

La mediación en Andalucía. Hacia un mapa del conflicto social

FELIPE MORENTE MEJÍAS
INMACULADA BARROSO BENÍTEZ
BLAS HERMOSO RICO



El Centro de Estudios Andaluces es una entidad de carácter científico y cultural, sin ánimo de lucro, adscrita a la Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía.

El objetivo esencial de esta institución es fomentar cuantitativa y cualitativamente una línea de estudios e investigaciones científicas que contribuyan a un más preciso y detallado conocimiento de Andalucía, y difundir sus resultados a través de varias líneas estratégicas.

El Centro de Estudios Andaluces desea generar un marco estable de relaciones con la comunidad científica e intelectual y con movimientos culturales en Andalucía desde el que crear verdaderos canales de comunicación para dar cobertura a las inquietudes intelectuales y culturales.

Las opiniones publicadas por los autores en esta colección son de su exclusiva responsabilidad



Centro de Estudios Andaluces
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

SOC2008/01

La mediación en Andalucía. Hacia un mapa del conflicto social*

Felipe Morente Mejías
Inmaculada Barroso Benítez
Blas R. Hermoso Rico
Universidad de Jaén

Contenidos

I. Marco de referencias: teórico, conceptual y metodológico

1. Objeto
2. Precisiones conceptuales
3. El riesgo de apostar por una definición: fundamentos teóricos
4. Estado de la investigación en mediación
5. Enfoque metodológico

II. Evidencias de la institucionalización de la mediación en Andalucía

6. Subprocesos concurrentes en el proceso general de institucionalización de la mediación en Andalucía
 - 6.1 Regulación normativa
 - 6.2. Puesta en marcha de actuaciones, programas y servicios institucionales
 - 6.3 Profesionalización corporativa de la figura del mediador institucional
7. Análisis de los discursos de los actores implicados en el proceso

Conclusiones

Bibliografía

Anexo

I. MARCO DE REFERENCIAS: TEÓRICO, CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO

1. Objeto

El fenómeno social del que tratamos de dar cuenta comienza hacia finales de los años '60 del s. XX, en un contexto social de crisis caracterizado por la confluencia de los movimientos de liberación, en contra del belicismo, en el marco de las reivindicaciones estudiantiles y en el de la crisis de legitimidad de las propias instituciones intermediarias (Berger, 1999) encargadas tradicionalmente de proporcionar soluciones al conflicto social. Dichas instituciones empiezan en esta época a tomar conciencia de las limitaciones de sus procedimientos formales para resolver gran parte de los conflictos que cotidianamente afectan al ciudadano.

El objeto de este estudio es el análisis del proceso de institucionalización de la mediación en Andalucía. Por institucionalización ha de entenderse aquí el conjunto general de acciones anecdóticas o sistemáticas que contribuyen a la organización, la implantación y la difusión social de una práctica determinada en un contexto político y geográfico concreto. Se presume la existencia de un conjunto de subprocesos interrelacionados a cuya concurrencia llamamos institucionalización.

El ámbito geopolítico es el de la Comunidad Autónoma Andaluza, por cuanto en ella vienen desarrollándose desde comienzos del x. XXI un conjunto de actuaciones de naturaleza administrativa cuyo propósito más general es la generación de espacios y tiempos distintos a los de naturaleza judicial, donde los ciudadanos puedan acudir de manera voluntaria a tratar de resolver los conflictos que les afectan y les enfrentan de modo más o menos intenso y prolongado a otros ciudadanos -en calidad de particulares- o a alguna organización social, ya sea ésta de naturaleza comunitaria, empresarial o administrativa.

Se pretende además identificar y localizar aquellos ámbitos de conflictividad social en los que principalmente se están implantando prácticas de mediación en Andalucía, las Administraciones que durante la investigación eran responsables de su promoción institucional, y las iniciativas que actualmente contribuyen a este proceso con carácter privado-asociativo o público-institucional.

Se procura finalmente identificar los principales conflictos a los que tales iniciativas pretenden dar solución, así como los grupos sociales a los que más habitualmente afectan. A este proceso de identificación, localización y análisis contextualizado de agentes e instituciones de mediación es a lo que hemos denominado "Mapa de la mediación de conflictos en Andalucía".

2. Precisiones conceptuales

De acuerdo con Six (1997) y en general con la teoría social sobre el conflicto desarrollada a partir de la década de los '70 del siglo pasado (Entelman, 2002) la vida social puede entenderse como una trama relacional que está basada en gran medida en un desacuerdo de tipo fundacional, de donde se deduce que los intentos para solucionarlos serían tan antiguos como los conflictos mismos, y que éstos no son en sí mismos fuerzas destructivas, sino un motor de cambio y transformación social, inevitable y necesario en sociedad. Sin embargo, decir de la mediación que es una forma histórica de resolución dialogada de conflictos sociales no nos informa de cuáles son sus diferencias con respecto a otras con idéntico propósito, ni sobre todo de cuáles son los fundamentos diferenciales de su práctica.

El término mediación se utiliza coloquialmente desde hace siglos con significados múltiples idénticos o próximos a los de ruego, intercesión, negociación, persuasión, autorización, ocupación intermedia entre espacios o tiempos o transcurso, de modo que no resulta obvio si el mediador moderno, definido habitualmente como un tercero neutral que interviene ante un conflicto a petición de sus protagonistas con objeto de encontrar por sí mismos con la ayuda del mediador una solución dialogada, ruego, intercede, negocia, persuade, autoriza, se limita sencillamente a interponerse entre ellas o hace algunas de esas cosas, o todas a la vez.

Six (1997) distingue dos tipos fundamentales de mediación histórica en conflictos. A la primera la denomina mediación natural, y la habrían practicado intuitivamente a lo largo de la Historia sabios, consejeros, «hombres buenos», chamanes, mujeres, líderes religiosos de los distintos credos, los «tíos» en las comunidades gitanas, etc. Esta mediación habría sido actitud y función social antes que técnica. Su práctica no habría estado guiada por ningún tipo de teoría ni análisis científico ni sobre el conflicto ni sobre la propia mediación, sino más bien por el propio sentido común compartido socialmente. Perviven prácticas mediadoras de tipo "natural" en la familia, el trabajo, el grupo de amigos y otros contextos cotidianos donde cualquiera de sus miembros puede hacer eventualmente de mediador entre *otros* en conflicto. El fin más general de esta mediación natural sería el restablecimiento de la paz social rota, del vínculo social dañado entre contendientes.

A la segunda forma de mediación histórica la ha llamado Six mediación institucional y habría sido promovida y financiada por las Administraciones Públicas con el objetivo de facilitar que las partes en un conflicto le pongan fin mediante la firma de un acuerdo formal de validez jurídica. Se realiza a través de un proceso altamente estructurado dirigido por un mediador profesional, a partir de un sistema de fases que jalonan hipotéticamente el tránsito que va del análisis del conflicto a la firma del acuerdo, pasando por el estudio de las opciones alternativas. El fin principal de esta mediación institucional es la disolución de la disputa –o su equivalente en la mayoría de los casos, es decir, el sobreseimiento y/o archivo de un expediente administrativo o judicial- y la firma de un acuerdo formal, que recoja de modo explícito los compromisos y términos en los que las partes en conflicto se obligan a resolverlo.

En Francia, donde la mediación experimentó durante los años '90 del s. XX un proceso de desarrollo similar al que se produce ahora en España y Andalucía, un investigador dejaba constancia hace más de una década de la tensión entre estas dos formas de entender la mediación

que guardan una estrecha relación con las formas básicas contempladas por Six, a saber, mediación comunitaria y mediación institucional. Para él

Asistimos actualmente en Francia a un pujante proceso de institucionalización de la mediación. Su flexibilidad y el carácter progresivamente más regulado de la mediación comunitaria podría hacernos creer que estamos ante un movimiento osmótico entre dos modelos funcionalmente complementarios. Pero para nada esto es así. El análisis de las tensiones entre las dos vías de la mediación revela la existencia de un conflicto ideológico con efectos dinámicos tanto sobre el sistema judicial como sobre la sociedad en su conjunto (Faget, 1995: resumen, la traducción es nuestra).

Los criterios que permiten clasificar las prácticas mediadoras en comunitarias e institucionales son, respectivamente, la naturaleza social o administrativa de sus promotores y la de quienes controlan la actuación en cuestión. Pueden identificarse a partir de estos criterios cuatro posibilidades básicas de iniciativas mediadoras, a saber

ESQUEMA 1
PRÁCTICAS MEDIADORAS INSTITUCIONALES Y COMUNITARIAS

	PROMOCIÓN ADMINISTRATIVA	PROMOCIÓN SOCIAL
CONTROL ADMINISTRATIVO	Mediación institucional pura	Mediación institucional externalizada
CONTROL SOCIAL	Mediación comunitaria con apoyo público	Mediación comunitaria pura

Fuente: Elaboración propia

3. El riesgo de apostar por una definición

Un primer inconveniente del investigador de la mediación radica en el riesgo que implica tener que optar por una definición. De hecho, algunos autores afirman que con respecto a la mediación «no existe consenso sobre objetivos y valores, menos aún respecto a un proceso normativo regulador» (Bellman, 1988: 206, citado por Boqué, 2003:20).

Sin embargo, y en parte en contra de esta opinión, puede afirmarse que la mayor parte de las definiciones propuestas a través de textos profesionales, textos legales, materiales divulgativos o sitios Web son una composición más o menos creativa de los siguientes elementos (Boqué, 2003: 22)

- Método alternativo (...) técnica y arte...
- ... de resolución de conflictos...
- ... en presencia de una tercera parte...
- ... neutral...
- ... sin poder...
- ... en un proceso informal...
- ... de negociación...
- ... con el objetivo de llegar a un acuerdo...
- ... pacíficamente...
- ... (...)
- ... que requiere el libre consentimiento de los participantes
- ... a quienes pertenece la decisión final...

De nuevo en contra de la opinión de Bellman, la mayor parte de las definiciones académicas y profesionales sobre la mediación en conflictos convienen en que su objetivo principal, de acuerdo con la orientación institucional, es alcanzar un acuerdo. Grover Duffy propone una definición paradigmática de esta orientación general

«Mediación» es la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver su disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quien utiliza diversas técnicas que ayudan a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver su conflicto. Este acuerdo es con frecuencia un contrato mutuamente negociado, de obligatoriedad jurídica entre los contendientes. La palabra «ayuda» es importante en este contexto. Se supone que los mediadores no fuerzan ni imponen la resolución. En lugar de ello, un mediador capacita a los contendientes para llegar a su propio acuerdo sobre el modo de resolución del conflicto, propiciando la discusión cara a cara, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas (Duffy, 1996: 52).

