

MEDIACIÓN

Catalunya reafirma el compromiso institucional y de la sociedad civil con esta fórmula de resolver los conflictos

◆ 21.912 personas se han beneficiado de la intervención realizada por los profesionales de Sabadell Mediació

◆ Los centros penitenciarios recurren cada vez más a la figura del mediador para tratar de alcanzar un acuerdo

Apuesta por el diálogo



GESTIÓN DIALOGADA Y ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Expertos en procesos de Mediación y diálogo para la resolución de conflictos

**Mediación familiar . Mediación comunitaria.
Mediación en organizaciones y empresas. Formación.**

www.esmediacio.cat - info@esmediacio.cat - telf. 931.180.195

En evolución constante

En 1998, la Unión Europea aprobaba la primera recomendación para los estados miembros sobre mediación familiar. En 2001, Catalunya fue la primera comunidad del Estado en regularla. Una apuesta que se demuestra con las 99 actividades que se organizaron para conmemorar el Día Europeo de la Mediación del 21 de enero. Estos datos constatan el auge de esta alternativa en la resolución de conflictos. La mediación exige un esfuerzo de todas las partes, no hay una tercera persona que dé un veredicto, sino que se han de encontrar acuerdos. Los mediadores apuestan por el diálogo cuando en la convivencia de cualquier ámbito social se detecta un problema.

CON DIÁLOGO SE CONSIGUEN ACUERDOS

Una alternativa para tratar los conflictos cotidianos

El 21 de enero se celebró el Día Europeo de la Mediación. Se cumplen 18 años desde la primera normativa europea

Lluís Muñoz | MONOGRÁFICOS

El escritor uruguayo Eduardo Galeano, durante sus recitados, solía compartir con su audiencia la sabiduría de Fernando Birri: "¿Para qué sirve la utopía? Para eso sirve: para caminar".

Quizás pensar en un mundo sin conflictos sea utópico pero intentar alcanzar ese ideal provoca la aparición de nuevas formas de diálogo en favor del bien común. Las disputas entre seres humanos son inevitables. Siempre va a haber deseos individuales que terminen por enfrentarse. Lo que es bueno para uno, quizás es malo para otro. Sin embargo, no existen verdades absolutas y mediante la palabra se pueden acercar posturas que permitan una mejor convivencia. Una sociedad se siente madura cuando los acuerdos en los conflictos cotidianos sustituyen a los litigios judiciales. Ahí aparece la mediación: "Un espacio en el que dialogar sobre una problemática y construir soluciones entre todas las partes", afirma Elena Márquez, secretaria de la Associació de Professionals de la Mediació de Conflictes de Catalunya (ACDMA).

Catalunya fue la primera comunidad autónoma que en el año 2001 reguló la mediación familiar; en 2009, también fue pionera en la legislación en el ámbito del derecho privado. Y en 2012 llegó la regulación vigente, en la que la mediación puede ser aplicada a cualquier conflicto ciudadano. Según datos del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), en 2015, además de los ya existentes, se registraron 1.972.116 de ingresos por

DATOS

► **Catalunya fue la primera comunidad en regular la mediación familiar**

► **Durante toda la semana se celebraron 99 actividades**

► **El 'conseller' de Justicia, Carles Mundó, dio cierre al acto central**

la vía civil y 5.805.619, por la vía penal. Una sobresaturación que necesita alternativas. "Las personas nos armamos de razón para defender nuestra postura. Pero eso no es suficiente, porque al final nadie queda satisfecho con la decisión que ha tomado una tercera persona, en este caso, el juez", explica Márquez, destacando también las ventajas de la mediación: "Las partes se implican en el proceso, asumen sus decisiones y son los protagonistas de los acuerdos. Si no los logran, al menos se han comunicado de manera pacífica".

CONMEMORACIÓN. El 21 de enero de 1998 el Comité de Ministros del Consejo de Europa aprobó la Recomendación número R(98)1 a los estados miembros sobre mediación familiar. "Fue el punto de partida para que los estados miembros que no tenían iniciativas, asumen sus decisiones y son los protagonistas de los acuerdos. Si no los logran, al menos se han comunicado de manera pacífica".

Por tercer año consecutivo, la semana del 21 de enero Catalunya celebró el acuerdo de Bruselas, que ya ha cumplido 18 años. Un homenaje necesario para resaltar la importancia de la mediación de conflictos con múltiples actividades que dieron a conocer el trabajo y los buenos resultados cosechados por esta alternativa a la resolución de conflictos: "Su conmemoración es importante porque significa un reconocimiento



Diálogo. Mediación ciudadana en el Servei Gratuït d'Orientació en Mediació (SOM) en los actos del 21 de enero.

JUSTICIA

Convenio de colaboración

► El pasado 21 de enero, durante el acto central del Día Europeo de la Mediación, tuvo lugar la firma del convenio de colaboración entre el Departamento de Justicia y la Asociación Catalana en Pro de la Justicia.

El convenio consiste en un compromiso de los jueces de paz con la mediación. Con la firma de este convenio orientarán e informarán a las personas interesadas en mediación y las ayudarán en los trámites para solicitar un procedimiento de mediación. Por su parte, el Departamento de Justicia facilitará la formación e información necesarias para que los jueces de paz puedan asumir y desarrollar estas tareas.

público y privado a la mediación, y además, otorga a la gestión dialogada de conflictos un día y una oportunidad de oro para proyectarse y difundirse con una fuerza destacada respecto a otros días del año", cuenta Fité, quien fue el conductor del acto central del Día Europeo de la Mediación, celebrado el mismo 21 de enero en el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. "Fue un acto en el que las administraciones públicas, las entidades y la sociedad civil pudieron manifestar juntas su voluntad de construir dinámicas innovadoras para que el sistema de justicia ofrezca a todo el mundo la mediación como sistema para abordar conflictos", apunta Fité.

