

Palabras de Mediación

Nº 23 Mayo 2024



ENTREVISTA A EVA MARÍA GARCÍA CAMAÑO
DIRECTORA OFICINA DE MEDIACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

**Palabras de Mediación es una
publicación online de la
Asociación Madrileña de Mediación y del Instituto de Me-
diación de la AMM.**

<https://www.ammediadores.es/>

**Dirección Roció Sampere
Editor David Naranjo
Consejo de redacción
Lourdes del Amo y Mar Oriol**

**Las opiniones vertidas por los autores en sus artículos
son propias y por tanto la responsabilidad que
puedan ocasionar es responsabilidad únicamente de
los mismos**

**ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIACIÓN
Plaza de los Reyes Magos 8 1º B - 28007 (Madrid)
Telf.: 614 372 253
secretaria@ammediadores.es**



EDITORIAL



Queridos lectores,

Construyendo Puentes Inclusivos hacia un Futuro Sostenible

La mediación es un poderoso catalizador para el cambio positivo en nuestra sociedad cada vez más diversa y compleja. En esta edición, exploramos cómo esta práctica transformadora está derribando barreras, promoviendo la inclusión y sentando las bases para un futuro más sostenible para todos.

Primero, destacamos la importancia crucial de la mediación inclusiva para las personas con discapacidades. Compartiremos inspiradoras historias de éxito que demuestran cómo los procesos de mediación adaptados pueden empoderar a los individuos, validar sus voces únicas y fomentar la comprensión mutua. Porque cuando creamos espacios verdaderamente inclusivos, no solo resolvemos conflictos, sino que construimos una sociedad más justa y compasiva.

Pero la mediación no solo siembra semillas de inclusión; también cultiva la sostenibilidad en el mundo de los negocios. A medida que las empresas se esfuerzan por abordar desafíos ambientales, sociales y de gobernanza, la mediación emerge como una herramienta invaluable para facilitar el diálogo constructivo, la colaboración y la toma de decisiones éticas. Exploraremos cómo este enfoque puede ayudar a las organizaciones a navegar conflictos complejos, fortalecer las relaciones con las partes interesadas y construir un futuro más sostenible y resiliente.

Además, tendremos el honor de entrevistar a Eva María García Camaño, Directora de la Oficina de Mediación del Ayuntamiento de Madrid. Ella nos guiará a través del funcionamiento y los servicios ofrecidos por esta oficina pionera, compartiendo valiosa experiencia

A medida que avanzamos en este apasionante viaje, recordemos que la mediación es mucho más que una simple herramienta; es un movimiento que impulsa el cambio positivo en nuestras comunidades, empresas y sociedades. Juntos, podemos construir puentes de comprensión, sembrar semillas de inclusión y cosechar un futuro más sostenible y pacífico para todos.

¡Feliz lectura!

David Naranjo

Vicepresidente de AMM

vicepresidencia@asociaciónmadrileñademediadores.es



Entrevistamos a Eva María García Camaño Directora Oficina de Mediación Ayuntamiento de Madrid

AMM

Pag. 6



MEDIACION, PASADO Y PRESENTE

Juan Medina

Pag. 11



LA MEDIACIÓN CON PERSONAS SORDAS

Maria Soledad Andreu Jorge

Pag. 14



LA MEDIACIÓN EN EL ENTORNO DE LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL ES CAPAZ, PUES DE LA PAZ NACE

Juan Ramón Sierra Pérez

Pag. 19

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL SOSTENIBLE

José Manuel Malpartida

Pag. 30



NUESTRAS RECOMENDACIONES

Pag. 43

AMM



NOTICIAS DE NUESTRA ASOCIACIÓN

Pag. 46

AMM



Los mediadores opinan

Pag. 51



La Asociación Madrileña de Mediación: Un Actor Fundamental en el Ámbito de la Mediación

Pag. 58



Entrevistamos a Eva María García Camaño Directora Oficina de Mediación Ayuntamiento de Madrid



AMM

Entrevista a Eva María Jarcia Camaño Directora Oficina de Mediación Ayuntamiento de Madrid.

1.- Mayo de 2024 y el Servicio de mediación del Ayuntamiento de Madrid está en marcha ¿Con cuántos casos contáis ya? ¿qué expectativa tenéis?

La Oficina de Mediación lleva en marcha menos de un año, aunque ya existía una pequeña unidad administrativa de mediación que ha sido el germen de nuestro trabajo y podemos afirmar que estamos muy orgullosos del crecimiento y aceptación que estamos experimentando.

Durante 2023 se tramitaron 90 procesos de mediación administrativa entre la administración municipal y ciudadanos o entre particulares entre sí en materias de competencia munici-

pal, 68 de los cuales se iniciaron durante el citado ejercicio, finalizándose completamente 46 procesos, con un elevado porcentaje de éxito, que alcanza el 80%.

A día de hoy, tenemos abiertos 56 procesos de mediación, habiendo alcanzado acuerdos totales o parciales desde que comenzó el año en 27 procesos.

Atendiendo a la materia del conflicto y su relación con las competencias municipales, el mayor número de procesos de mediación están relacionados con conflictos derivados de expedientes por molestias relacionadas con el medio ambiente (Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad) seguidos de los expedientes derivados de las actividades económicas, en materias competencia de la Agencia de Actividades

(Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid).

La Oficina de mediación ha incrementado este año sensiblemente sus actuaciones ya que las consultas y comunicaciones llevadas a cabo con interesados o partes en los procesos se elevan, en los primeros cuatro meses del año a 2.251 actuaciones habiéndose celebrado 244 sesiones de mediación hasta la fecha.

Este trabajo se lleva a cabo por el equipo de la Oficina de Mediación, del que formamos parte 8 funcionarios públicos, de entre los que se encuentran tres trabajadoras sociales que cumplen todos los requisitos en cuanto a titulación y formación para ejercer como mediadoras.

Además, en aras de ofrecer a los ciudadanos todas las alternativas posibles, se ha contemplado en las Directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos aprobadas por la Junta de Gobierno el 25 de enero de este año, la posibilidad de que el ciudadano parte en el proceso proponga la intervención de un mediador privado.

La expectativa de la Oficina de Mediación es dar a conocer este servicio municipal e incrementar los procesos de mediación en todos aquellos supuestos en los que sea posible llegar a una terminación convencional.

2.- En la estrategia global del Ayuntamiento de Madrid de que esta sea una ciudad de la tecnología, de la eficiencia y de la sostenibilidad ¿Qué puede aportar la oficina que diriges?

Siendo el ciudadano el eje de las políticas municipales, es una prioridad que conozca bien sus derechos y deberes además de que pueda confrontar sus intereses y ser parte de la solución en los conflictos en los que se ve involucrado.

Para facilitar el conocimiento por parte de los ciudadanos de sus derechos y deberes, en 2020 se aprobó el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, que ha definido el marco de la política regulatoria municipal en donde sus ejes principales son eliminar las normas que no sean necesarias, facilitar el conocimiento de las normas a través de la base de datos Cibex y la creación de un Inventario Electrónico de Procedimientos Administrativos, además de producir normas de calidad.

ALCANCEMOS UN ACUERDO
OFICINA DE MEDIACIÓN
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Ofrecemos un servicio pionero de **solución de conflictos** en competencias municipales.

80% DE ÉXITO

CONÓCENOS

madrid.es/oficinamediacion

MADRID

Para facilitar el conocimiento por parte de los ciudadanos de sus derechos y deberes, en 2020 se aprobó el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, que ha definido el marco de la política regulatoria municipal en donde sus ejes principales son eliminar las normas que no sean necesarias, facilitar el conocimiento de las normas a través de la base de datos Cibex y la creación de un Inventario Electrónico de Procedimientos Administrativos, además de producir normas de calidad.