A partir de definiciones similares a ésta se ha desarrollado y extendido por todo el mundo desde hace más de dos décadas un modelo de práctica conocido como mediación basada en intereses, caracterizado por su individualismo ideológico y metodológico, su foco en los intereses y derechos individuales y su orientación a la solución, al estar centrado primordialmente en el acuerdo que se convierte en el criterio de valoración del éxito de la mediación en su conjunto. Su fundamentación académica tiene origen en la Facultad de Derecho de la Universidad de Harvard, desde donde sus creadores, Robert Fisher, William Ury y Bruce Patton (1996) han exportado a todo el mundo en forma de *best-seller* su modelo de negociación, conocido popularmente por la expresión *win-win*, que sugiere que es racionalmente posible que las dos partes de un conflicto de intereses incompatibles consigan lo que quieren al mismo tiempo.

La concepción racionalista del ser humano subyacente al modelo de negociación de Harvard, así como una metodología con pretensiones publicadas de validez universal dieron lugar al Programa de Mediación de Harvard (HMP), que considera en consecuencia la mediación como un proceso asistido de negociación de intereses entre partes en conflicto, en consonancia con el modelo de negociación en el que se basa.

Debido a su racionalismo implícito el modelo de mediación de Harvard ha sido frecuentemente rebautizado en el mundo de habla hispana como modelo lineal, sin perjuicio de que las definiciones al uso de la mayor parte de investigadores y profesionales de la mediación en

conflictos suelen expresarse en términos de posiciones, intereses, negociaciones racionales y acuerdos, cuatro de los elementos definitorios de este modelo.

Con una orientación diferente, Baruch Bush y Joseph Folger (1997-2005) han sido los promotores en los Estados Unidos y en el resto del mundo de un modelo teórico y un enfoque de práctica conocido como mediación transformativa, que surge inicialmente como crítica a los enfoques basados en intereses y centrados en el acuerdo, y abiertamente como propuesta alternativa, a partir de la publicación de la primera edición de *La promesa de la mediación*, el texto fundacional del enfoque transformativo, que asegura poner en manos de las propias partes en conflicto el sentido, el contenido, la dirección y los resultados del proceso de mediación, limitándose el tercero a apoyar los movimientos y saltos que durante la interacción conflictiva revelan al mediador movimientos de autodeterminación de las partes y de reconocimiento recíproco entre ellas. Sus principios fundamentales son, además de sus principales herramientas prácticas, la autodeterminación y el reconocimiento.

Bush y Folger han centrado sus críticas en la orientación ideológica individualista que en su opinión subyace al modelo de Harvard; en el hecho de mantener esta escuela el foco en los intereses supuestamente subyacentes a las posiciones iniciales de las partes en conflicto, y en la imposición procedimental de la consecución a toda costa de un acuerdo formal. Estos no son para Bush y Folger objetivos de las partes o requerimientos formales del proceso mismo de mediación, sino metas de las instituciones promotoras o de los propios mediadores que -en consonancia con el modelo- conducen directivamente a las partes hacia un final predeterminado por ellos.

A partir de una perspectiva dinámica del conflicto y crítica de la mediación basada en la solución, Bush y Folger no definen la mediación en términos de objetivos previos o resultados previstos, sino como un proceso de facilitación de la comunicación y de apoyo a la transformación de una interacción conflictiva en el momento mismo en que transcurre, sin imposición de agendas temáticas, prescripción de caminos o proscripción de saltos poco tolerables para el mediador

(...) la mediación transformativa puede comprenderse mejor como proceso de transformación de conflictos, es decir, como proceso que modifica la naturaleza de la interacción conflictiva. En el proceso de mediación transformativa, las partes pueden recuperar su sentido de competencia y conexión, revertir el círculo vicioso del conflicto, restablecer una interacción de tipo constructivo, o cuando menos basada en un pacto tácito de no agresión, y dar pasos en la dirección elegida [por las propias partes], con la ayuda del mediador (Bush y Folger, 2005: 53, la traducción es nuestra).

Recapitulando, se han identificado dos modalidades básicas de actuación mediadora a las que habitualmente se ha denominado institucional y comunitaria, que permiten a su vez posibles combinatorias, pues ciertas iniciativas mediadoras institucionales ya extintas han sido atendidas en Andalucía por mediadores voluntarios, mientras que en otras es un profesional a sueldo el que realiza las mediaciones para una actuación promovida por una organización comunitaria.

Se han identificado también dos aproximaciones metodológicas generales a la práctica, una de ideología individualista u orgánica, sustentada en una concepción intervencionista del Estado y racionalista del ciudadano, de orientación utilitarista, corporativo-profesional y práctica directiva, enfocada a la solución y al acuerdo; y otra de ideología relacional, sustentada en una concepción

transformativa de la sociedad y humanista de la persona, de orientación emancipadora y práctica transformativa, enfocada a la relación participativa y con sentido.

4. Estado de la investigación local

La juventud del proceso andaluz de institucionalización de la mediación en conflictos tiene su reflejo en la escasa investigación previa, siendo aún menos frecuentes los trabajos de naturaleza empírica. Buena parte de las publicaciones en español son traducciones de trabajos extranjeros que se han consolidado como obras de referencia y justificación teórica de la práctica. Algunos otros han surgido con vocación aplicada, ocupándose directamente de los pormenores técnicos de la mediación, sin entrar a valorar su oportunidad o su sentido social.

Los trabajos españoles de naturaleza teórica se han ocupado del significado jurídico-criminológico de la mediación (Roig Torres, 1999; San Martín Larrinoa, 1996); del encaje y las peculiaridades que su práctica en distintos ámbitos tiene en el propio ordenamiento jurídico y administrativo español (Alastuey Dobón, 1998; Blanco Carrasco, 2003; García Villaluenga, 2004; Rodríguez de Llamas, 2003; Varona Martínez, 1998); o también de la evaluación de resultados de programas aplicados de mediación en sectores muy específicos como la educación (Boqué Torremorell, 2001), la justicia penal de adultos (Gordillo, 2004 y 2005) o la de menores (Sarrado Soldevilla, 1996).

Algunas aportaciones de carácter teórico, que ubican la práctica mediadora en el contexto ideológico de las prácticas populares de transformación cultural son, por ejemplo, las de Boqué Torremorell (2003) o Sarrado Soldevilla y Ferrer Ventura (2003).

A partir de un concepto genérico se ha desarrollado una amplia gama de prácticas aplicadas independientes, en ámbitos donde la conflictividad social se ha hecho una constante en las últimas décadas, con múltiples y diversos desarrollos que dificultan el análisis conjunto de todos ellos, o que cuando menos lo hacen arriesgado, al depender de la comparación de prácticas que poco comparten a veces aparte del nombre.

Un último inconveniente a la investigación sobre mediación en Andalucía responde a la buena acogida social del término, que en su calidad de concepto-paraguas (Six, 1990) ha dado también lugar a usos espurios, con escasa o nula conexión con el movimiento moderno de resolución alternativa de disputas, más conocido como movimiento ADR por sus siglas en inglés (*Alternative Dispute Resolution*). Estos usos espurios funcionan como sustitutos de figuras tradicionales que han hecho fortuna décadas atrás en el ámbito de la intervención social, como las de informador, intermediario o agente.

5. Enfoque metodológico de la investigación

Ni la juventud de la mediación en Andalucía ni su dispersión conceptual hacen recomendable una aproximación cuantitativa, no sólo por el bajo número de experiencias reales sino por las dificultades para comparar. En consecuencia se ha optado por una aproximación de naturaleza comprensiva, basada en las percepciones que los propios actores involucrados manifiestan desde el papel que asumen en esta actividad.

Consultadas las fuentes secundarias se estableció una tipología básica de actores implicados compuesta por cuatro categorías (político, técnico-político, técnico y participante) en función del diferenciado papel desempeñado en el proceso de mediación entre los que cabe distinguir a: promotores institucionales, mediadores profesionales y técnicos de la administración, y usuarios-participantes.

A partir de la identificación de dos de las principales tradiciones asociadas a la práctica –mediación voluntaria no profesional y mediación institucional profesionalizada-, se procedió a la localización de las Administraciones que promueven en la actualidad políticas de mediación en Andalucía, exceptuando los casos en los que dichas políticas son de naturaleza estrictamente nominal. Forman parte de la evidencia empírica sólo aquellas Administraciones que en la actualidad cuentan con algún tipo de normativa reguladora –con independencia de su rango- y que promueven actuaciones, programas o servicios específicos de mediación.

Descartada la existencia de iniciativas mediadoras de tipo comunitario puro a partir del estudio de los antecedentes históricos y normativos y de las particularidades del proceso en Andalucía, se procede a la identificación y localización de los Organismos, Direcciones Generales, Servicios, Negociados y funcionarios concretos que en cada Departamento promueven o son responsables en la actualidad de las actuaciones específicas que en materia de mediación auspicia la Junta de Andalucía.

Conocido el marco de la actividad mediadora en Andalucía y sus agentes, se efectuó una selección de ámbitos característicos para realizar el trabajo de campo, siguiendo para la elaboración de la muestra los criterios de exhaustividad –en cuanto a los ámbitos generales de conflictividad- y máxima variabilidad interna –en relación al formato de las iniciativas mediadoras dentro de cada ámbito.

La opción metodológica elegida a la hora de enfocar la investigación en mediación es singular dado que, por lo general, las investigaciones empíricas sobre mediación tienen su base en el análisis documental y en menor medida en los estudios de encuesta, pero rara vez en la observación de entornos y encuentros reales de mediación o a través de entrevistas a mediadores y usuarios.

El material empírico de la investigación resultante es variado, y en síntesis se ha construido sobre la base de: 1) la observación directa de los entornos institucionales y comunitarios donde se desarrollan los distintos tipos de acciones mediadoras identificadas; 2) la asistencia a eventos especializados relevantes relacionados con el estado del proceso de institucionalización de la mediación en el conjunto del Estado Español y, en particular, en la Comunidad Andaluza; 3) las entrevistas a promotores institucionales y mediadores (profesionales o voluntarios en el caso

específico de la mediación escolar); 4) los grupos de discusión realizados con usuarios-participantes de procesos institucionales de mediación; 5) la observación directa de procesos institucionales de mediación en diversos ámbitos.