Durante el acto, 16 expertos y profesionales de la mediación explicaron casos de éxito, resaltando la existencia de una auténtica red de actores institucionales favorables a estos medios de gestión y resolución de conflictos. Un respaldo que se demostró en el turno de parlamentos en el que tomaron la palabra Gabriel Capilla i Vidal, director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada; Xavier Bernardí Gil,

SOCIEDAD

Adhesiones al manifiesto

► Durante el acto central celebrado el 21 de enero en el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, tuvo lugar una segunda firma con las adhesiones al Manifiesto Institucional sobre el Día Europeo de la Mediación. "Esta firma implicó una reafirmación y consolidación del compromiso institucional y de la sociedad civil catalana en el impulso de la mediación. Ha habido un gran número de adhesiones entre las que cabe destacar departamentos, ayuntamientos y colegios", destaca Josep Fité, técnico del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya y conductor del acto central del Día Europeo de la Mediación.

director general de Dret i d'Entitats Jurídiques, y Carles Mundó, conseller de Justicia de la Generalitat de Catalunya, quien cerró el acto.

La mediación no deja de crecer y este hecho queda demostrado de forma palpable en la relevancia que han adquirido los actos de conmemoración del Día Europeo de la Mediación. Además del acto central del día 21, en este tercer año, se organizaron numerosas actividades, durante toda la semana, con las que se han continuado plantando semillas pedagógicas entre la población, en favor de la mediación. En 2015 todos los eventos se concentraron en el día 21. En 2016 hubo 4 días de actos. En este 2017, durante más de una semana se han celebrado 99 acontecimientos entre los que destacaron jornadas, conferencias, visitas, mesas de calle o artículos de prensa.

Un incremento que refleja el importante peso de la mediación en la sociedad. "Estas actividades inciden positivamente en la población: cada vez son más los ciudadanos que conocen la mediación y demuestran el compromiso y la colaboración en su impulso y fomento", concluye Fité. *

LL. M. P. | MONOGRÁFICOS

En los centros penitenciarios, la convivencia y las normas internas generan conflictos derivados de la cotidianidad. "En la mediación de centros penitenciarios ofrecemos un espacio de diálogo y una oportunidad de transformación en la relación de los internos, igual que se haría en un centro educativo con los alumnos", cuenta Aidà Almirall, psicólogo y mediador en el CP Quatre Camins y el CP Joves a través de la Fundació Gentis y colaborador del CP Brians 1 y Brians 2 a través de la Associació Tésera Mediació.

En 2016, en el CP Quatre Camins, solo dos casos de los 60 que completaron el proceso de mediación no llegaron a un acuerdo. "A pesar de los pactos, hay veces en que después de la primera entrevista, la persona decide no continuar con la mediación; otras veces las demandas no son mediables, y en otras, no hace falta llegar a la entrevista conjunta", apunta Aidà Almirall.

Existen dos vías por las que un caso llega al servicio de mediación de un

“Las dos partes han de llegar a un acuerdo”

Un 81% de los casos de mediación se resolvieron con éxito en Sabadell

LL. M. P. | MONOGRÁFICOS

Las instituciones tienen por obligación velar por el buen funcionamiento de la sociedad con legislación pero también con pedagogía. El Ayuntamiento de Sabadell cuenta con su propio servicio de mediación comunitaria: Sabadell Mediació. En este servicio trabajan cuatro profesionales que tratan de evitar la judicialización de los distintos conflictos que suceden en la capital vallesana. "Nuestra manera habitual de gestionar los conflictos es adversarial: hay ganadores y hay perdedores", cuenta Mireia Núñez, mediadora de Sabadell Mediació, un servicio que en 2016 celebró su décimo aniversario con un 81% de los casos tratados con resolución favorable.

Sabadell Mediació se ocupa de resolver los conflictos que surgen de la convivencia vecinal, así como en las comunidades de vecinos, entre familias y en las escuelas. En estos 10 primeros años de servicio, han habido 7.180 participantes directos y 21.912 personas beneficiadas; sin embargo, tan solo 1.493 casos fueron solicitudes de mediación. "Cuando alguien tiene un problema con el vecino, no se lo dice, sino que llama a la policía. La mayoría de casos nos vienen de



Trabajo en red. Mireia Núñez realiza una mediación para el servicio municipal Sabadell Mediació.

► **Sabadell Mediació celebró sus 10 primeros años con 21.912 personas beneficiadas**

otros departamentos municipales", explica Núñez, quien detalla el *modus operandi* habitual al recibir un caso susceptible de mediación: "Hacemos una sesión informativa con la persona que denuncia el conflicto y suele quedar todo resuelto. De lo contrario, informamos a la otra parte de la situación y si accede, hacemos una sesión conjunta con dos mediadoras. Trabajamos con las necesidades de las dos partes e intentamos que salgan de la mesa con un acuerdo, pero depende de ellos, nosotras no nos podemos posicionar". *

“Los internos confían cada vez más en la mediación”

Los centros penitenciarios también recurren a la figura del mediador

LL. M. P. | MONOGRÁFICOS

En los centros penitenciarios, la convivencia y las normas internas generan conflictos derivados de la cotidianidad. "En la mediación de centros penitenciarios ofrecemos un espacio de diálogo y una oportunidad de transformación en la relación de los internos, igual que se haría en un centro educativo con los alumnos", cuenta Aidà Almirall, psicólogo y mediador en el CP Quatre Camins y el CP Joves a través de la Fundació Gentis y colaborador del CP Brians 1 y Brians 2 a través de la Associació Tésera Mediació.

En 2016, en el CP Quatre Camins, solo dos casos de los 60 que completaron el proceso de mediación no llegaron a un acuerdo. "A pesar de los pactos, hay veces en que después de la primera entrevista, la persona decide no continuar con la mediación; otras veces las demandas no son mediables, y en otras, no hace falta llegar a la entrevista conjunta", apunta Aidà Almirall.

Existen dos vías por las que un caso llega al servicio de mediación de un



Tras las rejas. Instalaciones del centro penitenciario Quatre Camins.