El ciudadano, con el conocimiento necesario de su administración de referencia, se convierte con la mediación en parte activa de las decisiones y se responsabiliza de su cumplimiento.

En este marco de actuación, está demostrado que la mediación es una herramienta eficaz para fomentar el apego de los ciudadanos hacia las instituciones, además de reducir la carga de trabajo de la Administración de justicia.

La potenciación de la mediación administrativa y el funcionamiento de la Oficina de Mediación casa perfectamente con la estrategia de transformación digital del Ayuntamiento, que se busca facilitar el día a día de todos los ciudadanos de Madrid a través de la excelencia en los servicios digitales municipales utilizando la tecnología centrada en facilitar la vida de las personas, tanto en el acceso a la información como en el desarrollo de los procesos.

3.- ¿Qué retos tenéis y con qué barreras te encuentras?

Nuestro mayor reto es que la cultura de la mediación cale tanto dentro como fuera del Ayuntamiento y que en aquellas materias en donde es posible una terminación convencional del procedimiento la toma de decisiones conjunta entre la administración y el ciudadano sea una realidad.

La mayor barrera que nos estamos encontrando es la falta de conocimiento de la mediación tan implantada en el mundo anglosajón pero tan desconocida en nuestro entorno.

Es importante que tanto los empleados públicos y órganos administrativos como la ciudadanía en general conozcan y confíen en la mediación.

Potenciar el diálogo es una gran oportunidad para todos, tanto para el ciudadano como para la administración en donde los litigios sean la última opción, ahorraremos costes tanto personales como económicos.

4.- ¿Sueñas con un Ayuntamiento de Madrid que promueva y contribuya a una interoperabilidad en la que el ciudadano sea el centro y colabore con las Administraciones y contribuya y ,sobre todo, se le escuche?

La implantación y desarrollo de la mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid, como opción para resolver las controversias entre la ciudadanía y la administración, representa una importante innovación en la forma de relacionarse, en donde ambos toman de forma consensuada las decisiones.

CONÓCEMOS
 CALLE MONTALBÁN, 1
 PLANTA SEGUNDA 28014 MADRID
 Teléfono: 915 132 391
 mediacion@madrid.es
 Oficina de Mediación
 Ayuntamiento de Madrid

ALCANCEMOS UN ACUERDO
 OFICINA DE MEDIACIÓN
 AYUNTAMIENTO DE MADRID

80% DE ÉXITO

madrid.es/oficinamediacion MADRID

Se trata de una medida más de este Ayuntamiento que demuestra que el ciudadano es el centro de todas sus políticas públicas.

Ya no se trata de un sueño, sino de una realidad, impulsada con la creación de la Oficina de Mediación en junio del pasado año.

5.- AMM y el Ayuntamiento de Madrid el día 20 de Mayo hemos firmado un Convenio, ¿el fin es colaborar, difundir, contribuir a que este sistema llegue al ciudadano y alentar al profesional de la mediación a encontrar una respuesta de la Administración cuando solicita una mediación?

Eso es, el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Madrileña de Mediación, han suscrito el 20 de mayo un convenio que tiene como objetivo establecer un marco de colaboración entre ambas instituciones para el desarrollo de proyectos, programas y actividades de fomento y difusión de la mediación donde las partes se obligan a poner a disposición de los ciudadanos información sobre la mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos colaborando en jornadas, coloquio y campañas de difusión, así como, fomentando la formación en la materia.

Creemos que aunando esfuerzos podremos avanzar más rápido en el fomento de este método alternativo de solución de conflictos que es la mediación.

6.- Una asociación madrileña, AMM en su ciudad, alentada por sus autoridades, valorando un entorno de paz, y para ello promoviendo el

dialogo ¿Qué puede aportar AMM a nuestras instituciones?

Aunque Ayuntamiento de Madrid tiene experiencia de casi 40 años en la aplicación de métodos alternativos de solución de conflictos, actividad que desarrollan en un número considerable de departamentos municipales con más de 5.000 intervenciones anuales, con una sobresaliente tradición en las áreas sociales y un trabajo creciente en mediación administrativa, la aportación de profesionales externos a la administración puede sernos de gran utilidad y darnos una visión más cercana a las necesidades de la ciudadanía.

La Asociación Madrileña de Mediación al estar integrada por un elevado número de profesionales de distintos ámbitos y con dilatada experiencia, no solo en procesos de mediación sino en formación en la materia, puede sernos de gran utilidad para el análisis y establecimiento de criterios comunes de los métodos alternativos de resolución de conflictos y para avanzar en la cultura de la mediación administrativa tanto en el Ayuntamiento de Madrid a través de la Oficina de Mediación como en otras administraciones públicas que decidan apostar por la mediación.



Mediación

*Porque hay caminos
que es mejor hacer
en buena compañía*



Qué es el INSTITUTO de Mediación de AMM

El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores, es una entidad privada que **nace en el seno** de la **Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)**.

El **objetivo** principal del Instituto es **posibilitar**, en las mejores condiciones, la **administración de los procedimientos de mediación** que se le soliciten a la AMM.

El Instituto ofrece:

- ✓ **Apoyo, orientación y asesoramiento** en las cuestiones que se planteen en una mediación,
- ✓ **Designación objetiva y transparente** de una persona mediadora.



Quiero solicitar una **MEDIACIÓN**, ¿qué he de tener en cuenta?

¿POR QUÉ INICIAR UN PROCESO DE MEDIACIÓN?

La mediación es una forma de resolver los **conflictos de manera rápida, económica y confidencial** en comparación con un proceso judicial.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR UNA MEDIACIÓN?

Cualquiera de las personas en conflicto puede acudir a un mediador y éste le indicará si su problema puede ser mediable y el procedimiento a seguir.

¿CÓMO SE INICIA UNA MEDIACIÓN?

Envía tu solicitud a:
instituto.mediacion@ammediadores.es



MEDIACION, PASADO Y PRESENTE



Juan Medina

El estudio de los griegos y latinos, nos puede ayudar a ver de otro modo nuestro presente, y más libre de prejuicios.

Los orígenes de la mediación se remontan a tiempos antiguos. Ya en la antigua Grecia, la mediación era utilizada como un medio para resolver conflictos y alcanzar acuerdos pacíficos. Filósofos y pensadores griegos buscaban resolver conflictos de manera pacífica a través del diálogo y el razonamiento.

Además, en el ámbito de la filosofía, varios filósofos griegos promovieron la mediación como una forma de resolver conflictos. Por ejemplo, Sócrates enseñaba a sus discípulos a resolver disputas a través del diálogo y la reflexión, buscando siempre un consenso entre las partes

Una de las formas más antiguas de mediación en Grecia era conocida como "mesiteuontes", que consistía en la intervención de un tercero imparcial en un conflicto para ayudar a las

partes a encontrar una solución mutuamente aceptable. Esta práctica era común en la política y en los asuntos legales.

Hoy os traigo la historia relativa al mito del "juicio de París" es una historia que se remonta a la mitología griega. Según el mito, Eris, diosa de la discordia, no fue invitada a la boda de Tétis y Peleo, lo que la enfureció. Como venganza, Eris lanzó una manzana dorada conocida como la manzana de la discordia en medio de la celebración.

La manzana tenía inscrita la frase "Para la más hermosa" y esto generó una gran rivalidad entre las diosas Hera, Atenea y Afrodita, ya que cada una reclamaba ser la más bella y merecedora de la manzana.