En total se realizaron 25 entrevistas abiertas a promotores institucionales y mediadores, y 4 grupos de discusión con usuarios-participantes de actuaciones, programas o servicios de mediación (ver Anexo I). Casi todas las entrevistas se realizaron en los escenarios habituales de trabajo de los informantes, lo que permitió incorporar a la investigación las impresiones obtenidas durante la observación de los mismos.

En esta investigación, a pesar de los inconvenientes que tienen las observaciones naturalistas (Matza, 1981) tuvimos la oportunidad y la autorización de los participantes en varios procesos de mediación para presenciar los encuentros reales en los que participaron en ámbitos de conflictividad tan variados como la familia, la educación, el trabajo o el consumo. Aunque no nos fue posible grabarlos, su observación y las notas de campo que pudimos tomar durante su realización confieren a esta investigación un carácter original y suponen una aportación innovadora, además de haber servido de contraste entre lo que los promotores institucionales afirman que ha de ser la mediación, lo que los mediadores profesionales narran sobre su propia intervención y lo que los usuarios-participantes suelen opinar del proceso y de sus mediadores durante y después de su participación en el mismo.

II Evidencias de la institucionalización de la mediación en Andalucía

6. Subprocesos concurrentes en el proceso general de institucionalización

6.1 Regulación normativa del proceso

La regulación normativa de la mediación en España y Andalucía surge en el contexto de institucionalización de la mediación en la Unión Europea, y más concretamente en el marco del proceso de construcción del espacio europeo de seguridad y justicia, de cuya relación con el proceso de institucionalización de la mediación afirma P. Ortuño

(...) desde la Comisión de la Unión Europea y con la perspectiva de un espacio judicial común, se pretende que la implantación de los ADR sea un signo de identidad de la nueva Europa, a la vez que un medio para abordar la crisis de la Administración de justicia, que no es únicamente un problema nacional, sino que representa un grave problema común de todos los estados miembros (Ortuño, 2005:9).

Aunque se prevén normas reguladoras generales para el ejercicio profesional de la mediación, su presencia en el ordenamiento jurídico español es aún testimonial. Lorenzo Prats (2007), quien fuera asesor del ministerio de Justicia explica el encaje normativo de la mediación aplicada al ámbito de los conflictos familiares, el que mayor desarrollo institucional ha tenido hasta la fecha en España y en la propia Comunidad Autónoma Andaluza

Se decidió introducir en el párrafo 2º del Art. 777 de la Ley de Enjuiciamiento Civil que el juez tendría en consideración a la hora de evaluar la propuesta que de común acuerdo presentaban las partes evaluar también en su caso, cuando hubiera habido un procedimiento de mediación, el acuerdo o los acuerdos a los que las partes hubieran llegado ¿Es poco? Bueno, es mucho. Es mucho más de lo que había. Y es mucho más de lo que había y es mucho también, porque respeta esta escasa referencia, respeta la estructura normativa peculiar que en materia de mediación familiar existe en nuestro país. Materialmente, la competencia se encuentra absorbida por aquellas Comunidades Autónomas que ya han regulado la mediación familiar.

Por su parte, la reciente 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 reconoce y menciona explícitamente la mediación, y establece en su Disposición Final Tercera que «El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas».

En sentido contrario a la disposición anterior, en algunos repertorios normativos la mediación aparece para ser prohibida antes que para ser fomentada. Es el caso, por ejemplo, de la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que

excluye la posibilidad de una mediación familiar en aquellos casos en los que se haya constatado violencia de género.

Por su parte, la Comunidad Andaluza acredita como parte de su propio proceso de institucionalización varios hitos en el desarrollo normativo de la misma, con un primer Anteproyecto de Ley que corrió a cargo de la Consejería de Justicia. Este primer intento de regular la mediación en su conjunto en Andalucía chocó con el interés de la Consejería de Asuntos Sociales, que mostró en su momento interés por hacerse con las competencias en materia de mediación familiar.

El desenlace al posible conflicto de competencias que pudo haber desencadenado la propuesta simultánea de normas reguladoras por parte de Administraciones distintas empezó a producirse de modo pragmático cuando la Consejería de Asuntos Sociales decidió crear a partir de 2001 una red de programas subvencionados de mediación familiar, para atender situaciones de ruptura legal de pareja; e intergeneracional, para atender conflictos entre jóvenes adolescentes y sus progenitores o tutores. Un segundo paso en la resolución se dio posteriormente, con la propuesta por parte de la actual Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de un Proyecto de Ley Andaluza de Mediación Familiar, cuya aprobación está prevista para el año 2008.

En Andalucía se abrió también la posibilidad a la realización de actuaciones mediadoras en el ámbito normativo de los Tribunales de Menores a partir de una norma de ámbito estatal, la Ley 5/2000 de Responsabilidad Penal de los Menores, que contempla en su artículo 19 la posibilidad de promover la reparación penal entre el menor infractor y la persona perjudicada por la acción infractora de aquél.

En un contexto menos judicializado, la llamada mediación escolar, especialmente la que se practica entre iguales, ha tenido en Andalucía un desarrollo espectacular, inicialmente de la mano de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía a través del Plan Andaluz de Educación para la Cultura de Paz y Noviolencia, un ambicioso proyecto a diez años cuya principal expresión en la actualidad es la Red Andaluza 'Escuela: espacio de paz'. Al calor de esta red la mitad de los centros educativos de Andalucía, unos 1800, cuenta ya con un programa de cultura de paz, en su mayoría programas de mediación escolar, y a partir de la reciente aprobación del Decreto 19/2007 de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, todos los centros de Andalucía, unos 3500, deberán impulsar esta medida a juzgar por lo establecido en sus artículos 5 e) *Medidas a aplicar en el centro para prevenir, detectar, mediar y resolver los conflictos que pudieran plantearse*; 8 d) *Mediar en los conflictos planteados*; o, 10.1 *El plan de orientación y acción tutorial potenciará el papel del tutor o la tutora en la coordinación del equipo docente, así como en la mediación para la resolución pacífica de los conflictos que pudieran presentarse entre el alumnado a su cargo*. El Decreto además crea el Observatorio para la Convivencia Escolar en Andalucía.

Finalmente, y como parte de normas legales más generales, es también posible encontrar menciones específicas a la mediación que se practica en ámbitos como el laboral -al amparo de la normativa reguladora del SERCLA¹ que atiende en las distintas provincias los conflictos laborales

¹ El Sistema de Resolución Extrajudicial de Conflictos Laborales de Andalucía (SERCLA), es probablemente la expresión más genuina de las políticas de concertación que caracterizan la actual negociación colectiva andaluza; se constituyó por Resolución de 8 de abril de 1996, de la Dirección

colectivos y desde 2005 también algunos de tipo individual-; o el del consumo, al amparo de la Ley 13/2003, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

6.2. Puesta en marcha de actuaciones, programas y servicios institucionales de mediación

Las tensiones entre tipos de iniciativa mediadora y modelos aplicados de práctica señaladas en la primera parte apenas son perceptibles en Andalucía, pues todas las iniciativas mediadoras identificadas son en algún sentido de naturaleza institucional; en algunos casos, porque han surgido directamente de la voluntad y el esfuerzo promocional de una Administración Pública, como en el caso de los servicios de mediación familiar intrajudicial, mediación laboral o mediación en consumo. En otros, porque aunque la titularidad de la organización que los presta sea de naturaleza asociativa, su promoción, financiación, supervisión y control son totalmente públicos, lo que obliga a las entidades mediadoras a negociar un protocolo de actuación con la Administración que las subvenciona, que suele imponer a éstas una definición de lo que ha de entenderse por mediación; unas condiciones y limitaciones para el acceso y la prestación de la misma, como por ejemplo, que los mediadores sean titulados universitarios; algunos requisitos formales a su proceso, como su duración máxima; y los resultados que es razonable esperar de ella, en qué plazos y bajo qué condiciones.

En consecuencia, la institucionalización de la práctica mediadora en Andalucía promovida y auspiciada por la propia Administración autonómica se desarrolla actualmente a partir de cinco formatos, fundamentalmente: 1) Servicios institucionales directos; 2) Programas institucionales externalizados; 3) Programas educativos institucionales; 4) Actuaciones mediadoras no sistemáticas, y 5) Programas experimentales.

El cuadro 1 muestra un resumen de las actuaciones mediadoras andaluzas organizadas por el tipo de formato de su iniciativa. Para cada tipo general se distinguen los ámbitos de conflictividad social en los que existen iniciativas mediadoras, indicando en el interior de cada celda la Administración que subvenciona, controla administrativamente o presta la iniciativa en cuestión, así como el nombre con el que suele denominarse a cada una de éstas.

En la primera columna se recogen las iniciativas institucionales puras, promovidas, subvencionadas y prestadas con medios materiales y humanos de las propias Administraciones. Se prestan, con excepción de los servicios de mediación intrajudicial de los juzgados de familia de Granada y Málaga, en todas las provincias andaluzas.

En la segunda columna se recogen los programas prestados por asociaciones, pero promovidos, financiados, supervisados y controlados no obstante por las propias Administraciones, por lo que se consideran en esta investigación iniciativas mediadoras de tipo institucional externalizado. En

General de Trabajo y Seguridad Social de la Junta de Andalucía (BOJA 48 de 23 de abril), y es consecuencia del Diálogo Social entre la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), los sindicatos mayoritarios (CC.OO. y U.G.T.) y la propia Administración, y depende orgánica y funcionalmente de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía. En 2005 se suscribió el *Acuerdo Interprofesional por el que se instaura un sistema de solución de conflictos individuales en el seno del SERCLA* (BOJA 68 de 8 de abril de 2005), que complementa al anterior.

ocasiones son programas con presencia en el conjunto del territorio andaluz, y en otros casos programas limitados a algunas provincias, lo que se indica en el Cuadro 1 para cada caso.

En la tercera columna se recogen los programas educativos de naturaleza institucional que al calor del Plan Andaluz de Cultura de Paz de la Consejería de Educación constituyen la Red Andaluza "Escuela: espacio de paz", a la que se han incorporado en torno al 50% de los centros educativos de Andalucía, unos 1800, la mayor parte de ellos mediante la creación de un servicio de mediación escolar.