► **Durante 2016, en el CP Quatre Camins, en solo 2 procesos de 60 no se llegó a un acuerdo**

centro penitenciario: por el listado de conflictos entre internos o a través de una solicitud de un profesional o un interno. Almirall explica cómo los internos confían cada vez más en la mediación: "En el marco de la justicia restaurativa, Nils Christie decía que había que devolver la gestión de los conflictos a la sociedad civil, porque los abogados y jueces se habían convertido en ladrones de conflictos. Y lo cierto es que cada vez hay más instancias de internos pidiendo la mediación". *

SERVICIO DE MEDIACIÓN EMPRESARIAL DEL CONSOLAT DE MAR

El conflicto bien resuelto como un elemento de competitividad

► La gestión dialogada en el mundo de los negocios genera un impacto positivo para ambas partes

► La Cambra de Comerç afirma que es la forma que mejor se adapta al ADN de las empresas catalanas

Xavi Datzira | MONOGRÁFICOS

En el mundo de los negocios, tarde o temprano surgen conflictos, pero esto no tiene por qué ser ningún problema, siempre y cuando se encaren de forma constructiva. De hecho, incluso pueden ser positivos para la competitividad empresarial si, en vez de resolverse a través de un juzgado, se emprende un proceso de mediación, en el que son las partes –con la ayuda de un mediador– las que llegan de mutuo acuerdo a una resolución satisfactoria para ambas partes. Para ello, la Cambra de Comerç de Barcelona pone a disposición de los empresarios y comerciantes los servicios del Consolat de Mar de Barcelona, una entidad histórica que ejerce actualmente como centro de resolución de conflictos.

El objetivo es brindar un servicio que ayude a las empresas a ganar competitividad incluso en situaciones de conflicto, tanto gracias al procedimiento de resolución que se ponga en práctica como a la solución que se acuerde. En este sentido, desde la Cambra recalcan la importancia de resolver este tipo de situaciones a través de organismos que realmente entiendan la situación, el contexto y la terminología empresarial: **“En un momento como el actual, las empresas precisan soluciones adecuadas a sus necesidades y que garanticen sus intereses”**. Por eso, la entidad formalizó un acuerdo con el Consell General del Poder Judicial para que los jueces pudieran derivar los procesos judiciales de ámbito empresarial al servicio de mediación del Consolat de Mar, como una vía alternativa y, en muchos casos, más rápida, económica y eficaz que la procesal.

COMPRESIÓN. Las ventajas de este sistema dialogado son diversas, especialmente si se tienen en cuenta las particularidades del mundo empresarial. Fomenta la comunicación entre las partes, les ofrece más capacidad de control del procedimiento y resultado, permite encontrar soluciones que un juez no puede ofrecer, busca llegar a un acuerdo y permite que las dos partes redefinan sus relaciones de común acuerdo. El resultado es confidencial y ejecutivo y, en última instancia, puede suponer la creación de nuevas oportunidades de negocio. Y es que, además de reducir tiempo y costes, desde la Cambra de Comerç de Barcelona remarcan que esta fórmula **“se adapta y aproxima a la forma natural de relacionarse de las empresas”**.

Es decir, las empresas, en su día a día, ya están acostumbradas a negociar y relacionarse con otras empresas;



Formación. Conferencia sobre mediación empresarial celebrada la semana pasada en la Cambra de Comerç de Barcelona.

LA EVOLUCIÓN

Un organismo histórico

► El crecimiento de la actividad comercial por todo el Mediterráneo dio pie a la creación de los consulados de mar, que actuaban como tribunales mercantiles. En Barcelona nace de la mano del rey Pere El Cerimoniós a mediados del siglo XIV, coincidiendo con la expansión de la Corona de Aragón. Su vocación era la de representar los intereses mercantiles catalano-aragoneses, cosa que conllevó la creación de una normativa marítima y comercial que luego evolucionó hacia un código jurídico, así como la puesta en marcha de mecanismos de superación de los conflictos propios de la actividad negociadora. De esta forma, contribuyó a la formación de un entorno favorable al progreso económico y social de país.

Ahora, en pleno siglo XXI, el Consolat de Mar recoge toda esta herencia para adaptarse a las necesidades actuales y al marco jurídico actual, ejerciendo como un centro de resolución de conflictos mediante el arbitraje, la mediación y la conciliación. Además, forma parte del proyecto de la Unión Europea *Go to Mediation!*, que tiene como objetivo impulsar la mediación empresarial como sistema alternativo de resolución de conflictos. La finalidad última del proyecto consiste en favorecer el desarrollo de un espacio europeo de mediación como parte integrante del marco europeo de justicia.

destinar tiempo a establecer relaciones duraderas que les den estabilidad, seguridad y confianza; adaptar las relaciones en el tiempo evitando tensiones; gestionar las expectativas y los riesgos buscando el mejor acuerdo posible; convertir una dificultad en un reto; crear de forma diferente. **“En Catalunya, además, nuestra evolución histórica y situación geográfica nos ha llevado a desarrollar un ADN propicio a las relaciones y los acuerdos”**, comentan desde la Cambra. Es por eso, insisten, que un proceso de mediación para la solución de un conflicto empresarial es más positivo que recurrir directamente a la vía judicial.

FUNCIONAMIENTO. Participar en una mediación es siempre un acto voluntario y, una vez aceptado (con el presupuesto incluido), las partes se comprometen a no iniciar ninguna acción judicial con excepción de la petición de medidas cautelares o aquellas que fueran urgentes e imprescindibles para evitar la pérdida de bienes y derechos. En todo el proceso se debe pro-

ducir un equilibrio entre las partes, por lo que la persona mediadora debe ser neutral, imparcial y capaz de resolver los desequilibrios. A la vez, el proceso responde a unas exigencias de comportamiento que están presididas por el principio de buena fe negociadora y de respeto mutuo.

El procedimiento de mediación se adapta al conflicto y a las partes, de tal manera que la flexibilidad es una de sus principales características y puede organizarse combinando sesiones individuales y conjuntas. El mediador es el encargado de guiar el procedimiento y de crear un ambiente y un clima de diálogo adecuado para llegar a acuerdos. A nivel formal, se lleva a cabo cuando se produce la solicitud de las partes, empezando por una sesión informativa a las mismas para explicar con detalle todo el procedimiento, características y desarrollo. Una vez aceptado, se inicia con una sesión constitutiva, para continuar con las sesiones que se hayan previsto y terminar con una sesión de cierre en la que se redacta un acta final en la que quedan reflejados los acuerdos. ★

TRIBUNA

LOS NOTARIOS APOSTAMOS POR LA MEDIACIÓN



Joan Carles Ollé

DECANO DEL COLEGIO NOTARIAL DE CATALUNYA

A menudo, los notarios debemos dar respuesta a la pregunta de cuál es nuestra función y cómo podemos ayudar a los ciudadanos en su día a día. Lo cierto es que más allá de autorizar testamentos, compraventas o herencias, nuestra función abarca un amplio abanico de atribuciones. Somos los garantes de la seguridad jurídica preventiva y los juristas de referencia en derecho civil y en derecho mercantil. Precisamente nuestra función lleva implícita la voluntad de evitar el conflicto, actuando en la fase previa y preventiva, y basándonos en los principios del asesoramiento imparcial, la neutralidad, la voluntariedad, la confidencialidad, el carácter personalísimo, la buena fe y la confianza. Por ello nuestra función ha sido históricamente, y lo es en la actualidad, imprescindible e idónea para asumir la resolución extrajudicial de conflictos.