Para resolver la disputa, Zeus decidió que Paris, príncipe troyano, fuera el encargado de otorgar la manzana a la diosa que considerara más hermosa. Los dioses del Olimpo buscaron conquistarlo, ofreciéndole distintos rega-



los y beneficios. Hera le prometió poder y riqueza, Atenea le ofreció sabiduría y éxito en la batalla, mientras que Afrodita le prometió el amor y la mujer más hermosa del mundo, Helena, esposa del rey Menelao de Esparta.

Finalmente, Paris eligió a Afrodita como la más hermosa y recibió a Helena como su esposa. Pero esto dio lugar al inicio de la Guerra de Troya, ya que Menelao y los griegos no estaban dispuestos a permitir que Helena fuera llevada de regreso a Troya.

También quiero recordar la figura de HERMES (Dios Mercurio) que era el Dios símbolo de la astucia, y tenía la habilidad en el uso de la palabra y la elocuencia en general. También era el dios de la prudencia y la habilidad en las relaciones de intercambio social, tan necesarios en la actualidad.

Las antiguas enseñanzas griegas pueden ser aplicadas en la actualidad para resolver conflictos de distintas maneras:

1. **Filosofía:** Los griegos fueron pioneros en la filosofía y desarrollaron diferentes corrientes de pensamiento que pueden ayudar a resolver conflictos. Por ejemplo, la filosofía estoica enfatiza el control interno y la aceptación de circunstancias externas, lo que puede ayudar a las personas a encontrar la calma y la perspectiva en medio de un conflicto.
2. **Democracia:** Los griegos también fueron los creadores de la democracia, y sus principios pueden aplicarse para resolver conflictos en la actualidad. La participación ciudadana, la igualdad de voz

y voto, y el diálogo abierto y respetuoso son fundamentales en la resolución pacífica de conflictos.

3. **Retórica:** Los griegos desarrollaron habilidades retóricas para persuadir y comunicarse de manera efectiva. Estas habilidades pueden ser utilizadas en la actualidad para resolver conflictos mediante el uso de argumentos razonados y persuasivos, y el fomento de un diálogo constructivo.
4. **Teatro:** El teatro griego también puede ser una herramienta útil para la resolución de conflictos. El teatro antiguo se utilizaba para explorar diferentes perspectivas y emociones, lo que puede ayudar a las partes involucradas en un conflicto a comprender mejor las motivaciones y sentimientos del otro, y a encontrar soluciones creativas.

Sería bueno aplicar en el presente, algunas de estas enseñanzas antiguas y adecuarlas a las condiciones actuales, ya que cuando hay un conflicto que no se resuelve adecuadamente, y no hay justificación, puede suponer que "Arde Troya".

José Luis Sampedro escribió: "cuando digo humanidad exagero, porque creo que humanidad no hay; hay seres humanos. Llevamos dos mil años desde la Antigua Grecia, se ha progresado técnicamente de una manera fabulosa, casi inverosímil, pero seguimos matándonos unos a otros"



Juan Medina

SYSÚ
CLINIC

15% DESCUENTO
EN NUESTROS
TRATAMIENTOS

ASOCIADOS/AS AMM

SYSÚ CLINIC

SYSÚ
CLINIC

MEDICINA ESTÉTICA

MEDICINA ESTÉTICA

PASEO DE LA HABANA 23 B°
DCHA

28036 MADRID

TF 663650306



LA MEDIACIÓN CON PERSONAS SORDAS



Maria Soledad Andreu Jorge

Siempre que me pongo delante de un papel en blanco con la intención de escribir sobre mi experiencia en mediación con personas sordas, me planteo cómo hacer para que aquella persona que empiece a leer esto se enganche y se quede conmigo hasta el final. Se que es un tema que no levanta mucho interés porque estamos ante una discapacidad silenciosa que apenas se percibe. La sordera no se detecta a simple vista. En nuestro entorno puede haber personas sordas y no nos damos cuenta de que no nos oyen hasta que necesitamos comunicarnos con ellos. Ahí es donde aparece la gran barrera que tienen que sortear: la comunicación.

Con este artículo y los sucesivos que vendrán, pretendo despertar tu interés, lector, y en la medida de lo posible provocar en ti esa curiosi-

dad de saber cómo viven, cómo se relacionan entre ellos y con el resto de la sociedad, qué necesidades tienen (educacionales, sanitarias, sociales, religiosas, laborales,...), cómo se adaptan a un entorno creado por oyentes y para oyentes,.... En definitiva, que sepas que hay una realidad ahí fuera que necesita solucionar sus problemas igual que tú y que yo, y que hablan una lengua distinta a la nuestra, con una percepción del mundo visual y espacial, no lineal y oral como la nuestra, con necesidades especiales y precisan de nuestra ayuda y apoyo para poder integrarse en una sociedad que no ha sido ni creada por ellos ni pensada para ellos.

Te preguntarás por qué mi interés en la Comunidad Sorda. Bueno, si no te lo preguntas te lo voy a contar igualmente. Formo parte de esta

comunidad desde mi nacimiento ya que mi única hermana, mayor que yo, es sorda profunda desde que nació. Un parto complicado, en una época difícil para las personas sordas (1969), que marcó a toda mi familia. Por ello conozco muy bien la problemática de las personas sordas en España.

Pero no voy a escribirte sobre esto ahora. Amenazo con volver sobre el tema.

Lo que me trae a estas líneas es que, dado que soy mediadora de profesión, vocación y devoción, además de licenciada en Derecho, durante mis años de ejercido de la profesión como abogada de familia, entre mis



clientes he tenido la oportunidad de defender y asesorar a personas sordas que acudían a mí porque hablaba en su lengua materna, la Lengua de Signos Española. Y es que daría para otro artículo hablar sobre las barreras comunicativas en el acceso a la justicia a las que se enfrentan las personas sordas.

Mi formación en mediación, mi experiencia vital y mis conocimientos acerca de la comunidad sorda, hizo que me diera cuenta de que era la mejor vía para que las personas sordas pudieran solucionar sus conflictos participando activamente en todo el proceso, tomando ellos mismos las decisiones que necesitaran tomar a través del diálogo y la escucha activa

del otro. Lo que es un proceso de mediación de libro, con la salvedad de que hay que sortear la barrera más potente a la que se enfrentan los sordos, la comunicación. Y esto lo hacemos en mi gabinete de mediación utilizando la Lengua de Signos Española (L.S.E.) y con el apoyo indispensable del intérprete de lengua de signos (ILSE), a mi juicio figura fundamental y pieza clave para que se produzca esa participación activa en el proceso de la persona sorda.

Y con un poco de aquí y un poco de allá, el boca a boca de por medio, ejerciendo la mediación llegó a mí una pareja de hermanos, ambos sordos, a través de la Asociación de Sordos

de Madrid, allá por el año 2020, cuando estábamos saliendo del confinamiento por el COVID19.

Estos hermanos no se dirigían la palabra desde hacía unos diez años por un problema no resuelto con el reparto de la herencia de su padre y ahora, al fallecer la madre, se tenían que enfrentar al reparto de los bienes que sus padres les habían legado.

La hermana se dirigió a la Asociación de Sordos de Madrid (ASM) -aclaro que para las personas sordas las Asociaciones de Sordos son fundamentales porque es allí donde encuentran los servicios de trabajo social y asesoría jurídica, entre otros- y la remitieron a mi gabi-



nete de mediación.

Concertamos una entrevista y me explicó por qué necesitaba que les ayudara:

El piso de la madre, que fue el domicilio familiar durante la vida de sus padres, quedaba ahora vacío. Tenían un terreno en el campo con almendros y a donde iban de pequeños con sus padres, que también había que decidir qué hacer con él. Y el problema más grande era el de la comunicación, comunicación inexistente entre los hermanos desde hacía más de diez años.