En la cuarta columna se recogen las actuaciones mediadoras que prestan de manera puntual distintas instituciones andaluzas cuya función primordial no es la mediación. En todos estos casos la mediación no se contempla como un fin en sí mismo, sino como un medio para conseguir un objetivo institucional más amplio, como la defensa de los derechos del ciudadano, del universitario o del paciente; la mejor atención a la víctima de un delito, o el cumplimiento de una medida educativa en el ámbito de la justicia penal de menores. Como en casos anteriores algunas de estas iniciativas tienen alcance autonómico mientras que otras surgen y afectan exclusivamente a una o varias provincias.

En la quinta columna se recogen los programas de naturaleza experimental que en materia de mediación penal con adultos auspicia el Consejo General del Poder Judicial, promovidos por unos pocos juzgados andaluces de instrucción interesados, y prestados habitualmente por asociaciones que proporcionan los mediadores y el proceso. La Administración andaluza de Justicia suele participar en estas iniciativas a través de un Convenio de Colaboración firmado con la asociación prestataria.

El Cuadro 2 proporciona un resumen de los principales ámbitos de conflictividad a los que habitualmente se aplican las actuaciones, programas o servicios de mediación institucional directos o externalizados recogidos en el Cuadro 1, y una mención a los grupos sociales más frecuentemente afectados por ellos.

6.3 Profesionalización corporativa de la figura del mediador institucional

La inexistencia en Andalucía de una regulación general sobre la figura del mediador no ha impedido una cierta profesionalización de su práctica a partir de una aceptación generalizada de una concepción de la mediación como proceso de naturaleza jurídica. En la práctica, esta asociación ha supuesto que se haya considerado a los profesionales del Derecho especialmente cualificados para el ejercicio de la mediación en cualquier ámbito institucional.

Esta concepción institucional de la mediación, extrajudicial pero jurídica, ha conllevado un no siempre explícito conflicto de intereses entre los juristas y el resto de los colectivos profesionales que a través de sus respectivos Colegios Profesionales aspiran a formar parte del emergente cuerpo de mediadores en uno u otro ámbito social de conflictividad.

Las principales corporaciones profesionales afectadas por dicho conflicto han sido hasta la fecha las de Psicología y Trabajo Social, que junto con los abogados conforman el núcleo mayoritario de los mediadores familiares españoles y andaluces, aunque se han incorporado

también al conflicto a través de sus respectivos Colegios los profesionales de la Educación Social, la Pedagogía, la Psicopedagogía, el Magisterio, la Sociología y otros.

Este conflicto ha sido especialmente visible en el contexto normativo de la mediación familiar, a tenor de la aprobación de leyes autonómicas en esta materia en las comunidades de Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Asturias, las dos Castillas, Madrid y Baleares.

En otros ámbitos andaluces donde existe cierta regulación normativa aunque sin rango de Ley como el de las relaciones laborales conflictivas, la Consejería de Empleo ha creado su propio órgano de mediación adscrito al SERCLA (ver nota 1), la Comisión de Conciliación-Mediación, a la que «se adscribe un cuerpo de árbitros integrados por juristas y/o profesionales de reconocido prestigio».

CUADRO 1

INICIATIVAS MEDIADORAS EN ANDALUCÍA (por tipos de iniciativa y ámbito de conflictividad)

SERVICIOS INSTITUCIONALES DIRECTOS	PROGRAMAS INSTITUCIONALES EXTERNALIZADOS	PROGRAMAS EDUCATIVOS INSTITUCIONALES	ACTUACIONES MEDIADORAS NO SISTEMÁTICAS	PROGRAMAS EXPERIMENTALES
<p>CONSUMO Consejería de Gobernación Órganos sectoriales de mediación en consumo en todas las provincias</p>	<p>JUSTICIA PENAL DE MENORES Consejería de Justicia y Administración Pública Programas de mediación penal con menores en Córdoba y Sevilla</p>	<p>EDUCACIÓN Consejería de Educación Servicios de mediación escolar en todas las provincias</p>	<p>DERECHOS SOCIALES DEL CIUDADANO Defensor del Pueblo Andaluz Actuaciones mediadoras en reclamación de derechos sociales</p>	<p>JUSTICIA PENAL DE ADULTOS Consejo General del Poder Judicial Programas de mediación penal con adultos en juzgados de instrucción de Córdoba, Jaén y Sevilla</p>
<p>PROTECCIÓN SOCIAL DE LA FAMILIA Juzgados de Familia de Granada y Málaga Servicio de mediación familiar intrajudicial</p>	<p>JUSTICIA PENITENCIARIA Ministerio de Justicia Programas de mediación penitenciaria en las prisiones de Málaga y Sevilla</p>		<p>DERECHOS DEL UNIVERSITARIO Universidades andaluzas Actuaciones de mediación universitaria</p>	
<p>RELACIONES LABORALES Consejería de Empleo Comisión de conciliación-mediación laboral del SERCLA en todas las provincias</p>	<p>PROTECCIÓN SOCIAL DE LA FAMILIA 1. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Programa de mediación familiar con gais, lesbianas, bisexuales o transexuales en Sevilla 2. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social Programas de mediación familiar e intergeneracional en todas las provincias</p>		<p>ENTORNOS SOCIOSANITARIOS Hospital Norteamericano de la Base Naval de Rota Actuaciones de mediación sociosanitaria</p>	
	<p>RELACIONES COMUNITARIAS Diputación provincial de Granada Servicio de mediación comunitaria de la mancomunidad de municipios del Temple</p>		<p>JUSTICIA PENAL DE ADULTOS Servicio de Atención a la Víctima de Andalucía en Sevilla Actuaciones de mediación penal con adultos</p>	
	<p>RELACIONES INTERCULTURALES Consejería para la Igualdad y Bienestar Social 1. Servicios de mediación intercultural con inmigrantes en todas las provincias 2. Servicios de mediación intercultural con gitanos en todas las provincias</p>		<p>JUSTICIA PENAL DE MENORES Fiscalías Andaluzas de Menores Actuaciones de mediación penal con menores</p>	

Fuente: Elaboración propia

CUADRO 2
Ámbitos de conflictividad, principales conflictos y colectivos afectados

CONSUMO <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Enseñanza privada no reglada • Comercio • Servicio eléctrico • Instalación de telecomunicación • Reparación de vehículos • Suministro de aguas • Tintorerías y lavanderías • Automoción • Hostelería, restauración y agencias de viaje • Construcción 	DERECHOS DEL UNIVERSITARIO <ul style="list-style-type: none"> . Conflictos profesor-alumno . Conflictos entre instancias universitarias 	DERECHOS SOCIALES DEL CIUDADANO <ul style="list-style-type: none"> • Administración pública • Laboral Cierre/deslocalización de empresas multinacionales Conflictos colectivos de empresas públicas • Educación • Expropiación de bienes • Indefensión jurídica • Inmigración Encierros de inmigrantes • Mantenimiento de cabinas telefónicas • Medio ambiente Ubicación de vertederos de residuos tóxicos Uso de acuíferos • Patrimonio cultural Intervención en el centro histórico de las ciudades en materia de suelo y vivienda Restauración y conservación de bienes de interés cultural • Salario social • Salud • Transporte • Urbanismo • Vivienda 	EDUCACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Exclusión Social • Ignorar • Impedir la participación • Agresión Verbal • Insultos • Rumores • Motes • Maledicencia • Agresión física indirecta • Esconder objetos • Romper objetos • Hurtar o robar objetos • Agresión física directa • Chantajes <p>Con amenazas</p> <p>Con armas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acoso Sexual 	ENTORNOS SOCIOSANITARIOS <ul style="list-style-type: none"> . Facilitación de la comunicación interhospitalaria . Facilitación de la comunicación entre instancias sanitarias . Quejas y reclamaciones de los pacientes
Consumidores y usuarios en general	Estudiantes PDI PAS	Clases empobrecidas Clases medias Grupo interclases Trabajadores públicos	Alumnado	Instituciones sanitarias Personal sanitario Personal no sanitario Pacientes

(Sigue en la página siguiente)

CUADRO 2 (cont.)

Ámbitos de conflictividad, principales conflictos y colectivos afectados

JUSTICIA PENAL DE ADULTOS · A discreción del/la juez/a responsable	JUSTICIA PENAL DE MENORES <ul style="list-style-type: none"> • Lesiones • Amenazas • Injurias • Delitos contra la autoridad • Delitos contra el patrimonio • Delitos de violencia escolar • Delitos contra la libertad sexual 	JUSTICIA PENITENCIARIA <ul style="list-style-type: none"> • Todo tipo de comportamientos violentos entre reclusos 	PROTECCIÓN SOCIAL DE LA FAMILIA <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos asociados a la separación y/o el divorcio, el acogimiento, la adopción, la tutela o la curatela • Conflictos entre padres y sus hijos adolescentes 	RELACIONES COMUNITARIAS <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos por ruidos • Conflictos por animales • Conflictos de lindes • Conflictos derivados del uso de los espacios públicos • Otros
<ul style="list-style-type: none"> • Adultos infractores • Adultos perjudicados por la infracción de los anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> • Menores infractores • Otros menores o adultos perjudicados por los anteriores 	Población reclusa	<ul style="list-style-type: none"> • Matrimonios • Parejas de hecho • Menores adolescentes 	Población en general
RELACIONES INTERCULTURALES	RELACIONES LABORALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos jurídicos • Conflictos laborales • Conflictos sociosanitarios • Conflictos educativos • Conflictos familiares 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos colectivos previos a vía judicial • Conflictos previos a huelga • Determinación de servicios de seguridad y mantenimiento • Generales • Conflictos individuales (traslados forzosos, acoso laboral...) 			
<ul style="list-style-type: none"> • Población inmigrante adulta de ambos sexos • Población gitana infantil, joven y adulta, fundamentalmente mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresarios • Trabajadores • Sindicalistas 			

Fuente: Elaboración propia

En cualquiera de los casos observados el modelo de mediación por el que en general se ha optado en Andalucía ha sido desde el inicio del proceso de naturaleza profesional y de orientación jurídica, aunque un habitual equipo laboral y administrativo compuesto por abogado, psicólogo y trabajador social, así como una visión analítica y disciplinaria de los conflictos y de su resolución ha facilitado también la entrada a estos otros profesionales en la práctica pública de la mediación, consolidándose también como parte de su realidad institucional en Andalucía una orientación complementaria a la jurídica pura a la que hemos denominado jurídico-terapéutica, pues en ella se parte de la consideración general del conflicto como déficit –de conocimientos jurídicos y de competencias sociales-, que incapacita en teoría al ciudadano afectado por uno para tomar sus propias decisiones sobre el mismo, lo que explica que en ocasiones los propios mediadores profesionales reconozcan la delgada línea que separa sus competencias profesionales como abogado, psicólogo, trabajador social, educador social, etc., y las que han de practicar como mediadores neutrales en conflictos.