Si bien es cierto que en nuestro país existe un alto volumen de litigios, también lo es que tanto la Administración como la comunidad jurídica, conscientes de las ventajas de recurrir al ámbito extrajudicial,

dedicamos esfuerzos y recursos a potenciar y difundir las distintas soluciones alternativas para la resolución de conflictos. En el caso de los notarios de Catalunya, nuestra clara apuesta por la mediación ha cristalizado en la creación de la Fundació Mediació Notarial, entidad sin ánimo de lucro que nace amparada por el Colegio Notarial de Catalunya y que busca ofrecer el servicio de mediación a particulares y empresas, con especial atención al ámbito civil y mercantil.

Se trata de la primera fundación del país dedicada a este ámbito en que todos los mediadores han sido acreditados por el Centre for Effective Dispute Resolution, la institución de referencia en Europa. Así, la Fundació Mediació Notarial también ofrece formación de formadores en mediación e impulsa proyectos e iniciativas vinculadas a la difusión de la mediación.

Entre las numerosas ventajas que presenta la mediación, como la voluntariedad, simplicidad, rapidez, flexibilidad y la reducción de los costes económicos y de tiempo, cabe destacar la creación de un contexto amable, muy alejado del entorno judicial, que facilita la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas partes en un contexto pacífico.

El legislador, en una muestra más de confianza hacia la figura del notario y con el fin de dotar de fuerza a la mediación, reconoce que



Presentación de la fundación. De izquierda a derecha, Diana Wallis, exvicepresidenta del Parlamento Europeo; Joan Carles Ollé, decano del Colegio Notarial de Catalunya; Carles Mundó, *conseller de Justícia*, y Jesús María Barrientos, presidente del Tribunal Superior de Justicia de Catalunya.

La Fundació Mediació Notarial nace con el fin de ofrecer este servicio a empresas y ciudadanos, con atención al ámbito civil y mercantil

aquellos acuerdos de mediación recogidos en escritura pública estarán dotados de eficacia ejecutiva, cuya ejecución puede instarse directamente ante los tribunales, en caso de ser necesario, siempre que se cumplan los requisitos legalmente exigidos. El perfil intrínseco del notario, en constante contacto con personas, familias, empresarios y sociedades, que nos trasladan sus necesidades e inquietudes, sumado a nuestra cualificación jurídica, nos facilitan actuar como mediadores y ayudar a encontrar soluciones, ayudando a la descongestión judicial.

Todo ello conlleva tanto disminuir costes económicos para particulares y empresas como aligerar el coste emocional y las consecuencias en la relación personal o profesional que supone acudir a la vía judicial.

El derecho de familia, de la empresa o el sucesorio, implícitos en temas como las herencias, matrimonios y divorcios, operaciones societarias, compraventas, empresas familiares, liquidaciones de bienes o problemas urbanísticos de lindes, entre otros, son algunas de las cuestiones en las que nuestra aportación puede tener un mayor valor añadido.

En definitiva, los notarios damos un paso más en nuestra apuesta por la mediación con la creación de la Fundació Mediació Notarial, a la que pueden acudir todos aquellos ciudadanos y empresas que quieran recurrir a este sistema de resolución alternativa de conflictos. Estamos seguros de que podemos y debemos contribuir decisivamente a continuar el camino que debe hacer posible una justicia más rápida, eficaz y cercana a los ciudadanos. ★



Fundació Mediació Notarial

Col·legi de Notaris de Catalunya

C/ Notariado, 4 - 08001- Barcelona

fundaciomediacio@catalunya.notariado.org

Tf. 93 317 48 00

www.notariosdecataluña.org

ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

Las virtudes de la mediación en el ámbito del consumo

Los usuarios confían cada vez más en este sistema voluntario, neutral y transparente

La Associació de Consumidors de la Província de Barcelona (ACPB) es una entidad adherida desde el 2015 al manifiesto institucional del Día Europeo de la Mediación, al igual que otras instituciones y organizaciones, como la Societat Catalana de Mediació a Salut. Es en ese año 2015 cuando administraciones públicas, instituciones y representantes de la sociedad civil catalana se reúnen por primera vez para celebrar una jornada conmemorativa dedicada a la mediación, con el fin de promover y difundir este mecanismo dialogado de resolución de conflictos.

A lo largo de esta semana, desde la ACPB se han difundido las ventajas de la mediación de la mano de diversas sesiones informativas enfocadas específicamente al ámbito del consumo. En este sentido, existe un importante interés por parte de asociados y no asociados por saber qué medios tienen a su alcance para llevar a cabo sus reclamaciones a nivel extrajudicial y evitar de este modo los costes judiciales, así como mejorar la gestión del tiempo en sus reclamaciones y, lo más importante, de qué manera es posible la reconciliación entre el comerciante y el usuario, así como el restablecimiento de la confianza mutua.

La mediación en consumo tiene muchas virtudes, las cuales no dejan de ser sus principios básicos, como es la imparcialidad del mediador hacia la situación o controversia planteada, la voluntariedad (que se basa en la voluntad de las partes de aceptar la ayuda de un tercero), la confidencialidad, la buena fe y la transparencia. Afortunadamente, la mediación en consumo está reconocida desde hace ya muchos años y cada



Proceso dialogado. Mediación efectuada en la Associació de Consumidors de la Província de Barcelona.

vez más institucionalizada. Los usuarios confían en este sistema y, en el caso de no llegar a acuerdos, saben que se podrá recurrir al arbitraje, o la vía judicial.

