

La mediación en la resolución de conflictos

Manuel de Armas Hernández

Universitat de Barcelona. Departament MIDE
Pg. de la Vall d'Hebron, 171. Edifici de Llevant
08035 Barcelona
mimah42d@d5.ub.es

Resumen

El artículo presenta el desarrollo del proceso de mediación en la intervención del conflicto. En un primer apartado se define el concepto de mediación y sus características. Los apartados segundo y tercero recogen los aspectos relativos a las modalidades de mediación y su transformación ante el conflicto. Finalmente, se muestran las aportaciones de la mediación en el ámbito familiar, escolar y judicial entre otros.

Palabras clave: mediación, resolución de conflicto, mediación familiar, mediación de iguales, programa de mediación escolar, mediación comunitaria.

Resum

L'article presenta el desenvolupament del procés de mediació en la intervenció del conflicte. En un primer apartat es defineix el concepte de mediació i les seves característiques. Els apartats segon i tercer recullen els aspectes relatius a les modalitats de mediació i la seva transformació davant del conflicte. Finalment, es mostren les aportacions de la mediació en l'àmbit familiar, escolar i judicial, entre d'altres.

Paraules clau: mediació, resolució de conflicte, mediació familiar, mediació entre iguals, programa de mediació escolar, mediació comunitària.

Abstract

The article presents the development of the mediation process in the intervention of the conflict. In a first section is defined the mediation concept and their characteristics. The sections second and third pick up the relative aspects to the mediation modalities and their transformation before the conflict. Finally, it is shown the contributions of the mediation in the family, school and judicial environment among others.

Key words: mediation, conflict resolution, family mediation, peer mediation, middle school program, community mediation.

Sumario

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Concepto de mediación | 4. Ámbitos de aplicación |
| 2. Modalidades de mediación | Bibliografía |
| 3. La transformación de la mediación
y sus funciones | |

1. Concepto de mediación

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes (Rozenblum, 1998).

Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación (Holaday, 2002).

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica (Likert y Likert, 1976; Shapiro, 2002).

La mediación como estrategia de resolución de conflictos la podemos situar entre el compromiso y la colaboración. La finalidad consiste en pasar de estilos más individualistas a modos más evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso. En los conflictos cotidianos nos situamos ante diversos estilos de afrontamiento: evitamos, nos acomodamos, competimos, etc. No parece razonable el que nos culpabilicemos por ello, ya que manejarse dentro de un estilo de colaboración exige unas condiciones de tiempo y de contexto que no siempre se producen. También puede suceder que, para crear un contexto real de colaboración, sea necesario pasar por momentos previos en los que nos manejemos en estilos como el de evitación o acomodación, ya que pueden ser necesarios para generar un nivel de confianza entre las partes, imprescindible para llegar a la colaboración (Rozenblum, 1998).

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, de hecho, podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traigan entre manos. A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto (Suarez, 1996).

En la raíz de gran parte de los conflictos podemos encontrar una mala comunicación. Cuando una persona malinterpreta lo que la otra ha querido decir y reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa, aumenta la tensión del conflicto y nos encontramos más lejos de solucionarlo. Por el contrario, cuando las dos personas en conflicto pueden establecer una comunicación eficaz y clara, es decir ambas se hacen entender y se entienden mutuamente, pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Incluso en el caso de que el problema fuera importante, una comunicación de calidad puede ayudar a las partes a que trabajen juntas para encontrar soluciones que satisfagan a ambos. Por lo tanto, tal y como nos lo aporta Suares (1996), la comunicación es un elemento importante en los conflictos, porque:

- a) Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.
- b) Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

El gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional de «ganar-perder» en las disputas, por «ganar-ganar», pues este cambio de concepción no sólo afecta a los resultados, sino también al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes. Lo interesante de este proceso es que descubre la importancia de los intereses en las disputas, y con un buen análisis en cada una de las partes, se puede llegar a elaborar una solución que satisfaga a ambas.

La percepción social del conflicto y el objetivo de resolverlo ha estado en la base de la conceptualización de la mediación moderna. El conflicto es vivido como la manifestación de un problema que necesita una satisfacción, pues el problema existe debido a una real o aparente incompatibilidad de necesidades e intereses que hace que la satisfacción de necesidades aparezca imposible para una o más de las partes implicadas y, por ello, la resolución del conflicto pasa por encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos los implicados (Ripol-Millet, 1997).

