



# *Boletín Oficial*

**Voluntariedad  
Designación  
Rapidez  
Reducción Costes  
Carácter Vinculante  
Ejecutabilidad**

***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

**Resolución de Conflictos  
Proceso Extrajudicial  
Alternativa Libre de Actuación  
Comunicación, Equilibrio, Empatía  
Dialogadas Soluciones  
Acuerdo Voluntario entre las Partes**

***Año 4 Número 18***

**Enero/Febrero 2020**



# Sumario

## Actualidad ..... págs. 3-6

La mediación familiar debe contar con un mayor impulso de las instituciones para que pueda acceder a ella la ciudadanía... págs.3-4

Los registradores reafirman su apuesta por la resolución consensuada de los conflictos ..... págs.5-6

## Información general ... ..... págs. 7-14

Día Europeo de la Mediación ..... págs.7-9

Mediación y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)..... págs. 10-14

## Formación Continuada ..... págs. 15-23

### Formación Ejecutiva continuada del - MECIMER - Business Mediator - Mediador Civil y Mercantil.

Mediación Comunitaria: bonding y bridging ..... págs. 15-22

**Cuestionario Formativo.-** Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada ..... pág. 23

**Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada** ..... pag.6

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección del REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorrí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)



**Boletín Oficial**  
DE LA  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
DE  
BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración  
C/. Covarrubias, nº 22-1º-Derecha  
28010 MADRID  
Telf. Corp.: 91 457 29 29



Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)



# Actualidad

**“LA MEDIACIÓN FAMILIAR DEBE CONTAR CON UN MAYOR IMPULSO DE LAS INSTITUCIONES PARA QUE PUEDA ACCEDER A ELLA LA CIUDADANÍA”**



*Con motivo del Día Europeo de la Mediación, la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) reivindica la mediación familiar, una vía alternativa a la judicial, voluntaria y confidencial para resolver conflictos y alcanzar acuerdos en las familias, y reclama un mayor impulso institucional en nuestro país a este recurso y a su divulgación.*

*“La ciudadanía no conoce suficientemente la mediación familiar y por tanto no acude a ella todo lo que podría. Es un recurso que hay que potenciar más desde las instituciones, dada su efectividad y sus ventajas a la hora de reducir la conflictividad en las familias y contribuir a su bienestar”.*

*El desconocimiento de la mediación hace que sea utilizada en menos del 1% de los casos llevados a los Tribunales en Europa, una situación compartida por nuestro país a pesar de estar implantada hace casi 30 años.*

*UNAF fue una de las organizaciones pioneras y responsables de esa implantación en España a principios de los años 90 y desde entonces ofrece servicios de mediación familiar gratuitos y realiza una importante labor de sensibilización para dar a conocer este recurso a través de campañas, publicaciones y talleres tanto a familias como a profesionales.*

*A lo largo de estos años, la mediación familiar ha demostrado su enorme potencial y ha ido desarrollándose en diferentes ámbitos, no solo en situaciones de separación y divorcio, que fue donde comenzó a aplicarse, sino también en otros ámbitos como en las relaciones intergeneracionales, ya sea con hijos e hijas adolescentes o con personas mayores.*





*“UNA7 ha constatado su eficacia tras atender a 3.000 parejas en procesos de ruptura, con un 70% de acuerdos logrados, y a 700 familias con hijos e hijas adolescentes, a las que han ayudado a resolver conflictos y mejorar la convivencia. Es un recurso de gran utilidad, que ahorra tiempo y reduce los costes emocionales y económicos.”*

*UNA7 ha lanzado la Guía de mediación intergeneracional desde un enfoque sistémico. Familias con adolescentes, un manual basado en la experiencia de la entidad para orientar a las y los profesionales que trabajan con familias.*



*“ La mediación es una herramienta magnífica para afrontar los conflictos familiares que surgen con la adolescencia, poner en práctica procesos de comunicación positiva entre generaciones y desarrollar un estilo comunicacional que ayudará a la resolución de conflictos en el futuro. ”*



### *Día Europeo de la Mediación*

*El día 21 de enero se celebra el Día Europeo de la Mediación, coincidiendo con la fecha de aprobación de la Recomendación número R (98)1, sobre Mediación Familiar, aprobada por el Consejo de Europa el 21/01/98, lo que supuso un impulso en el uso y fomento de este mecanismo de resolución de conflictos para el logro de acuerdos por la vía del diálogo con menor coste económico y social.*

*Desde entonces, la mediación ha ido desarrollándose no solo en el ámbito familiar sino también en el civil, mercantil, penal y laboral.*



# Los registradores reafirman su apuesta por la resolución consensuada de los conflictos



"Una mediación bien gestionada que se resuelva con un acuerdo consensuado, es doblemente positiva"

Los registradores de la propiedad y mercantiles apuestan por la solución colaborativa de los conflictos jurídicos en sede de conciliación ante el registrador, así lo han puesto de manifiesto en las I Jornadas de Conciliación Registral y Mediación, en las que han intervenido destacados profesionales del mundo jurídico.

Las jornadas fueron inauguradas por el presidente de la CEOE, Antonio Garamendi; la decana del Colegio de Registradores, María Emilia Adán; la mediadora Amparo Quintana en representación del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME España); y por la directora del Instituto Internacional Pro Mediación, María Jesús Fernández, quienes entregaron los títulos de mediadores a los registradores formados en 2019.



**Ventajas de la Mediación**

Recientemente, el director del Centro de Conciliación y Mediación de Registradores, José Ramón Martín, en diálogo distendido con la copresidenta de la sección de ADR del ICAM, Nazareth Romero, explicó la conciliación como un medio de resolución de conflictos en los que las partes acuden al registrador para que, este, actuando como mediador, les ayude a alcanzar un acuerdo por sí mismas. Destacó la importancia de la experiencia y cualificación profesional de los registradores para actuar como conciliadores en asuntos inmobiliarios y mercantiles tal y como les encomienda el artículo 103 bis de la Ley Hipotecaria.





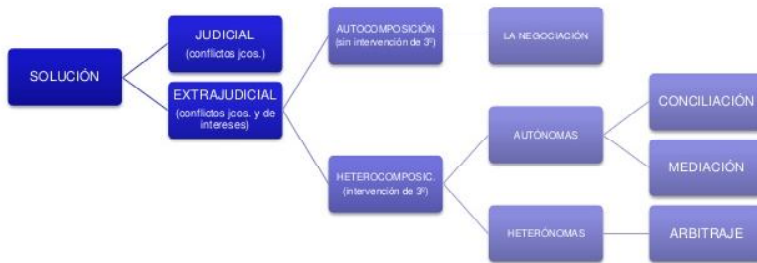
El colectivo de registradores mercantiles, el de árbitros y el de mediadores, destacaron la importancia de la **mediación** como único medio para garantizar la supervivencia de muchas empresas cuando surgen conflictos en su seno, especialmente cuando se trata de empresas familiares y se afronta su sucesión, así como la conveniencia de introducir cláusulas de sumisión a conciliación en los estatutos sociales.