ACREDITACIONES. La Agència Catalana de Consum està invirtiendo con creces en esta materia y tanto es así que el decreto 98/2014 del 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, indica en su artículo 2 que las entidades acreditadas para llevar a cabo las mediaciones en consumo serán los servicios públicos de consumo, asociaciones (como por

AMPLIO TERRENO

Los temas pueden ser productos en mal estado, suministros, cláusulas bancarias, reformas...

ejemplo la ACPB), los colegios profesionales y aquellas entidades que reciban la acreditación correspondiente mediante una norma en rango de ley. Actualmente, las universidades y los colegios profesionales ya están proporcionando formación en torno a la mediación.

Durante estas semanas, con motivo del Día Europeo de la Mediación, se han realizado actividades de todo tipo y, cómo no, también en materia de consumo, como las que se han llevado a cabo en el Col·legi de l'Advocacia de Barcelona o bien en la Cambra de Comerç de Girona. Desde la Associa-

ció de Consumidors de la Província de Barcelona se han respondido todas las consultas de los usuarios relacionadas con este tema, especialmente sobre casos de conflictos, que generalmente van entre el consumidor final y la empresa o bien el prestador de servicio.

En estos casos, se explica la figura del mediador como un tercero que intenta el acercamiento de las partes y trabaja de forma activa con el fin de ayudar a alcanzar una solución satisfactoria. Las consultas han sido de todo tipo: productos defectuosos, garantías, contratos con servicios básicos de suministros, cláusulas suelo, reformas con industriales... Y es que el consumo tiene un amplio significado.

EMPRESAS. Cada vez más empresas se sienten consumidoras de servicios y, como es lógico, también reclaman. Y es que, según el Código de Consumo, son consumidores "las personas físicas o jurídicas que actúan en el marco de las relaciones de consumo en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional". Y cuentan con unas herramientas básicas del derecho de consumo, como el deber de información previa, la integración publicitaria del contrato, el control de las condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas, la conformidad de los productos y la responsabilidad por producto defectuoso.

En este sentido, la recomendación de la Comisión de Consumo de la Unión Europea promueve potenciar y crear servicios extrajudiciales que aborden este tipo de conflictos. ★

Carles García Roqueta
Abogado, mediador
y árbitro en consumo



www.pedagogs.cat
copec@pedagogs.cat

COL·LEGI DE PEDAGOGS DE CATALUNYA

Av. Mistral, 20 bis entl. 2ª
08015 Barcelona

ÀREA PROFESSIONAL DE MEDIACIÓ DEL COPEC

SIM COPEC - Servei d'Informació Mediadora: la possibilitat de gestionar el conflicte de forma col·laborativa

MEDIADORS/RES: Pedagogos/gues i Psicopedagogos/gues habilitats/des com a mediadors/res pel CMDPC

Facebook: CopecPedagogs | Twitter: @CopecPedagogs | LinkedIn: Col·legi de Pedagogues de Catalunya

Tarragona - copec.tarragona@pedagogs.cat
Lleida - copec.lleida@pedagogs.cat
Girona - copec.girona@pedagogs.cat



TRIBUNA

REVOLUCIÓN PENDIENTE

Connie Capdevila
Mònica Albertí

COL·LEGI
OFICIAL DE
PSICOLOGIA
DE CATALUNYA



El 21 de enero se celebró el Día Europeo de la Mediación. Un momento adecuado para promocionar la reflexión, el cambio y las ventajas que conlleva un nuevo modelo: la gestión no violenta de los conflictos. Es necesario un cambio cultural de cómo se gestionan los conflictos en nuestra sociedad: culpabilizando, criticando y no escuchando al otro. Este nuevo paradigma se fundamenta en el diálogo respetuoso, la escucha activa, la identificación de las necesidades que hay detrás de las emociones como la ira, el dolor, o la tristeza. Buscar soluciones consensuadas con todas

las personas implicadas para poder dar respuesta a las necesidades identificadas y no solo a los hechos ocurridos.

Pasar por un proceso de mediación puede ayudar también a dejar atrás modelos clásicos de nuestra sociedad fundamentados en la autoridad de un tercero y el castigo. Ya no hay que hablar de ganar o perder, sino de implicarse, empatizar, tener en cuenta los propios objetivos y los de los demás. Ser protagonista de los cambios, buscando que todo el mundo gane y generando entornos amables y pacíficos.

Nada como una metáfora clásica de la negociación para ejemplificar los beneficios: piensen en dos hijos que se pelean por una naranja. Uno ganará y otro perderá, o ambos deberán contentarse con la mitad, a no ser que la madre decida que ambos se quedaran sin. ¿Pero y si se les preguntara para qué quieren la naranja? Quizás uno quiera comérsela y el otro solo necesite la



A tres bandas. Sesión de mediación.

El nuevo paradigma pasa por una gestión no violenta de los conflictos

piel para un experimento de clase. De un hipotético conflicto se pasa a la solución una vez se conocen y sopesan intereses o necesidades. Si realmente escuchamos a la otra parte implicada, se puede encontrar la solución conjunta. Y ese es el papel del mediador, fomentar una nueva cultura.

Por eso planteamos la necesidad de asumir el reto: apostar por la

prevención de conflictos y cambiar el legado que dejaremos a futuras generaciones para poner el acento en la cooperación y no en la competición. Así pues, os animamos a informarnos sobre las posibilidades que este modelo ofrece. En el COPC de Barcelona, Girona y Tarragona hay un punto de información sobre la mediación que ofrece asesoramiento de manera gratuita. ★



Servei d'Informació Mediadora del COPC

Gestionant conflictes des de les
persones i per a les persones

En què et pot ajudar la mediació?

- ✓ En cas de conflicte el **psicòleg mediador** et pot ajudar a trobar solucions, una alternativa a la via judicial.
- ✓ En conflictes laborals, veïnals, familiars, interculturals...
- ✓ En qualsevol àmbit: familiar, educatiu, sanitari, comunitari, de les organitzacions...
- ✓ El **psicòleg mediador** podrà ajudar-te a trobar solucions, millorar relacions i resoldre conflictes de manera més responsable.