Con frecuencia, los mediadores colocan en el centro de la ética de su intervención el principio de imparcialidad, aquí puede ser cierto el aforismo «dime de qué alardeas y te diré de qué careces», ya que la tendencia a asumir en mediación una metodología de solución de problemas deriva de la ideología social individualizada propia de la cultura occidental de los países desarrollados, que se basa en una concepción del mundo social compuesta por seres individuales radicalmente separados, de igual valor pero con deseos diferentes y cuya naturaleza se basa en la satisfacción de tales deseos, con frecuencia convertidos en derecho. En este contexto ideológico el modelo preferido por los profesionales para la resolución de conflictos es el que intenta la colaboración de las partes, pues la mediación, según este postulado, debe centrarse en ayudar a la resolución de conflictos (Folberg y Taylor, 1984; Haynes y Haynes, 1989).

Para Bush y Folger (1994) la mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero. La crítica al punto de vista anterior aparece en la dificultad de llevar a cabo su imparcialidad, ya que el objetivo de resolver conflictos fuerza al mediador a ser directivo y a imponer, de forma más o menos sutil, una solución a las partes, restando «satisfacción» a un acuerdo que es percibido por los mediados como no propio (Williams, 1997).

2. Modalidades de mediación

En un estudio llevado a cabo por Becker-Haven a principio de los años ochenta y citado por Taylor (1997), se agruparon los roles y modelos seguidos por los mediadores en cuatro modalidades:

1. *Modalidad educativa.* El objetivo de la mediación de los seguidores de este modelo de intervención es el de facilitar a los clientes información objetiva sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc., para que las partes que acuden a la mediación, con el bagaje que les aporta una información que los dos quieren simultáneamente, negocien sus propios acuerdos.
2. *Modalidad racional-analítica.* En este modelo, el proceso mediador, muy pautado y basado en protocolos de negociación asistida, va conduciendo a los clientes desde el primer punto en que se encuentra su negociación hasta el punto final de plasmación de un acuerdo satisfactorio. El mismo modelo es aplicado tanto a temas de custodia de hijos como a negociaciones sobre la distribución de bienes o la utilización de la vivienda conyugal.
3. *Modalidad terapéutica.* El tema emocional no es pasado por alto a lo largo de las sesiones de mediación, sino que se abordan las emociones y los sentimientos (positivos, negativos, complejos...) como parte de la intervención mediadora, con el objetivo de que no sean un obstáculo para llegar a acuerdos o, simplemente, como parte integrante del proceso mediador.
4. *Modalidad normativo-evaluativa.* El rol del mediador en este modelo es claramente directivo. El mediador es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este modelo se sienten legitimados para seguirlo, porque creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre el «mejor beneficio» de sus clientes. Siguen este modelo porque, en su opinión, les ayuda a cumplir el requisito ético de intentar un equilibrio de poder entre las partes o porque, simplemente, les permite responder a las demandas de los clientes.

3. La transformación de la mediación y sus funciones

La mediación basada en una concepción transformadora del conflicto, según nos manifiesta Ripol-Millet (2001), tiene varias características y objetivos:

1. El foco principal de la atención del mediador no será el de «descubrir» y «rescatar» aportaciones de las partes que permitan unas bases de «entente» y un acuerdo final, sino el de examinar toda la producción de las partes (explicaciones, declaraciones, retos, preguntas...) para reconocer y destacar las oportunidades de transformación que contienen.
2. 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 (*empowerment*) y capacidad de comprender la perspectiva del contrario (*recognition*).
3. Los mediadores ayudan a los mediados a clarificar todas las posibles elecciones y les animan a deliberar. Todas las decisiones de las partes son tratadas como básicas, tanto las que se refieren a la forma de llevar a cabo el proceso de mediación como las que hacen referencia a temas de identidad personal o a sus relaciones.
4. 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 ningún caso el mediador se permite opinar, valorar o proponer, más bien intenta ralentizar el proceso para asegurarse de que han salido a la superficie todas las opciones, todas las opiniones y deseos de las partes con relación al tema tratado.
5. El mediador anima a las partes a tomar en consideración el punto de vista de su oponente. El mediador está atento para aprovechar todas las oportunidades que las partes hacen aparecer para analizar su historia en común, para poder aprender de ella e intentar comprender el punto de vista de todos los implicados en la misma.

