

La hermenéutica de la mediación como alternativa pacífica en la gestión de los conflictos sociales

The hermeneutics of mediation as a peaceful alternative to the management of social conflicts

Recibido: 14 de agosto de 2024

Luis Miguel Rondon Garcia

Aceptado: 9 de enero de 2025

RESUMEN

El objetivo de este artículo se analizar la hermenéutica de la mediación como alternativa para la gestión de los conflictos sociales desde la perspectiva de la cultura de la paz. En el análisis inferido se hace una revisión por los orígenes de la mediación, su epistemología y esencia, en aras a comprender la necesidad de la mediación y sus significados como respuesta al creciente fenómeno social de la violencia en la sociedad contemporánea.

Se continúa con un análisis epistemológico de la mediación atendiendo a los objetivos, principios, características y funciones que desempeña esta actividad desde una visión profesional e interdisciplinar. Se hace especial hincapié en el objeto de estudio en las propuestas más consensuadas y homogeneizadas hasta el momento. Todo ello nos permite definir y fundamentar el significado de la mediación en el contexto actual.

Para finalizar, se concluye, que por las razones apuntadas la mediación se sitúa como una herramienta útil y eficaz que muestra alternativas efectivas para prevenir las situaciones de violencia desde el saber holístico. Es concebida como una herramienta pragmática basada en las técnicas de comunicación que devuelve a la sociedad y a la ciudadanía habilidades capacitantes para resolver los conflictos y disputas por ellos mismos.

PALABRAS CLAVE: Conflicto- mediación- violencia- cultura de la paz- comunicación.

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze the hermeneutics of mediation as an alternative for the management of social conflicts from the perspective of the culture of peace. In the inferred analysis, a review is made of the origins of mediation, its epistemology and essence, in order to understand the need for mediation and its meanings, given the growing social phenomenon of violence in contemporary society.

We continue with an epistemological analysis of mediation taking into account the objectives, principles, characteristics and functions that this activity performs from a professional and interdisciplinary vision. Special emphasis is placed on the object of study, on the most consensual and homogenized proposals to date. All of this will help us define and substantiate the meaning of mediation in this context.

Finally, it is concluded that for the reasons indicated, mediation is positioned as a useful and effective tool that shows effective professional alternatives to prevent situations of violence from holistic knowledge. It is conceived as a pragmatic response based on communication techniques that gives society and citizens the enabling skills to resolve conflicts and disputes by themselves.

KEYWORDS: Conflict- mediation- violence- culture of peace- communication.

Prolegómenos.

El conflicto como base de la mediación en la cultura contemporánea.

Por un lado, en la estructura social actual la violencia se escenifica como un hecho inexorable, un problema polifacético, para el que no existe una solución sencilla o única; es necesario actuar simultáneamente en varios niveles y en múltiples sectores de la sociedad para prevenirla (WHO, 2024). Por otro, el conflicto es la base de la mediación en las sociedades contemporáneas. Pues bien, en la simbiosis de estos dos hechos sociales se sitúa la mediación como respuesta a estas vicisitudes que acontecen.

Según las cifras del Banco Mundial (2024), Centroamericana registra una tendencia alarmante de violencia debida principalmente al narcotráfico, las pandillas y la facilidad para adquirir armas de fuego. En los casos de El Salvador y Guatemala, donde las condiciones llegan a ser extremas, el promedio de violencia es cercano a un homicidio por cada mil habitantes. Otras estadísticas, del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) indican que cada día se registran 300 muertes violentas en América Latina.

Estas circunstancias exhortan la necesidad de buscar fórmulas alternativas para la gestión de los conflictos sociales subyacentes. Por esta razón, la mediación representa una alternativa preventiva fundamentada en la comunicación humana que construye ciudadanía y relaciones sociales desde la perspectiva de la cultura de la paz.

En efecto, el conflicto ha existido siempre, el hombre es un ser social cuyas necesidades e intereses dependen, directa o indirectamente de quienes le rodean. Esto hace que cuando dos o más personas persiguen intereses contrapuestos y no es posible una colaboración, aparezcan los desacuerdos y, por tanto, los conflictos. Pero siempre han existido formas de resolverlos, y estas han venido definidas por las diferentes construcciones sociales, históricas y culturales que existen sobre el conflicto. Es por tanto, la base de las relaciones sociales y humanas, es decir, el conflicto es la base y el objeto de la mediación.

Por tanto, nos parece razonable iniciar esta singladura analizando los antecedentes históricos de la mediación en el mundo occidental, observando las relaciones y significados del pasado como condicionantes del presente, constatando cómo ha evolucionado históricamente hasta llegar a nuestros días.

En la medida que todos los conflictos se asemejan estando presentes en todas las culturas y países a lo largo de toda la historia, los hechos han puesto en evidencia que no todas las formas de resolución atienden a procesos de diálogo que permitan descubrir las causas y los motivos de las desavenencias, ni tratan de facilitar procesos de reconciliación y de reconstrucción de la relación. A lo largo de la historia de la teoría sociológica, el conflicto, también ha estado presente en el pensamiento social de los precursores para explicar las formas de integración social y consenso en la sociedad partiendo de la siguiente premisa: Los cambios en las estructuras siempre generan conflictos que necesitan de alternativas eficaces para su resolución. Como apuntó Durkheim (1972) resulta evidente que en sociedades cada vez más complejas y heterogéneas, con un tipo de solidaridad cada vez más orgánica, el conflicto es inherente a toda vida social. Toda acción social, incluso las prácticas aparentemente más inocentes, son contempladas como un arma (o una forma

de capital) a manos de los actores sociales para intentar mejorar su posición y sus oportunidades en el mundo social. En esta misma línea, el pensamiento social de Bourdieu (1991) señaló el *habitus* como principio de acción de los agentes, campos, como ámbitos de competición social y violencia simbólica, como mecanismo fundamental de imposición de las relaciones de dominación

Por lo tanto, los conflictos son una parte subyacente de la vida de las personas en cualquier grupo o tipo de sociedad que se precie. Desde siempre ha existido un líder relevante o mediador natural que ha ocupado estas funciones como puede ser el adulto mayor, juez de paz u otras personas que ocupaban este estatus reconocido por la comunidad o grupo de referencia. En algunas sociedades sigue aún gestionándose de forma violenta, pero en las sociedades democráticas avanzadas desde la perspectiva de la cultura de la paz, la sociedad civil, ha sido socializada para gestionarlo por la vía democrática de las leyes y por extensión de la justicia, superando la violencia o la coacción física como mecanismo de la cultura de antaño. Esta nueva filosofía, explorando la idea de Habermas (2003) intenta construir la senda para una ética discursiva de defensa de la democracia deliberativa y de los principios del Estado de derecho, así como las bases normativas requeridas para configurar una esfera pública transnacional que sea útil para gestionar los conflictos violentos y comunes a la sociedad globalizada.

Para ser más específico, los hechos sociales referidos representan sin duda un indicador de la salud democrática de nuestro sistema, porque todos los ciudadanos por el mero hecho de serlos están sometidos a la Ley y en cualquier conflicto se actúa conforme a derecho. Así, desde la filosofía de la Justicia Terapéutica y Restaurativa, la resolución alternativa de conflictos se interesa en cómo superar el problema por la vía legal tanto para curar al delincuente como para prevenir una mayor victimización (Wexler, 1997) sin menospreciar el papel de la mediación como valor añadido. Los dos conceptos comparten una estructura basada en la práctica de la evidencia, que incluye el uso de métodos rigurosos procedentes de las ciencias sociales para comprender el efecto de las prácticas legales en las personas (Wexler, 1992).

Es más, el enfoque de Justicia Terapéutica considera al derecho y los procesos judiciales como una fuerza social capaz de producir consecuencias terapéuticas que permitan el fortalecimiento del bienestar físico y emocional de las personas, sin subordinar otros valores del Sistema de Justicia. Decimos esto porque siempre es recuperable una persona para la sociedad si aprendemos a gestionar las disputas a través de las relaciones humanas y sociales.