Informació Barcelona: Tel. 932 478 650 ext. 127

Tarragona: Tel. 977 21 41 02

Girona: Tel. 972 222 710



TRIBUNA

LAS COMPETENCIAS DEL MEDIADOR

Joan Gamero

COORDINADOR DEL ESTUDIO. COL·LEGI DE PEDAGOGS DE CATALUNYA



En el marco del Día Europeo de la Mediación, que este año ha tenido como lema *El compromiso institucional en el impulso de la mediación*, el Grupo de Trabajo de Mediación del Col·legi de Pedagogos de Catalunya partiendo de la *Propuesta de organización de competencias a la formación de personas mediadoras* de Boqué (2013), ha hecho un estudio sobre las *Competencias profesionales de las personas mediadoras* que incluyen los programas y planes de estudios de posgrados y másteres de mediación homologados por el Centro en Mediación y Derecho Privado de Catalunya.

Concretamente se ha hecho referencia a la visualización de las informaciones aparecidas en las webs de las entidades que ofrecen formación en mediación. En el estudio se ha constatado

que en los programas formativos se hace especial incidencia en las competencias generales del mediador, se destaca el desarrollo de la teoría de conflicto y sus consecuencias.

Se encuentra asimismo abundante contenido sobre la metodología y proceso de mediación, pero se detecta que en pocos programas hay una información clara sobre la construcción del perfil mediador (rol, toma de conciencia de las cualidades, carencias, etcétera) y la ética de la mediación (código deontológico, responsabilidades).

La planificación de la formación pone el foco en los contenidos y procedimientos propios de la mediación profesional (competencias generales del ámbito) y no incide tanto en aquellas competencias transversales que pueden ser transferidas a otros puestos de trabajo.

HALLAZGOS. Del mismo modo, se detecta que otorga una baja importancia a la investigación y la transferencia de los conocimientos, por lo menos, se prioriza el conocimiento teórico general por delante de los transversales y de la investigación.



Presentación. Joan Gamero, coordinador del estudio en torno a las competencias profesionales de las personas mediadoras.

La formación potencia las habilidades del mediador

Por último, destacar que el análisis ha desvelado una baja puntuación de las competencias prácticas formativas.

Un estudiante potencial encontrará, sin dificultades, información suficiente sobre todas las compe-

tencias generales y específicas de la persona mediadora, pero deberá ampliarlas con sus propias herramientas y consultas personalizadas, con el objetivo de obtener información sobre las competencias de tipo transversales y prácticas. ★

CEMICAB, el teu Centre de Mediació

El Centre de Mediació del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (CEMICAB), és on les persones col·legiades que tenen reconeguda la capacitat per ser mediadors s'inscriuen voluntàriament i tenen a la seva disposició sales per dur a terme les mediacions, reben formació continuada i són les persones que reben les designes privades per dur a termes les mediacions segons les especialitats a les que consten inscrites.



www.cemicab.cat

CEMICAB
CENTRE DE MEDIACIÓ ICAB

Lograr una convivencia más profunda en la ciudad global

➤ Sant Boi pone en marcha un programa de civismo basado en la mediación

➤ Entre los contenidos, se enseña a sortear situaciones conflictivas sin violencia

D. R. || MONOGRÁFICOS

La coexistencia y la simple tolerancia de la diferencia es una modalidad superficial de convivencia, según se considera desde el Ayuntamiento de Sant Boi. Ciertamente es necesario y contribuye a superar las hostilidades. Pero, pese a ello, "aún demasiado débil, porque los momentos de crisis pueden acabar conduciendo a las comunidades más avanzadas a explosiones sociales reactivas contra los recién llegados, como se ha visto recientemente en localidades cercanas", dicen fuentes del consistorio.

En la transición hacia una convivencia más profunda, los servicios municipales de mediación juegan un importante papel para el conocimiento mutuo y la generación de confianza directa y personal entre las partes, incluso en situaciones de disputa. En este sentido, el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat ha dado importante paso, al poner en marcha un nuevo programa de civismo y convivencia que reúne cuatro líneas de trabajo inspiradas en los talentos de la



ESTHER COSCOJUEJA

Acuerdo. Acto de mediación para el alquiler de un piso.

mediación.

Están orientadas a empoderar a las personas para que comprendan y se interesen por valores y visiones diferentes a las suyas; que traten con personas alteradas, sorteando situaciones y momentos difíciles con habilidades no

➤ **La coexistencia y la tolerancia de la diferencia quizás no sean suficientes**

violentas; que convivan con sus vecinos de manera sana y pacífica; y que se relacionen con los servicios públicos de manera natural y eficiente, compensando a la comunidad por los posibles perjuicios que hayan podido causar al cometer una infracción.★

BENEFICIOS

Lista de talentos

Según el Servei Municipal de Mediació Ciutadana del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat, son muchos los talentos que la cultura de la mediación aporta a la convivencia. Entre estos talentos sobresalen los siguientes:

- Controlar las propias emociones.
- Aprender a controlar nuestras respuestas viscerales.
- Aprender a escuchar activamente.
- Mostrar empatía, atención, comprensión e interés de forma natural.
- Formular preguntas pertinentes cuando toque.
- Interrumpir de manera oportuna (no abrupta, no ofensiva y educada).
- Saber enriquecer la posición subjetiva de una persona con elementos objetivos que acaben siendo aceptados y reconocidos por la misma.
- Dominar las herramientas de la negociación entre personas.
- Cerrar acuerdos con beneficios repartidos.

II Edició del Postgrau en Resolució de Conflictes i Mediació Familiar
març 2017- febrer 2018

Sessió informativa :
dimarts 31 de gener de 2017, a les 17h
Portaferrissa, 18, 1r 1a - Barcelona

Inscripcions a : info@tscat.cat

Organitzat per:

 COL·LEGI OFICIAL DE TREBALL SOCIAL DE CATALUNYA

 **UVIC**
UNIVERSITAT DE VIC
UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA

www.tscat.cat www.uvic.cat

FORMACIÓN CONTINUADA

Intervención en el ámbito familiar

► Las trabajadoras sociales y la UVic-UCC activan la segunda edición de su posgrado de mediación

► La forma en que se resuelve un conflicto puede aportar soluciones satisfactorias para ambas partes

D. R. || MONOGRÁFICOS

El próximo 31 de marzo se inicia la segunda edición del Posgrado en Resolución de Conflictos y Mediación Familiar que organizan conjuntamente el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (www.tscat.cat) y la Universitat de Vic (www.uvic.cat) en el Espacio UVic-UCC Barcelona. Su objetivo es aportar la experiencia y los conocimientos de los profesionales de la mediación en estos dos ámbitos: la praxis profesional de la mediación familiar y la intervención familiar, y el conocimiento y análisis de la misma.

