las situaciones personales que la parte cree que son cuestión de controversia. En los siguientes encuentros pueden seguir siendo individuales, para recibir la información de la otra parte ya canalizada, organizada y estructurada para no crear malestar o dilemas mayores, o conjunta, ambas partes en conflicto con el mediador. Las posteriores rondas que sean necesarias se pretenderá que los debatientes puedan coincidir para apreciar su reacción conjunta, y poder valorar las herramientas, y procedimientos a utilizar. La dinámica del proceso y la labor del mediador ayuda a las partes a alcanzar soluciones realistas, creativas y económicamente favorables para sus intereses.

3º Fase final

En este punto del proceso, el mediador pone todas las ideas bien canalizadas y resumidas encima de la mesa, para buscar las necesidades comunes y comenzar la última ronda de encuentros para matizar cuales son las vías a seguir.

Una vez alcanzado el acuerdo, el mediador lo recoge en un documento que debe ser firmado en ese momento por las partes y que en el caso de la mediación intrajudicial y laboral, que es extrajudicial, se envía al juzgado que corresponda para cerrar diligencias.

4º Postmediación

Es el proceso que se da después de que las partes canalicen lo ocurrido, tratando siempre de no retroceder en los acuerdos ya consensuados, realizando un seguimiento del conflicto y de los convenios acordados.

8.3º TÉCNICAS DEL MEDIADOR EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Todas las técnicas utilizadas por los mediadores, pretenden evitar las situaciones conflictivas, ya que éstas, lejos de buscar puntos en común con las partes, lo que hacen es promover la insatisfacción, el miedo, y la búsqueda de alternativas para no confrontar con la persona, o personas con las que se tiene el conflicto.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Por ello el mediador, debe estar preparado frente a diferentes formas de actuar ante los conflictos, utilizando técnicas que permitan que reine la paz, el orden y no la anarquía durante el proceso de mediación.

Actualmente, nos encontramos en una sociedad dinámica y abierta, donde se producen enfrentamientos constantes, por lo que es necesario tener capacidad para resolver los conflictos a través de la comunicación y la no violencia, favoreciendo el desarrollo de las personas y la educación para la paz. Esta capacidad de resolución de conflictos es esencial en la vida de las personas. (Narejo y Salazar, 2002)

Es frecuente en los conflictos sentirnos amenazados, atacados y agredidos por la conducta y los deseos de la otra parte. El reconocimiento hace referencia a la voluntad de abrirse más, ser más empáticas y sensibles a la situación del otro. Baruch y Folger (1996) hipotetizan que “Aprovechando su experiencia en la propia mediación transformadora, las partes pueden traspasar a otras situaciones más capacidad y disposición a relacionarse con otros de modo menos defensivo, más respetuosamente y con más empatía; a mostrar una actitud menos severa frente a otros; a conceder a otros el beneficio de la duda; a hallar elementos de experiencia común y de preocupación común con otros; a mostrarse más tolerante frente a otros que tienen experiencias y preocupaciones diferentes. Como objetivo y como efecto de la mediación, el reconocimiento puede sobrepasar el caso inmediato para extenderse a otros aspectos de la vida”. (Muñoz; Ramos, 2010).

8.4º HERRAMIENTAS DE LA MEDIACIÓN: “LA NEGOCIACIÓN”

En cuanto a los tipos de negociación el más valorado es la escucha neutral, ya que posibilita percibir a las partes, también tenemos que fijarnos en la comunicación no verbal, gestos, posturas abiertas o cerradas... Una negociación dura podría no interesarnos ya que puede destruir la posibilidad de futuros acuerdos o necesidades, mientras que una negociación blanda podría no ser suficiente y dejarnos llevar por los intereses de la otra parte y no cumplir el objetivo.

Los elementos básicos de la negociación son la relación entre las partes, la cual debemos pretender mejorar, la comunicación, que debemos intentar que sea más fluida

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

y cercana, los intereses, que deben ser cada vez más próximos para ayudar a un acercamiento, las opciones, que debemos pretender que no dejen ningún dilema en el aire y que sean acordes a ambos destinatarios, la legitimidad, ya que debemos intentar que los acuerdos sean ciertos, buscando la mayor equidad sin diferencias, gravamen, condición o mejora, los compromisos o acuerdos, que hay que pretender que sean consensuados, y las alternativas (El mediador no da ninguna, son las partes, pero sí que orienta de forma abierta para ayudar a la toma de decisiones)

Los requisitos para que una negociación llegue a buen término pasan por separar los problemas de las personas y encaminar el diálogo hacia un trueque de intereses.