Mis conocimientos en Lengua de Signos Española fue lo que a ella le convenció de que yo era la persona más apropiada para iniciar una primera fase de acercamiento.

Y tras varios intentos, conseguí que el hermano aceptara una primera entrevista con su hermana.

Cuando les tuve juntos, en el mismo espacio y al mismo tiempo, la tensión se respiraba en el ambiente. Ni se miraban a la cara. Aseguro que al presentarme hablándoles en su lengua materna, esa tensión se rebajó automáticamente. Eso y decirles que por mí no había pro-

blema en quitarnos las mascarillas, guardando las distancias y con las ventanas abiertas, porque no sabéis el daño que hicieron las mascarillas en las personas sordas durante la pandemia...Daría para otro artículo.

Al proceso de mediación invité, por supuesto, a una profesional de la Lengua de Signos, una intérprete de LSE con conocimientos jurídicos. Para mí es pieza clave en mi trabajo de mediación porque ayuda en caso de duda en conceptos, traduce a quien participa en el proceso y no conoce la Lengua de Signos, y aporta tranquilidad a las partes porque con su presencia van a entender todo lo que allí se hable.

Con todo esto te quiero decir que me gané un poquito más su confianza. Y eso, la confianza, en las personas sordas, y en todo ser humano, es lo que hace que la comunicación fluya.

Si eres mediador lo sabrás, y si no lo eres te lo digo yo ahora, que en las mediaciones los mediadores tenemos como objetivo, entre otros, equiparar las posiciones de las partes, ponerlas al mismo nivel, fomentando un ambiente de negociación equitativo, lo que faci-



lita la búsqueda de soluciones mutuas entre las partes. Fíjate en las estrategias que usamos los mediadores para lograr esto:

La escucha activa, el empoderamiento de las partes, la validación de emociones, el equilibrio entre el tiempo que se les dé a las partes para hablar y ser escuchadas, la clarificación de intereses comunes, la construcción de puentes entre las partes que faciliten la comunicación efectiva y ayuden a superar malentendidos....

Todo esto, a mi juicio, no se puede conseguir si no contamos los mediadores que dirigimos el

proceso con conocimientos en la Comunidad Sorda, en su lengua, su cultura, sus costumbres. Este tipo de mediación se asemeja en su esencia a las mediaciones interculturales. Se trata de

procesos de mediación que involucran a personas de diferentes culturas o contextos culturales, donde los mediadores tenemos que ser especialmente sensibles a las diferencias culturales existentes y adaptar el proceso de mediación a las necesidades específicas de las partes involucradas, debemos también facilitar la comunicación efectiva de las partes asegurándonos de que se comprenden mutuamente y que no hay malentendidos, interpretar sus comportamientos y expresiones debidamente

para comprender mejor sus necesidades y preocupaciones. En definitiva, debemos capacitarnos en la diversidad cultural, antropológica y social característica y propia de la Comunidad Sorda para ofrecerles una mediación de calidad y adaptada a sus necesidades.

Volviendo al caso que te contaba un poco más arriba, aquéllos dos hermanos recupera-

ron la relación, que era lo que en el fondo querían, repartieron los bienes sin ningún problema, tenían muy claro que lo que querían era volver a compartir la finca familiar, aquél terreno, junto con sus pro-

pias familias, las que ambos habían creado, reuniéndose tíos y sobrinos, como antaño lo hicieron hijos, nietos y abuelos.

No me llevó más de tres sesiones aquella mediación, se veía de lejos que esos hermanos se querían profundamente y al verles al finalizar el proceso fundirse en un abrazo me llevé la recompensa más grande que me ha dado la profesión de Mediadora.



Maria Soledad Andreu Jorge

ALIMENTOS DE VALLADOLID

CON
SEIS
ESTRELLAS



Miguel Ángel de la Cruz
LA BOTICA DE MATAPOZUELOS
(Matapozuelos)

Marc Segarra
REFECTORIO
(Sardón de Duero)

Victor Martín
TRIGO
(Valladolid)

Cristóbal Muñoz
AMBIVIUM
(Peñafiel)

Victor Gutiérrez
TALLER DE ARZUAGA
(Quintanilla de Onésimo)

Alvar Hinojal
ALQUIMIA
(Valladolid)



**DIPUTACIÓN
DE VALLADOLID**



**ALIMENTOS
DE VALLADOLID**
A gusto de todos

www.alimentosdevalladolid.com



LA MEDIACIÓN

EN EL ENTORNO DE LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL

ES CAPAZ, PUES DE LA PAZ NACE



Juan Ramón Sierra Pérez

La Importancia de la Mediación en Entornos de Personas con Discapacidad Intelectual y la Gestión de sus Conflictos

La Asociación Madrileña de Mediación ha sido pionera en implementar programas de mediación en diversos entornos, incluyendo aquellos que involucran a personas con discapacidad intelectual. Como inicio quisiera presentar el primero de una serie de artículos que pretenden resaltar la importancia de la mediación en estos contextos, mostrando cómo esta herramienta puede ser crucial para gestionar y resolver conflictos de manera efectiva. Su origen está en la necesidad de difundir la mediación como una herramienta poderosa en la gestión del conflicto y en todos los ámbitos en donde se dé lugar. Y, por otro lado, tender hu-

mildemente un puente hacia a este colectivo tan vulnerable para que pueda conseguir mayor grado de inclusión y libertad.

La redacción de los artículos, que en los números sucesivos iré publicando sobre la mediación en entornos con discapacidad intelectual, está basada en una serie de entrevistas que se realizarán a personas referentes dentro del mundo de la discapacidad intelectual y representantes de las asociaciones más relevantes del sector. Estos artículos tocarán todos los aspectos relacionados con este colectivo, tanto desde la implementación de las leyes que les afectan como ámbitos más técnicos, científicos, jurídicos etc. Siempre incorporando el punto de vista humano y personal de dichas personas a través de testimonios reales que hacen más comprensible para el lector el marco de actuación en donde la mediación

desempeña un papel fundamental.

La Mediación y su Relevancia

La mediación es un proceso de resolución de conflictos donde un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo. Este método tiene múltiples benefi-



cios, como la reducción del estrés, el ahorro de tiempo y recursos, y la promoción de relaciones más saludables. En el caso de las personas con discapacidad intelectual, la mediación es aún más crucial debido a las particularidades y desafíos que enfrentan.

Características de los Conflictos en Entornos de Personas con Discapacidad Intelectual

Los conflictos en entornos de personas con discapacidad intelectual suelen ser variados y pueden involucrar a familiares, cuidadores, educadores, las administraciones públicas y los propios individuos con discapacidad. Estos conflictos pueden surgir por malentendidos, problemas de comunicación, diferencias en la percepción de las necesidades y derechos, y situaciones de estrés o sobrecarga emocional.

Desafíos Específicos

Los desafíos específicos en la mediación en entornos con personas con discapacidad intelectual incluyen la necesidad de adaptar la

comunicación, utilizar lenguaje sencillo y claro, y asegurarse de que todas las partes comprendan el proceso. Además, es crucial tener empatía y paciencia para abordar las situaciones desde una perspectiva inclusiva y respetuosa.

La Necesidad de un Enfoque Adaptado

Un enfoque adaptado en la mediación implica el uso de técnicas y herramientas específicas que faciliten la participación activa de las personas con discapacidad intelectual y sus colectivos. Esto puede incluir el uso de apoyos visuales o auditivos, el trabajo en un entorno familiar y cómodo, y la colaboración estrecha con familiares, cuidadores y asociaciones representativas que puedan aportar información y apoyo adicional.