Con un contenido pedagógico actualizado (tanto a nivel metodológico como normativo), y con una clara vertiente práctica y experimental (para proporcionar los conocimientos y las habilidades necesarias para la gestión de conflictos familiares), este curso (que finalizará en abril del año próximo) difunde la cultura del diálogo y las formas de resolución no judicializadas a través de la mejora de las dinámicas relacionales y de la convivencia familiar.

Está dirigido especialmente a los profesionales de la mediación; los titulados

en el ámbito social, jurídico, de la salud y de la educación interesados en el tema; y a los que trabajan en servicios sociales y tratan con familias. Equivale a 30 créditos y consta de cuatro bloques formativos que también se ofrecen en abierto (por si alguna persona necesita reciclarse o formarse en un ámbito específico de la mediación).

El equipo docente está compuesto por mediadores de diferentes disciplinas –miembros en activo de servicios y proyectos de gestión de conflictos en el ámbito familiar– y profesionales expertos en el ámbito de la familia y la docencia, todos ellos con una larga trayectoria profesional. Los coordinadores son los mediadores Eva Noguera y Marcel Barjuan.

VALOR. “La formación en mediación familiar y resolución de conflictos es un complemento muy valioso para todos aquellos que trabajamos con y para las personas”, explica Ester de Domingo, trabajadora social con 20 años de experiencia y una de las alumnas que participa en la primera edición del posgrado.

“Realizar este curso de forma presencial –algo que para ella es básico–



Reunión. De izquierda a derecha: Marcel Barjuan, coordinador del posgrado por parte de la UVic-UCC; Eva Noguera, coordinadora del TSCAT; Núria Carrera, decana del TSCAT y Neus Pons, directora de las sedes de Barcelona y Granollers de la UVic-UCC.

me está sirviendo para adquirir conocimientos y herramientas para poder gestionar situaciones conflictivas. Hemos hecho un recorrido desde el origen del conflicto, la legislación vigente, las maneras de afrontar un conflicto, diferentes métodos de resolverlos, la mediación familiar, etcétera. El hecho de que la gran mayoría de docentes sean mediadores

incorpora referencias a la realidad y contar con alumnos ya formados en mediación aporta un punto más de riqueza”, añade.

Para De Domingo, la mediación “es una manera de devolver a las personas la capacidad de resolver sus propios conflictos, de gestionar su propia vida. Les puede ayudar a ser conscientes y reconocer las necesi-

dades del otro, a ponerse de acuerdo, a encontrar la mejor solución, elegida por ellos mismos. Me gusta poder acompañar a las personas en este proceso”, concluye la misma fuente.

El conflicto es inherente a las relaciones humanas. Es la forma en que se gestiona lo que puede ofrecer soluciones satisfactorias y transformadoras para las partes implicadas.★



Expertos en mediación y Abogados colaborativos

T + 34 931 066 486 T + 34 877 013 427

Barcelona: Diagonal 466, 4t 2a. 08006

Tarragona: Rovira Virgili 2, 6è 2

www.addoconflictresolution.com

TRIBUNA

ABOGACÍA Y MEDIACIÓN, UN TÁNDEM PARA AYUDAR A LA CIUDADANÍA

**Mercè
Claramunt**

DIPUTADA DE LA JUNTA DE GOBIERNO
RESPONSABLE DEL CENTRO DE
MEDIACIÓN DEL COL·LEGI DE
L'ADVOACACIA DE BARCELONA

El pasado sábado, como cada 21 de enero, se conmemoró el Día Europeo de la Mediación. Esta jornada se convierte cada año en una oportunidad inmejorable para dar a conocer la mediación y sus ventajas entre la ciudadanía.

Cuando un ciudadano ve vulnerados sus derechos o tiene una controversia con otra parte sabe que puede reclamar justicia. Pero hay muchas formas de resolver conflictos. La mediación es una de ellas.

La mediación es un medio no judicial de resolución de conflictos, en la que las partes enfrentadas

intentan llegar por sí mismas a un acuerdo con la ayuda y las técnicas adecuadas que ponen a su alcance los abogados y abogadas mediadores. Estos profesionales de la mediación facilitan la comunicación y el entendimiento actuando de manera imparcial y neutral. Por ello, abogacía y mediación pueden ser un tándem perfecto para ayudar a la ciudadanía a resolver sus controversias.

Cuando los abogados y abogadas trabajamos como mediadores somos los que dirigimos el proceso, es decir, convocamos a las partes, les informamos del número de sesiones que se recomiendan hacer para intentar llegar a un acuerdo. No

**Durante el 2016,
el Cemicab tramitó
más de 1.000
mediaciones**

asesoramos a las partes, no hacemos propuestas concretas. Dejamos hablar a las partes. Ese diálogo es el que sesión a sesión permite limar asperezas, encontrar posibles puntos en común. No siempre se llega a acuerdos. Pero, para la abogacía el primer paso a celebrar es que las partes se sienten a la mesa. Aceptar someterse a una mediación en sí. Por ello, es tan importante dar a conocer la mediación entre la ciudadanía.

Precisamente para potenciar el conocimiento de la mediación, el Col·legi de l'Advocacia de Barcelona creó su Centro de Mediación (Cemicab). Actualmente el Cemicab cuenta con más de 300 profesionales de la mediación y se han tramitado durante el 2016 más de 1.000 mediaciones.

Año a año, la mediación crece y avanza. Y la abogacía está satisfecha de haber contribuido al progreso de la mediación como método de resolución de conflictos. ★





Heu pensat que els conflictes es poden resoldre de manera positiva i diferent?

Anem a Mediació!

No puc pagar la comunitat!