Las declaraciones recientes de un destacado miembro de la Academia Asturiana de Jurisprudencia reflejan una creencia asumida habitualmente dentro del modelo institucional o canónico de práctica en la mayoría de sus ámbitos más frecuentes de aplicación, y que responden al modelo de práctica de orientación jurídico-terapéutica de la mediación, pues aborda la práctica mediadora a través de un diagnóstico previo del conflicto en términos jurídicos y psicológicos, derivando de ello una mediación que se concibe como aplicación técnica del Derecho y la Psicología,

Yo sostengo que los abogados y los psicólogos deben ser los únicos que lleven a cabo la mediación, porque los verdaderos problemas son jurídicos y anímico-afectivos y emocionales. La repercusión escolar del conflicto familiar o laboral es mucho menos frecuente. Yo no sé cuál es la misión de pedagogos, trabajadores y educadores sociales. La formación específica para ser mediador me parece más completa para un abogado y un psicólogo².

Frente a esta orientación de análisis e intervención disciplinaria en conflictos, los modelos alternativos abordan el conflicto y su resolución de una manera sintética, integral y holística, en la que se considera como mayores expertos en el conflicto objeto de la mediación a las propias partes implicadas en él, siendo la función experta del mediador la de ayudar a éstas, sin dirigir las, a mantener la conversación que desean, necesitan y son capaces de tener, mientras deseen tenerla, para llegar a cualesquiera conclusiones o resoluciones, tengan o no la forma de un acuerdo.

7. Análisis de los discursos de los actores implicados en el proceso

Como hemos tenido ocasión de ver en las referencias teóricas conceptuales, la práctica de la mediación en Andalucía es deudora de una tensión entre concepciones comunitarias e institucionales de la mediación que tiene su reflejo en la coexistencia de iniciativas de distinto tipo, aunque su dependencia económica de las Administraciones convierte de hecho el conjunto de las iniciativas mediadoras comunitarias andaluzas en iniciativas institucionales externalizadas.

En parte como consecuencia de la tensión entre orientaciones institucionales y comunitarias, el campo aplicado de la mediación está también atravesado por otra de tipo metodológico, que se debate entre un modelo de práctica de orientación ideológica ora individualista ora orgánica, basados ambos no obstante en

² Entrevista a Caros Cima, miembro de la Academia Asturiana de Jurisprudencia, en *El Comercio Digital*, realizada el 4 de junio de 2007, y disponible en http://www.elcomerciodigital.com/prensa/20070604/oviedo/abogados-psicologos-deberian-unicos_20070604.html.

los principios clásicos de la intervención social, que parte de la mayor competencia para resolver conflictos de cualquier titulado universitario; que está centrado en la solución y el acuerdo y es de naturaleza directiva; que impone a las partes en conflicto un proceso estructurado en fases que se administra bajo estricta censura estructural y contención emocional, al calor de un proteccionismo de tipo institucional.

En este sentido la confusión más generalizada que se da en la institucionalización de la mediación en Andalucía surge por la inconsistencia que cabe apreciar (cualquiera que sea el ámbito de aplicación de la mediación en el que se piense) entre una concepción más o menos coherente con el sentido pleno de esta actividad –facilitar el encuentro comunicativo entre personas que lo desean y/o necesitan pero que encuentran dificultades para hacerlo por sí solas- y la desviación positivista que se da en la práctica hacia una mediación individualista, utilitarista, de tipo logrativo, basada en criterios administrativos de eficacia y en acuerdos formales a los que necesariamente se ha de llegar.

De las distintas visiones implicadas en el incipiente campo de la mediación andaluza vamos a proceder a mostrar una síntesis del análisis y evaluación de los discursos efectuados por los profesionales y usuarios implicados en la práctica institucional. Entendemos por tal visión aquellas posiciones retóricas, citas temáticas y argumentos de individuos vinculados de distintos modos a la idea de comprender, y en su caso resolver, una situación de conflicto. El fondo argumental procede del registro de observaciones, entrevistas y discusiones favorecidas en el proceso de realización del trabajo de campo, realizado en el propio espacio social de la mediación. La heterogeneidad interna es suficiente como para apreciar matices y valoraciones distintas y en ocasiones enfrentadas. A pesar del abanico amplio de posturas, el estudio posee interés por cuanto muestra la distancia y opacidad desde la que opera la mediación institucional. En este sentido la información registrada muestra la gama de actitudes que existen dentro del marco institucional de la práctica mediadora, y su disociación con la pragmática legal o del velo ideológico que envuelve tal práctica. El análisis procurado desvela, en último término, tanto los modelos de racionalización de la mediación interiorizados por los actores, los fundamentos teóricos o intelectuales que subyacen y las opiniones personales expresadas a partir de una experiencia personal de contacto cotidiano con las problemáticas asociadas al campo de la mediación. Desvelamos así el primigenio discurso desde el que desarrolla la acción mediadora con pleno sentido (o sinsentido).

Para comenzar, las definiciones institucionales de la mediación son por lo habitual excesivamente genéricas como para poder deducir y aún menos visualizar a partir de ellas qué es lo que el ciudadano puede esperar de un mediador institucional. Un alto cargo público dice durante un evento especializado de la mediación que ésta es

(...) una figura jurídica y social que cada vez tiene más presencia y más relevancia en la vida diaria de la ciudadanía, como un instrumento ágil y eficaz para solucionar conflictos en una sociedad cada vez más plural y más compleja (...) (EVENTO/PSF/POL).

La indefinición y falta de acuerdo en torno a su significado es la norma, siendo habitual incluso en aquellos servicios institucionales directamente promovidos y prestados por las Administraciones, especialmente en aquellos donde las mediaciones las realiza una Comisión y no un único mediador aceptado por las partes. En estos casos es habitual pensar que mediación es antes una decisión negociada por las organizaciones representativas de las partes ante un conflicto de éstas entre sí, que la participación directa de éstas en un proceso de resolución de conflictos en el que se representan a sí mismas

(...) la confederación de empresarios de Andalucía, el representante que se sienta en nuestro órgano de participación dice que eso que hacen los funcionarios no es mediación, porque ellos entienden y también las asociaciones [de

consumidores y usuarios] que la mediación se tiene que hacer de forma más participativa, con la presencia tanto del sector como de las asociaciones (ENT006/CON/TECNOPOL)

En ocasiones se producen también en el ámbito institucional confusiones graves entre mediación, donde el tercero carece en teoría de poder de decisión, y otras prácticas de resolución alternativa de conflictos como el arbitraje, que es lo que un mediador laboral define en realidad al tratar de definir la mediación, mezclando los dos conceptos en su definición

[En mediación laboral] dos partes de un conflicto (...) **acuerdan someter la solución de ese conflicto a un tercero** que media entre las partes (ENT022/LAB/TEC/)

A partir de definiciones como ésta es frecuente que el mediador asuma un papel directivo, que incluye incluso la posibilidad de proponer soluciones específicas a las partes, y de atribuirse en consecuencia el resultado de la mediación

(...) el mediador, ese tercero, sí tiene una actuación más activa (...) Incluso puede hacer una propuesta (...) en definitiva son las partes las que **ellas mismas han llegado al acuerdo, gracias a la actuación del mediador** (ENT022/LAB/TEC/ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL)

Son también habituales entre los técnicos de la Administración las definiciones autorreferenciales, que incluyen la definición en lo definido

«Normalmente hay una intención mediadora» (ENT021/LAB/TEC/).

Y plantea problemas a quienes por practicarla institucionalmente a diario tienen dificultades para definirla de modo concreto, forzando la pregunta sobre su significado específico una reflexión probablemente inédita en los entrevistados

Mediación ha existido siempre, lo que pasa es que ahora ya tiene la entidad y la palabreja exacta de mediación, que tampoco en sí es una palabreja exacta, porque (...) aquí es conciliación-mediación y vas a otros sitios y se habla de mediadores. **A veces no tenemos claro de qué estamos hablando** (ENT024/LAB/TEC/ORGANIZACIÓN SINDICAL).

En general se constata que el término se utiliza con poca precisión en las instituciones en las que se promueve su práctica, conduciendo en ocasiones a sus promotores a paradojas que tienen su origen en la ubicación forzada del proceso de mediación dentro del procedimiento administrativo o judicial. La mediación penal institucional de adultos, por ejemplo, plantea problemas a sus promotores en los casos de delitos sin víctima, porque según la ideología orgánica subyacente al modelo de Justicia Restaurativa en el que se basa

La mediación parte de la víctima (...) los mediadores son los que orientan al fiscal y al juez, estos casos sí, estos casos no. Hay mucho debate. Por ejemplo, los delitos de tráfico de drogas ¿son susceptibles de mediación? Porque cuando cogen a un colombiano que viene con 8 kilos de cocaína, ¿esto es susceptible de mediación? Ahí, ¿quién es la víctima? (ENT019/PEN-ADU/TECNOPOL/Promotor institucional)

A partir de una perspectiva relacional del conflicto social y de la mediación no tiene sentido plantearse la mediación en cualquier tipo de delito, con independencia de dónde parta la iniciativa mediadora en el proceso formal, sino sólo en aquéllos en los que la acción de una parte haya provocado un perjuicio directo a otra, que se siente perjudicada por la primera, y que manifiesta su deseo de encontrarse con ella fundamentalmente para entender por qué la eligió para su acción, y en su caso para recibir explicaciones y disculpas o, en su caso, solicitar una reparación.

Es también frecuente confundir la práctica de la mediación con la del arbitraje, o mezclarla en un proceso híbrido e internamente incompatible de conciliación-mediación en el que se exhorta a las partes a alcanzar un acuerdo cuya búsqueda ni siquiera se facilita, pues se impide procedimentalmente el encuentro físico ante la ansiedad que la tensión inherente al mismo produce en los mediadores institucionales.