En esta tesitura la mediación se sitúa como un conjunto de técnicas de comunicación eficaces que mediante las habilidades sociales, el diálogo simétrico, el reconocimiento y la revalorización de las partes, confía en las potencialidades de las personas para llegar a un acuerdo para solucionarlo y prevenir así posibles disputas en el futuro. Nos referimos a conflictos violentos en los grupos en situación de desviación social, interculturales y familiares entre otros. De esta manera, inspirados en la gnoseología anterior, en adelante proponemos una alternativa extrajudicial complementaria a la actuación judicial devolviendo a la naturaleza humana la posibilidad de gestionar los conflictos por ellos mismos mediante la relación dialógica

Este tipo ideal cada vez adquiere mayor protagonismo gracias a los cambios sociales y al impulso de los valores de la democracia, porque con los años las democracias en Europa y América se vuelven más maduras y a su vez más exigentes con nuevas fórmulas alternativas de gestión más allá de la clásica opción judicial. Es una fórmula idónea que reduce la saturación de la justicia en cuestiones que pueden acordarse entre personas que no han hablado y que por dificultades de comunicación no han sido capaces de llegar a un entendimiento. No existen dos personas que no se entiendan sino dos personas que no han hablado y siempre es mejor llegar a un acuerdo que no tenerlo.

A esto añadimos que el hecho de reconocer cada parte como se siente la otra y gestionar por ellos mismos la solución tiene un efecto terapéutico, pedagógico, que puede ser satisfactorio para ambas partes y construir un acuerdo que nos enseña a vivir en sociedad con las reglas de convivencia de la democracia. Consiste en definitiva en una oportunidad para el hombre, un tránsito que evoluciona del tradicional modelo ganador/perdedor de la justicia, al de ganador/ganador donde ambos ganan y pierden a su vez. En ocasiones en delitos de violencia menor se puede canalizar una alternativa que se centre en las emociones, como se siente cada parte y saber que se construye un acuerdo compartido para la solución futura. Pensemos en un joven que comete un acto vandálico y a tiempo se trabaja con las partes para racionalizar el conflicto, reconocer la culpa y comprometerse a participar en programas de prevención.

En virtud de los argumentos precedentes, los conflictos se presentan como una oportunidad para construir relaciones sociales y establecer en las personas grupos y comunidades un pacto social de convivencia, en aras a la libertad e igualdad de los hombres bajo un Estado instituido por medio de un contrato social (Rousseau, 1762). Sin aprender a administrar los conflictos poco podemos evolucionar como humanidad y colectividad.

Así, como respuesta pragmática a estos planteamientos, el estudio de la conflictología, como marco teórico de la mediación, por su carácter transdisciplinar proporciona un conocimiento holístico fruto de las aportaciones de la Sociología, Psicología, Ciencia Política y el Derecho que aporta el marco teórico necesario para llevar a cabo la comunicación en el proceso de mediación. Todo este conocimiento suma un todo desde todos los primas con una propuesta interdisciplinar racional y científica. La conflictología es una de las disciplinas contemporáneas más acordes con la naturaleza de la mediación para explicar los conflictos, al tratar de interpretar los conflictos con un carácter transdisciplinar, analizando su naturaleza y el por qué se producen.

Pero cabe señalar que frente a la violencia lo importante no es acusar, juzgar y condenar a quien la práctica, sino encontrar otras maneras de relacionarse, de solucionar los problemas, tratando de entender -que no quiere decir estar de acuerdo- las razones de la violencia y del conflicto. Es la única manera de poder actuar de manera eficaz en la desactivación de la violencia. Lo que realmente importa no es estar de acuerdo, sino aprender a convivir incluso en el desacuerdo, aproximando un binomio de justicia y derecho.

En este escenario la mediación es una respuesta complementaria para evitar que los abogados, jueces y métodos judiciales constituyan la única base de la resolución de las dificultades comunicativas entre las

personas. Es aquí donde aparece la mediación como tercera personal imparcial y neutral ajena al conflicto, construyendo puentes de comunicación entre las partes en conflicto.

Así pues, la mediación, fundamentada en los saberes procedentes de la conflictología actúa en las causas de los conflictos más que en su sintomatología y propone métodos de cambio, opciones para gestionarlo, convenidas por las partes. El objetivo es tratar de hacer posible, de facilitar, que la paz se instaure por sí misma, por el camino de la racionalidad y de las emociones humanas, porque una cultura de paz incluye la libertad, la justicia social y el empoderamiento de las personas desde la libertad.

En suma, la conflictología es una de las disciplinas contemporáneas más acordes con la naturaleza de la mediación para explicar los conflictos. Es un conocimiento que conecta con la esencia epistemológica de la mediación, es decir, la cultura de la paz. En otras palabras, la mediación define el conflicto como una oportunidad que puede provocar la aparición de nuevas construcciones diferentes entre todas las partes, en la medida en que son ellas mismas quienes la elaboran. Concluimos que la mediación se centra en el conflicto en aquellas sociedades que buscan la paz y armonía. Lo analiza como una oportunidad para reconducir relaciones deterioradas y encaminar hacia la construcción compartida del futuro, buscando un acuerdo racional.

El movimiento A.D.R. como despunte de la mediación profesional moderna.

Como se ha indicado en el epígrafe anterior, la mediación profesional que existe hoy día se remonta a milenios atrás. Pero esta profesionalización de las técnicas de resolución de conflictos es en realidad un producto de la sociedad postmoderna, a partir de la segunda mitad del siglo XX en buena parte de los países.

En el análisis evolutivo por las primeras formas de mediación, sus orígenes más remotos se encuentran en las funciones que realizan los dirigentes de todas las religiones, tal y como así acontecía en el pueblo de Israel a través los rabinos judíos, y posteriormente extrapolado a la Iglesia católica. Hasta el Renacimiento, la Iglesia Católica, en el tránsito de la sociedad teocéntrica a la sociedad antropocéntrica, a través de clero y los tribunales religiosos, se conformó probablemente como la organización fundamental para administrar los conflictos. De hecho la Biblia, establece que Jesús es un mediador entre Dios y el Hombre. En el Renacimiento, la Iglesia Católica fue la principal organización de mediación y administración de conflictos en occidente. En los tribunales rabínicos judíos europeos también toman un papel decisivo, al mediar en los conflictos que surgían en la comunidad. Más adelante, con el ascenso de los Estados-Naciones, los mediadores asumieron nuevos roles como intermediarios diplomáticos formales y seculares (De Diego y Guillén, 2006).

Otras culturas orientales como China y Japón en su filosofía concedían importancia al consenso y la armonía en las relaciones humanas. También en América Latina, las culturas indígenas fueron pioneras en el proceso de resolución de disputas en los conflictos de las aldeas y grupos. Actualmente, algunas culturas indígenas cuentan con el denominado barco del mediador, que es una persona reconocida por la comunidad, que acude de forma puntual a las aldeas para resolver los conflictos que se producen en el seno de sus miembros.

Pero para centrarnos en la tesis central de este epígrafe, sin duda, el origen profesional o científico, se instaure con el movimiento profesional denominado resolución alternativa de conflictos (en adelante A.D.R.). Se trata de un movimiento que se inspiró en las prácticas los diferentes grupos étnicos y religiosos (judíos, chinos,

holandeses, etc.). Las premisas que inspiran el movimiento A.D.R. son, la incapacidad del sistema judicial para resolver los conflictos y la necesaria vuelta al realismo jurídico por parte del mundo anglosajón, mermado por el colapso en los órganos jurisdiccionales y el sentimiento creciente de que faltan mecanismos privados de resolución de controversias entre particulares.