**FORMAS DE REOLVER LOS CONFLICTOS: MEDIACION**

- Facilita el diálogo.
- Facilita la comunicación.
- Permite la resolución de conflictos, contemplando los intereses de todos.
- Es una técnica social para la resolución de conflictos.



**III. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS LABORALES**



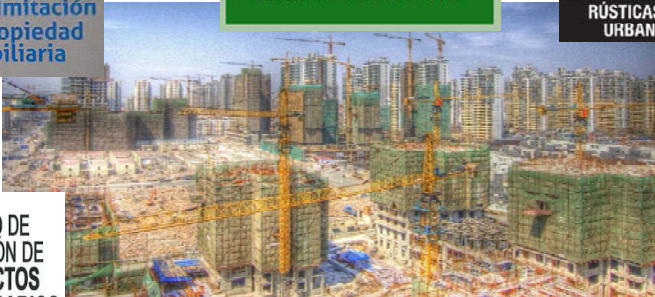
En el ámbito del derecho de propiedad los presidentes de las salas de recursos de la **EU IPO** (Oficina de la Propiedad Intelectual de la Unión Europea) y acreditados mediadores, explicaron la importancia de la mediación y la conciliación que se realizan en esta institución destacando que el porcentaje de acuerdos es un treinta por ciento superior cuando se acude a conciliación.

surgen en la delimitación de las fincas, con la intervención de algunos registradores, ingenieros técnicos en topografía y abogados urbanistas, que destacaron la autoridad de los registradores para ayudar en la resolución de conflictos urbanísticos especialmente en procesos de urbanización. También intervino el inspector de Hacienda del Estado, sobre los aspectos fiscales de los ADR ( Acuerdo Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera ).

La prueba pericial en la delimitación de la propiedad inmobiliaria

LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DELIMITACIÓN JURÍDICA Y TOPOGRÁFICA DE LAS FINCAS RÚSTICAS Y URBANAS



SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS HIPOTECARIOS

**Respuestas correctas al cuestionario del Area de Formación Continua**

- 1.- c
- 2.- a
- 3.- a
- 4.- b



## 21 DE ENERO

# DÍA EUROPEO DE LA MEDIACIÓN

**Con esta celebración se potencia el conocimiento de la Mediación como fórmula eficaz para resolver los conflictos**

**El pasado 21 de Enero se celebró el Día Europeo de la Mediación.** La elección del día se hizo coincidir con la fecha de aprobación del primer texto legislativo de mediación europeo. **Fue el 21 de Enero de 1998, cuando el Comité de Ministros del Consejo de Europa aprobó la Recomendación R(98) sobre Mediación Familiar.**

La Unión Europea, tomando el testigo del Consejo de Europa, ha seguido desarrollando iniciativas encaminadas al avance de la mediación, en las que se hace referencia a aspectos muy concretos de la mediación en el espacio europeo, así como a algunos elementos orientadores para la actividad de los Estados miembros en esta labor de impulso a la mediación. Asimismo, se recomienda la intensificación de esfuerzos con campañas de información a ciudadanos y profesionales a fin de favorecer la concienciación sobre la utilidad de la mediación.

Con motivo de esta celebración los mediadores, las instituciones y todos los profesionales y empresas relacionados con la mediación organizan eventos y actos, dentro de nuestros respectivos ámbitos, para promover el conocimiento entre la ciudadanía de toda la Unión Europea de la mediación, como fórmula extrajudicial para resolver los conflictos.

La mediación se desarrolla en base a los siguientes pilares fundamentales: ***se faculta a todos los jueces para invitar a las partes de un litigio a acudir a mediación para intentar resolver sus diferencias si lo considera adecuado para el caso; se garantiza la confidencialidad de la mediación de manera que no se puede obligar a un mediador a declarar ante un tribunal sobre lo acontecido en una mediación en la que participó como mediador; también se garantiza que las partes no pierdan la oportunidad de ir a juicio si lo consideran oportuno ya que los plazos judiciales quedan suspendidos mientras se tramita la mediación; y se establece que los acuerdos conseguidos en mediación tienen el mismo valor que una sentencia y se pueden ejecutar judicialmente si se ha solicitado la homologación judicial o la protocolización ante un notario.***



Desde el Gobierno Español también se quiere impulsar la mediación. Contamos con la Ley de Mediación desde 2012 [Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles](#) y con el [Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre](#), que completó la regulación legal en materia de formación y responsabilidad civil de los mediadores. Es reseñable también, que a través del **Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación** que el gobierno aprobó hace apenas un año, el 11 de enero de 2019, la obligación de intentar la mediación con carácter previo a un juicio en un amplio número de materias que enumera y detalla. La mediación ha avanzado en los últimos años con la vocación decidida de asentarse en nuestro país "[como instrumento de autocomposición eficaz de controversias surgidas entre sujetos de derecho privado](#)". Una noticia que permitirá el avance de la mediación en España, y que ésta ocupe un lugar más destacado en la resolución de conflictos.

**La mediación se realiza por un profesional de la mediación, llamado mediador, que se encuentra especialmente capacitado, con formación específica exigida legalmente, y que acumula experiencia**



*manteniéndose en constante formación para estar actualizado. El mediador ayuda a las partes a comunicarse mediante un diálogo asistido encaminado a intentar conseguir un acuerdo. Se trata de un sistema muy eficaz para la resolución de conflictos en un amplio abanico de cuestiones: civiles, empresariales, familiares, laborales, deportivas, educativas, sanitarias, vecinales, etc.*

Los principios que presiden la mediación ofrecen ventajas frente a acudir a los tribunales para resolver los conflictos como por ejemplo la confidencialidad ya que **los temas tratados en mediación quedan sujetos a privacidad; la imparcialidad del mediador que facilita el diálogo entre las partes; la voluntariedad pues nadie está obligado a acudir a una mediación o permanecer en ella para alcanzar un acuerdo; la flexibilidad pues se adapta a todo tipo de conflictos; y su carácter consensual ya que mantiene la continuidad de las relaciones que se han visto alteradas por el conflicto.**

Cabe destacar que resulta muy ventajoso acudir a la mediación para resolver los conflictos por varios motivos, como son:

- ▶ *La mediación es más rápida que ir a juicio pues generalmente éste es de larga duración;*
- ▶ *La mediación tiene un menor coste económico y emocional frente a acudir a los tribunales que suponen afrontar costes más elevados y afectivamente complicados;*
- ▶ *La mediación ofrece la posibilidad de reanudar el diálogo entre las partes frente al juicio que generalmente rompe las relaciones para el futuro;*
- ▶ *La mediación ofrece el protagonismo para la resolución del conflicto a las partes no a la decisión del juez;*
- ▶ *La mediación presenta una alta probabilidad de cumplimiento del acuerdo alcanzado al someterse a ella las partes voluntariamente mientras que el cumplimiento de las sentencias suele ser más difícil al tener que vencer la oposición al cumplimiento del obligado a cumplirla;*
- ▶ *La mediación previene conflictos futuros mientras que acudir a los tribunales generalmente genera más conflictos posteriores.*

***El porcentaje de éxito de los procesos de mediación está entre el 55 y el 60% de los casos. Y si no se llega a un acuerdo, quedan abiertas las vías tradicionales como arbitraje o acudir a los tribunales. Eso sí, si se llega a un acuerdo, éste es de obligado cumplimiento para las partes.***



# MEDIACION



Precisamente con la finalidad de promover esta vía alternativa para la resolución de conflictos, durante toda la semana y a lo largo de toda la geografía española se celebraron distintos eventos y actividades, que tuvieron por objetivo conmemorar el Día Europeo de la Mediación y hacer difusión de este recurso como una deseable fórmula alternativa y con mayores ventajas para la resolución de conflictos. Entre otras:

#### MADRID

**(16 y 17/01/2020):** "I Jornadas de Conciliación Registral y Mediación" celebrado por el Colegio de Registradores de España, se llevará a cabo en CEOE.

**(Semana del 20/01/2020) al 24/01/2020):** "Mediación en adopciones y búsqueda de orígenes" por el ICAM y MediaiCAM y "Tribuna de Mediación, Mediación en Adopciones y Búsqueda de Orígenes" con Jaime Ledesma del Busto. Semana de la Mediación ICAM. "Potenciando el Futuro de la Mediación" Jornada IDM." Acto institucional del Día Europeo de la Mediación en el Consejo General del Poder Judicial" de Diario Vivo de Mediación y Conferencia Magistral "Hablemos de Paz y Mediación". "La práctica colaborativa del derecho", Cineforum; proyección de la película "Las tortugas también vuelan" del director Bahman Ghobadi, "Modelos de Gestión Positiva de Conflictos", "Mediación, un modelo para resolver reclamaciones de clientes"; Jornadas sobre "Víctimas, justicia restaurativa y mediación", "Experiencias de mediación en la Euro-región", "Fuero nuevo y Mediación".

#### BARCELONA

**(22 y 23/01/2020):** I Jornadas Europeas de Mediación organizadas por el ICAB.

**(24/01/2020):** "Jornada: Pensar y vivir juntos una experiencia social y política desde la cultura de la mediación" organizadas por el Máster en Mediación Profesional de la UPF Barcelona School of Management y la GEMME.

#### VALENCIA

**(17/01/2020):** Actos conmemorativos por el Día Europeo de la Mediación. Organizado por la Sección Valenciana de GEMME y PNPM, ponen su grano de arena por la Mediación, celebrando el día Europeo de la Mediación en el Salón de actos de la Ciudad de la Justicia de València, con diversas actividades: Casos prácticos, entrevistas y un cierre musical.

#### CANARIAS

**(21/01/2020):** Jornada de puertas abiertas por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife con motivo de la celebración del "Día Europeo de la Mediación".

**(23/01/2020):** Proyección de la película "7 años" tras la cual se abrirá una mesa redonda de debate. Actividad por ICATF.

#### NAVARRA

**(21 y 24/01/2020):** Jornadas sobre "La Gestión del Conflicto en las Organizaciones", "Modelos de Gestión positiva de Conflictos", "Mediación, un modelo para resolver reclamaciones de clientes"; Jornadas sobre "Víctimas, Justicia Restaurativa y Mediación", "Experiencias de Mediación en la Euro-región", "Fuero Nuevo y Mediación".

#### MURCIA

**(21/01/2020):** Reunión del Grupo de trabajo para la creación de la Bolsa de Mediadores por Mediación de Murcia.

#### ANDALUCÍA

**MÁLAGA (21/01/2020):** Conmemoración del Día Europeo de Mediación en la Sala Isabel Oyarzabal de la Diputación de Málaga.

**GRANADA (21/01/2020):** Grupo de Mediación del ICAGR ha programado diversas actividades con el propósito de conmemorar esta fecha y dar a conocer esta forma complementaria para la resolución de conflictos. Entre otras, "La Mediación, una responsabilidad de todos".

**SEVILLA (21/01/2020):** "Impulso a la Mediación" organizados por el Colegio de Procuradores de Sevilla y la Escuela Internacional de Mediación: "Importancia de disponer de estrategias para resolver conflictos y ampliar servicios profesionales", "Casos de Éxito de la Mediación y Anteproyecto", "Salidas profesionales de la Mediación y Formación acreditada para acceder al Registro Nacional y Andaluz".

#### CASTILLA Y LEÓN

**(21 y 23/01/2020):** Actividades programadas por el Colegio Oficial de Psicología de Castilla y León. En León, "Lo político y lo social susceptible a la mediación"; En Valladolid "La Mediación desde la Psicología: una alternativa eficaz para la resolución de conflictos"; En Salamanca "La Mediación y su utilidad en los Ámbitos donde existe Conflicto".





Con anterioridad a dicha Comunicación, que pretendía que Estados miembros, instituciones y ciudadanos colaboraran para cumplir con las orientaciones en ella contenidas de cara al año 2020, la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la **mediación en asuntos civiles y mercantiles** ya vinculó a los legisladores nacionales de los Estados miembros a regular esta materia, pero estableciendo una importante **limitación**: si bien es cierto que promueve la aplicación de la mediación para obtener una resolución económica y rápida de los conflictos en el área del Derecho privado, esta se limita a conflictos transfronterizos, es decir, a aquellos que tengan un elemento correspondiente a otro Estado miembro distinto. No establece la obligación de regular internamente y establecer la mediación como solución en los Estados que forman parte del espacio judicial europeo. Y es aquí donde quizás resida el problema y el débil resultado de la "ansiada" evolución de la e-Justice.

Podemos definir la **"e-Justice"** o la justicia electrónica como **"el recurso a las TICs para mejorar el acceso de los ciudadanos a la justicia y para la eficacia de la acción judicial entendida como toda actividad consistente en resolver un litigio o conflicto, o en sancionar penalmente una conducta"**.