Resulta habitual también, como consecuencia de una formación inadecuada, la contaminación del comportamiento del mediador por su propia formación de origen. Pese al reiterativo contenido de las definiciones al uso a propósito de la mediación como algo diferente al consejo legal o la intervención terapéutica, a algunos profesionales les resulta difícil discernir las diferencias entre funciones, y combinan las que proceden de su profesión de origen con otras propias de la mediación, contribuyendo también en el ámbito de los conflictos familiares a la configuración de un modelo mediador de orientación jurídico-terapéutica, con especial peso del polo terapéutico en casos de conflicto intergeneracional entre jóvenes adolescentes y sus progenitores o tutores

(...) en Mediación Intergeneracional te llega aquí una madre y está buscando también respuestas, información. Y yo trabajo Orientación (...) me sirve mi formación de base. Dentro de la primera sesión informativa, y después también (...) A mí lo de la orientación me sirve. Porque claro, **si a los padres no les dices o les haces ver cómo tienen que cambiar su comportamiento** y se mantienen en el mismo autoritarismo, en el mismo posicionamiento de la autoridad soy yo... Y claro, tú eres autoridad cuando produces una seguridad en tu hijo, si no, no eres autoridad (...) pues la adolescencia es lo mismo. Tú, a lo mejor, tienes que cambiar un comportamiento para provocar en el adolescente un cambio de comportamiento. Le explico un poquito lo que es la adolescencia (...) **Le hablo sobre todo de los refuerzos positivos al adolescente** (ENT004/PSF/TEC)

Lo que no obstante define con carácter general a la mediación institucional en todos los ámbitos analizados es su orientación a la solución, que en ocasiones coincide con el hecho de alcanzar un acuerdo al que las partes llegan frecuentemente conducidas de forma directiva por el mediador. En algunos entornos mediadores institucionales se entiende con carácter general que un conflicto ha encontrado solución cuando se alcanza un acuerdo

Solucionar [quiere decir] **que la gente se vaya de aquí con un acuerdo con avenencia**, (ENT024/LAB/TEC/ORGANIZACIÓN SINDICAL)

Los servicios institucionales de mediación son habitualmente evaluados y valorados en función de ciertos criterios de eficacia y eficiencia administrativas, como el número de acuerdos alcanzados, el carácter total o parcial de los mismos o el tiempo invertido para llegar a ellos. En general, esto supone una presión sobre los mediadores que reducen en la práctica su intervención a la producción a toda costa del acuerdo, incluso cuando explícitamente se reconoce que su función es, en cualquier caso, la de propiciar vías de encuentro

Nosotros estamos obsesionados con llegar a acuerdos. Luego llega un momento en el que ya te dices, "mira, que llegues a acuerdo o no". **Nosotros lo que tenemos que hacer es propiciar esas vías de encuentro**, que a lo mejor el acuerdo se produce cuarenta y ocho horas después en el salón del director de la empresa. Eso no lo sabemos. Pero **aquí quizá pequemos un poquito de estar obsesionados con llegar al acuerdo** (ENT023/LAB/TEC/ORGANIZACIÓN SINDICAL)

Los mediadores institucionales que forman parte de un cuerpo estable de mediadores cuya labor se procesa estadísticamente y se compara con los resultados de las otras provincias, sienten no ya sólo cierta presión institucional para conseguir acuerdos en tiempo record, sino también una satisfacción personal cuando lo consiguen, lo que inevitablemente refuerza su orientación y preferencia por este modelo de mediación sin encuentro que los mediadores van configurando en sus reuniones individuales con cada una de las partes en conflicto

(...) **Cuando llegas a acuerdo** hay lo que en recursos humanos se llama recompensas intrínsecas: **tú te sientes muy bien contigo mismo (...)** te sientes súper bien, te sientes el mejor mediador del mundo (ENT023/LAB/TEC/ORGANIZACIÓN SINDICAL)

(...) **Eso, en el prurito personal.** Y en el prurito de que las estadísticas digan que somos los mejores, pues sí, queremos que la gente se vaya con avenencia, con acuerdo (ENT024/LAB/TEC/ORGANIZACIÓN SINDICAL)

En otras ocasiones, por el contrario, ni la mediación ni la solución dependen de acuerdo alguno entre partes, pues no se les da a éstas la posibilidad de componer alguno. Este es el caso en el ámbito institucional de la justicia penal con menores, en el que la que la mediación que se practica en las Fiscalías se entiende como una más de las medidas extrajudiciales de las que se dispone para evitar el juicio, sin que pueda ser interpretada como un encuentro entre el menor infractor y el perjudicado por la acción de éste. En estos casos la mediación se considera una medida similar a las de medio abierto. En este ámbito, en suma, se llama mediación a un conjunto de trámites administrativos, cuya tramitación, en cualquier caso, depende por entero del criterio del equipo técnico, y no de las partes en conflicto

(...) cuando viene un menor infractor se le abre un expediente, se cita a Fiscalía, lo cita el equipo técnico y en ese momento estudiamos los hechos, vemos el atestado de la policía, vemos la declaración, vemos que es manifiesta y vemos la posibilidad, si es factible o no es factible de hacer mediación (...) (ENT011/PEN-MEN/TEC)

La pretensión más general de estos trámites es el sobreseimiento del expediente judicial con objeto de descargar a un sistema de justicia saturado, mediante la imposición al menor infractor del reconocimiento de la falta o el delito imputado, la petición de disculpas a quien se considera su víctima y la reparación del daño causado a ésta, lo que hace que sea también fácil conseguir el arrepentimiento y el compromiso de mejora del infractor ante la posibilidad prometida a éste de evitar el juicio y el ingreso en un centro

(...) **lo principal que buscamos es que haya un arrepentimiento.** Es fundamental, si no hay arrepentimiento por lo que ha sucedido (...) se descartaría la mediación (...) **luego una voluntariedad de él de comprometerse a pedirle disculpas a la persona perjudicada, a la víctima** (ENT011/PEN-MEN/TEC)

Tales compromisos no surgen sin embargo -como cabría deducir de una definición de la mediación entendida como encuentro humano- de la conversación directa entre infractor y víctima, sino de la decisión unilateral del equipo técnico de apoyo a la fiscalía. La informalidad que habitualmente se predica como ventaja del proceso de mediación se sustituye en el ámbito penal de menores por un ritual de apariencia similar a un juicio

(...) **privado pero público,** delante del equipo técnico, con un representante de la Fiscalía, estando presentes sus representantes legales. Y ya se leen **unos compromisos de no repetir este tipo de conducta, de no tener más problemas con esa persona, tener una actitud de cambio** (ENT011/PEN-MEN/TEC/)

Se perciben no obstante diferencias entre servicios dentro de un mismo ámbito de conflictividad cuando éstos son prestados directamente por un órgano administrativo o cuando lo hace una organización comunitaria. También dentro del ámbito penal de menores las asociaciones que en Andalucía prestan para la Administración de Justicia programas de mediación penal consideran fundamental el encuentro. En algunos casos se denomina conciliación al encuentro mismo entre infractor y perjudicado en el que se producen el intercambio de información y explicaciones, las disculpas o la propuesta de reparación del daño, que es habitualmente fruto del acuerdo entre partes antes que decisión unilateral del mediador

La conciliación va a ser una aclaración de hechos, una reflexión sobre lo que ha ocurrido y vemos qué pasa. Siempre decimos que **la víctima es la que tiene que sentir que realmente acepta la disculpa,** porque ha creído en lo que se ha producido. Normalmente funciona y no ha hecho falta más de una vez. **El encuentro dura lo que dura (...)** (ENT007/PEN-MEN/TEC).

En sentido contrario al expresado más arriba, algunas mediaciones institucionales como las que se producen en el ámbito laboral o el de la justicia penal de menores en sede judicial suelen evitar a propósito el encuentro, en el primer caso porque los mediadores experimentan una ansiedad que no saben manejar ante la lógica tensión verbal entre las partes en el conflicto; en el segundo debido a una adaptación *sui generis* de la propia definición de mediación.

En otros ámbitos donde se tolera el encuentro éste se diseña no obstante para evitar la tensión verbal, imponiendo procedimentalmente un turno de palabra, reservándose el mediador, en teoría sin poder, la prerrogativa de indicar a las partes cuando éstas deben permanecer en silencio, o qué tipo de lenguaje deben utilizar, o qué tipo de cosas deberían poner sobre la mesa y cuáles no. En general el mediador institucional considera parte de su trabajo preparar a las partes para que todo salga como lo tiene previsto, impidiendo la naturalidad del encuentro entre las partes para proporcionar comodidad al mediador

Entrevistamos primero a una parte (...) Después a la otra parte. Cuando son más sencillitos pues directamente a la conjunta. Y cuando no o cuando las habilidades lo requieren pues entrevista individual antes de la conjunta. **Partimos del criterio de intentar currarnos mucho las individuales, que cuando vayan a la conjunta esté todo preparadito;** que la parte sea capaz de expresarse un poco ahí, **porque si no esto es un follón (...)** Pero **por lo menos nos es mucho más cómodo** (ENT001/PEN-MEN/TEC)

Por su parte los participantes en procesos de mediación utilizan sus propios criterios para valorar su participación. Con respecto al cumplimiento de los acuerdos es habitual que se relativicen los resultados que suelen trasladar a las instituciones promotoras los mediadores y los servicios de mediación a través de sus evaluaciones, pues tales acuerdos son en ocasiones fruto más de la directividad del proceso que de la voluntad de las partes, que en ocasiones, como pone de manifiesto una mediadora en el ámbito sociosanitario, esperan realmente de la mediación resultados distintos al acuerdo que no son objeto de negociación ni regateo. El verdadero valor de la práctica no reside en consecuencia en su capacidad para producir acuerdos o satisfacer intereses, sino para humanizar relaciones

Lo general es que la gente, una vez explicada, una vez dada la oportunidad de dirigirse personalmente a ese médico o expresar su desencanto, ahí queda el asunto (...) Porque tú consideras que lo que no se atiende es porque se desprecia (...) **¡La de gente que no presentaría una denuncia sólo por tener la oportunidad de expresarse y de recibir unas disculpas!** (ENT016/SAN/TEC)

Lo habitual no obstante tanto en el ámbito de las relaciones laborales, como en el del consumo, en el de las relaciones familiares o en el de la educación, los cuatro en los que hemos podido presenciar encuentros reales de mediación, es que se persiga el acuerdo. En general los mediadores confían en que la racionalidad de un proceso estructurado en fases, según predicen los modelos basados en la solución, conducirán al acuerdo. Cuando así no ocurre el mediador se ve obligado a evitar el encuentro entre partes, imponer rígidas normas de funcionamiento o proscribir abiertamente la expresión de ciertos contenidos. Un hombre adulto, participante en un proceso de mediación por divorcio aporta un comentario habitual tanto en los otros hombres de su mismo grupo de discusión como en el grupo de discusión de mujeres

(...) bueno, llegamos a algunos acuerdos, pero después no se cumplieron (GD004/PSF/Hombre participante)