8.5º HERRAMIENTAS DE LA MEDIACIÓN: “COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS”

Los tipos de comunicación también son importantes, ya que debemos tener en cuenta la comunicación verbal y no verbal, gestos...

El estilo comunicativo que debemos utilizar debe ser el asertivo, ya que un estilo pasivo permitiría un acuerdo poco fructífero, y un sistema agresivo podría hacer que la otra parte rechazara nuestras propuestas y se cerrara a negociar.

Las técnicas para facilitar la comunicación son muy diversas. Un buen mediador tiene que tener habilidades comunicativas, tales como la escucha activa, demostrando interés en el discurso, la empatía hacia los discernientes, haciendo ver que el problema nos interesa, debe saber sacar el lado positivo en cada una de las respuestas de las partes, debe utilizar el reencuadre percibiendo que de cualquier situación se puede observar desde distintas perspectivas o puntos de vista y prestar atención a la que nos pueda resultar más útil o provechosa, además debemos reformular la información de forma ordenada y concisa parafraseando lo que el otro dice para intentar que las partes se den cuenta de apreciaciones que antes no percibían y con ello sacar más información o ayudarnos a comprender mejor el problema en el caso de que nos corrijan, resumir lo hablado intentado dejar a la vista lo esencial para que la otra persona o personas comprueben que el mensaje ha llegado bien, y validar, haciendo que las partes vean que reconocemos el esfuerzo que están haciendo al contarnos su conflicto.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En cuanto a las técnicas de la mediación debemos intentar pasar de las posiciones a los intereses, ya que es muy importante establecer las reglas del juego antes de jugar para no dar lugar a confusiones y futuros conflictos, normalizar los pasos a seguir y el problema planteado para que sea más fácil y rápida la comunicación, reciprocarse para buscar sus puntos fuertes en común desde los cuales comenzar a buscar intereses. Además, debemos revalorizar sus afinidades para agregar valor al paso que están dando para así mejorar sus puntos en común, también debemos contrastar con la realidad, para pretender que los acuerdos lleguen a buen término y puedan implantarse de una manera adecuada, respetar los silencios, para permitir espacios en los que recapacitar, sin presiones, ni juicios de valor. Equilibrar el poder, para que una de las partes no sea más protagonista que la otra con la consiguiente vulneración de las opiniones de la otra parte, además debemos gestionar las emociones intensas, para que ninguna de las partes se derrumbe o pretenda quedar por encima del otro. Otra alternativa a utilizar, es el intercambio de roles, buscando de esta manera que uno se ponga en la piel del otro y viceversa, además si nos podemos ayudar de herramientas para proyectar al futuro, ya antes mencionada, para dar la idea de que estamos implantando un acuerdo a largo plazo con un grado de cumplimiento importante.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

9º TRABAJO DE CAMPO

Para la búsqueda de información de campo, hemos mantenido diversas entrevistas abiertas para obtener información más amplia que nos ayudara a completar este proyecto sobre las variadas funciones que realiza cada uno de los servicios incluidos en nuestro estudio y cerradas con los distintos servicios de Mediación intrajudicial en el que hemos hablado con la Coordinadora servicio Mediación intrajudicial y extrajudicial. En el servicio de Mediación extrajudicial en el cual nos atendió la abogada y mediadora del programa de Orientación y Mediación familiar, el tribunal Laboral de La Rioja donde pudimos hablar con la gerente de la secretaría técnica del Tribunal Laboral de La Rioja y con la consejería de educación de La Rioja en la cual nos atendió una de las inspectoras técnica educativas.

10º CONCLUSIONES GENERALES

Para finalizar este proyecto, me gustaría enfatizar en la hipótesis sobre la cual argumento los motivos por los cuales la instauración por vía legislativa a nivel nacional, de una materia destinada a la resolución de conflictos y la educación emocional, serían lo ideal para que de mayores pudiéramos resolver nuestros dilemas con mayor autonomía, ya que las políticas educativas actuales no lo proveen y es de vital importancia llegar a consensos en ésta disciplina, en lugar de dejar que diriman estos dilemas las políticas autonómicas, las cuales a día de hoy tienen delegada la competencia en educación, y tampoco lo plantean dejando la libre actuación de los protocolos de convivencia a cada centro educativo, lo cual hace que no haya ninguna guía educativa en la que poder apoyarse antes de tener que solventar una incidencia. Ya que lo poco que hay estipulado es mas de resolución una vez ya ha comenzado el conflicto, y no antes de que este llegue a calar y se convierta en un problema a resolver. Esto hace que esta proposición se mantenga en una hipótesis que no sabemos si alguna vez podremos contrastar, pero que sin duda habría que intentar llevarla a término.