Por consiguiente, comenzaron a estructurarse los cimientos para la concepción actual de la mediación profesional, al capacitar a los profesionales mediante un conjunto de técnicas de comunicación dirigidas a resolver los conflictos laborales. Con el transcurso del tiempo se extendió a buena parte de Europa centro y norte, así como a América Latina y se fue extendiendo a otros conflictos sociales, familiares y comunitarios en los decenios sucesivos. Los motivos del calado de este movimiento hacia la profesionalización tienen los siguientes puntos de referencia:

- La reivindicación en la sociedad civil de nuevas instituciones con la pretensión de ofrecer una respuesta a las crisis de representatividad que padece las sociedades actuales debido a los profundos cambios sociales y a la heterogeneidad de sus componentes.
- El aumento de la litigiosidad ante una sociedad que crece en cultura democrática y acude con mayor frecuencia la justicia.
- Las decisiones que toman conjuntamente las partes afectadas pueden adaptarse a las necesidades particulares de cada una de las partes, permitiendo ajustes factibles.
- Las personas que llegan a un acuerdo por sí mismas, están más predispuestas a cumplirlo, que cuando les viene impuesto por un agente externo.

En este contexto, en la década de los ochenta comienzan los primeros servicios de mediación en Inglaterra, Francia, Bélgica e Italia y paralelamente al otro lado del globo, en Hispanoamérica. En Europa, a finales de la década de los noventa, cuando ya la mediación estaba constituida tanto profesional como institucionalmente en los países señalados, la mediación profesional se consolida con la aparición de un hito legislativo sin precedentes: La Recomendación (98), de 21 de Enero de 1998, Comité de Ministros del Consejo de Europa, donde se reconocen los cambios familiares debidos a la separación y el divorcio, con consecuencias directas en el ámbito familiar e indirectas en lo social y se insta a los Estados miembros a promover la mediación familiar. A partir de aquí la mediación está extendida para la resolución de los conflictos civiles, sociales, comunitarios y por supuesto laborales.

Para comprender mejor el desarrollo de estos argumentos y el impacto de la profesionalización, se exponen en la figura número 1 algunas experiencias innovadoras recientes de mediación en paralelo con los proyectos de Naciones Unidas:

Tabla 1.
Proyectos innovadores de mediación

PROYECTO: Construyendo la Justicia Restaurativa en América Latina (Naciones Unidas)	
Áreas de actuación	Mediación Penal, Justicia Restaurativa Prevención de la delincuencia
Consiste en un conjunto de acciones de investigación, capacitación, asistencia técnica y de difusión de información a nivel nacional y regional, dirigidas a promover el desarrollo de una cultura en materia de justicia restaurativa en América Latina. Se observó que, en muchos casos, las prácticas de justicia restaurativa se han basado en la innovación individual o en prácticas tradicionales. Es necesario realizar esfuerzos por definir y explicar la justicia restaurativa a fin de ayudar a los países que no están familiarizados con el concepto para desarrollar prácticas en otros países de iberoamérica	
PROYECTO: Diálogo, diplomacia y mediación en América Latina. Nueva sociedad	
Áreas de actuación	Violencia penal, victimología, afectados terrorismo Prevención de la exclusión social y delincuencia
Se centra en explorar las formas de negociación y diálogo político que han existido históricamente entre los Estados de América Latina y en buscar vías diplomáticas para los conflictos actuales. La diplomacia de segunda vía presenta propuestas no formales, esboza escenarios, explora ideas, sugiere procedimientos. Así mismo, recoge ideas y opiniones de grupos de la sociedad civil que tradicionalmente no son parte de negociaciones de paz. Propone un nuevo modelo de gestión de conflictos denominado diplomacia de segunda vía (track-two diplomacy) o diplomacia ciudadana. Este modelo permite moverse con flexibilidad y discreción, incluye a sectores de la sociedad civil y no sólo a las élites (armadas) que suelen negociar la paz. Puede operar en coordinación con gobiernos y organizaciones multilaterales, sin implicarlos oficialmente.	
PROYECTO: Mediación en el origen	
Áreas de actuación	Mediación intercultural Mediación familiar
Este proyecto busca construir puentes entre familias interculturales con hijos adoptados de otros países y la cultura receptora de forma gradual y progresiva desde una perspectiva intercultural. Se promueve favorecer la creación de cauces por los que familias adoptivas y biológicas adopten decisiones conjuntas en relación a la naturaleza y tipo de los contactos, negociando las motivaciones y expectativas de cara al futuro. Se trata de un acercamiento gradual de la familia a la simbología y conocimiento de la cultura de ambos países antes de la mayoría de edad.	
PROYECTO: Mediación y Sustracción internacional de menores	
Áreas de actuación	Mediación familiar y penal Mediación intercultural
Ante el alto nivel de conflicto y las diferencias idiomáticas entre las partes y los operadores jurídicos implicados, la mediación ofrece la posibilidad de limitar el daño que se provoca en el menor manteniendo un conflicto abierto entre sus progenitores y mermando su indispensable estabilidad.	

Fuente: Elaboración propia.

Una vez descrita la génesis de la mediación, su desarrollo e institucionalización desde los inicios hasta la actualidad, como punto de partida, en adelante nos adentramos a describir el marco disciplinar de la misma, para conocer su objeto, naturaleza y características. Comenzamos con su definición para situar el estado de la cuestión.

1Gnoseología de la mediación. El saber qué y cómo.

Aproximación conceptual

Antes de comenzar, cabe señalar que este concepto como ocurre con otros de ciencias las sociales no esté homogenizado, existiendo tantas acepciones del mismo como formas de mediación, debido al carácter polisémico del término, que ha dado lugar a múltiples significados. Pero para centrarnos, Six (1997) define la mediación como una acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas. Es un proceso que se compone de tres estructuras fundamentales:

- Una tercera persona que ejerce como pasarela, que es independiente e imparcial y debe ser percibida como tal por las partes en el proceso de mediación
- Esta tercera persona no dispone de ningún poder sobre el conflicto en cuestión y actúa entre las partes a modo de catalizador
- La función final de mediación no es otra que la de establecer o restablecer una comunicación inexistente o deteriorada.

En buena parte de Europa, existe un rico debate en torno a la noción de mediación que ha derivado en especificidades o áreas de actuación. Ante esta dispersión etimológica, por nuestra parte consideramos que la razón de ser de la mediación es dar respuesta a las necesidades de cada uno a través de un proceso de reflexión y de toma de decisiones, facilitado la negociación a partir de la creación de un espacio compartido de escucha, respeto, confianza y compromiso (Rondón, 2012).

Partiendo de esta definición, el objeto de la mediación es lograr que las diferentes partes en conflicto acuerden entre sí llevar a cabo un proceso de resolución a partir de la intervención guiada de un profesional, quién ayudará de una manera neutral a cada uno a definir el problema tal y como ellos mismos lo ven, a entender las opiniones e intereses de los demás, a buscar todos juntos soluciones viables. A través de la participación de los propios implicados en la resolución de sus conflicto, el mediador hace que cada uno de ellos tome conciencia de su protagonismo activo. Para ello es necesario que se contemplen tres elementos cardinales:

- La intervención en un conflicto o en una negociación de dos o más partes.
- A partir de la demanda de las partes implicadas.
- Un mediador profesional y cualificado que constituye la tercera parte.

Según lo expuesto, inferimos que el concepto de mediación puede tener diferentes definiciones que atienden a la meta perseguida y al papel de las partes implicadas. Por ejemplo, para Moore (1995) la mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de un poder de decisión,

para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo aceptable. De la definición expuesta por este autor se pueden extraer tres consideraciones:

- La mediación es esencialmente una negociación entre partes en conflicto que precisa de un tercero conocedor de los métodos y técnicas eficaces de negociación
- El tercero es alguien que interviene de forma intencionada, e imparcial, y no influye ni orienta en la decisión.
- La aceptabilidad del tercero, que procede de la libre voluntad de las partes que demandan su intervención, debe estar basada en la imparcialidad, neutralidad y profesionalidad.