Las mediaciones institucionales, dada la bienintencionada directividad que las caracteriza, facilitan frecuentemente la consecución de algún tipo de acuerdo durante el proceso de mediación, pero su cumplimiento resulta difícil en ausencia del mediador. Entran entonces en juego las interpretaciones sobre los términos del acuerdo en cuyos pormenores no se pudo entrar durante la mediación porque estas conversaciones suelen ser desalentadas por los mediadores si ello genera tensión. Otro hombre adulto participante en un proceso de mediación familiar comenta

(...) yo cuando vine aquí [me indicaron] unos pasos: **"esto no se puede decir, esto no lo digáis, esto sí... porque provoca tensión en la otra parte"** (GD004/PSF/Hombre adulto)

Los más jóvenes, por su parte, valoran como los adultos de manera positiva algunas de las características de la mediación, como su carácter voluntario, aunque no encuentran diferencias claras entre ésta y algunos procesos de intervención social más clásicos por los que han pasado con anterioridad, como la terapia psicológica. Una joven contesta así cuando se le plantea qué diría a otros jóvenes de su paso por mediación

(...) diría que es **como una terapia de parejas** pero con familias (GD002/PSF/Mujer joven participante)

La apreciación de esta joven es coherente con la de otra participante en su mismo grupo de discusión cuando comenta alguno de los encargos que su mediadora le hizo como parte de la mediación, en lo que más bien parece un ejercicio de orientación o terapia familiar, orientada a producir cambios en el comportamiento del joven adolescente, lo que en términos generales no parece un objetivo intrínseco de la mediación

Me dijeron que si no respetaba las normas y eso (...) **me dijeron muchas cosas que tenía que hacer**: "tienes que hacer un horario de comida, tienes que hacer un horario de estudio..." (GD002/PSF/Mujer joven participante)

En cualquier caso, cuando se les pregunta los jóvenes dejan claros cuáles son sus objetivos con respecto a la mediación, que en ningún caso expresan durante su participación en los grupos de discusión como búsqueda de la paz familiar, mejora de las relaciones familiares o expresiones similares más propias del lenguaje adulto, sino que más bien vinculan su participación a la motivación de logro que el proceso les genera

[En los estudios](...) en la primera evaluación me han quedado 9, en la segunda me han quedado 8 y en la tercera me han quedado 2 (...) **Porque (...), quiero salir en verano**, porque mi madre es de las que dicen «que si te quedan menos de 4 o, estudias, **te dejo libertad**, no en plan de que hagas lo que te dé la gana pero...»; **con vigilancia**, «y te vas de crucero, y te vas de campamento»; y también **porque quiero estar con mis amigos** porque el año que viene ya no vamos a estar en las mismas clases y eso (GD003/Mujer joven participante)

Aunque no es el único, el caso de la mediación intergeneracional refleja bien las dificultades institucionales para comprender y respetar los requerimientos inherentes al proceso de mediación, como la neutralidad del mediador, que queda en entredicho en los casos en los que adopta orgánicamente el punto de vista del adulto y recomienda al menor tal o cual curso de acción. Desde cualquier punto de vista que se lo considere el consejo no forma parte de la mediación, pues se supone que ésta es, sobre todo, una conversación cara a cara entre partes con objeto de tomar decisiones de consenso a propósito de cuestiones en las que se discrepa. Sin embargo es frecuente, como hemos podido observar tanto en las entrevistas a mediadores profesionales como en los encuentros de mediación y en los grupos de discusión con jóvenes, que éstos relativicen el valor no ya sólo de los resultados de la mediación, sino también de las intenciones de sus promotores y de los mismos mediadores, a los que no pueden dejar de percibir como aliados adultos de sus progenitores o tutores que ayudarán sobre todo a éstos a que sus hijos hagan lo que ellos no pueden conseguir por sí solos. No es de extrañar por tanto que, pese una valoración en general positiva del carácter voluntario del proceso, los jóvenes actuales que deberían ser quienes contribuyesen a consolidar durante su vida adulta esta práctica que hoy se pretende alternativa, miren la mediación con ojos distintos a los del mundo institucional adulto

(...) Yo es en lo único que pienso, es en lo que pensamos todos, cumplir los 18 años para hacer lo que te dé la gana (...) (GD002/PSF/Mujer joven participante)

CONCLUSIONES

El proceso de institucionalización de la mediación en Andalucía forma parte de un proceso más amplio de institucionalización de las prácticas mediadoras en el conjunto de la Unión Europea. De Europa han llegado desde finales de los años '80 del siglo pasado Recomendaciones genéricas, y en ocasiones alguna Directiva, que exhortan a los EE.MM. a implantar en sus territorios la mediación en diversos ámbitos sociales de conflictividad creciente o de saturación administrativa preocupante. Se señalan habitualmente dos grandes objetivos sociales en torno a la institucionalización de la práctica de la mediación, a saber, 1) la profundización democrática que implica que los ciudadanos se hagan cargo de la resolución de los conflictos que les afectan sin el recurso al poder de un tercero; y 2) la descarga que para las Administraciones, especial aunque no únicamente para las de Justicia, supone la gestión dialogada de conflictos.

La recepción en Andalucía de la mediación es reciente, y desde el principio se ha optado por una visión institucional de su práctica, que recoge a nivel declarativo el objetivo de profundización democrática, pero que pretende fundamentalmente la descarga de juzgados y tribunales. Según esta visión, la mediación sería una técnica racional de resolución de conflictos entre partes que disputan por derechos e intereses individuales desde posiciones rígidas. La función institucional de la mediación consiste en consecuencia en proporcionar a las partes en conflicto un proceso dirigido a través del cual buscar una solución al conflicto que las enfrenta. La solución convencional del modelo institucional es un acuerdo formal de validez jurídica, lo que explica el esfuerzo de los mediadores institucionales por alcanzarlo, con independencia en la mayoría de las ocasiones de las propias expectativas previas de las partes en conflicto con respecto a los procesos de mediación en los que son invitadas a participar.

Esta concepción individualista y utilitarista de la práctica es la que actualmente se está institucionalizando en Andalucía, a partir de un modelo de práctica basado en una definición no siempre clara. En ocasiones se llama mediación a la medida unilateral que adopta un funcionario que hace las veces de mediador para resolver, extrajudicial aunque jurídicamente, un conflicto. En otras se llama mediación al proceso a través del cual se conduce directivamente a las partes a la firma de un acuerdo en torno a una agenda más inferida y sugerida por el mediador que propuesta por las partes. En otras se llama mediación al resultado promedio de una negociación basada en un regateo posicional, al que se induce a las partes a través de un procedimiento formalizado cuyas reglas no son objeto de negociación.

En ocasiones se entiende la mediación como sinónimo de encuentro, pero en otras, éste nunca se produce o directamente se evita. Hay también ocasiones en las que se produce el encuentro cara a cara, aunque las partes tienen prohibido hablar entre ellas, pues lo que en realidad se pretende es la representación ritual de un acuerdo que ha sido en realidad elaborado por el mediador antes que alcanzado por las partes. En otros ámbitos y ocasiones los mediadores realizan mediaciones puente, en las que a las partes en conflicto se les niega la oportunidad de hablar cara a cara, incluso cuando hay entre ellas una relación habitual o cuando ésta continuará tras la mediación.

Las razones que justifican la evitación del encuentro tienen que ver fundamentalmente con la ansiedad que el propio mediador institucional experimenta ante la tensión verbal entre las partes. Cuando la imposición procedimental de reglas de funcionamiento que funcionan en la práctica como censura estructural y como contención expresiva no logran impedir la tensión, el mediador institucional opta con paternalismo por impedir a las partes el encuentro, o que se hablen. Frente a este modelo institucional de mediación, directivo y funcionarizado, existen propuestas alternativas basadas en consideraciones muy distintas del ser humano, del conflicto social y del proceso mismo de mediación, siendo las más importantes que:

El conflicto no es tanto ni sólo una discrepancia de intereses individuales sino una crisis en la interacción humana. De ahí que el mediador alternativo no sienta ansiedad ante la tensión que supone el encuentro, pues la entiende como parte natural del proceso al que pretende apoyar, sin dirigir; en consecuencia, entiende que al encuentro cara a cara entre las partes con la presencia y ayuda del mediador es a lo que realmente puede llamarse mediación.

El ser humano no es un ser desvalido que necesite continua protección, sino un ser con competencia para afrontar sus propios conflictos de manera dialogada. En ocasiones, dada la naturaleza estructuralmente relacional de la vida social, dos partes en conflicto necesitan del apoyo de un tercero para mantener una conversación que, aunque tensa, quieren, pueden y necesitan tener.

La mediación no es tanto un proceso racional de resolución de conflictos cuanto un proceso relacional de transformación de conflictos a través de la facilitación de la comunicación. El conflicto social desde esta perspectiva no es un objeto analítico, disciplinario y fragmentario que las partes pongan a la disposición del mediador para su análisis y manejo estratégico, sino una situación social integral necesitada del apoyo no directivo de éste para evolucionar a un estado más positivo para quienes lo viven. Sólo las partes saben si y cuándo han llegado a ese estado, más allá de todo acuerdo.

Podría pensarse que una anunciada regulación normativa general de la práctica de la mediación en España podría acabar con los problemas de indefinición señalados, que están en buena medida en la base de la dispersión y el uso espurio que en muchas ocasiones se hace del término y de su práctica, pues bajo el término mediación se realizan generalizadamente las mismas prácticas habituales de intervención social con otro nombre y estilo, en línea con una concepción proteccionista y utilitarista, pero también renovada del Estado protector. Sin embargo es más bien previsible que dicha regulación normativa suponga el respaldo legal a la situación actual, en la que la formación en mediación, cuando se dispone de ella, responde a una concepción individualista, proteccionista, disciplinaria, profesionalista e intervencionista del conflicto social.

En consecuencia se hace necesaria la promoción de un debate público sobre el tipo de mediación que más necesita y quiere el ciudadano, si aquella que ante un conflicto lo conduce hacia un resultado predeterminado por los profesionales, o aquella que le permite hacerse plenamente responsable del mismo, en inevitable conexión con los otros que forman parte de él.