Desde el punto de vista del modelo transformativo de la mediación propuesto por Diez y Gachi (1999), sabremos que se ha avanzado en crecimiento personal (*empowerment*) cuando una de las partes o las dos experimentan los sentimientos o capacidades siguientes:

1. Respeto de sus intereses:
 - Comprende más claramente qué es lo que les importa y por qué, sintiendo además que es en sí mismo importante.
 - Comprende sus intereses y objetivos en la situación concreta, por qué los persigue y por qué merecen ser considerados.
 - Comprende que hay un amplio rango de opciones para proteger sus intereses total o parcialmente y que puede tener control sobre ellas.
 - Comprende que puede elegir qué hacer en cada situación concreta y controlarlo.

2. Respeto de las opiniones:
 - Comprende que, más allá de las restricciones externas, siempre hay alguna opción.
3. Respeto de su capacidad:
 - Siente que aumentan sus habilidades para resolver sus conflictos.
 - Siente que puede escuchar mejor, comunicarse, ordenar y analizar los temas, razonar, crear y evaluar opciones, fortaleciendo esas habilidades al usarlas en la mediación.
4. Respeto de sus recursos:
 - Toma conciencia de los recursos que posee y que puede utilizar para alcanzar sus metas.
 - Entiende más claramente que cada uno tiene algo valioso para el otro, que sus recursos pueden potenciarse de diversas maneras, que ellos son capaces para inventar por sí solos opciones nuevas, que pueden encontrar bases de apoyo que antes no habían considerado.
5. Respeto de la toma de decisiones:
 - Siente que puede reflexionar, deliberar y tomar decisiones consciente de lo que quiere hacer y consciente de sí mismo.
 - Siente que puede evaluar a fondo la consistencia o la debilidad de sus argumentos y de la contraparte, así como las ventajas y los inconvenientes de acordar o no, decidiendo sobre estas bases.

Levesque (1998) nos presenta una síntesis de las principales funciones y objetivos que utiliza en la mediación:

A) Funciones	B) Objetivos
1. Hacerse cargo del proceso y establecer una estructura.	<ul style="list-style-type: none"> • Guiar los intercambios. • Establecer una relación. • Crear un ambiente. • Gestionar la agresividad. • Mantener su objetividad.
2. Establecer una comunicación funcional.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar una comunicación honesta. • Favorecer sentimientos. • Identificar y clarificar juegos. • Compartir la información. • Identificar las expectativas.
3. Facilitar la negociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades. • Exponer lo que está en juego. • Equilibrar los poderes. • Favorecer la toma de decisiones. • Poner a prueba la realidad. • Planificar.

También Levesque (1998) nos aporta las actitudes, las estrategias y las técnicas en la mediación:

A) Actitudes

- 1.^a función:
- Receptividad.
 - Empatía.
 - Respeto.
 - Calor humano.
 - Objetividad.
- 2.^a función:
- Empatía.
 - Comprensión.
 - Aceptación y soporte emocional.
 - Autenticidad.
- 3.^a función:
- Flexibilidad.
 - Creatividad.
 - Realismo.

B) Estrategias y técnicas

- Escucha activa.
 - Reflejar.
 - Recogida de información.
 - Aportación de información.
 - Utilización de un lenguaje neutro.
 - Decidir el ritmo de la entrevista.
 - Utilización del humor.
- Acciones de:
- Parafrasear y resumir.
 - Individualizar y reformular.
 - Universalizar y confrontar.
 - Reencuadrar e interpretar.
- Previsión de dificultades.
 - Acento sobre las similitudes.
 - Favorecer la toma de decisiones.

De alguna forma, la mediación pretende superar las visiones unilaterales del conflicto que las partes tienen, para que nazca una salida original, nueva, que todos sientan como propia. Desde una visión menos individualista y más comunitaria (tal vez menos occidental y más cercana a la cultura asiática o africana), la percepción social del conflicto varía de la forma que nos explicita Augsburg (1992) y que reflejamos a continuación:

A) Conflicto cooperativo

- El foco del conflicto se dirige a los objetivos deseados, a las necesidades positivas y es más fácilmente dirigido a la cooperación.
- Cuanto menos intensas sean las emociones y mayor la distancia personal del conflicto, más fácil será resolver los temas de forma cooperativa.
- El conflicto que es tratado como un tema desconectado de la autoestima puede convertirse más fácilmente en cooperativo.
- Definir los conflictos de forma ajustada y neutral, con especificación de temas concretos, favorece la cooperación.