En cualquiera de sus formas, en esencia, es un método de gestión y de resolución de conflictos, que se desarrolla en un proceso de interacción humana cargada de intereses contrapuestos e influenciada por las emociones y los afectos de los implicados. Está orientada a hacer que cada parte sea empática con el punto de vista del otro, mire con los ojos del otro y, de esta forma ambas partes sean los protagonistas del acuerdo, para lo cual el mediador utilizará las técnicas adecuadas de la comunicación. Por ejemplo cuando en una mediación familiar tras una ruptura los progenitores dialogan sobre la parentalidad futura, comprenden cada parte las decisiones de la otra, sus intereses, necesidades y disponibilidad.

Como señalan Folberg y Taylor (1997), la mediación debe contribuir a restablecer los patrones constructivos de comunicación y negociación mediante la definición de expectativas razonables para ambas partes. Por último, en lo relativo a la aproximación conceptual, tras el análisis realizado concluimos que:

- No existe un concepto homogeneizado de mediación.
- Todos los autores/as hacen referencia a la comunicación como herramienta básica que posibilita el proceso de mediación, entendiéndola como una solución extrajudicial.
- La particularidad de la mediación frente a otros métodos de resolución de conflictos reside en la imparcialidad y la neutralidad como requisito imprescindible para iniciarse.
- En la mediación la presencia de un mediador que cuida el proceso determina que las partes sean las protagonistas en la solución adoptada en el caso de llegar a acuerdos.

Atributos y singularidades de la mediación

Una vez clarificado el concepto de mediación nos adentramos en conocer el para qué de la mediación. Precisamente en sus singularidades reside las ventajas que ofrece frente a otras modalidades de resolución de conflictos. Estas ventajas serían las siguientes:

- El grado de cumplimiento de los acuerdos es mayor que en las medidas judiciales, porque está reconocido y elegido por ambas partes, de forma dialogada y desde la racionalidad.
- Ante una sociedad judicializada como la nuestra, la mediación, devuelve la confianza al ser humano. Esto da lugar a madurez en la toma de decisiones.

- La mediación tiene un carácter transversal, centrada en el presente, en un período de tiempo concreto frente a lo largo y arduo de un proceso judicial. Por otro lado, frente al arbitraje quien ejerce como intermediario- la persona mediadora, no tiene intereses en las partes, buscando la reciprocidad e interacción de las mismas.
- La mediación es más pragmática, se centra en el presente, en los puntos de acuerdo, evitando los desacuerdos o las cuestiones que atascan los avances.
- Es más eficiente que otras alternativas de resolución de conflictos. Sus resultados son más rápidos en el tiempo, permitiendo a su vez ahorro en los costes de gestión.
- Dan mayor satisfacción a las partes en litigio, otorgándoles un papel más activo y protagonista. Permite a las partes sentirse reconocidos frente a la deshumanización y frialdad de la actuación judicial.
- La comunicación entre las partes en conflicto facilita exponer a cada parte sus necesidades, intereses y posiciones y las dificultades de conjugarlas, con lo cual, permite perfilar todas las condiciones del acuerdo y prevenir futuros desacuerdos. Los procesos judiciales solo se centran en las cuestiones legales, dejando pendiente algunas cuestiones que también son importantes y que se pueden enquistar si no se trabajan previamente.
- El abordaje interdisciplinar del procedimiento hace que el conflicto sea tratado desde todas sus perspectivas: psicológica, social y jurídica. Esto sin duda es un análisis más exhaustivo en situaciones complejas.

Una vez conocido el origen y definida la mediación acompañada de sus ventajas, no referimos en adelante al contenido proposicional, es decir, el saber qué es la mediación, como se lleva a cabo desde un contenido de naturaleza práctica.

Principios de la mediación

La esencia de la mediación la constituyen los principios sobre los que se ha construido, representando la arquitectura esencial de su fundamentación (Martín, 2000; García, 2006). Estos principios explican su axiología básica al ser una garantía para llevar a cabo la mediación con profesionalidad de acuerdo con las exigencias deontológicas de las voces profesionales. En definitiva, esta idea epistemológica supone la estructura alienable a la mediación en su actuación profesional. Es necesario clarificar que al no existir un código deontológico propio, por tratarse de una actividad profesional, existe un vaivén de principios en los distintos países, autores y normativas tanto nacionales como supranacionales. Ante esta situación a modo de síntesis exponemos a continuación los principios que tienen un mayor grado de consenso:

- Confidencialidad. La persona mediadora y las partes han de mantener el deber de confidencialidad en relación con la información que se trate en las fases de la mediación y en los diferentes encuentros entre las partes a lo largo de las distintas fases del proceso. Esto también entraña la protección de los datos que se manipulen durante la actuación profesional. Para proteger estos derechos, la persona mediadora deberá cumplimentar unas actas de mediación y firmar este derecho/obligación durante las sesiones y en el acuerdo final de mediación. Por ejemplo un documento donde aparecen redactados los acuerdos adoptados y los compromisos adquiridos entre una pareja separada en lo relativo al menor (visitas, ritos familiares, forma de contacto, frecuencia).

No obstante, existen excepciones que denominamos derecho de reserva, para situaciones donde la confidencialidad de la información pueda revelarse. Entendemos así tres situaciones básicas o excepcionales: la protección del interés

del menor; malos tratos o riesgo de padecerlo; peligro para la integridad a alguno de los miembros o un tercero o por indicios de un delito. En estas situaciones el mediador tiene la obligación de comunicar a las autoridades estas circunstancias. Siempre debe hacerlo constar por escrito (rogación).

- Voluntariedad. Se acude voluntariamente a la mediación. Como es una actuación extrajudicial, requiere la voluntariedad de todas las partes para proceder a la mediación, incluida la persona mediadora. En cualquier momento existe la libertad de abortar el proceso a petición de cualquiera de los participantes. Es uno de los principios más importantes de la mediación, y el que le diferencia con otras alternativas de resolución de conflictos, como el arbitraje o la conciliación. Incluso en la mediación preceptiva por instancia de la autoridad judicial también se puede elegir la mediación o continuar con el proceso por vía judicial.

- Imparcialidad. El mediador debe ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos sin imponer ninguna solución. El mediador informa, aproxima posiciones, pero no toma decisiones en ningún momento. Es un tercero imparcial, no defiende intereses de ninguna de las partes, ni está de parte de ninguna de las personas mediadas. Así mismo, la persona mediadora no tiene ningún interés ni vinculación con el conflicto ni con las partes. Tampoco deben existir un conocimiento previo ni vínculos por razón de parentesco o proximidad.

Además su actitud debe ser neutral (neutralidad) sin manifestar valoraciones sobre los relatos que puedan producirse. Esto es de gran importancia en la mediación intercultural cuando la persona mediadora pertenece a un grupo étnico diferente a las personas mediadas.

- Rogación. Las partes han de alcanzar un acuerdo por sí mismas. Por esta razón: Si las partes llegan a un acuerdo, lo expresarán por escrito, pero se abstendrán de hacer recomendaciones al juez y de hacer conclusiones; si las partes no alcanzan el acuerdo sobre algún punto, se hará constar en el informe.

- Flexibilidad. La mediación será dinámica y flexible, adecuándose a las circunstancias concretas de cada caso o situación particular en los acuerdos.

- Carácter personalísimo. Las personas o partes interesadas deben acudir personalmente a las sesiones, sin intermediarios.

- Transparencia. Es necesario convenir con las partes las características de la mediación, en qué consistirá el proceso y los costes (en su caso) de los servicios. (Rondón, 2019).

A continuación, en sintonía con los principios apuntados reflejamos las características inherentes al proceso de la mediación a tener en cuenta en la intervención profesional.

Características de la mediación.