En cuanto a las medidas de resolución de conflictos actuales, valoramos positivamente la mediación debido a que es una herramienta auto compositiva entre las partes la cual

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

podemos servirnos en cualquier ámbito de nuestras vidas para solucionar conflictos asistidos por un mediador, ya que una vez que hemos llegado a tener un percance con otra persona, un tercero imparcial que nos oriente, guíe, y coadyuve es la mejor forma de ahondar en el dilema sin necesitar la intervención de un juez y evitando así de ésta manera tener que vernos inmersos en un procedimiento Contencioso Administrativo. Además, hemos podido observar, como la figura de este tercero imparcial está instaurada en nuestra sociedad y las autonomías nos ofrecen la gratuidad de sus servicios tanto por vía intrajudicial, con la derivación desde los juzgados, como por vía extrajudicial, pudiendo ser las partes libremente las que decidan que quieren ejercer éste derecho.

Por otro lado, hemos apreciado como a pesar de ser la figura del mediador tan importante para la consecución de acuerdos no existe una profesionalización de los mediadores, sino que éstos pueden ser profesionales de diversas ramas de conocimiento, tales como el derecho, economía, psicología, etcétera, que ofertan sus servicios en los colegios profesionales para ser llamados cuando hay un conflicto de alguna rama de conocimiento similar a la suya, pero esto no tiene por qué cualificar a un profesional para ejercer ésta profesión, debería haber una formación adicional consensuada a nivel estatal y regulada normativamente. Tal titulación podría asimilarse al Master habilitante de profesorado, en el cual nos orientan para poder impartir en las aulas materias de las ramas de conocimientos en las cuales hemos versado nuestros estudios con anterioridad y sobre las que ya hemos adquirido antes una especialización concreta. Esta preparación específica para conocer las pautas, herramientas, tácticas negociables y mediadoras, podría adquirirse a través de un Master habilitante oficial para la mediación de conflictos. A tal efecto, cada individuo titulado en una rama de conocimiento específica, podría recibir las nociones necesarias para solventar conflictos de su especialidad habiendo adquirido los conocimientos y habilidades necesarios para ayudar a la consecución de acuerdos en dicha materia en la que tras su formación académica ya está especializado.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

“La entrada en vigor de la Ley 5/2012 de mediación para asuntos civiles y mercantiles ha dado lugar a la proliferación de diversos cursos que, aunque formen en mediación, no reúnen las condiciones académicas y curriculares habilitantes para el ejercicio de la misma en cualquier institución.

En este sentido, la ley sustantiva dice que «El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional». Por lo tanto, en principio la ley no hace referencia al número de horas mínimo y al elenco de materias que deberá contener esta formación habilitante. Solamente el borrador de Reglamento hace mención a ciertos contenidos y a un número mínimo de horas de 200, de las que al menos un tercio, deben corresponder a horas prácticas.

Así mismo exige que, los cursos deberán impartirse por Instituciones debidamente acreditadas. A día de hoy, se desconocen los requisitos que deberán tener las Instituciones que impartan formación habilitante para considerarse como debidamente acreditadas y por lo tanto que sus cursos cuenten con la valoración que la Ley exige. Por ello debemos saber que, al realizar los cursos de ciertas Instituciones, podremos aspirar a inscribirnos en el Registro perteneciente a la Institución que los imparta, desconociendo si está debidamente acreditada para prestar servicios de mediación, y en el caso de estarlo, si su formación no cumple con los requisitos que se establezcan por el futuro Reglamento, corremos el riesgo de no poder prestar nuestros servicios como mediadores ni siquiera en la propia Institución.

Por otro lado, y en relación a los cursos que se anuncian con la categoría de Experto Universitario, recomendamos que los mismos se examinen detenidamente. El alumno ha de saber que un Curso de Experto Universitario, homologado debidamente por la Universidad correspondiente ha de tener una duración mínima de 300 horas y si se trata de un Máster un mínimo de 600. Así que, si realizamos un curso que no reúna estos

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

requisitos, de ninguna manera seremos «Expertos Universitarios en Mediación».” (Areaabogados, 2012)⁶