Las **nuevas tecnologías** son un **elemento clave** para la **modernización** de los **sistemas judiciales**, cosa que desde la UE siempre se ha fomentado. Pero, ¿Ha calado esta idea en el ámbito nacional?. En España fue la Ley 5/2012 de 6 de julio, sobre Mediación en el Ámbito Civil y Mercantil (LMACM) la que transpuso al ordenamiento interno la mencionada Directiva, otorgando la posibilidad, mediante su artículo 24, de que la resolución extrajudicial de conflictos se lleve a cabo (en todas o algunas de las actuaciones del procedimiento) de manera virtual, valiéndose de las TIC –"medios electrónicos, videoconferencia o cualquier otro medio análogo"-.



Por otro lado, el apartado segundo de este artículo y la Disposición Final Cuarta de la Ley disponen la utilización preferente de medios electrónicos en aquellos supuestos en que las reclamaciones de cantidades no superen los seiscientos euros, siempre que no haya impedimentos por ambas partes. ¿Es suficiente este precepto, que lo único que establece es una posibilidad, para promover la mediación y, en concreto el uso de las TICs en este tipo de procedimiento?.

### **¿Se adapta el modo de resolver las controversias a la realidad actual?**

A pesar de haber transcurrido ya unos años desde la entrada en vigor de la LMACM, y pese a las buenas intenciones en el ámbito comunitario para el presente año 2020, podemos decir que, en la práctica, solo ha tenido lugar una pequeña evolución en la resolución de conflictos extrajudiciales, en contraste con lo que se pretendía. Lo cual, una vez más, demuestra que el ámbito de la justicia no se adapta o integra las nuevas tecnologías al mismo ritmo ni con la misma intensidad que muchos otros. Lo lógico es que, ante una sociedad globalizada y cada vez más innovadora se desarrollen e implementen procedimientos que también lo sean. Pero no todo debe quedarse en el desarrollo e implementación. Hay que dar a conocer la resolución alternativa de conflictos existente y fomentar (en mayor medida) su aplicación, regulándola de manera más completa, directa y adaptada a los avances tecnológicos actuales, por ejemplo. Solo así se conseguirá su efectiva puesta en práctica. Sin embargo, parece que la tradición, inevitablemente, es la que se impone.



Nos encontramos ante un escenario cada vez más acentuado de transacciones internacionales, online o no, y, consecuentemente de una proliferación de procesos civiles y mercantiles que se están produciendo en el tráfico jurídico actual. Ello pone de manifiesto que la necesidad de disponer de medios de resolución de conflictos alternativos a los tradicionales que permitan liberar a los órganos jurisdiccionales y aportar una mayor fluidez, acercando y facilitando, además, la justicia a los ciudadanos, se ha convertido en algo esencial.

Actualmente existe un **acceso universal a la información en línea**, 24/7, y a la posibilidad de llevar a cabo casi cualquier tipo de negocio jurídico vía online. El **comercio electrónico** se está convirtiendo en el medio fundamental para ofrecer y contratar todo tipo de servicios comerciales o financieros (eBay, Amazon, eCommerce locales, servicios FinTech, subastas en línea, y un largo etcétera), lo cual nos lleva a considerar el **papel fundamental** que **Internet** está adoptando en las **transacciones comerciales y financieras nacionales e internacionales**.

La **resolución extrajudicial de conflictos vía mediación online**, en principio, no sería más que la mediación tradicional aprovechando las ventajas que aporta la utilización de las nuevas tecnologías, las cuales amplían lo que podemos hacer, dónde lo podemos hacer y cuándo lo podemos hacer (en, prácticamente, todos los ámbitos). En este procedimiento sigue existiendo un mediador como tercero neutral entre las partes que garantizará su privacidad, seguridad, confidencialidad e identidad de estas, lo cual aportará la integridad y los beneficios de los procesos presenciales, sumando algún valor añadido e innovador.

La mediación en línea es también especialmente útil para afrontar la resolución de cualquier otro tipo de conflicto aparte de los relacionados con las transacciones online en los que, simplemente, las partes se encuentran geográficamente separadas (colaboraciones, prestaciones de servicios o relaciones comerciales tradicionales entre proveedores y clientes que se encuentran en diferentes países). De esta manera, conflictos cuya resolución presencial pueda suponer una gran dificultad debido al gran coste de convocatoria, el cual engloba costes económicos, temporales (las partes deben invertir un tiempo excesivo del que quizás ni siquiera dispongan) e incluso, en ocasiones, costes emocionales, pueden ser tratados en línea o mediante una combinación del procedimiento tradicional con utilización de TICs.

Se evitan así los inconvenientes que supone el traslado de todas las partes - incluido el mediador- en el mismo lugar, el mismo día y a la misma hora. Esto provoca una **gran problemática diaria en los centros de mediación**, pues la organización de las sesiones, siempre presenciales en la mediación tradicional, muchas veces **retrasa alcanzar una solución**, e incluso en algunos casos impide la misma realización de la mediación. **Internet** está disponible las 24 horas del día, lo cual permite **ahorrar tiempo y dinero**, haciendo desaparecer las distancias y ofreciendo una mayor flexibilidad, posibilitando asimismo no ausentarse de otras obligaciones diarias o no parar el proceso por causas ajenas al mismo. Un fin de semana, un festivo local o un viaje vacacional no tiene por qué interrumpirlo. Las partes pueden comunicarse de manera asincrónica en algunos casos, es decir, sin estar conectadas a Internet al mismo tiempo, o de forma sincrónica en otros, llevando a cabo un procedimiento de resolución que responde a las necesidades temporales específicas de estas, sin importar las diferentes zonas horarias y permitiendo la continuidad necesaria para lograr un acuerdo que, al fin y al cabo, es el fin último de la mediación. Las partes pueden participar en el proceso a su propia conveniencia, en su espacio de tiempo disponible, desde sus casas o sus oficinas.



Este tipo de comunicación puede ser más **reflexiva, respetuosa y democrática en su desarrollo y contenido**; y, por tanto, **más productiva**. La ausencia de comunicación verbal imposibilita a las partes y al mediador analizar o interpretar reacciones relevantes. Pero, ¿Acaso impide esta ausencia de encuentro presencial la consecución de todo tipo de transacciones hoy en día? Ni mucho menos. Es más, todo lo contrario. Sin embargo, el escepticismo y el rechazo ante lo nuevo o ante las necesidades de adaptación son las actitudes dominantes, como en toda introducción de un método alternativo, por lo que no son pocos los detractores de las técnicas online en la resolución de conflictos.