Hi ha molt xivarri!

El gos em molesta!

Hi ha coses que vull canviar!

No em saluda!

Com li puc parlar?

Com es pot sol·licitar?

- ☎ Tel. 936529840
- ✉ mediaciociudadana@santboi.cat

Servei Municipal de Mediació Ciutadana

★ Què fem?

Oferim un servei públic i gratuït obert als ciutadans i ciutadanes de Sant Boi de Llobregat on parlem dels conflictes que ens afecten el dia a dia en el nostre entorn més proper i en la comunitat.

★ Com ho fem?

Dins d'un espai neutral i confidencial des del respecte mutu amb l'acompanyament d'un/a mediador/a per a millorar les relacions personals i la comunicació.

★ Quins conflictes atenem?

Tots els relacionats amb la convivència dins del municipi: veïnals, familiars, joves, educatius, comunitaris, entitats, associacions, espai públic, activitats econòmiques i mesures reparadores.



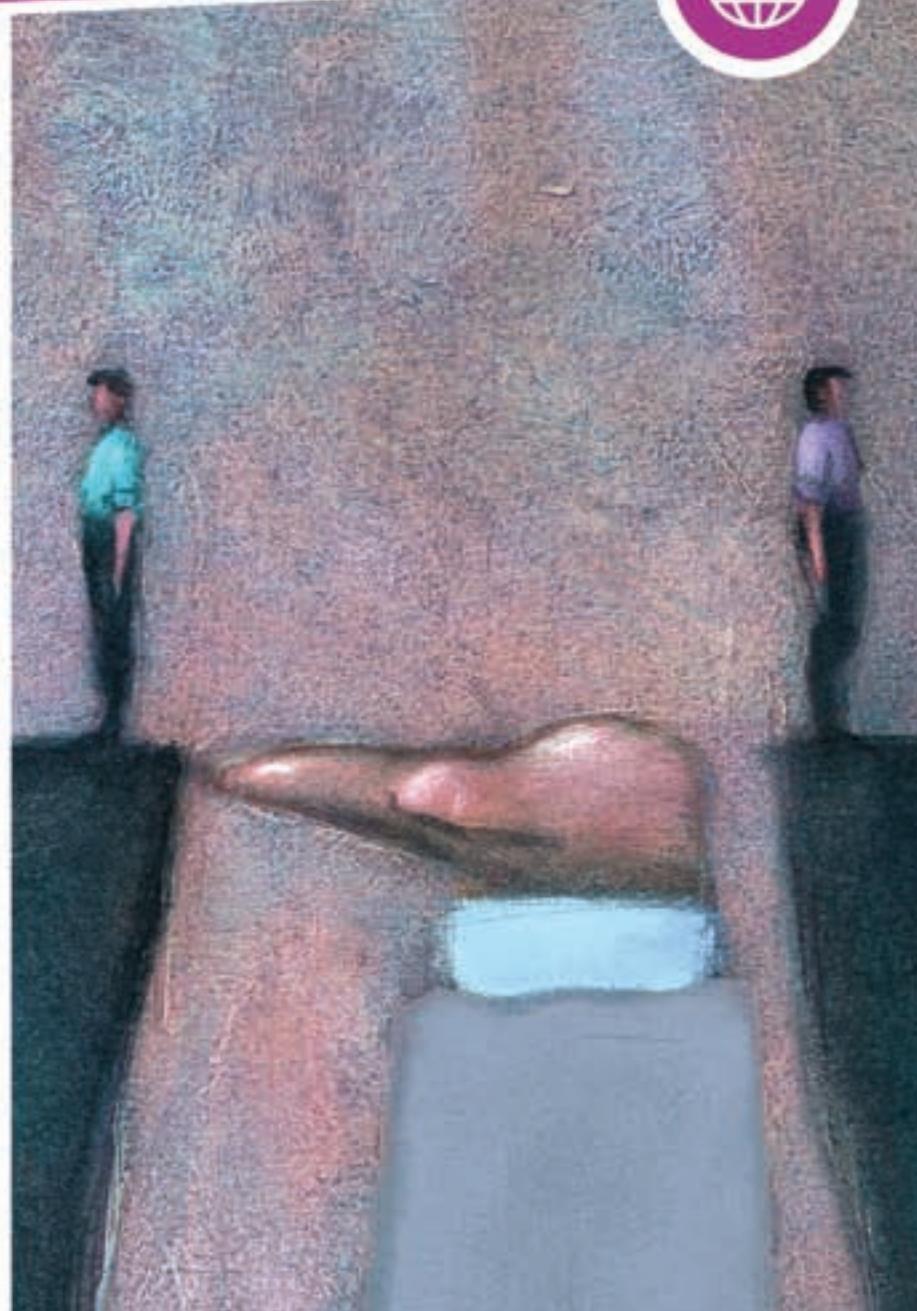
Una opción inteligente para **soluciones inteligentes.**

La Cambra de Comerç de Barcelona, a través del Consolat de Mar y en convenio con el Consejo General del Poder Judicial, te ofrece un servicio de resolución de conflictos alternativo a los sistemas tradicionales que ofrece el sistema judicial.

Este servicio cumple garantías de seguridad jurídica, transparencia y confidencialidad, sobre la base de los principios de voluntariedad, neutralidad e imparcialidad.

Ventajas del Servicio de Mediación empresarial

-  Facilita la **comunicación** entre las partes implicadas
-  Ofrece a las partes el **control** del procedimiento y resultado, pudiendo gestionar sus expectativas
-  Permite encontrar **soluciones** que un tribunal o un árbitro no podrían ofrecer
-  Las partes son las que deciden y **acuerdan** la solución
-  Permite que ambas partes **redefinan** sus **relaciones** de común acuerdo y no en conflicto
-  Procedimiento de mediación **más económico**, breve y productivo
-  Garantiza **confidencialidad** del contenido tratado en la mediación
-  Permite a las partes que conviertan los acuerdos en **títulos ejecutivos**



Contacta con

-  **Cristian Casellas**
-  ccasellas@cambrabcn.org
-  **902 448 448** [ext. 5359]
- www.cambrabcn.org



servicio de **mediación** empresarial



Cambra de Comerç
de Barcelona

