

El diálogo como alternativa a los conflictos judiciales

► La actividad mediadora tiene una notable implantación en EEUU, Canadá o Argentina

► El Centre de Mediació de Dret Privat es la institución de referencia en Catalunya

Darío Reina || MONOGRÁFICOS

A diario, son muchos los conflictos que los ciudadanos debemos solventar, ya sean fruto de la convivencia ciudadana o en el ámbito privado. La vía radical es la denuncia. Pero no siempre es la más rápida, ni tampoco la más conveniente para ninguna de las partes implicadas en el litigio. Por eso se promueve la mediación, un proceso que hoy celebra su Día Europeo, y que supone la gestión de conflictos basada en el diálogo y la búsqueda de soluciones constructivas, de forma que se ayude a las personas a superar los enfrentamientos de forma positiva en beneficio de todos. En la mediación no hay un ganador y un perdedor, sino una solución consensuada.

Para conseguirlo, es necesaria la intervención de los profesionales de la mediación, que facilitan la comunicación entre las partes, ayudan a la identificación de los intereses y las necesidades de forma que se genere una dinámica colaborativa que permita definir nuevas opciones para llegar a una solución para cada caso.

La mediación tiene una gran implantación en muchos países europeos, además de en otros lugares, como los Estados Unidos, Canadá o Argentina. En Catalunya, la institución de referencia que facilita el acceso de los ciudadanos a este recurso es el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, que depende de la Generalitat (las personas que, por su situación económica, no tienen recursos para litigar, tienen derecho a solicitar la mediación gratuita).

Cada año los juzgados catalanes reciben un millón de asuntos. Frente a esta cifra, solo son 5.000 los casos que llegan al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya (de los cuales únicamente finalizan 1.000). Por eso, la Generalitat de Catalunya se ha propuesto doblar el número de expedientes de mediación finalizados en los próximos dos años, hecho que contribuiría a descongestionar los juzgados.

Con este objetivo, la Generalitat de Catalunya y los profesionales trabajan conjuntamente para divulgar este sistema de resolución de conflictos, para impulsar las modificaciones normativas necesarias, para potenciar la derivación judicial y para apoyar la investigación en este campo.

Progresivamente, se ha ido ampliando el número de colectivos comprometidos en la implantación de la mediación.

PRINCIPIOS BÁSICOS. La mediación tiene cuatro características. En primer lugar, la voluntariedad, que tiene que darse desde el comienzo al final del proceso.

En segundo lugar, la confidencialidad, que determina que el contenido de las sesiones y la información que haya podido surgir durante la mediación queda



Resolución. Dos hombres sellan un acuerdo con un encaje de manos.

reservado a las partes y el mediador. En principio, lo único que puede trascender de una mediación es su resultado.

En tercer lugar, la imparcialidad. El mediador debe realizar su trabajo propiciando el máximo equilibrio entre las partes, sin decantarse por ninguna de ellas, sino favoreciendo y potenciando la participación de ambas por igual.

Por último, la neutralidad, que hace referencia a la no ingerencia del mediador respecto a los acuerdos finales. El resultado final debe ser fruto del trabajo y la colaboración.

PARTICIPACIÓN. A través de la mediación, las partes recuperan el poder de decidir sobre las consecuencias y efectos de su conflicto y son protagonistas de la solución.

Al sentirse responsables y partícipes

RASGOS

► Las partes son responsables y partícipes del acuerdo final

► Esta fórmula facilita la verbalización de los sentimientos

en la obtención del acuerdo final, normalmente este tiene más posibilidades de ser puesto en práctica y respetado. Además, la mediación facilita la verbalización de los sentimientos y satisface la necesidad de expresar la propia vivencia del conflicto y la causa del malestar, lo que siempre resulta positivo.

También evita la etiqueta de perdedor o vencedor y, por tanto, facilita la superación del conflicto y ayuda a cerrar heridas. Por otro lado, la mediación preserva la relación entre las personas, haciéndolas conscientes del valor de superar las diferencias para salvar sus intereses comunes.

Según los expertos, si las partes han conseguido dialogar, será mucho más fácil que en el futuro puedan mantener algún tipo de relación y tomar decisiones sobre los intereses comunes. ★



Metodología. Formación semipresencial.

SEGUNDA EDICIÓN

El COGAC organiza un nuevo curso en mediación

J. M. || MONOGRÁFICOS

El Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya (COGAC), en colaboración con el Institut Superior de Gestió Administrativa (ISGAC), organiza la segunda edición del Curso de Mediación Civil y Mercantil y Mediación en Derecho Civil Catalán. La formación, basada en contenidos conformes a la normativa aplicable en Catalunya y en el resto del Estado, permite obtener un título homologado por la Generalitat de Catalunya, que reconoce a los participantes como mediadores inscritos en el registro del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

El curso se imparte de manera semipresencial. Una parte de la formación será en línea a través de una plataforma *on line* que permitirá a los alumnos estudiar vía web, en cualquier momento y desde cualquier lugar. También incluye tres sesiones presenciales donde los alumnos tendrán la oportunidad de aprender las habilidades prácticas

► La formación permite obtener un título homologado por la Generalitat

necesarias para ejercer de mediadores.