El Rol del Mediador

El mediador en estos entornos debe poseer habilidades y conocimientos específicos. Es fundamental que esté capacitado en comunicación efectiva y en técnicas de mediación adaptadas. Además, debe ser capaz de crear un ambiente de confianza y seguridad, donde todas las partes se sientan valoradas y escuchadas. Así mismo debe tener una formación específica que le permita no solo el acercamiento de forma generalista al mundo de la discapacidad intelectual, sino que, además

tenga una formación concreta en las diferentes expresiones de dichas discapacidades o trastornos que tiene sus propias singularidades y conflictos.

Existen numerosos ejemplos de intervenciones exitosas en los que la mediación adquiere un papel relevante. Casos donde se ha logrado mejorar la comunicación entre familiares y cuidadores, resolver disputas sobre la atención y cuidado, y promover una mayor comprensión y respeto hacia las necesidades y deseos de las personas con discapacidad intelectual.

Impacto en las Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias

La mediación tiene un impacto positivo significativo en las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Entre los beneficios directos se encuentran la resolución pacífica de conflictos, la mejora en las relaciones interpersonales y la reducción del estrés. Indirectamente, la mediación también contribuye a un entorno más inclusivo y comprensivo, donde las personas con discapacidad intelectual se sienten más apoyadas y valoradas.

Datos y Estadísticas



Se estima que 1 de cada 100 personas en Europa es autista, según datos de la Organización Mundial de la Salud, aunque podrían ser más, de acuerdo con las últimas investigaciones realizadas en Estados Unidos, la prevalencia actual podría ser de 1 de cada 36 niños menores de 8 años.

Según datos que disponemos en AMM, nos indican que más del 85% de las personas con discapacidad intelectual han experimentado conflictos relacionados con su condición. Por

otro lado, los programas de mediación han mostrado una tasa de éxito del 75% en la resolución de conflictos en entornos con personas con discapacidad y que el 80% de las familias de personas con discapacidad intelectual que participan en programas de mediación perciben una mejora significativa en su calidad de vida y en sus relaciones familiares. Las cuales se enfrentan a conflictos relacionados con la inclusión social y educativa, acceso a servicios, y relaciones familiares.

La mediación no solo resuelve conflictos, sino que también promueve la autonomía y el empoderamiento de las personas con discapacidad intelectual, mejorando su participación activa en la comunidad. En definitiva, la mediación contribuye a dar mayor protagonismo a la persona con esta discapacidad y empoderarla devolviéndoles su liderazgo personal, al que por ley tiene derecho. Siendo este punto uno de los grandes retos y que más controversias actualmente se generan y como consiguiente no está libre de conflictos en donde la mediación tiene una presencia de alto calado.

ENTREVISTA A CARMEN

Pablo es una persona de 36 años que tiene autismo. Su padre es Jesús y su madre Carmen con la que hoy tengo el placer y privilegio de poder entrevistarme y que me cuente cuál es



su realidad. No solo como madre de Pablo, además es un verdadero referente en el mundo del autismo, ya que fue junto a Jesús, de los primeros padres y madres que en España se asociaron para dar solución a la situación especial de sus hijos y como no, de las familias. Todo esto sin tener una preparación para ello. Formación que tuvieron que adquirir con el paso de los años y que de ello hablaremos más tarde.

Carmen ha sido durante muchos años presidenta de la Asociación Pauta y ha participado en infinidad de proyectos, conferencias y diferentes eventos y comisiones dentro del mundo de la discapacidad intelectual, especialmente relacionados con el TEA (Trastorno del espectro autista)

Después de conversar durante varias horas con ella, pude entender con más claridad cual es la situación personal y familiar de este colectivo. Por mi parte creo que pude hacerle llegar un mensaje claro

y conciso de como la mediación podría ser una manera de relacionarse con el conflicto mucho más sana y eficaz.

Tras explicarle cual es el proyecto que desde AMM estamos desarrollando, Carmen considero que para ella la mediación, era una gran desconocida y ahora entiende su gran utilidad.

“Me resulta interesante todo lo que me has contado de la mediación, y me ha hecho

pensar que, si en mi vida hubiese existido esa figura del mediador o yo la hubiese conocido, a lo mejor algunas cosas hubiesen sido más fáciles o no me hubiese dado por vencida tan pronto".

Carmen cuéntanos en primera persona sobre tu realidad con Pablo

Pablo, que ahora tiene 36 años que tiene autismo, con grandes necesidades de apoyo, es una de esas personas con discapacidad intelectual de las que se suele hablar muy poquito, porque siempre se hablan de los que consiguen cosas, de los que pueden trabajar, de los que son un ejemplo de superación...Tengo que aclarar que dentro del TEA hay diferentes grados, pero Pablo, mi hijo, no está en este espectro suave si no todo lo contrario, pero disfruta de muchísimas cosas de la vida y, sobre todo tiene derecho a vivir con las mismas oportunidades que cualquier otra persona.

¿Carmen cómo vivís las familias y las personas con TEA los conflictos que se producen en vuestro entorno?

Bueno, los conflictos son continuos y constantes. La verdad es que cuesta mucho que no se produzcan. Es cierto que cuando Pablo era pequeñito no existía la posibilidad de una escolarización ordinaria, y que iba a la escuela especial, de alguna manera eso sí que evitaba muchos de los conflictos que hay actualmente en los colegios ordinarios y que, aunque no los viva en primera persona, creo que es necesario hablar de ellos.

No se trata de que las personas se integren

simplemente por ponerles en un sitio; en un colegio ordinario. Para eso se necesitan muchos apoyos y necesitan muchas ayudas que en la mayoría de los casos no se dan. Y entonces ahí surgen los conflictos. Molestan a los compañeros y son rechazados, se les hace bullying...

Entonces en todas esas situaciones, que se dan más en la escuela ordinaria, sería buena idea la de que crear la figura especial del mediador, pues es importante que ellos puedan incluirse donde están los demás niños todo el tiempo que sea posible y eso con apoyo se consigue. Si no, pues es un fracaso y genera situaciones muy malas y conflictos por doquier.

La verdad es que, aunque Pablo estaba en su colegio de educación especial, también se



generaban conflictos. Se generan conflictos porque muchas veces, pues se producen agravios comparativos; puede ocurrir que haya familias que piensan que su hijo necesita más, o porque al chico que hay al lado tiene más apoyos y se los dan y a ellos no.... Ahí ya hay una fuente de conflicto, ya desde muy pequeños, en el propio colegio.

Pablo ha estado en una asociación en donde creíamos que tenían que estar en El Mundo, donde estaban todos los demás. Ellos, para poder incluirse necesitan muchos apoyos y la sociedad muchas veces es bastante hostil y cruel.

Cuando terminan su etapa escolar, los conflictos aumentan en tamaño, número y proporción. Se trasladan al centro de DIA; ya que no pueden hacer una FP, no pueden hacer una carrera, no pueden en muchas ocasiones empezar un trabajo, otros no hablan, o no entienden...

Y a medida que ellos hacen mayores y que tienen derecho a vivir como todos los demás en la Comunidad, su inclusión es cada vez más problemática. La mayoría de las personas no saben cómo son los adultos con autismo, ni su singularidad en la sociedad, ya que parece que solo son autistas mientras son pequeños y que luego al hacerse mayores nadie habla de



ellos. Pues, fíjate si un niño de cuatro o 5 años con autismo genera problemas ¿qué pasa con adultos de 30 a 40 años?

Creo que todavía en la edad adulta, las fuentes de conflictos son aún mayores. Mi hijo Pablo es especialista en robar comida, ve la comida donde sea y la roba. Por ejemplo,

ve la comida donde sea y la roba. Por ejemplo, coger unos calamares cuando pasa por una terraza y despistas un momento, quitarle un bocadillo a un niño que se asusta mucho porque ve a una persona enorme de casi 2 m que se abalanzó sobre él. Es verdad

que en la mayoría de las veces la gente lo entiende, lo comprende, y se ha avanzado bastante, pero en muchos otros casos, la situación puede escalar y ahí también hay que hay que mediar.