B) Conflicto competitivo

- Los conflictos instigados por miedos, estimulados por aversiones y alimentados por sentimientos negativos, fácilmente se convertirán en competitivos.
- Cuanto más intensas sean las emociones y más se esté inicialmente ligado a obtener un resultado concreto, el conflicto más fácilmente será competitivo.
- Los conflictos estrechamente ligados a la propia autoestima, en los cuales el propio respeto dependa de que se gane, serán fácilmente competitivos.
- Definir los conflictos como cuestiones de principio y con una aplicación muy genérica aumenta la competición.

4. Ámbitos de aplicación

La mediación tiene muchos ámbitos de aplicación, tal vez los más conocidos sean el familiar, el escolar, el judicial, pero también se puede llevar a cabo para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, en o entre organizaciones (tanto públicas como privadas e internacionales).

Los expertos en *mediación familiar* con frecuencia describen el proceso de la mediación por medio de fases sucesivas y siguiendo el esquema de Haynes (1981). Describimos dichas fases:

Fase 1. La primera tarea del mediador es que siente a negociar los miembros en conflicto (pareja...). No es infrecuente que el primer contacto, telefónico o personal, haya sido hecho unilateralmente por uno de los dos miembros de la pareja. A veces el miembro de la pareja que ha accedido en primer lugar al servicio en demanda de ayuda define a su cónyuge como no cooperador, con la intención de asegurarse la alianza del mediador. La mera aceptación por parte del miembro de la pareja que no ha tenido la iniciativa de acudir al servicio y de sentarse a negociar es ya un primer paso y un primer resultado de la mediación. Para que se dé un segundo paso es necesario que ambos se sienten a negociar con el sentimiento de compartir un «poder» equivalente desde el mismo inicio del proceso. Para lograrlo, es preciso dotarse de técnicas que permitan al mediador acceder a la parte que no ha tenido la iniciativa de acudir al servicio y que puedan convencerle de que no se ha establecido ninguna alianza con la persona que ha contactado en primer lugar. Las técnicas utilizadas con este fin son diversas: contacto telefónico o escrito desde el servicio, convocatoria a través de los abogados, etc. Una vez los mediados estén presentes, es preciso informarles adecuadamente de todo lo que sucederá a continuación: en qué consiste la mediación, el tiempo que se prevé que durará y cómo se utilizará la información que se genere. También será importante en esta primera fase establecer un acuerdo sobre la utilización del material que se elabore a lo largo de las sesiones, evitando que pueda convertirse en un arma a utilizar contra la otra parte si no llegan a acuerdos y es un buen momento para acordar formas de garantizar la confidencialidad de la información.

Fase 2. A lo largo de esta segunda fase se intentará jerarquizar la gran cantidad de información que la pareja produce con sólo preguntarles por la razón de su consulta. El proceso de recogida de información exigirá, casi siempre, una postura directiva por parte del mediador.

Fase 3. El objetivo de esta etapa es el de identificar cuáles son exactamente los temas o puntos de disputa y los aspectos o temas que ya han sido aclarados o consensuados por los mediados. Las habilidades de simpatía, proximidad, capacidad de liderazgo y utilización del humor del mediador pueden ser útiles para romper el hielo en esta fase. Es recomendable que, en ocasiones, el mediador explicita y verbalice su percepción del clima de conflicto y hostilidad como medio de aligerar la tensión y poder pasar a la etapa siguiente.

Fase 4. A lo largo de esta etapa será preciso concretar cuáles son las alternativas reales existentes para solucionar cada uno de los puntos conflictivos, siendo la forma práctica de hacerlo la enumeración, incluso por escrito, de las siempre finitas posibilidades de solución que se les ocurra a los dos participantes en la solución.

Fase 5. Aquí se trata de que cada uno explore los límites de las propuestas que han aparecido para solucionar los problemas que le han llevado a la mediación. La tarea del mediador será la de ayudar a que cada miembro en conflicto adapte a sus necesidades personales las propuestas válidas o la parte válida de las propuestas que la otra parte ha generado, sin deformarlas tanto que pierdan su esencia.

Otra visión de la *mediación* aplicada al medio *familiar* (Pèronet, 1989; Gale, Mowery, Herrman y Hollet, 2002) sería la forma alternativa de resolver algunos de los conflictos derivados de una ruptura familiar, conflictos tales como la custodia, el pago por los alimentos de los hijos y la pensión compensatoria para él o para la cónyuge. La cual la complementamos con la aportación de Milne (1986), que nos define la mediación como una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol del cual consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos, ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término.