El cuadro docente está formado por mediadores expertos con el objeto de capacitar al alumno tanto en su papel de mediador de conflictos como en el asesoramiento de clientes que quieren participar en un acto de mediación.

INSTITUCIÓN CENTENARIA.

Fundada en 1880, en estos más de cien años la organización ha luchado en la defensa de los intereses colectivos del gestor administrativo, velando por la ética y dignidad de la profesión, así como por los derechos de las personas destinatarias de sus actuaciones.

Fiel a esta filosofía, el COGAC mantiene diferentes convenios suscritos con distintas administraciones con el objetivo de posicionar al gestor administrativo como profesional solvente y de confianza ante los organismos públicos, potenciando especialmente la innovación tecnológica de la profesión, en colaboración con las diferentes administraciones públicas. ★

TRIBUNA

PARA UNA SOCIEDAD MEJOR, MEDIACIÓN

Connie Capdevila

PSICÓLOGA Y MEDIADORA.
VOCAL DE LA SECCIÓ
D'ALTERNATIVES DE
RESOLUCIÓ I GESTIÓ DE
CONFLICTES DEL COPC



El título que encabeza el artículo es el lema de este año del Día Europeo de la Mediación. Como ciudadanos, nos parece que cada día es la *jornada mundial* de algo y pocas veces nos paramos a reflexionar más allá del titular. En los últimos días se han realizado actividades de difusión sobre los beneficios de la mediación como solución dialogada de los conflictos, como alternativa al pleito judicial, que ahorra tiempo, dinero y coste emocional.

Aprovechando la jornada, podríamos reflexionar sobre el estilo que utilizamos en nuestros conflictos cotidianos. ¿Cómo comunicamos cuando alguien de nuestro entorno ha hecho algo que va en contra de nuestros intereses? ¿Lo atacamos, lo juzgamos, lo invitamos a dialogar, nos distanciamos o bien optamos para no decir nada y esperar pasivamente

que el tiempo lo solucione? ¿Culpabilizamos al otro? ¿Sabemos que cuando estamos enfadados disminuye la capacidad de escuchar y por eso paramos una conversación que no lleva a ninguna parte o por el contrario aprovechamos para descargar tensión autojustificándonos por la intensidad de lo que sentimos?

Podríamos reflexionar sobre si elegimos un estilo competitivo (imponer nuestros intereses), cedemos (complacer y nos quedamos resentidos), evitamos (el conflicto y las soluciones), pactamos a medio camino o colaboramos (dedicamos tiempo a dialogar y encontrar una solución donde todos ganamos). Todos los estilos tienen pros y contras y se trata de saber cuál se tiene que utilizar. En sí, el conflicto es inevitable, dinámico y complejo. Por su naturaleza, no es bueno ni malo. Simplemente, existen conflictos bien gestionados o mal gestionados. Los mal gestionados se están centrados en buscar culpables, ganadores y perdedores, se está a la defensiva, malogran las relaciones, producen agendas secretas y generan estrés, malestar emocional y físico, hostilidad y violencia.



Diálogo. Una persona se informa sobre el funcionamiento de la mediación en el COPC.

El conflicto es inevitable y, por naturaleza, no es bueno ni malo. Simplemente existen conflictos que están bien o mal gestionados

Sea por temas trascendentales o en cualquier ámbito de nuestra vida, la mediación ofrece una solución dialogada y creativa. Desde el vecino ruidoso que molesta o tiene un perro que ladra sin cesar al ámbito laboral, al compañero de trabajo que trastorna y dificulta la tarea. En clubs deportivos, las relaciones tensas entre jugadores, entrenadores, padres, madres... En el ámbito de la familia, por conflictos de una separación, o entre hermanos

por el cuidado de los familiares más vulnerables o por una herencia. En el ámbito sanitario, conflictos entre usuarios insatisfechos y personal o tensiones en la comunidad educativa. La lista sería interminable.

Los conflictos no son inamovibles por definición, sino al contrario. Las estadísticas nos indican que no hemos asumido que la mediación está a nuestro alcance para resolver conflictos de una forma satisfactoria para los implicados, sin que uno sienta que ha ganado y el otro crea que ha perdido. No hay que esperar años a que la justicia llegue a una resolución.

En el corto espacio de un artículo, solamente deseamos haber despertado la reflexión y la curiosidad del lector y que, ahora, dé el siguiente paso para informarse más a fondo. En el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, tanto en Barcelona como Girona y Tarragona, hay un punto de información gratuita sobre la mediación. La figura del psicólogo aporta una valor añadido a la mediación ya que, gracias a una amplia formación y capacitación, es un profesional con un profundo conocimiento del funcionamiento de las relaciones interpersonales. *

Gestió de conflictes?
Converteix-te en un expert Mediator en l'àmbit civil i mercantil.



CURS DE MEDIACIÓ CIVIL - MERCANTIL I MEDIACIÓ EN DRET PRIVAT CATALÀ

Ensenyament de mediació homologat per la Resolució 166 del 3 de setembre de 2015, per esdevenir mediador/a registrat/ada del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

Ara tens l'oportunitat!

93 317 06 86

Per a més informació entra a:
www.isgac.cat



DURADA
170 hores

MÈTODE
Semipresencial amb el suport d'una plataforma online