## **Evolución en la resolución extrajudicial de conflictos: aunar realmente mediación y TICs**

El espíritu de este procedimiento, que es resolver conflictos, tiene mucha más importancia que el medio en el que se desarrolle. Dicho medio, simplemente, debe adaptarse a las situaciones y características concretas de cada caso.

Por ello, ¿Por qué no elegir un procedimiento que resuelva la disputa en cuestión de manera más rápida, menos traumática para las partes y aportando las mayores facilidades atendiendo siempre a las circunstancias de la controversia?.

La **mediación online** puede eliminar la preocupación adicional que supone para las partes enfrentarse a situaciones desconocidas, formalismos no del todo necesarios y dificultades para viajar, no requiriendo aquella de un software especial, permitiendo además la **interacción flexible y acelerando los procesos, sin interrumpir otro tipo de obligaciones**.

Para las empresas, elegir acudir a este tipo de técnicas puede incluso mejorar su imagen corporativa, al demostrar así su postura facilitadora (e innovadora) ante posibles conflictos. Cuanto más largo y complejo es el proceso, más se descentran las partes del foco principal, que es en realidad el desarrollo de su proyecto, por ejemplo, y no los formalismos que requiere una resolución de un conflicto relacionado con este.

La **mediación online** sigue manteniendo la esencia del procedimiento tradicional: la **capacidad para preservar y mejorar las relaciones, la posibilidad para las partes de exponer sus posiciones, la comunicación en relación con el conflicto y el ser "escuchadas"** (a veces con mayor detenimiento y de una mejor manera que si la comunicación es presencial, donde influyen factores externos y una parte puede estar más centrada en exponer su propio argumento que en empatizar o entender la actuación de la otra); **el fortalecimiento de las partes para tomar sus propias decisiones** (como un cambio de rumbo en su postura) y, en general, **la posibilidad de que la sociedad encuentre formas más pacíficas para afrontar sus desavenencias**.

La **modalidad online** puede ser que incluso aporte un **mayor control del procedimiento de resolución a los participantes**, los cuales pueden reflexionar más sobre sus respuestas, sin dejarse influir por el momento y los elementos presentes en los intercambios presenciales, donde las reacciones pueden variar según el argumento inesperado de una parte. Este intercambio solo se interrumpe cuando la persona mediadora convoca a las partes a reuniones privadas, esperando a continuación una respuesta inmediata por las partes. En la mediación online no se espera una respuesta inmediata.

Las personas implicadas pueden conectarse en distintos momentos del día o de la noche, retrasando sus respuestas con el fin de reflexionar, consultar algún aspecto con un tercero o dejar que transcurra algo de tiempo para calmar y volver a valorar la

situación, en su caso; lo cual también es beneficioso para el mediador. En los **procesos en línea** existe una **mayor distancia emocional**, lo que permite también una **mayor objetividad en la resolución del conflicto**, aunque dependiendo del caso concreto, esa cercanía emocional entre las partes sí puede ser **útil para llegar a un consenso**. Además, el asesoramiento y reformulación del conflicto por parte del mediador puede ser más productivo, ya que pueden trabajar con las partes antes, durante y después de las sesiones, analizando con detenimiento el contenido de estas y dando lugar a un periodo de reflexión cumpliendo, eso sí, con el **límite temporal establecido para la resolución del conflicto**.

Es más fácil para la persona mediadora lograr que las partes analicen el verdadero origen y las razones del problema, descubriendo así cuáles son sus auténticas necesidades y posibles puntos en común con el fin de llegar a una resolución constructiva para ambas.

Las nuevas tecnologías son un elemento crítico en lo que al ámbito jurídico se refiere y, por lo tanto, el hecho de que este se adapte a ellas se convierte en uno de los desafíos del siglo XXI.

Ya se habla en España, y este sería otro tema interesante a desarrollar, de la conocida como **"Uberización de los servicios jurídicos"**, lo cual puede suponer un gran avance para algunos, o algo muy negativo para otros, pues no todos los profesionales del Derecho opinan de manera esperanzadora y positiva al considerar que este nuevo modelo de negocio distorsiona la percepción tradicional del Abogado.



**Las nuevas tecnologías como instrumento de mediación**

Es esencial que los medios electrónicos puestos a disposición para la resolución de controversias, en este caso en el ámbito extrajudicial, deben poder cumplir con su verdadero rol para llevar a cabo, de forma efectiva y contundente, la modernización de la justicia. Debe dotarse a estos **mecanismos online** de la necesaria **seguridad jurídica y técnica**. Ya se habla de aplicar inteligencia artificial a través de algoritmos y Big Data a este tipo de procedimientos, e incluso a los procesos judiciales, pero, paso a paso, primero acojamos y consolidamos lo que todavía no está suficientemente, o incluso adecuadamente, implementado, y después avancemos hacia el siguiente nivel.

## Estamos en 2020

Es obvio que la mera existencia de esta alternativa de **resolución de conflictos mediante el uso de nuevas tecnologías** supone un avance y una forma de acercar la justicia al particular y de aliviar a los órganos jurisdiccionales, tal y como se pretendía desde la UE. Que la mediación haya sido considerada como un elemento significativo dentro del Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia de la UE hace de esta, y de la mediación online en particular, un mecanismo idóneo para facilitar la vida de ciudadanos y personas jurídicas, al hacer posible la **resolución rápida y eficaz de los conflictos no solo transfronterizos, sino también nacionales**.

¿La introducción de las TICs en la resolución de controversias está suponiendo realmente una solución al atasco judicial en España?, ¿Conocen los ciudadanos esta posibilidad?. La verdad es que, tras unos años contando con ello, las partes de un conflicto probablemente solo acudirán a este tipo de procedimientos si lo llegan a conocer lo suficiente como para plantearse su utilización, considerando en la mayoría de los casos que no es lo adecuado ni garantista para resolver sus situaciones. Pero, ¿Quién tiene la "culpa" de esta consideración?. La realidad es que, en la práctica, la mediación online se reduce a un tipo bastante concreto y a un limitado número de controversias. El año 2020 ya ha llegado. A ver qué ocurre a partir de ahora en este esperado año en lo que a e-Justice se refiere.



**FORMACIÓN EJECUTIVA CONTINUADA DEL**  
**• MECIMER •**  
**BUSINESS MEDIATOR**  
**MEDIADOR CIVIL Y MERCANTIL**

*Mediación comunitaria: bonding y bridging*

*Sumario*

Se presenta las ventajas que tiene la utilización de la **mediación comunitaria** en la **resolución de los conflictos sociales** que viven los ciudadanos. Esta técnica ha demostrado su capacidad para obtener **mejores formas de relación entre las personas implicadas** al restablecer la **confianza**, el **compromiso** y la **participación activa** de la **ciudadanía** en la **toma de decisiones**.