Siempre que ellos tratan de incluirse en la Comunidad, que es donde tienen que estar; en un bar, en una piscina, en un polideportivo, en un fin de semana haciendo turismo, en un parque de atracciones, en una excursión, en todos los sitios han surgido conflictos; porque tienen comportamientos, historias que no se entienden, y los profesionales, en numerosas ocasiones se convierten en sus mediadores improvisados entre ellos y la comunidad.

¿Consideras que la mediación podría ser una

manera de gestionar los conflictos que se dan en los colegios en donde hay niños con discapacidad intelectual? ¿O que los profesionales que están en contacto directo con las personas con la discapacidad intelectual deberían tener una mínima formación en mediación al margen de la figura del mediador profesional en los centros o asociaciones?

Yo creo que los profesionales tanto los profesores de los colegios, como los educadores y los cuidadores que están en los centros de DIA sin que nadie les enseñase, han tenido un cierto papel como mediadores ya que los chavales suelen tener épocas muy malas de conducta; tanto con nosotros los padres, como para ellos los profesionales que dificulta integrarse con el resto de la sociedad de la que necesitan formar parte.

Creo que necesitarían una formación específica en este campo además de una figura profesional que les diera ese apoyo. Se necesitaría mediar entre las personas con autismo y grandes necesidades de apoyo y una comunidad que, por desinformación, no entiende, que no comprende, que le cuesta aceptar esta realidad.

Y la mediación creo que puede que puede ayudar. Yo lo veo muy claro no solo como sistema de resolución alternativo de controversias, además como, por ejemplo, formar a los profesionales, que son los que los van a acompañar. Sus apoyos, que en definitiva son mediadores sin capacitar, pero que si estuvieran formados en habilidades de mediación serían grandes ayudas en tiempo real. Ya que están



diariamente en la vida de mi hijo, y que consiguen que tenga una vida muy rica; va a montar a caballo, va a hacer la compra al súper y un día sí y otro también roba comida, que va a la piscina y monta en metro para venirse a Madrid.

Sobre esta realidad de la que habla Carmen, tengo que anunciar que AMM teniendo conocimiento de esta necesidad ya se hizo eco de ella. Por esa razón desde hace algunos meses, entre otras muchas iniciativas dentro del Programa de Mediación para entornos con personas con discapacidad intelectual, la Asociación Madrileña de Mediación, viene trabajando en el Programa de formación en habilidades de mediación, específico para familias y profesionales de este colectivo.

Así como otra formación de nivel especializado para profesionales de la mediación, o sectores relacionados, como pueden ser cuerpos y fuerzas de seguridad, servicios de emergencia...que precisen adquirir las habilidades y competencias necesaria para trabajar con este colectivo tan sensible del mundo de la discapacidad intelectual desde la mediación y que lanzaremos en las próximas semanas.

Carmen, ¿cómo suele ser el desenlace de los conflictos que se dan en el ámbito de la comunidad?

Es cierto que la mayor parte de las veces no es necesario llegar a juicio, pero también es verdad que en numerosas ocasiones es muy incómodo y tiene que intervenir la policía. Incluso se han dado casos recientes en los que un padre tuvo que inmovilizar a su hijo ya adulto y de gran envergadura para que no se hiciera daño o lastimase a las demás personas que por allí se encontraban; alguien llamo a la policía y sin ningún tipo de miramientos y sin dejar que se explicase, el padre termino en el suelo y esposado.

Hay que tener en cuenta que, a menudo las familias, que ya estamos muy cansadas y sin recursos personales que nos permitan tener apoyos, dejamos de hacer cosas con los hijos intentando evitar conflicto. Porque piensas que no merece la pena explicar, discutir o pelear por lo que consideras justo y tienes la sensación de que no vale de nada dando la batalla por perdida antes de empezarla. Entonces te rindes, cuando a lo mejor una mediación por alguien profesional, ayudaría a que

luches por tus derechos y los derechos que las personas con discapacidad tienen. Ayudaría a que no te rindas y defiendas que su sitio esté con todos los demás, con más oportunidades y con una buena calidad de vida.

¿Podrías comentarnos qué conflictos pueden sucederse en los hogares?

Pues las casas son un campo de batalla, muchas veces muy olvidado. Vivimos muchas veces con bombas de relojería, con hijos que tienen conductas muy problemáticas. Con hijos que te agreden muchas veces porque se encuentran mal. Creo que unos padres se pueden acostumbrar a todo, menos a que un hijo tuyo te puede agredir, a tener miedo.... Y eso también sucede.

Lo resuelves a base de buscar apoyos que cuestan mucho dinero, y que muchas familias por desgracia no tienen medios para conseguirlos. También ahí, sería bueno una mediación para intentar reclamar eficazmente este tipo de ayudas, o como por ejemplo mediar con las Administraciones con la que se dan algunos casos de conflicto y que las familias no tenemos más remedio que transitar por la vía judicial para reclamar nuestros derechos. O tratar de buscar fórmulas alternativas de cómo se puede llegar a tener formas de convivir más cómodas para el entorno familiar con mayor colaboración de los agentes sociales.

¿Cómo crees que afecta a los demás miembros de la familia, hermanos, abuelos... relación de pareja?

Es verdad que la vida con ellos pues es muy

complicada. Está demostrado que el porcentaje de que familias con hijos con grandes necesidades de apoyo y problemas de conducta que se separan y que se divorcian son muchísimo mayor que el resto. En ese aspecto también es importante la figura del mediador, que tenga una especial sensibilidad en este colectivo de la discapacidad intelectual y que además disponga de una formación específica que le permita acercarse y entender del porqué de las cosas, y que si en una separación hay hijos menores que tengan esta singularidad; que prime el bienestar de los niños y niñas por encima de los intereses de los adultos.

En estos casos la Mediación puede ser muy útil para que se lleguen a acuerdos y no imposiciones, para hacer las cosas bien, para que haya el menor sufrimiento posible, ahí también es muy necesaria esa figura del mediador. A menudo hay mucha tensión personal que obliga a dejar los trabajos por uno de los miembros de la pareja; por que se requieren unos cuidados excesivos y eso desgasta los recursos personales y pasa mucha factura, es decir, no son vidas nada fáciles. Quizá la figura del me-

diador pudiera ser útil a la hora de conseguir que estos padres puedan conciliar sus trabajos y sus familias y mediar con sus empresas.

Actualmente Carmen, ¿cómo es la vida de Pablo?



Pablo ahora mismo vive con otras 7 personas con autismo en una vivienda amplia con jardín, con un montón de apoyos. Cuando ellos empiezan a vivir en comunidad los problemas se multiplican, porque ante los vecinos, una persona que tiene una crisis de conducta y empieza a dar golpes a las 4:00 de la madrugada, lógicamente termina por generar conflictos en los que sería posible mediar.

Habría que mediar profesionalmente si no se consigue la resolución del conflicto por medios naturales o hablando con los vecinos. Conseguir cosas siempre es difícil, siempre la vida con ellos tiene muchos grados más de dificultad, y a veces no podemos superarlo por nuestros medios, así que aquí hace falta también la figura del mediador.

¿Carmen cuales crees que pueden ser los conflictos que se dan en las organizaciones o

asociaciones relacionadas con este ámbito?

En muchos casos, por lo menos en el mío, pues tuvimos que crear asociaciones para dar a nuestros hijos los apoyos que necesitaban. Te encuentras no solo que tienes que hacer frente a una situación en la que diagnostican a tu hijo con una realidad que desconoces, sino que, además, nos tuvimos que convertir en gestores de instituciones y sin tener los medios, ser en empresarios con todo lo que eso conlleva.