A continuación daremos una visión fugaz de la *mediación escolar*, que es uno de los procedimientos que se ha revelado más eficaz y constructivo para resolver los conflictos en este contexto. Uranga (1998); Smith, Daunic, Miller y Robison (2002), y Bullock y Foegen (2002) señalan, entre otros, los siguientes aspectos positivos:

- Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, los intereses, las necesidades, los valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- Se reduce el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de los adultos, que es sustituida por los alumnos y las alumnas mediadores o por los mismos disputantes.

Cuando el adolescente ya ha tenido un conflicto con la ley, podemos entrar en una forma diferente de abordar el conflicto (*mediación judicial*), que nuestro actual Código Penal y la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores facilitan a los jueces para la utilización de tales recursos. Así, tenemos en Cataluña, desde 1990, un programa de conciliación-reparación llevado a cabo por el Servicio de Mediación de la Dirección General de Medidas Penales Alternativas y Justicia Juvenil (DGMPAJJ) del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya. El programa se basa en una definición de la reparación como intervención educativa a instancia judicial, que implica la confrontación del sujeto infractor con su conducta y con sus consecuencias al responsabilizarse de sus propias acciones y tener que compensar posteriormente a la víctima (sea un individuo, una entidad o una comunidad en general) por medio de una actividad en beneficio del perjudicado. Dicho programa se basa en los principios de responsabilización, intervención judicial mínima, individualización de las intervenciones y diversificación de las medidas educativas, existiendo, según la aportación de Funes (1995), tres formas básicas de aplicación de los programas de reparación:

1. La conciliación, que supone un encuentro, voluntario para ambas partes, entre el infractor y la víctima, en presencia de un mediador que se responsabiliza del proceso.
2. La reparación a la víctima por parte del joven infractor, mediante la realización de una serie de actividades encaminadas a reparar o minimizar el daño causado a la víctima. Ello implica una sesión previa de conciliación en la que el mediador tiene un papel importante.
3. El servicio en beneficio de la comunidad, aplicable en aquellos casos en que se desconoce a la víctima o ésta se niega a ser reparada personalmente.

El mediador en este modelo «judicial» (Peters, 1999) intenta comprender el grado de responsabilidad que el joven infractor asume para ayudar a que el propio joven la reconozca y la acepte. Con relación a la víctima, el mediador valora su actitud frente a los hechos, los daños sufridos, sus demandas y la voluntad de encontrarse con el infractor y ser reparado. En el encuentro entre el infractor y la víctima, el mediador actúa como mantenedor del espacio, aportando elementos de reflexión y propiciando que las propias partes lleguen a acuerdos que solucionen el conflicto. El proceso seguido es el siguiente:

1. A partir del conocimiento del ministerio fiscal de una infracción penal susceptible de ser abordada con esta metodología, éste pide un informe técnico al equipo de asesoramiento.
2. Si el joven/menor acepta su participación en los hechos y desea reparar el daño ocasionado, se le deriva al equipo de mediación.
3. Se prepara un primer contacto con el joven o grupo que ha participado.
4. Se informa al infractor del programa y del rol del mediador.
5. Se valora la motivación y capacidad del infractor de reparar.
6. Si los interesados son menores, se mantiene contacto con sus padres.

7. Se informa a la fiscalía sobre el proceso seguido y sus resultados.
8. Tiene lugar el primer contacto con la víctima.
9. Se valora la vivencia del conflicto y las actitudes de las partes.
10. Se informa detenidamente a las partes sobre el programa y el rol del mediador en el proceso.
11. Primer encuentro entre joven y víctima.
12. Se explican las razones y circunstancias del hecho.
13. Se intenta crear en ambos la conciencia y el sentimiento de que forman parte de la solución del conflicto.
14. Con la ayuda del mediador, se negocian acuerdos en función de los intereses y las demandas de la víctima y las posibilidades del infractor.
15. Se ejecuta, se valora y se evalúa el proceso llevado a cabo.