La utilización de la mediación **promueve el desarrollo económico y social de las comunidades**. Es una técnica que **incrementa el capital social** de la **comunidad** que es capaz de resolver sus conflictos, al establecer **conexiones bonding y bridging** por ella misma.

Este tipo de intervención **multiplica el capital social** existente al aumentar el **grado de solidaridad**. La **intervención del mediador** está dirigida a la **gestión positiva de los conflictos existentes** en la **comunidad** y su **resolución**, para ello debe **diagnosticar el conflicto** y encontrar el **interés común** de sus **participantes** en la **resolución de sus problemas**.

Las estrategias de diálogo utilizadas durante el proceso permitirán el **empoderamiento** de los involucrados, para lograr el **cambio** en sus relaciones. Este cambio permite establecer las condiciones necesarias en la **satisfacción** de las **necesidades** de la **población**.

## Introducción

El **conflicto comunitario** con contenido recurrente debe ser resuelto para **fortalecer el grado de cohesión y solidaridad de una comunidad**. El proceso de su resolución será el medio para lograr el desarrollo de la sociedad al **aumentar las capacidades para gestionar de forma positiva sus conflictos**. Las personas que aprenden a zanjar sus enfrentamientos generan **diálogo y encuentro en su entorno**. Esta competencia genera una **ciudadanía dialogante y respetuosa**.

Estas experiencias permiten la construcción de un buen vecino o ciudadano, según indicaba Richmond: "el servicio-altruista ata las heridas, respira perdón y conforta a las víctimas de desastres recurrentes sin atacar sus causas" (Richmond, 1913, p. 16).

La mediación actúa en la satisfacción de los intereses comunes de la población, a pesar de la escasez de recursos. **Las tensiones sociales que derivan en conflictos pueden ser tratadas de forma positiva para todos a través de la mediación**. La **intervención mediadora** está indicada para dar respuesta a las **dinámicas sociales**, donde emergen **controversias** entre la identidad y alteridad, el particularismo y el universalismo, la libertad y la igualdad, etc.

La **mediación** se presenta como el **proceso** adecuado para **resolver y establecer puentes** entre las personas. En este sentido, Coser afirma que "se han de tener en cuenta las estructuras sociales, siempre contienen o crean mecanismos que ayudan a controlar y a canalizar los conflictos mediante la regulación normativa" (1970, p. 41).

La **mediación comunitaria** se asienta en la plena **confianza** que tiene la **comunidad** para **gestionar sus problemas a través de acuerdos**. Esta premisa es básica para la resolución de los conflictos comunitarios. La sociedad avanza al hacerse cargo de la gestión de sus tensiones y dificultades de convivencia.

La confianza en las personas que integran la comunidad genera procesos de revaloración y reconocimiento que favorecen el éxito de la intervención para crear un futuro diferente. Para ello, se realizan acciones de apoyo efectivo que devienen en una gestión adecuada para su crecimiento y desarrollo (Silva y Martínez, 2004).

La **comunidad** puede buscar en la **administración** los **mecanismos** necesarios para la **resolución de sus conflictos** cuando sea necesaria su protección. La propia administración del Estado puede organizar sistemas de resolución de conflictos gratuitos como es el caso de la Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) en Estados Unidos cuyos resultados se analizan en este artículo. Estos mecanismos fueron estudiados por Georg Simmel con una perspectiva positiva al señalar que: "Así como el cosmos necesita "amor y odio", fuerzas de atracción y de repulsión para tener una forma, así la sociedad necesita una relación cuantitativa de armonía y desarmonía, de asociación y competencia para llegar a una forma determinada" (Simmel, 1926, p. 267). Se ve el conflicto inherente a la propia sociedad que permite su crecimiento.

La **globalización** ha favorecido las relaciones entre los países generando asimilaciones culturales que se han ido incorporado a sus movimientos sociales. La lucha por los derechos individuales y la difusión de los resultados obtenidos están dando lugar a una intensa construcción de una comunidad globalizada (Bauman, 2003). Estas circunstancias están generando debates entre las minorías y las mayorías, con el fin de decidir su plena inclusión en la sociedad. La exclusión social de determinadas minorías sigue siendo uno de los conflictos sociales que sigue sin resolverse. En este sentido, "la sociedad de riesgos debilita de tal manera a las personas excluidas, que se necesitan pasadizos para llegar a descubrir las propias energías y transitar hacia bienes sociales" (García, 1998, p. 282).

La **mediación** se puede situar entre "los pasadizos" que permiten **resolver situaciones de exclusión social** en diferentes contextos como la escuela, la comunidad de vecinos, etcétera (Munuera, 2014).

Cuando la **ciudadanía** demanda la **ayuda** de la **administración** para la **regulación de sus conflictos**, la **mediación** se posiciona como una **alternativa real para la resolución pacífica de conflictos**. Las **técnicas** utilizadas, el **proceso de diálogo** creado y la **negociación** se convierten en **instrumentos** decisivos de un **aprendizaje social** orientado hacia la **transformación social**. En otras palabras, la mediación, ante la complejidad y la diversidad de conflictos, tiene la capacidad de crear espacios comunes de encuentro y visualizar el capital social de todos los grupos de población que conforma una comunidad determinada (Munuera, 2014). Rocabayera y Rodríguez (2005) consideran que la intervención social sigue un proceso dinámico circular que se direcciona continuamente. Su inicio está en la persona, que deriva en una intervención grupal, para seguir en el ámbito comunitario donde se enriquece iniciándose de nuevo en un nivel individual. En este sentido el trabajo con la comunidad fortalece la capacidad bonding y bridging, conectando a la persona para actuar de forma coordinada con el fin de crear una comunidad unida (Corrêa y Neves, 2018).

El **proceso de mediación** permite aflorar las sinergias necesarias para **llegar a acuerdos**, a través de la **participación real**. En él se plantean nuevas oportunidades y relaciones como la ayuda mutua, que difícilmente se podría producir en otros contextos. Cuando la ciudadanía toma conciencia de su protagonismo en la resolución de sus problemas, siente la responsabilidad personal de buscar respuestas o alternativas a sus necesidades o carencias (Cruz y Pérez, 2014, p. 102).

De esta manera, se consigue un aprendizaje mutuo para una convivencia saludable en la comunidad y, sobre todo, para construir uniones entre el esfuerzo y la participación en defensa de los derechos vulnerados o en la obtención de necesidades sentidas no satisfechas (Morales et al., 2014).