Eso es durísimo, porque aparte de todo lo que tienes, pues encima tienes que gestionar una asociación que va a proporcionarle una buena vida a tu hijo y al resto de las familias. Tienes que negociar con Administraciones. Tienes diversos conflictos con los profesionales, porque a veces los intereses no son iguales y no dispones de las habilidades ni competencias necesarias. Hay conflictos entre los padres que ven las cosas de manera diferentes. Hay conflictos en cuanto a cuál va a ser el futuro de esa entidad, al relevo generacional. En definitiva, hay miles de conflictos en donde también me pa-

rece que la mediación podría hacer muchas, muchas cosas.

Carmen ¿te gustaría añadir alguna cosa antes de terminar la entrevista?

Fíjate que campo de trabajo tan grande en el que la mediación puede ayudar a que tengamos vidas un poquito mejores y, sobre todo, que ellos; nuestros hijos vivan como les corresponde, como personas que aparte de au-

tismo, tienen un montón de derechos y un montón de necesidades. Que puedan ser felices y estar donde estamos todos. Muchas gracias por acercarme al mundo de la mediación, y que tengo que reconocer que para mí era un gran desconocido.

Creo que la sociedad está avanzando mucho, que los derechos de las personas con discapacidad cada vez se respetan más y que debemos tener en cuenta que ellos tienen que vivir donde vivimos todos, tienen que estar incluidos en una sociedad que muchas veces no es tan justa como debería serlo, que esa inclusión se hará bien si las personas tienen los apoyos que necesitan, apoyos formados, apoyos em-

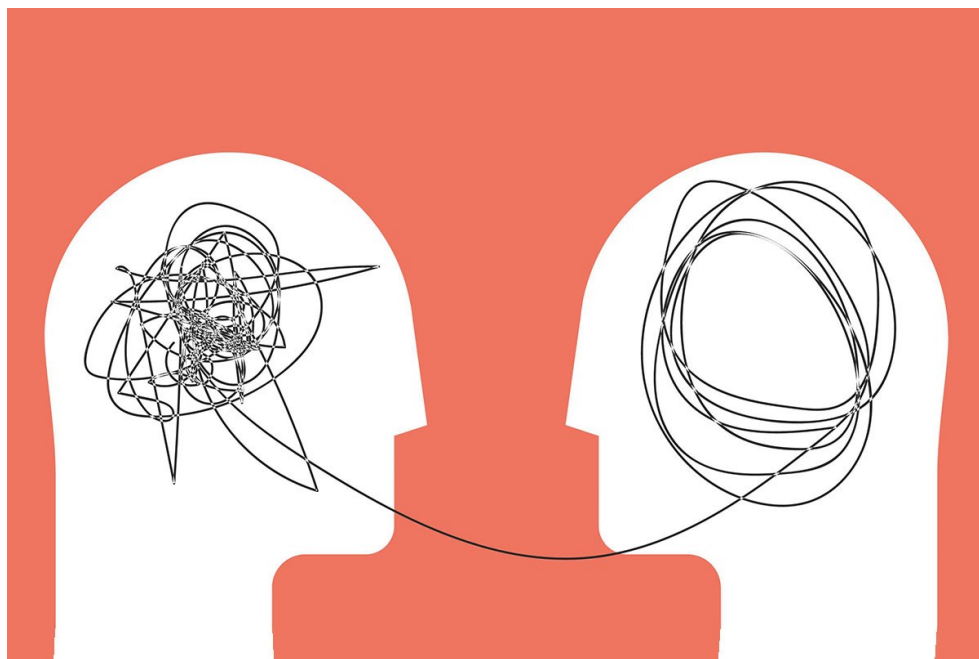


páticos, apoyos con unos salarios dignos que no les hagan cambiar continuamente de trabajo. Y desde luego, apoyos, que sepan de mediación y que la mediación debe ser una herramienta o puede ser una herramienta muy útil para que las personas estén plenamente incluidas en la sociedad junto con todos.

Después de esta entrevista, en la que por falta de espacio hemos tenido que recortar parte de sus valiosos testimonios, considero que queda suficientemente claro que la mediación no solo es una herramienta poderosa y esencial en la gestión de conflictos en entornos de personas con discapacidad intelectual, **sino también ayuda a sensibilizar** a la sociedad sobre la importancia de garantizar el acceso universal a la justicia.

Su implementación no solo resuelve disputas, sino que también promueve un entorno más inclusivo y respetuoso; adquiere entonces un carácter preventivo del conflicto. Hacemos un llamado a los mediadores para que se especialicen en esta área y a las familias para que consideren la mediación como una opción viable y beneficiosa a la hora de resolver sus conflictos.

En los siguientes artículos trataremos temas muy interesantes sobre la mediación en el entorno de la discapacidad intelectual, como los relacionados con los conflictos que se produ-



cen en las adjudicaciones de herencias, en el relevo generacional en empresas o asociaciones, en la gestión patrimonial. En todos estos ámbitos la Asociación Madrileña de Mediación dispone de grandes profesionales expertos en todas estas áreas y que sin lugar a duda se ponen a disposición de este colectivo.

En la Asociación Madrileña de Mediación, continuaremos trabajando para proporcionar recursos y apoyo a todos aquellos que lo necesiten, y seguiremos promoviendo la importancia de la mediación en todos los entornos, especialmente en aquellos que involucran a personas con discapacidad intelectual o que por su particular naturaleza sean más vulnerables.



Juan Ramón Sierra Pérez



LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL SOSTENIBLE

José Manuel Malpartida

La reciente legislación de la Unión Europea en materia de sostenibilidad corporativa establece un marco integral y riguroso que impone nuevas obligaciones a las empresas respecto a los derechos humanos y el medio ambiente. Con esta directiva la UE refuerza su compromiso con la sostenibilidad, no solo para las empresas domiciliadas en sus estados miembros sino también para aquellas no europeas que operan dentro del mercado comunitario. Esta normativa se caracteriza por su enfoque en la debida diligencia y la gestión de los impactos adversos que la actividad empresarial puede generar, abarcando tanto las operaciones propias de las empresas como las de sus filiales y su cadena de valor.

La directiva proporciona un estándar de conducta unificado para las empresas, ofreciendo mayor seguridad jurídica y evitando la fragmentación regulatoria que podría surgir si

cada estado miembro tuviese su propia regulación en esta materia. Además, esta legislación amplía las responsabilidades de las empresas más allá de la mera transparencia, exigiendo medidas activas para prevenir, mitigar y, si es necesario, reparar cualquier daño ambiental o a los derechos humanos causado directa o indirectamente por sus actividades. Este enfoque proactivo hacia la sostenibilidad corporativa refleja una evolución significativa en la manera en que la regulación europea aborda las cuestiones de responsabilidad social y ambiental de las empresas.

La aplicación de esta directiva es bastante extensa, dirigida principalmente a grandes empresas con más de mil empleados y un volumen de negocios neto que supera los 450 millones de euros. Sin embargo, sus efectos se extienden indirectamente a las PYMEs y a los socios comerciales de las empresas más gran-

des, lo que significa que la cadena de suministro completa debe adaptarse para cumplir con los nuevos estándares de sostenibilidad. Las empresas están obligadas a integrar prácticas de debida diligencia en sus políticas y sistemas de gestión de riesgos, lo que incluye la identificación y evaluación de riesgos potenciales, así como el desarrollo e implementación de estrategias para mitigarlos.