Otros ámbitos de aplicación de la mediación nos los encontramos en la denominada *mediación intercultural* (Nierkens, Krumeich, De Ridder y Van-Dogen, 2002) o mediación social en contextos multiculturales, entendida como una modalidad de intervención de y terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación afectiva y la comprensión mutua, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales e institucionales etnoculturalmente diferenciados (Giménez, 1997; Tan, 2002), y la mediación en el acogimiento familiar y en la adopción (Rípol-Millet y Rubiol, 1990).

Por último, deseamos dejar claro que, a lo largo de los últimos años, la mediación ha pasado de ser casi exclusivamente una forma alternativa de resolver los conflictos a ofrecer una compleja y completa filosofía de relación, de la comunicación y del trato social. Hoy por hoy, tenemos más preguntas que respuestas con relación a la mediación. ¿Por qué aparece ahora precisamente esta forma de intervención social? ¿Cómo diferenciarla de otras formas de intervención? ¿Es la mediación una nueva profesión? ¿Quién debe ejercerla? ¿Con qué formación? ¿Desde qué contexto mediar? ¿Cuál debe ser el código ético de un mediador? ¿Quién debe acreditar a los mediadores y mediadoras?

Bibliografía

- AUGSBURGER, D.W. (1992). *Conflict mediation across cultures: Pathway and patterns*. Westminster: John Knox Press.
- BULLOCK, C.; FOEGEN, A. (2002). «Constructive conflict resolution for students with behavioral disorders». *Behavioral disorders*, 27 (3), p. 289-295.
- BUSH, R.A.; FOLGER, J.P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict to empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- DIEZ, F.; GACHI, T. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.
- FOLBERG, J.; TAYLOR, A. (1984). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- FUNES, J. (1995). *Mediació i justícia juvenil*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

- GALE, J.; MOWERY, R.; HERRMAN, M.; HOLLET, N. (2002). «Considering effective divorce mediation: Three potential factors». *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (4), p. 389-420.
- GIMÉNEZ, C. (1997). *La naturaleza de la mediación intercultural: Migraciones*. Ponencia presentada en el Congreso Internacional de Mediación Familiar, Barcelona.
- HAYNES, J. (1981). *Divorce mediation: A practical guide for therapist and counselors*. Nueva York: Springer.
- HAYNES, J.M.; HAYNES, G.L. (1989). *Mediating divorce*. San Francisco: Jossey Bass.
- HOLADAY, L. (2002). «Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process». *Negotiation Journal*, 18 (3), p. 191-210.
- LEVESQUE, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc.
- LIKERT, R.; LIKERT, J.G. (1976). *New ways of managing conflict*. Nueva York: McGraw-Hill.
- MILNE, A. (1986). «Divorce Mediation: Un process of Self-Definition and Self-Determination». En JACOBSON, N.S.; GUZMAN, A.S. (eds.). *Clinical Handbook of Marital Therapy* (p. 96-130). Nueva York: Guilford.
- NIERKENS, V.; KRUMEICH, A.; RIDDER, R. de; VAN-DOGEN, M. (2002). «The future of intercultural mediation in Belgium». *Patient Education and Counseling*, 46 (4), p. 253-259.
- PÉRONET, M. (1989). *L'avocat et la médiation familiale*. París: Dialogue.
- PETERS, T. (1999). «Alternatives en el camp judicial». *Educació Social*, 12, p. 33-54.
- RIPOL-MILLET, A. (1997). *Separació i divorci: La mediació familiar*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- (2001). *Famílies, treball social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- RIPOL-MILLET, A.; RUBIOL, G. (1990). *El acogimiento familiar*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- ROZENBLUM, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires: Aique.
- SHAPIRO, D. (2002). Negotiating emotions. *Conflict Resolution Quarterly*, 20 (1), p. 67-82.
- SMITH, S.; DAUNIC, A.; MILLER, M.; ROBINSON, T. (2002). «Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base». *Journal of Social Psychology*, 142 (5), p. 567- 586.
- SUARES, M. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- TAYLOR, A. (1997). «Concepts of neutrality in family mediation: Context, ethics, influence and transformative process». *Mediation Quarterly*, 14 (3), p. 15-35.
- TAN, N. (2002). «Community mediation in Singapore: Principles for community conflict resolution». *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (3), p. 289-301.
- URANGA, M. (ed.) (1998). *Transformación de conflictos y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Centro de Investigación por la Paz. Guernica: Gernica Gogoratzu.
- WILLIAMS, M. (1997). «Can't I get no satisfaction? Thoughts on the promise of mediation». *Mediation Quarterly*, 15 (2), p. 15-24.