Entre otras, la característica esencial de la mediación es aquella que la determina como una intervención que tiene una naturaleza intrínsecamente relacional. Como afirma Romero (2005) es un proceso de encuentro con funciones múltiples, en cuanto que la palabra de los intervinientes adquiere un nuevo valor, se redefinen las relaciones interpersonales, desempeñando de forma no intencionada efectos pedagógicos y se realiza entre dos personas de las que dependerá la solución final. Dentro de este orden determinamos como características de la mediación:

- Es un proceso que se desarrolla en un tiempo cronológico concreto.
- Está basada en la autoridad de las partes para resolver sus propios conflictos de forma colaborativa.
- Las partes deben aceptar y buscar acuerdos comunes apartando los desacuerdos, siendo responsables últimos en la toma de decisiones y en la perdurabilidad de los mismos.
- Los acuerdos deben llevarse a cabo desde la cooperación, simetría y respeto entre las partes implicadas atendiendo a unas normas de comunicación.
- Es necesaria la cooperación de las partes en la búsqueda de la información necesaria para la generación de alternativas de negociación.
- Los clientes o usuarios se comprometen a no entablar y a suspender las acciones judiciales contenciosas que pudieran existir durante el proceso de mediación, al entender que se busca una solución consensuada y extrajudicial.
- Es una herramienta de prevención de futuros conflictos que pueden agravarse en un futuro como resultado de una negociación profunda y constructiva.

En aras a completar este análisis epistemológico de la mediación, en conformidad con la propuesta de la autora Ripol- Millet (2001) exponemos las características de la mediación como continuidad a las citadas anteriormente:

- El foco principal de la atención del mediador no será sólo la búsqueda del acuerdo, sino examinar todas las potencialidades de las partes a través de sus relatos para poder evaluar las oportunidades que cuentan para llegar a un acuerdo.
- Cada una de las aportaciones de los mediados es analizada por sí misma para descubrir espacios en los cuales ambas partes pueden adquirir potencial personal y capacidad de comprender la perspectiva del contrario. Es esencial expresar las emociones y reconocerlas.
- Los mediadores actúan como catalizadores de la información, retroalimentándola a través de las habilidades de comunicación, ayudando a clarificar todas las posibles elecciones que se establecen a la hora de deliberar. Todas las decisiones de las partes son tratadas como importantes.
- Se intenta evitar el deslizamiento de las partes hacia propuestas resolutorias prematuras, pactos finales que pueden zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo del mismo.

En síntesis, la mediación se caracteriza por gestionar la autoridad de las partes para resolver sus propios conflictos de una manera colaborativa, no es una forma de enfrentamiento para conseguir un resultado a toda costa. Sus virtudes son muchas. Como indican García-Longoria y Sánchez (2004), es la estrategia más efectiva de resolución de conflictos al centrarse en establecer relaciones construyendo acuerdos creativos siempre con visión de futuro. Desarrollamos en los objetivos del siguiente epígrafe de forma más exhaustiva estas virtudes.

Objetivos de la mediación.

Uno de los principales objetivos que persigue la mediación se dirige a simplificar los temas que han dado lugar al conflicto con el propósito de beneficiar a todos los miembros. El papel de la mediación se centra en procurar reducir el efecto negativo de estos conflictos antes de que se cronifiquen, y den lugar a litigios judiciales interminables, o

conflictos duraderos. En este sentido, también se cumplen objetivos de prevención. Se trata de devolver a los individuos el papel de actores frente a la situación identificando la verdadera naturaleza de su conflicto.

Uno de los componentes esenciales en los que se centran los objetivos es en la falta de comunicación o una comunicación inadecuada entre las partes como causa del conflicto. Así, el objetivo de la mediación se ubica en intentar neutralizar los obstáculos que impiden el diálogo fructífero para que las personas mediadas puedan redefinir la situación y negociar las cuestiones comunes en función de los intereses y necesidades de cada parte. De la misma manera, entre sus objetivos durante las sesiones se encuentra buscar una actitud empática de participación, contribución, de cara a una adecuada gestión de la situación. Si seguimos profundizando, García (2003) señala otros objetivos básicos para la mediación como son:

- Facilitar a las partes en su tarea de búsqueda en común de una solución voluntaria y aceptable para ambos.
- Fomentar el tránsito desde posiciones intransigentes y por tanto, innegociables hasta los intereses y necesidades de cada uno que son más dúctiles y negociables.
- Reducir los costes emocionales, procesales, y la duración del proceso de ruptura frente a los costosos procesos judiciales.
- Humanizar los procesos judiciales, y limitar los efectos negativos que puedan tener sobre todas las personas implicadas.

Funciones de la mediación

Como hemos establecido en los objetivos enumerados precedentes, la mediación supone la existencia de un conflicto ante el cual el mediador debe ejercer un hábil manejo de las relaciones humanas. En sintonía con esta idea las funciones de la mediación pueden ser entre otras:

- Ordena el debate negociador posibilitando la intervención de todas las partes en el diálogo.
- Facilita la comunicación y orienta el diálogo de las partes.
- Ayuda a desarrollar actitudes que facilitan la negociación hacia la solución del conflicto.
- Orienta su actuación hacia la acción negociadora en condiciones tales que los acuerdos sean de competencia exclusiva de las partes, porque negociar no es imponer las ideas de una parte sobre la otra y ceder no es perder (Ovejero, 2004).
- Interrumpe el proceso cuando observa que no se cumplen las reglas de la mediación, o existen indicios de mala fe, neutralizando los comportamientos negativos.
- Clarifica las percepciones y trabaja sobre el nivel de sintonía que facilita una buena relación dialógica en conformidad con las reglas de comunicación pactadas.
- Utiliza la historia del conflicto solamente cuando ello permite clarificar y avanzar, evitando el pasado y los aspectos innegociables.
- Facilita cambios de posición sin que ello implique que las partes se sientan en desventaja o perdedoras.

- Asegura que el acuerdo negociado sea correcto y no perjudicial para una de las partes, en conformidad con la normativa y la deontología, garantizando que sea equitativo para las partes (De Diego y Guillen, 2006).

La relación de funciones que hemos descrito no hay que entenderlas como una lista exhaustiva, ni comprenderla desde un orden de prioridades de unas sobre otras, debido a las especificidades que tiene cada conflicto y la dificultad de definir las en función de los diferentes fines que persiguen. Son interdependientes y complementarias.

Continuando con este análisis de las funciones, según García (2003) la función básica es ayudar a las partes a apearse de las rígidas posiciones que les han llevado a estar en disputa, a superar las manifestaciones de ésta más agudas, a fin de que puedan ver el problema desde otro ángulo. Más práctica es la perspectiva de Touzard (1981), simplificando las funciones en dos dimensiones:

- La dimensión creadora/renovadora: cuando tratamos de resaltar que toda mediación tiene de hacer nacer, renacer, un lazo que anteriormente o no existía en el sistema de comunicación o estaba en proceso de extinción.
- La dimensión preventiva/reparadora: incide en su carácter preventivo, cuando lo que se destaca es su posibilidad de anticiparse a futuros conflictos y repara los ya existentes.

A tenor de los argumentos anteriores se define el objeto de estudio o el para qué de la mediación. No obstante, compartimos con Antón (2000) que debido a la juventud de esta actividad profesional, todavía tiene una multiplicidad de pareceres en los pilares básicos. Es por eso que en la próxima figura número 2, con intención clarificadora, simplificamos el marco disciplinar de la mediación:

Tabla 2.