El proyecto de Mediación Familiar, "para abordar situaciones de conflicto familiar relacionadas con la atención y/o convivencia con las personas mayores", puesto en marcha por la Asociación para la Intervención Social y la Mediación en el año 2000, en el Ayuntamiento de Getafe (Madrid, España), puso en evidencia la capacidad de las familias y vecinos de resolver sus conflictos con el apoyo de la administración local.



La **mediación** actúa en la **construcción comunitaria**, tomando como base el **capital social** que se genera. En términos de Robert Putnam (1995) es entendido como "las características de la organización social, tales como las redes, las normas y la confianza, que facilitan la coordinación y la cooperación para un beneficio mutuo" (Putnam, 1995, p. 67).

Desde esta perspectiva, las redes se forman como una suma de riquezas individuales, que generan un valor añadido para los individuos que tienen contacto con ella. El capital social que se crea "es el instrumento movilizable para la acción pública" (Urteaga, 2013, p. 45). Desde esta perspectiva, **la mediación trata la gestión del conflicto en la comunidad a través de estrategias basadas en bonding y bridging** (Abt, 2018).

El **capital social bonding (vínculo)** trata las interacciones que se llevan a cabo dentro de un grupo o red homogénea. Estos vínculos son fuertes ya que se establecen desde la confianza, solidaridad, apoyo mutuo y reciprocidad entre iguales (Lozares et al., 2011; Atria, 2003). En cambio, **el capital social bridging (que tiende puentes)** es aquel que se implanta en las interacciones que se dan entre grupos o redes heterogéneas. Estos últimos son más débiles, aunque permiten poner en contacto diferentes redes, favoreciendo la integración relacional (Bolíbar, 2013).

Se trabaja con el **objetivo general** de **facilitar la participación y la responsabilidad ciudadana**, aportando una **visión positiva del conflicto** que fortalece los vínculos sociales (Ramos, 2010). **La mediación conecta el impulso bonding y bridging**, para proyectar la capacidad de solidaridad y de cooperación en la comunidad a través de la gestión positiva del conflicto.

La **complejidad** y la **diversidad de conflictos** hacen necesaria la **utilización de la mediación**, para **conseguir que el diálogo y la negociación** se conviertan en pasadizos para la construcción de una comunidad dialogante y sustentable.

Actualmente la ciudadanía, y la población en general, es cada vez más proactiva y más crítica con las instituciones y sus representantes políticos. Pero no hay propiamente un sistema de mediación sin el marco de un estado de derecho estable, basado en la seguridad que dan la garantía institucional de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones (Casanovas, Magre y Lauroba, 2011, p. 43).

Por tanto, el objetivo de este trabajo es demostrar cómo la utilización de la mediación tiene una alta rentabilidad social, cultural y económica que potencia el capital social de la comunidad.

## Mediación comunitaria

La intervención que se realiza deriva de una concepción holística, que concibe la comunidad como un sistema con una causalidad circular en el tejido de relaciones.

El concepto de **comunidad** de que se parte se extiende más allá de su **delimitación territorial**, para ser cumplimentado con la consideración de los grupos subculturales<sup>1</sup> que la integran. Se considera "**comunidad real**" cuando se tiene en cuenta el ámbito subcultural dentro del cual hay o es factible lograr una repercusión participativa, desde la aplicación del procedimiento conocido como organización y desarrollo de la comunidad (Porzekanski, 1983).

La **mediación comunitaria como intervención social** pretende **identificar las razones del conflicto y crear puentes de comunicación pautados** que faciliten la **comprensión** y el **acercamiento** de las posiciones creadas. Su uso proporciona "un elemento privilegiado entre las posibilidades para generar cambios en las relaciones sociales, a partir de una situación de conflicto o en el devenir de la gestión social" (Nató, Rodríguez, y Carbajal, 2007, p. 205). Almeida (2009) reconoce que en la mediación comunitaria se cruzan **tres lógicas discursivas: instrumental, expresiva y estratégica**, desde la confluencia de finalidades, objetivos, contextos y actores diferenciados.

<sup>1</sup> Se entiende por subcultura de clase el conjunto más o menos estereotipado de patrones de conducta, valores, creencias y características de un subgrupo dentro de una clase social.

La **mediación** tiene una **dimensión instrumental** que realiza su carácter pragmático y utilitario en la orientación de la resolución de conflictos y la regulación social. Además, cuenta con una **dimensión expresiva** que está asociada a la creación y restauración de lazos sociales a través de la expresión de sentimientos para crear compromisos en un clima de confianza y apoyo (Almeida, 2001, p. 286).

Entre los **objetivos de la mediación comunitaria** se encuentran:

1. Hacer ver el conflicto como motor de cambio.
2. Promover la autonomía de las personas a través del empoderamiento del individuo o grupo, es decir, el reconocimiento del otro.
3. La creación de responsabilidad ciudadana y vínculos sociales, para dar respuesta a todos los conflictos que presente la comunidad (Almeida, 2001).

Este proceso trae consigo el reconocimiento de las **partes en conflicto** a través de un **diálogo** sincero que permite el **encuentro**, la **disculpa**, la **reconciliación** y el **perdón**.

Las personas involucradas se encuentran solidariamente para cambiar una situación que los despersonalizaba, por actuar con pautas vergonzosas de violencia y crueldad, ajenas a valores solidarios del ser humano (Munuera, 2014).

Es imprescindible realizar un **buen diagnóstico** entre los diferentes tipos de conflicto que se pueden dar:

De todos modos, cuando existe un conflicto real, las partes de ese conflicto pueden tratar de "confundir el asunto" presentando sus expectativas de manera falseada. Y esto es especialmente aplicable a los que tienen poder y/o se proponen explorar a la otra parte; también es muy frecuente sugerir una **falsa mediación en la polémica**, cuyo objetivo no es una reconciliación de los intereses opuestos, sino la supresión del conflicto por medio de la ofuscación (Rex, 1985, pp. 15-16).

Este diagnóstico debe ir acompañado con el descubrimiento de las emociones que los envuelven. La forma en la que el individuo penetra su entorno social en su individualidad determina sus relaciones con sus grupos, y, de ahí, el traspaso de sus conflictos a la comunidad. Estas pautas se adentran en la mente del grupo que las integra como "convicciones mentales cargadas de emociones", que deben ser desconstruidas con "otras convicciones positivas" que lo lleven a un deseo de innovar y a la revalorización de la comunidad (Silva y Martínez, 2004).