Con todo esto, hemos de valorar en mayor medida el grandísimo trabajo y esfuerzo de los mediadores intrajudiciales y extrajudiciales en cada uno de los ámbitos, civil – familia, laboral, comunitario, educativo, penal, mercantil, menores... ya que, sin el respaldo de las instituciones en materia educativa para la prevención de conflictos y educación emocional de menores, ni formativa, para su propia especialización, con pautas más concisas, realizan un grandísimo trabajo, que ayuda a las personas inmersas en procedimientos conflictivos a llegar a acuerdos con las partes divergentes de una manera neutral, a través de la escucha activa, ayudando a buscar intereses comunes, a ponerse en el lugar del otro, proyectar al futuro... sin necesitar la intervención de un árbitro o juez que les imponga soluciones, sino a través de la mejora de las relaciones sociales de las partes, que de esta manera respetan en mayor medida los convenios acordados sin perjuicio para terceros dependientes ya que los sienten suyos, y no impuestos por un tercero que desconoce los motivos del conflicto y no tiene en cuenta los intereses personales de las partes. Sentirnos comprendidos, escuchados por el otro, y valorados, es lo que hace que este proceso tenga mayor éxito cada día y menores fracasos en su implantación, ya que en la mayor parte de los procesos los conflictos vienen derivados de problemas relacionales entre las partes que tienen distintos puntos de vista en una materia y no llegan a expresar de manera adecuada su situación a la otra parte.

“Expertos como Roger Fisher, Bruce Patton y William Ury (en su libro ‘El arte de negociar sin ceder’) creen que es fundamental reformular las bases de las relaciones y establecer vínculos creativos, para lo que resulta clave poner en marcha una estrategia de escucha activa. Sin embargo, esta, como cualquier otra habilidad profesional, se ha de entrenar y pulir, lo que, advierten los especialistas, es mucho más difícil de lo que se

⁶ Areaabogados: (2012) “Lo que es formación habilitante para la Mediación y lo que no” <http://areaabogados.es/2012/11/12/lo-que-es-formacion-habilitante-para-la-mediacion-y-lo-que-no/> [Fecha de la consulta: 20/12/2019]

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

piensa, y requiere un esfuerzo regular y constante para que se traduzca en un cambio positivo.”⁷

Por todo ello concluimos que la mediación es un procedimiento creativo y abierto, que debería ser más valorado y utilizado por sus grandes resultados y mayor acercamiento al consenso para las partes al ser un acuerdo consensuado con el otro adversario, en el que se usa la escucha activa por parte del mediador, reconduciendo una situación de desacuerdo en un pacto que incluye el beneplácito de las partes.

⁷ asesoresdepymes.com (2019); Emprendimiento. Gestión empresarial. “La escucha activa como clave para la resolución de conflictos” <http://asesoresdepymes.com/escucha-activa-para-resolver-conflictos/>

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

11º REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baruch Bush, R.A.; Folger, J. P. (1996). “La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros”. Barcelona: Granica.

Casamayor, G. (1998) "Tipología de conflictos". En G. CASAMAYOR (coord.) y otros. “Cómo dar respuesta a los conflictos”. Grao Barcelona.

Casas Baamonde, M.E (2015). “La mediación laboral autónoma como alternativa al proceso”. Publicado en el SIMA

Consejo General del Poder Judicial. Mediación. (2016) “Guía para la práctica de la mediación intrajudicial”. Publicado en CGPJ.

CRARY, E. (1994) “Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional”. Integral. Barcelona.

Etxeberría, E, Esteve, J. M. y Jordán, J. A. (2001) “La escuela v la crisis social”. En P. Ortega (coord.) Conflicto, violencia y educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Cajamurcia Murcia.

d’Ansembourg. T. (2001) “Deja de ser amable: ¡sé auténtico!”

Madrid Liras. S (2014) “Aperturas: Entrevista motivacional en mediación” Revista de Mediación 2014, vol. 7, pags. 82

Meseguer de Pedro. M; Soler Sánchez.I. (2007). “La mediación en el ámbito educativo.” Consejería de Educación, Formación y Empleo. D. G. de Promoción Educativa e Innovación. Servicio de Innovación y Formación del Profesorado. Murcia.

Muñoz Hernán. Y; Ramos Pérez. M.E: (2010)” Mediación, Escuelas, herramientas, técnicas” (Fundación Gizagune)

Narejo, N. y Salazar, M.: (2002). “Vías para abordar los conflictos en el aula.” Interuniversitaria de Formación del Profesorado. 5 (4), 1-4.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ordeñana Gezuraga, I. (2009). “La conciliación y la mediación en cuanto instrumentos extrajudiciales para solventar el conflicto laboral. Editorial Comares.”

Pantoja Vallejo, A. (2005). “La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención”

Rodríguez-Arana Muñoz, J; De Prada Rodríguez, M; Carabante Muntada, J.M. (2010). “La mediación, presente, pasado y futuro de una institución jurídica.” Villanueva, Centro Universitario. Universidad complutense de Madrid. Editorial Netbiblio.

Real Academia Española (2014). Conflicto. Recuperado el 23 de octubre de 2019, de <http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>

Viana López, C.J. (2013). “Mediación laboral”. Editorial Dykinson