El marco disciplinar de la mediación

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS	FUNCIONES
Confidencialidad. Respetar el secreto profesional en todo el proceso	Funciones múltiples	Preventiva de futuros conflictos
Voluntariedad. Se acude voluntariamente a la mediación	Autoridad de las partes	Ayuda a facilitar actitudes de negociación dialógica
Imparcialidad y neutralidad. No existe vinculación ni intereses con las partes	Cooperación simétrica para la búsqueda de alternativas factibles	Sigue unas reglas de comunicación entre las partes del proceso

Carácter personalísimo. Acuden sólo las partes interesadas.	Alternativa extrajudicial con fines pedagógicos encaminados a la cultura de la paz	Facilita cambios de posición para discernir intereses de posiciones y necesidades
Rogación. Los acuerdos por escrito	Complementa a la justicia, no la sustituye	Busca un acuerdo equitativo común desde la perspectiva de ganador/
Flexibilidad en todo el proceso	Se desarrolla en un tiempo cronológico concreto	Se centra en el acuerdo, en los puntos en común negociables

Fuente: Elaboración propia

Ámbitos de la mediación

La sociedad actual se caracteriza por la inmediatez y la impermanencia como valores que impregnan la narrativa de las relaciones sociales. A esto añadimos el valor añadido de la falta de comunicación humana derivada del proceso de digitalización. Ante esta situación se hace cada vez más plausible que la conflictividad aumente en la sociedad. Estos hechos sociales descritos fundamentan las bases de la extensión de la mediación en una amplitud de ámbitos. Desde la llamada década de la mediación en buena parte del mundo occidental de la pasada centuria, la mediación se ha ido extendiendo a una amplitud de ámbitos, señalando autores como Six (1997) hasta 49 acepciones.

Si realizamos un análisis diacrónico por el proceso de instauración de estos ámbitos, en el ámbito internacional, encontramos similitudes. El área clásica y pionera en la profesionalización como se ha indicado en los epígrafes anteriores fue el de los conflictos laborales. Posteriormente al comprobar la efectividad de estos métodos se extendió al ámbito de la mediación familiar para gestionar los conflictos derivados de las rupturas familiares. A partir de aquí comenzó la ampliación al resto de ámbitos, entre ellos cabe citar la mediación intercultural, comunitaria y educativa (mediación social) hasta un largo etcétera.

En este contexto, la mediación también se ha extendido al ámbito intercultural, debido al amplio número de inmigrantes que configuran la nueva sociedad pluriétnica, experimentando una rápida implantación en los últimos decenios. No se han quedado atrás otros profesionales, como jueces y fiscales, en vislumbrar las posibilidades de aplicación en el ámbito judicial (menores infractores y mediación penal de adultos).

La ampliación del campo, parece un hecho inexorable, al comenzar a aplicarse en conflictos entre vecinos (comunidades de vecinos) para mejorar la comunicación entre miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones) y capacitar resolución de conflictos a miembros de asociaciones de vecinos, comerciantes y otras personas interesadas.

Concluimos entonces, que cada época crea sus propios saberes y sus propios dispositivos, no es casual que tengamos el privilegio de asistir al nacimiento de la mediación. En adelante se desarrollan de forma pormenorizada los principales ámbitos de la mediación social: mediación educativa, intercultural y comunitaria.

Mediación educativa

Según el orden indicado la mediación educativa se ha ido asentando con amplia extensión en el área de la educación secundaria en casi toda Europa. Estos programas se basan en la negociación colaborativa, donde una tercera persona mediadora, que en este caso puede ser el propio educando por razones pedagógicas, gestiona los conflictos de interacción educativa por vía de la comunicación facilitando el bien común de forma cooperativa y eficaz. El para qué de la mediación educativa se logra a través de los siguientes objetivos:

- Reducir la violencia en el ámbito escolar
- Vincular a toda la comunidad educativa favoreciendo un buen clima escolar

De esta manera se proporcionan nuevas vías de resolución de conflictos a problemas de difícil solución como pueden ser el abuso o malos tratos entre iguales o algunos tipos de conducta conflictiva con una auténtica solución pacífica alternativa a las tradicionales prácticas de sanción y castigo. La finalidad que se persigue es la de sensibilizar a los integrantes de la comunidad educativa de la importancia de resolver los conflictos desarrollando capacidades, actitudes y habilidades específicas de comunicación como futuros ciudadanos cívicos y democráticos.

De forma paralela se ha instaurado aunque en menor medida se ha ampliado al campo de la educación superior en algunas universidades públicas auspiciada por los gabinetes de la defensoría universitaria, en aras a gestionar los conflictos entre estudiantes y profesorado derivado de la relación académica como pueden ser conflictos académicos, de género e interculturalidad y de relaciones interpersonales. Así mismo se trabajan conflictos con otros actores de la Universidad como el personal de administración y servicios.

Mediación intercultural

La mediación intercultural responde a las dificultades de comunicación entre personas inmigrantes, minorías étnicas y autóctonas con la cultura dominante. La finalidad es conseguir una sociedad pluriétnica mediante la transformación, intercambio y diálogo intercultural de los nuevos espacios plurales auspiciados en diversos colores, formas y escenografía. Su razón de ser es el desconocimiento de los códigos culturales de unos y otros y la desigualdad en la atención a las necesidades de las personas inmigrantes derivadas por las imitaciones de la mediación natural.

Ante la creciente proliferación de la mediación intercultural y la necesidad de la interculturalidad, se están desarrollando interesantes experiencias en sectores de intervención especializados en la vertiente francófona, en conexión precisamente con otros ámbitos en lo que podríamos denominar espacios transdisciplinares. A continuación exponemos el contenido de trabajo en estas áreas de actuación:

- Parejas mixtas multiculturales. Es frecuente que en este contexto aparezcan ciertas tensiones entre la pareja entre sí y entre la pareja y el entorno relativos a la construcción de símbolos comunes o ritos familiares.
- Familias inmigradas de segunda generación: estas familias suelen tener dificultades en el proceso de socialización y culturización de los hijos, los cuales pueden encontrarse ante el dilema de vivir entre dos mundos, el de la familia y la casa y el del colegio y el barrio. Pueden surgir conflictos sobre la lengua, simbología, salud y la práctica religiosa, etc.

- Familia de minorías autóctonas: etnia gitana, personas de diversidad étnica. Con estos grupos hay que intentar operar desde su concepción del conflicto hasta decidir la forma de intervenir sobre maneras concretas de ejercer el papel de las instituciones sociales. Las diferencias etnoculturales pueden plantear ocasiones de diálogo.
- Mediación en el origen. Adopción. Entre las familias que desean adoptar y las instituciones gestoras de la adopción. Antes, durante y después de irse a vivir juntos. Se centra en la mediación con la cultura de origen del menor, la nueva familia y las instituciones implicadas.
- Familias bio o multiculturales. Al pertenecer cada miembro a un grupo étnico distinto, en las rupturas surgen junto a los habituales conflictos de intereses con respecto a los hijos, la cuestión cultural como una variable explicativa de la dificultad para lograr acuerdos. También las diferencias de intereses entre las familias extensa y nuclear en cuanto a la educación y cuidado futuro de los hijos se refieren. En los casos de las familias biculturales, esto se complica al sumarse dos biografías culturales, y la necesidad de negociar un modelo familiar común.

Mediación comunitaria

La Mediación Comunitaria trabaja en la resolución de problemas entre vecinos y organizaciones públicas y privadas. Está vinculada a los problemas de la vecindad, de proximidad o de ciudadanía. De hecho, a diferencia de otros ámbitos de mediación, en este caso, es imprescindible la incorporación de voluntarios o miembros de la comunidad que participen en las acciones colectivas, el tejido social y la red de recursos públicos de la zona. En palabras de Redorta (2001), el hecho de que se presta poca atención es que la sociedad produce mediación de forma natural.