La **mediación comunitaria** amplía sus **principios** con los siguientes:

1. Participación social entendida como un derecho ciudadano.
2. Horizontalidad del proceso; todas las partes son iguales.
3. Utilización de los recursos desde la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente.
4. Cooperación entre los interesados, ya que las partes son las que deben encontrar los criterios del acuerdo y, por lo tanto, tienen que cooperar a construir la solución (Casanovas, Magre y Lauroba, 2011).

En definitiva, la **mediación comunitaria** viene a señalar que **el valor de la participación de sus participantes es el verdadero bonding y bridging del vínculo social que se genera siendo corresponsables de la gestión de sus conflictos**. Se trata de un proceso pedagógico, en torno a un acto de sinceridad comprensiva, donde se produce el reconocimiento del otro grupo a través de la creación de puentes (bridging) de interacción y entendimiento, así como el fortaleciendo de los vínculos internos (bonding).

De esta manera, aumenta el valor de la participación y la responsabilidad de la ciudadanía, en la búsqueda de la solución, devolviendo a las personas su protagonismo.



## El perfil del mediador comunitario

El mediador en este contexto conoce el territorio donde trabaja y los recursos que este ofrece para lograr una buena convivencia. Por ello debe trabajar en pro de los intereses comunes dirigidos hacia:

- Ayudar a la comunidad a tomar decisiones rápidas, consensuadas y comprometidas, a partir del respeto a sus valores y su historia.
- Alcanzar un compromiso ético de las personas que forman la comunidad.
- Repartir el poder y la responsabilidad desde la equidad, descentralizando la toma de decisiones.
- Ampliar el tamaño de la comunidad cuando sea necesario, para evitar la existencia de perjuicios.

El **mediador comunitario** presenta y aporta una visión de **positividad**, tanto en la **gestión de conflictos** como en el **trabajo de construcción de una buena convivencia**.

La **formación especializada en mediación** le permite generar nuevas narrativas sobre las posibilidades futuras de convivencia en la comunidad.

**Estas competencias pueden obtenerse en España por diversas vías:**

Cursos de especialización

Másters por título propio y Másteres Oficiales de las universidades

El mediador comunitario se caracteriza por la **actitud empática** que transmite al contactar con la gente y la capacidad de generar confianza en las posibles soluciones. Es un profesional que **analiza la realidad** para **crear opciones de resolución**, con base en criterios reales con proyección de futuro, con clara repercusión en el bonding y bridging en la comunidad. Es un experto en **reformular la demanda**, con el propósito de dar respuestas creativas a las situaciones de convivencia y conflicto concretas. Su rol profesional cambia en la medida que cambia el contexto social, los conflictos que surgen y las demandas de la institución. Así pues, el **mediador** es un **profesional** que adapta su actuación a **dar respuesta** a las nuevas **situaciones de conflicto**.

En España, los profesionales de los servicios sociales son conscientes de la capacidad del mediador comunitario en la gestión de los conflictos sociales que pueden surgir en los colectivos más vulnerables. Esta intervención establece una mayor cohesión social y contribuye a la inclusión de colectivos desfavorecidos, utilizando el propio entorno social donde se desenvuelven.

La discriminación o exclusión social está siendo el principal objeto de intervención desde la mediación comunitaria.

## *Estrategias de intervención en mediación comunitaria a tener en cuenta*

El mediador comunitario debe actuar en la comunidad donde se ha producido el conflicto. En este momento se procederá a la **evaluación**:

1. Tipo de conflicto y repercusión comunitaria.
2. Modalidad de mediación elegida por la comunidad: Formal (judicial) o informal.
3. Convocatoria: Preparación de la convocatoria (lugar de celebración, quiénes son convocados en primera convocatoria, para qué y hasta cuándo, etcétera).
4. Intereses comunes de las partes. Tipo de intervención.
5. Narrativas de un futuro diferente.
6. Seguimiento de los acuerdos
7. Prevención de futuros conflictos. La fase de previa a la mediación está dirigida a:

1. Generar una nueva narrativa en las partes, donde sea posible un futuro diferente en el que todos ganen. Se realiza un intercambio informal para facilitar la formación del efecto de comunidad unida.
2. Explicación del motivo de la convocatoria y escucha de las posibles soluciones del problema, donde se señala el poder para su resolución. En la presentación de las posibles soluciones del problema, se involucra a todos los miembros de la comunidad.
3. Generación del espíritu de comunidad, desde el valor de la solidaridad y el empoderamiento de las partes:
  - Se escuchan los intereses comunes y los beneficios de la solución del conflicto.
  - Se buscan los criterios evidentes sobre las soluciones, logros y obstáculos (se pueden organizar comisiones para generar alternativas).
  - Se incorpora el mayor número posible de personas en las actividades de la comunidad.
  - Se generan nuevas alternativas, a través del apoyo a las personas que trabajan en pro de la comunidad, para conseguir una acción más autónoma y hacia un mayor compromiso.
4. El proceso de la mediación tiene el objetivo de dar el protagonismo a la comunidad.

A continuación facilitamos algunas preguntas específicas en referencia al «Área de Formación Continuada».

La contestación de las mismas le permitirá saber si ha fijado los conceptos formativos propios en esta materia. Para la comprobación de las respuestas correctas puede consultar la página nº 6 de nuestro Boletín Oficial.

**1.- La mediación trata la gestión del conflicto en la comunidad a través de estrategias basadas en Bonding y Bridging. El capital social bonding trata:**

- a) de implantarse en las interacciones que se dan entre grupos o redes heterogéneas.
- b) de facilitar la participación y la responsabilidad ciudadana.
- c) las interacciones que se llevan a cabo dentro de un grupo o red homogénea.

**2.- La mediación comunitaria como intervención social pretende:**

- a) identificar las razones del conflicto y crear puentes de comunicación pautados que faciliten la comprensión y el acercamiento de las posiciones creadas.
- b) satisfacer los intereses comunes de la población.
- c) disminuir las tensiones sociales que derivan de los conflictos.

**3.- Entre los objetivos de la mediación comunitaria se encuentran:**

- a) la creación de responsabilidad ciudadana y vínculos sociales, para dar respuesta a todos los conflictos que presente la comunidad.
- b) utilización de recursos desde la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente.
- c) alcanzar un compromiso ético de las personas que forman la comunidad.

**4.- El mediador comunitario se caracteriza por:**

- a) crear espacios comunes de encuentro y visulizar el capital social de los grupos de población.
- b) aportar una visión de positividad en la gestión de conflictos y mostrar una actitud empática al contactar con las personas, generando confianza en las soluciones.
- c) conseguir el diálogo y la negociación para la construcción de una comunidad dialogante y sustentable.





***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

***Miembro Colectivo de la  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Covarrubias, nº 22-1º-Derecha.- 28010-MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)