Optar por uno u otro modelo conllevaría el establecimiento de metas, procesos, evaluación de resultados y modelos de formación radicalmente distintos. En cualquier caso tras el debate sugerido, la opción por una u otra concepción ideológica del conflicto y por su correspondiente modelo de mediación no competiría, como en los modelos racionalistas centrados en la solución, al mediador ni a la institución promotora, sino al propio ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

- ALASTUEY DOBÓN, M^a C. (1998): *La reparación en el sistema de consecuencias jurídicas de naturaleza penal*, Zaragoza, Universidad de Zaragoza.
- BELLMAN, H. S. (1998): «Some reflections on the practice of mediation». *Negotiation Journal*, vol. 14, nº 3, 205-210.
- BERGER, P. (1999): *Los límites de la cohesión social: conflicto y mediación en las sociedades pluralistas*. Barcelona, Círculo de Lectores-Galaxia Gutemberg.
- BLANCO CARRASCO, B. (2003): *Mediación y consumidores*. Madrid, UCM.
- BOQUÉ TORREMORELL, C. (2001): *Cultura de mediación i escola: estudi d'un cas. Disseny i aplicació d'un programa compresiu de mediación escolar*. Barcelona, Universitat Ramon Llul.
- BOQUÉ TORREMORELL, C. (2003): *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona, Gedisa.
- BUSH, R. B. y FOLGER, J. (1997) : *La promesa de la mediación*. Barcelona, Granica.
- BUSH, R. B. & FOLGER, J. (2005) : *The promise of mediation*. San Francisco, Jossey Bass (New and revised edition)
- ENTELMAN, R. (2002): *Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- FAGET, J. (1995): «La double vie de la médiation». *Droit et Société*, 29, 25-38
- FISHER, R.; URY, W. y PATTON, B. (1996): *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona, Gestión 2000.
- GARCÍA VILLALUENGA, L. (2004): *La mediación familiar en el Derecho de Familia español. Especial referencia a la adopción*. Madrid, UCM.
- GORDILLO, L. (2004): *La mediación en el ámbito penal: caminando hacia un nuevo concepto de justicia*. La Rioja, Universidad de La Rioja.
- GORDILLO, L. (2005): «El proyecto piloto de mediación penal en la comunidad autónoma de La Rioja». Romero Navarro, F. (coord.). *La mediación, una visión plural: diversos campos de aplicación*. Comunidad Autónoma de Canarias: Consejería de Presidencia y Justicia, pp. 285-317.
- GROVER DUFFY, K. y otros (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Barcelona, Paidós.
- MATZA, D. (1981): *El proceso de desviación*, Madrid, Taurus.
- ORTUÑO, P. (2005): «El proyecto de Directiva Europea sobre Mediación», en *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº 5, 249-272.
- PRATS, L. (2007): «Institucionalización y regulación normativa de la mediación en España». Blas R. Hermoso (comp.), *Libro de transcripciones de las intervenciones del I Congreso Internacional de Mediación de la Federación Estatal de Asociaciones de Mediación*. Texto original.
- RODRÍGUEZ DE LLAMAS, S. (2003): *Mediación familiar: fundamentos y modelos jurídicos*. Valencia, Universidad de Valencia.
- ROIG TORRES, M. (1999): *La reparación de la víctima del delito*. Valencia, Universidad de Valencia.
- SAN MARTÍN LARRINOVA, M^a B. (1996): *La mediación como respuesta a algunos problemas jurídico-criminológicos*. Bilbao, Universidad de Deusto.
- SARRADO SOLDEVILLA, J. J. (1996): *Análisis de los resultados de los programas de mediación en el ámbito de la justicia penal juvenil catalana*. Barcelona, UAB.
- SARRADO SOLDEVILLA, J. J. Y FERRER VENTURA, M. (2003): *Mediación: un reto para el futuro. Actualización y prospectiva*, Bilbao, Desclée de Brower.

SIX, J. F. (1990): *Le temps de médiateurs*. Paris, Seuil.

SIX, J. F. (1997): *Dinámica de la mediación*. Barcelona, Paidós.

VARONA MARTÍNEZ, G., (1998): *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*. Granada: Comares.

ANEXO

DATOS BÁSICOS DE LOS INFORMANTES	ABREVIATURAS MÁS UTILIZADAS
<p>Entrevista 1. TEC. Abogado. Mediador penal comunitario de menores. Entre 30 y 40.</p> <p>Entrevista 2. TEC. Trabajadora social. Mediadora penal comunitaria de menores. Entre 30 y 35.</p> <p>Entrevista 3. TEC. Jurista. Mediadora penal comunitaria de adultos. Entre 30 y 35.</p> <p>Entrevista 4. TEC. Psicóloga. Mediadora familiar comunitaria. Entre 35 y 40.</p> <p>Entrevista 5. TEC. Psicóloga. Mediadora familiar intrajudicial. Entre 45 y 50.</p> <p>Entrevista 6. TECNOPOL. Promotora institucional de la mediación en consumo. Entre 40 y 45.</p> <p>Entrevista 7. TEC. Trabajadora social. Mediadora penal comunitaria de menores. Entre 30 y 35.</p> <p>Entrevista 8. TECNOPOL. Promotor institucional de la mediación escolar. Entre 50 y 55.</p> <p>Entrevista 9. TEC. Mediador intercultural con inmigrantes. Entre 35 y 40.</p> <p>Entrevista 10. TEC. Mediadora intercultural con gitanos. Entre 35 y 40.</p> <p>Entrevista 11. TEC. Psicólogo. Mediador penal institucional. Entre 40 y 45.</p> <p>Entrevista 12. TEC. Jurista. Mediador institucional en consumo. Entre 45 y 50.</p> <p>Entrevista 13. TEC. Profesora-mediadora escolar. Entre 40 y 45.</p> <p>Entrevista 14. TEC. Alumna-mediadora escolar. 14.</p> <p>Entrevista 15. TECNOPOL. Defensor universitario. Entre 50 y 55.</p> <p>Entrevista 16. TECNOPOL. Técnica de la Administración. Promotora institucional de la mediación intercultural.</p> <p>Entrevista 17. TEC. Trabajadora social. Mediadora sociosanitaria.</p> <p>Entrevista 18. TEC. Profesora-mediadora escolar. Entre 50 y 55.</p> <p>Entrevista 19. POL. Vocal del Consejo General del Poder Judicial.</p> <p>Entrevista 20. TEC. Jurista. Profesor de Universidad. Mediador penitenciario. Entre 40 y 45.</p> <p>Entrevista 21. TEC. Licenciada en Derecho. Técnica de un servicio institucional de mediación laboral. Entre 45 y 50.</p> <p>Entrevista 22. TEC. Abogado. Mediador laboral (CEA). Entre 40 y 45.</p> <p>Entrevista 23. TEC. Abogada. Mediadora laboral (UGT). Entre 35 y 40.</p> <p>Entrevista 24. TEC. Abogada. Mediadora laboral (CC.OO.). Entre 35 y 40.</p> <p>Entrevista 25. TECNOPOL. Licenciado en Derecho. Técnico de un servicio institucional de mediación laboral. Entre 35 y 40.</p> <p>Grupo de Discusión 1. Hombres y mujeres jóvenes participantes en procesos de mediación intergeneracional.</p> <p>Grupo de Discusión 2. Mujeres adultas participantes en procesos de mediación en situaciones de separación y divorcio.</p> <p>Grupo de Discusión 3. Hombres adultos participantes en procesos de mediación en situaciones de separación y divorcio.</p> <p>Grupo de Discusión 4. Jóvenes de ambos sexos participantes en procesos de mediación escolar.</p> <p>Observación de un caso de mediación laboral. Servicio institucional directo.</p> <p>Observación de un encuentro de mediación escolar. Programa educativo institucional.</p> <p>Observación de un encuentro de mediación en consumo. Órgano sectorial de mediación en consumo (sector: construcción).</p> <p>Observación de encuentros de mediación familiar en separación y divorcio y por conflictos intergeneracionales. Programa institucional externalizado.</p> <p>Asistencia a diversos eventos andaluces sobre mediación.</p>	<p>COM. Relaciones comunitarias.</p> <p>CON. Consumo.</p> <p>DSC-DPA. Derechos sociales del ciudadano (oficina del Defensor del Pueblo Andaluz).</p> <p>DSC-DUA. Derechos sociales del ciudadano (oficina de los Defensores Universitarios Andaluces)</p> <p>EDU. Ámbito educativo.</p> <p>INT. Relaciones interculturales</p> <p>LAB. Relaciones laborales.</p> <p>PEN-ADU. Justicia penal de adultos.</p> <p>PENIT. Justicia penitenciaria.</p> <p>PEN-MEN. Justicia penal de menores.</p> <p>POL. Personas con responsabilidad política, impulsoras de la implantación social de la mediación en Andalucía, ya sea porque pertenecen a algún espacio político de decisión de ámbito autonómico o porque pertenecen a un espacio político de decisión de ámbito estatal con repercusiones en las políticas andaluzas de mediación, como por ejemplo el caso de la justicia penal, sin competencias transferidas a las CC.AA.</p> <p>PSF. Protección social de la familia.</p> <p>SAN. Entornos sociosanitarios.</p> <p>TEC. Personal de carácter técnico que ejecuta políticas en cuyo diseño no ha participado o mediadores profesionales en alguno de los diversos ámbitos institucionales de actuación identificados.</p> <p>TECNOLOG. Figura teórica con funciones de tipo administrativo y estudios universitarios, a medio camino entre el empleado de rango técnico y el cargo político, que habitualmente ha alcanzado un nivel alto en la Administración al que ha accedido a través de una contratación laboral, un concurso o una oposición y que además goza de confianza política. Con frecuencia su nombramiento es de libre designación, aunque puede darse también el caso de que reciba la confianza política y se amplíen sus competencias una vez ha adquirido un nivel alto en la Administración a través de concurso ordinario de méritos. Hay, pues, <i>tecnopol</i> creados y <i>tecnopol</i> sobrevenidos. La elasticidad de la figura está sujeta a los vaivenes políticos, aunque depende también de la naturaleza de sus funciones. Consideramos aquí <i>tecnopol</i> tanto a personas con rango de Director General, como a algunos Jefes de Servicio o Responsables de Planes Autonómicos, licenciados universitarios todos ellos, así como invitados por responsables políticos o por otros <i>tecnopol</i> para el desempeño de sus funciones, en virtud de su idoneidad para el puesto y su sintonía con la Administración, lo que necesariamente no implica filiación ni afiliación política. Así, hay <i>tecnopol</i> que llegan a ser altos cargos técnicos después de cierta actividad política y <i>tecnopol</i> que llegan a tener actividad política después de haber desempeñado determinadas funciones técnicas. En todo caso su perfil político es discreto, ejerciendo siempre una puesta en escena pública de carácter primordialmente técnico.</p>