El objeto básico de este ámbito es allanar las barreras de orden físico, lingüístico, cultural, instrumental o incluso económico a los ciudadanos en sus relaciones sociales y persigue allanar las barreras de orden físico, lingüístico, cultural, instrumental o incluso económico a los ciudadanos en sus relaciones sociales. Sus objetivos esenciales son:

- Mejorar la comunicación, comprensión y empatía entre miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones).
- Capacitar en negociación y resolución de conflictos a miembros de asociaciones de vecinos, comerciantes y otras personas interesadas.
- Ofrecer un espacio en el que afrontar los conflictos desde la colaboración, en el cual, los vecinos puedan trabajar juntos en su resolución.

En una sociedad cada vez más heterogénea y con cambios sociales que acontecen a un ritmo vertiginoso, los conflictos sociales son frecuentes naturalizándose como parte de la normalidad en tiempo y espacios actuales. Como establece Poyatos (2003) nuestra vida social, política e institucional se ha complicado tanto, que necesitamos de una figura que nos apoye para superar esta complejidad. Las crisis, los desequilibrios, las tensiones y los conflictos representan las causas fundamentales de la evolución personal y social, son los síntomas de que la vida y las relaciones humanas se renuevan constantemente. Pero en realidad, cuando existe un conflicto social, al ser la sociedad un gran organismo, toda ella sufre esta situación, al ser un todo interdependiente, es decir, la intervención debe ser integral, sobre todas las personas que conviven en ese espacio social (Torrecilla y Poyatos, 2008).

En este marco germina la mediación comunitaria que no sólo aborda la conflictividad social en el momento y en el lugar en que se produce, sino que trabaja conjuntamente con todos los colectivos y todas las personas afectadas. La mediación comunitaria contribuye a crear ciudadanía y a fomentar la participación social, al partir de la base de considerar ciudadanos/as a todas las personas implicadas o afectadas en un conflicto social, y a que sean ellas mismas las que encuentren la solución pactada y consensuada a sus conflictos. Como resultado de estos procesos se erosiona el papel de las administraciones devolviendo el papel a una ciudadanía cada vez más exigente en cuanto a interlocutores válidos e imparciales que gestionen de forma simétrica sus conflictos. Por todo ello, como apunta Redorta (2001) en las transformaciones del proyecto ciudad de Barcelona, las condiciones y el rol de las instituciones va a cambiar de forma significativa por las siguientes manifestaciones:

- El poder se basa cada vez más en la capacidad de relación que en la imposición jerárquica.
- Los actores sociales se fragmentan cada vez más y se relativiza el papel de las instituciones públicas como únicos representantes del interés general.
- Pierden protagonismo las instituciones públicas como referente en la regulación de conflictos.

Por todas las razones apuntadas, el papel de la mediación comunitaria es básicamente ayudar a las partes que gestionan los conflictos que se originen en la comunidad, valorando que el problema principal con el que nos encontramos es el de la falta de comunicación y la visión sesgada del otro (Poyatos, 2003).

En este sentido, la mediación comunitaria ayuda a las partes a gestionar los conflictos que se originen dentro de la comunidad, valorando que el problema principal con el que nos encontramos es el de la falta de comunicación y la visión sesgada de la realidad del otro. No obstante, en el análisis de los discursos de los/as principales autores/as sobre mediación comunitaria encontramos un déficit al no introducir el elemento de la interculturalidad como factor inherente a los nuevos espacios comunitarios. Los nuevos vecinos, y la multiformidad de los barrios, que cada vez son más interclasistas, de diversos colores y edades, exigen pactos de convivencia para unir lazos sociales y construir puentes comunes para la convivencia pacífica y la interculturalidad (Rondón, 2013).

En cuanto a su implementación en la práctica, en Europa la mediación vecinal ha desarrollado diferentes sistemas de mediación, presentándose con preponderancia la cuestión de la inmigración. En España, las primeras experiencias las encontramos en el Ayuntamiento de Madrid con mediadores institucionales que realizan mediación vecinal intercultural y en Cataluña, en diversos municipios, mediante programas de integración intercultural que inciden en la mediación para suavizar los focos de conflictividad en los espacios públicos o de medio abierto. En Andalucía, en las provincias de Sevilla y Málaga también existen interesantes iniciativas de mediación comunitaria que se desglosan en proyectos concretos de convivencia en barrios con conflictos derivados del mal uso de los recursos públicos, conflictos con jóvenes, respeto y buen uso de los espacios de encuentro. A continuación con carácter didáctico se concretan los principales conflictos susceptibles de mediación en los espacios indicados:

Tabla 3.
Principales conflictos en los espacios de mediación social

ÁMBITOS	CONFLICTOS SUSCEPTIBLES DE MEDIACIÓN
Mediación educativa	- Conflictos entre normas, valores y anomía - Conflictos entre el alumnado - Conflictos derivados de la jefatura parental y docente - Conflictos entre autoridad y roles - Conflictos entre docentes y discentes - Conflictos padres/madres/hijos/tutores - Conflictos entre el profesorado y el personal no docente - Conflictos derivados de las nuevas tecnologías (bullying, ciberacoso, hostigamiento virtual) - Conflictos de género - Conflictos interculturales - Conflictos de identidad y género
Mediación intercultural	- Conflictos derivados de la visión cultural de la salud - Conflictos entre género e identidad - Conflictos en familias multiculturales - Conflictos comunitarios derivado de los ritos y símbolos culturales - Conflictos laborales - Identidad e intercambio interculturales - Gestión de la competencia intercultural - Aprendizaje intercultural
Mediación comunitaria /social	- Conflictos derivados de las relaciones de vecindad - Uso de los espacios comunes medioambientales - Animales domésticos - Contaminación acústica - Aparcamientos y vehículos - Delincuencia y actos incívicos - Alquileres y nuevos vecinos - Residuos urbanos - Comunidades de vecinos - Conflictos intergeneracionales - Conflictos derivados del consumo

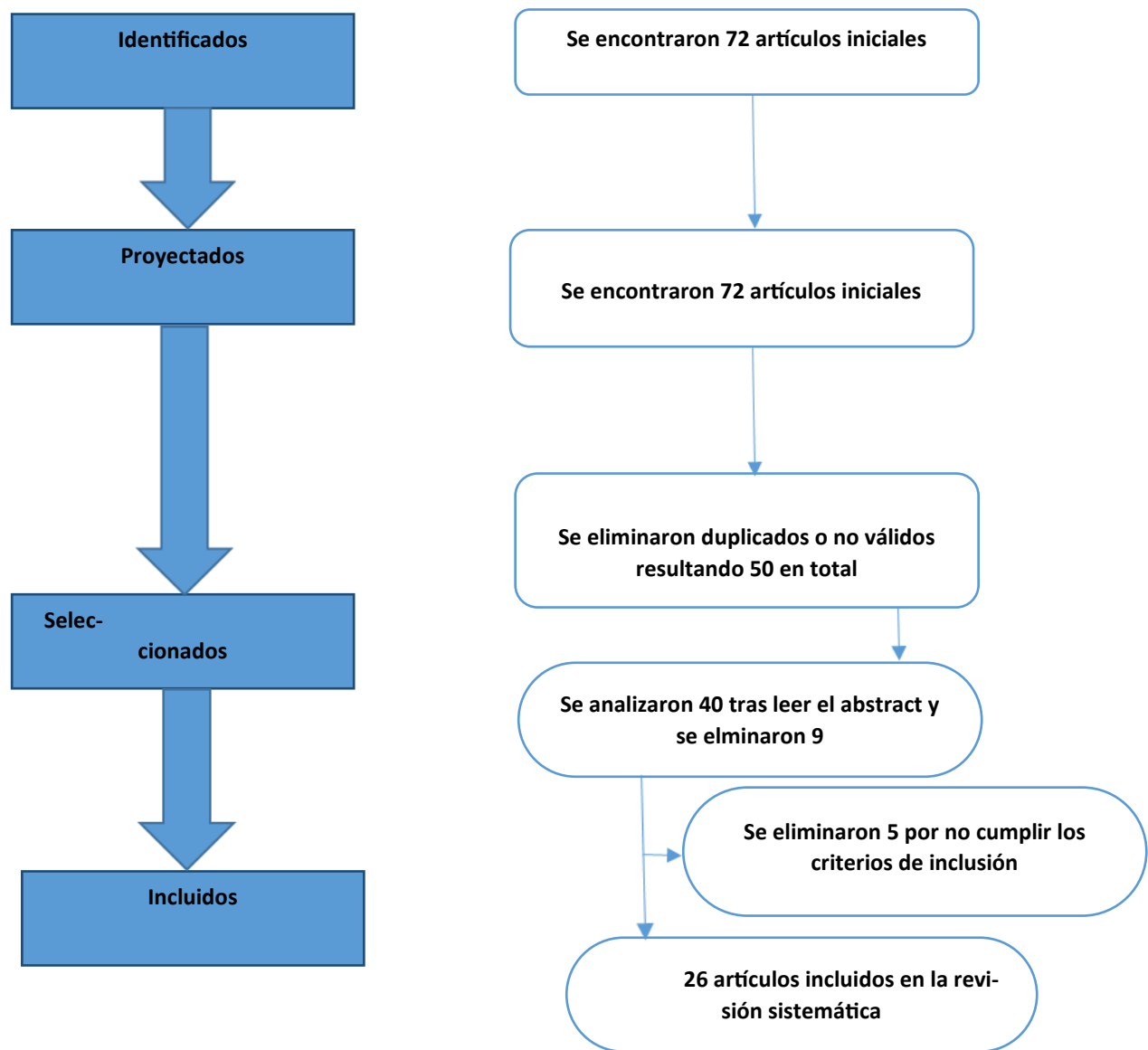
Fuente: Elaboración propia

Metodología

El presente artículo se presenta a modo de profundización del conocimiento adquirido y tiene como objetivo analizar al estado de la cuestión del desarrollo profesional e institucional de la mediación. La metodología cualitativa empleada en este análisis se lleva a cabo bajo la declaración PRISMA, siendo sus principales destinatarios los profesionales e investigadores en este ámbito, así como los revisores y editores de revistas científicas.

El método llevado a cabo para la elaboración de este artículo ha consistido en una revisión en profundidad de la literatura científica existente acerca de la realización de revisiones sistemáticas bajo la declaración PRISMA para, posteriormente, mostrar de manera sintética y didáctica tal procedimiento a los miembros de la comunidad científica interesados en la gestión de conflictos sociales. En la próxima figura nº 4 se sistematiza el proceso metodológico llevado a cabo en este análisis:

Figura 1.
Proceso metodológico PRISMA



Fuente: elaboración propia

1.5. Conclusiones

En síntesis, es conveniente acotar que el arte de interpretar, unido a la naturaleza epistemológica de la mediación facilita la comprensión moderna de alternativas para la gestión de los conflictos por la vía de la comunicación humana y la cultura de la paz, ante los hechos sociales que acontecen en una sociedad cada vez con más signos de violencia y a su vez más judicializada.

La necesidad de esta hermenéutica viene determinada por las complejidades de la sociedad actual cada vez más diversa, ante la creciente violencia simbólica, verbal y física auspiciada por los diferentes agentes de socialización, que conducen a conclusiones diferentes e incluso contrapuestas en lo que se refiere al significado de las disputas.

Estas situaciones pueden gestionarse de forma más efectiva mediante la comunicación y negociación, devolviendo la confianza en las relaciones humanas, en la cultura pacífica y sobre todo en la madurez democrática de la ciudadanía. A lo largo de este artículo subyace este discurso que justifica la génesis de la mediación para comprender sus significados y razón de ser.

En su desarrollo, se observa como la mediación es muy antigua y siempre han existido figuras legitimadas por la comunidad para resolver conflictos. Pero de forma específica, la mediación se centra en el conflicto en aquellas sociedades que buscan la paz y armonía mediante el acuerdo. Entiende el conflicto como una oportunidad para reconducir relaciones deterioradas y encaminar hacia la construcción compartida del futuro. Y en todo caso, en las situaciones que no se pretenden cambiar, arreglar o más bien solucionar las disputas, se busca un acuerdo racional en la medida de lo posible.

Para finalizar, la mediación es una de las formas más eficaces para gestionar los conflictos de la sociedad actual. Se diferencia de otras alternativas de resolución, en la imparcialidad y voluntariedad como principios básicos, pero sobre todo en la intencionalidad comunicativa y humanizadora de sus actuaciones. A su vez es una herramienta con un cariz centrado en la prevención de la violencia al construir unas relaciones humanas más sanas y reparadoras para la presente centuria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Antón Millán, M.T. (2000). Formación y Ética del Mediador. En *Jornadas Internacionales de Mediación Familiar*. Madrid: Unión Nacional de Asociaciones Familiares, pp. 224-225
- Banco Mundial (2024). Abordar con decisión la fragilidad, el conflicto y la violencia. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2024/02/26/tackling-fragility-conflict-and-violence-head-on>
- Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Madrid: Taurus.
- De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2006) *Mediación: Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide, pp. 25-32;
- Durkheim, E. (1972). *Emile Durkheim: selected writings*. Cambridge University Press.
- Expediente rojo project (2024). Cifras del delito: Violencia en el mundo. Recuperado de: <https://www.expedienterojo.org/cifras-del-delito-violencia-en-el-mundo/>
- Folberg, J. y Taylor, A. (1997) *Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio*. Mexico D.F: Limusa,
- García García, L. (2003) *Mediación Familiar, Prevención y Alternativa al Litigio en los Conflictos Familiares*. Madrid: Dykinson
- García- Longoria y Serrano, M.P. y Sanchez Urios, A. (2004). La Mediación Familiar como Respuesta a los Conflictos Familiares. *Revista Portularia n° 4*, pp. 261-264;
- García Villaluenga, L. (2006) *Mediación en Conflictos Familiares: Una Construcción desde el Derecho de Familia*. Madrid: Reus, pp. 332-334
- Habermas, J. (2003). *La ética del discurso y la cuestión de la verdad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Martín Casals, M. (2000) La Mediación Familiar: Leyes y Principios. En *Jornadas Internacionales de Mediación Familiar*. Madrid: Unión Nacional de Asociaciones Familiares (UNAF).
- Moore, C. (1995) *El Proceso De Mediación. Métodos Prácticos para la Resolución de Conflictos*. Barcelona: Granica.
- Poyatos, A. (2004). Mediación familiar y social en diferentes contextos (Vol. 2). Nau Llibres.
- Redorta Lorente, J. (2001). La mediación comunitaria hoy. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, 2, 53.
- Ripoll-Millet, A. (2001) *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Romero Navarro, F. (2005). La Mediación: Una Visión Plural. Las Palmas de Gran Canaria. Consejería De Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias.
- Rondón, L.M. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia. Tirant lo Blanch.

-
- Rondón, L. (2013). Mediación social y trabajo social. *Servicios sociales y política social*, 30(101), 37-50.
- Rondón, L.M. (2019). Ética en Trabajo Social para el fortalecimiento del ejercicio profesional en la gestión de conflictos sociales. En Iglesias, E. y Cabello, P. *Intervención para la gestión positiva de conflictos desde el trabajo social*. México, Tirant lo Blanch.
- Rousseau, J.J. (2012). El contrato social. Madrid: Alianza editorial.
- Six, J. F. (1997) *Dinámica De La Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Touzard, H. (1981) *La Mediación y la Solución de los Conflictos*. Barcelona: Herder.
- Wexler, D. B. (1992). Justice, mental health, and therapeutic jurisprudence. *Clev. St. L. Rev.*, 40, 517.
- Wexler, D. B. (1997). Therapeutic jurisprudence in a comparative law context. *Behavioral Sciences & the Law*, 15 (3), 233-246.
- World health Organization (2024). Informe mundial sobre la violencia y salud. Recuperado de:
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/67411/?sequence=1>