El seguimiento y la rendición de cuentas son también aspectos cruciales de la directiva. Las empresas deben supervisar la efectividad de sus políticas y medidas de debida diligencia a través de procesos de monitoreo regulares y están obligadas a reportar sus resultados y esfuerzos anualmente.

Las sanciones por incumplimiento son severas, con multas que pueden alcanzar hasta el 5% del volumen de negocios neto mundial, reflejando la seriedad con la que la UE está abordando esta cuestión.

La nueva regulación, por lo tanto, no solo exige que las empresas sean transparentes sobre sus impactos en la sostenibilidad, sino que también las obliga a actuar de manera responsable. Este cambio normativo requiere que las empresas no solo informen sobre sus prácticas, sino que también adopten un enfoque proactivo para prevenir y mitigar cualquier daño, con un control exhaustivo tanto a nivel administrativo como judicial. Esto representa un cambio significativo en la gobernanza de la conducta empresarial en el mercado, indicando un movimiento hacia una mayor responsabilidad corporativa y un enfoque

más holístico y riguroso hacia la sostenibilidad.

Evolución del Concepto de Sostenibilidad en el Ámbito Empresarial

La evolución del concepto de sostenibilidad en el contexto empresarial es tanto una reflexión de cambios culturales más amplios como una respuesta a desafíos económicos y ambientales específicos. A continuación, se detalla cómo este concepto ha madurado y se ha

expandido, influyendo profundamente en la estrategia y operaciones empresariales.

Inicialmente, la sostenibilidad en las empresas estaba centrada principalmente en la eficiencia de recursos y la minimización del impacto ambiental ne-

gativo. Esto se debía en gran parte a la creciente preocupación por los desastres ambientales y la presión pública por preservar los recursos naturales. Durante las décadas de 1970 y 1980, el enfoque estaba en la "conservación", con empresas adoptando prácticas para reducir el consumo de agua y energía y minimizar los desechos en la producción.

En los años 90, el concepto de desarrollo sostenible ganó prominencia, particularmente después de la publicación del informe Brundtland de 1987, que lo definía como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Las empresas comenzaron a ver la sostenibilidad no solo como una obligación ética o ambiental sino también como una ventaja estratégica. El enfoque comenzó a incluir la viabilidad económica a largo plazo





junto con la responsabilidad ambiental.

A medida que avanzaba el nuevo milenio, la sostenibilidad empresarial abrazó dimensiones sociales junto con las ambientales. Este enfoque ampliado incluyó temas como los derechos humanos, las prácticas laborales justas y la ética en la cadena de suministro. La responsabilidad social corporativa (RSC) se convirtió en un pilar crucial para muchas empresas que buscaban mejorar su impacto en las comunidades donde operaban. Las empresas empezaron a implementar programas de diversidad e inclusión, desarrollo comunitario y mejoras en el lugar de trabajo que benefician tanto a empleados como a comunidades locales.

Con el aumento de la interconectividad global y el acceso a la información, las expectativas de transparencia y gobernanza ética también crecieron. Los stakeholders, incluidos inversores, clientes y reguladores, comenzaron a exigir mayor transparencia en las operaciones corporativas y una rendición de cuentas más rigurosa. En respuesta, muchas empresas integraron la gobernanza ambiental, social y corporativa (ESG) como componentes centrales de su reporting y gestión estratégica.

En la actualidad, la sostenibilidad es vista como un componente integral de la competitividad empresarial. Las empresas líderes no solo se enfocan en minimizar los daños, sino en crear un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad. Innovaciones como la economía circular, las energías renovables

y las tecnologías de reducción de carbono están siendo adoptadas como elementos centrales de las propuestas de valor de las empresas. Además, el activismo climático y la urgencia de abordar el cambio climático están impulsando a las empresas a reevaluar y reinventar sus modelos de negocio bajo criterios de sostenibilidad más rigurosos.

La sostenibilidad, por tanto, ha pasado de ser una preocupación periférica a un imperativo estratégico y ético en el mundo empresarial. Las empresas que continúan ampliando su enfoque hacia una integración más profunda de prácticas sostenibles están, y estarán, mejor posicionadas para liderar en un futuro económico global que prioriza la resiliencia, la responsabilidad y la innovación regenerativa. Este enfoque no solo mejora el mundo en que vivimos, sino que también fortalece la viabilidad a largo plazo de las empresas en un mercado cada vez más consciente y regulado.

Beneficios de la Sostenibilidad para las Empresas

Todos conocemos que los beneficios de la sostenibilidad para las empresas son extensos y afectan varios aspectos de la gestión empresarial.

1. Reducción de Costos Operativos

Implementar prácticas sostenibles como la eficiencia energética, el uso racional del agua, y la gestión de residuos no solo ayuda al medio ambiente, sino que también reduce los costos operativos. Las empresas que invierten en tecnologías más eficientes a menudo



experimentan una disminución en el consumo de recursos, lo que se traduce directamente en ahorros en costos de energía y agua, y menores tasas de disposición de residuos.

2. Acceso a Nuevos Mercados y Oportunidades de Inversión

La sostenibilidad abre puertas a nuevos mercados, especialmente en sectores donde los



consumidores valoran fuertemente la responsabilidad corporativa. Las certificaciones de sostenibilidad pueden ser requisitos para participar en ciertos mercados o cadenas de suministro. Además, las empresas sostenibles atraen más inversiones, ya que los inversores están cada vez más interesados en compañías que demuestran un compromiso con la gestión responsable y la mitigación de riesgos a largo plazo.

3. Mejora de la Reputación y Relaciones con los Stakeholders

Una estrategia de sostenibilidad sólida mejora la imagen de la empresa ante los consumidores, inversores, y la comunidad en general. Las



empresas que son vistas como responsables atraen a clientes leales y pueden experimentar un incremento en la satisfacción del cliente. Además, las prácticas sostenibles mejoran las relaciones con los gobiernos y las comunidades locales, lo que puede ser crucial para operaciones fluidas y la expansión de negocios.

4. Ventaja Competitiva

Las empresas que lideran en sostenibilidad a menudo disfrutan de una ventaja competitiva. En un mercado donde los competidores ofrecen productos o servicios similares, las empresas sostenibles pueden destacarse y capturar una cuota de mercado significativa. Además, las prácticas sostenibles pueden mejorar la innovación dentro de la empresa, alentando el desarrollo de nuevos productos y servicios que cumplan con las demandas de un mercado ecológicamente consciente.



5. Atracción y Retención de Talento

Las nuevas generaciones de trabajadores buscan empleadores que reflejen sus valores. Las empresas con compromisos claros hacia la sostenibilidad tienden a atraer a estos trabajadores, que son a menudo altamente motivados y talentosos. Además, los empleados tienden a mostrar mayor lealtad y satisfacción en un ambiente de trabajo que valora la sostenibilidad, lo que reduce la rotación y los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevo personal.

6. Cumplimiento Normativo

Muchos gobiernos están implementando regulaciones más estrictas sobre la gestión am-

biental y social. Las empresas que ya han adoptado prácticas sostenibles se encuentran en una mejor posición para cumplir con estas nuevas regulaciones, evitando multas y otras sanciones. Además, estar a la vanguardia en cumplimiento puede influir positivamente en las políticas públicas y las discusiones regulatorias.

7. Resiliencia Operativa

Las estrategias de sostenibilidad a menudo implican la diversificación de fuentes de energía y materias primas, lo que puede proteger a las empresas contra la volatilidad del mercado y asegurar la continuidad del negocio durante crisis económicas o ambientales. Además, al considerar los impactos de largo plazo y planificar de manera proactiva, las empresas pueden evitar riesgos operativos y financieros significativos.



En conclusión, los beneficios de la sostenibilidad se extienden mucho más allá de la simple reducción de la huella ambiental de una empresa. La sostenibilidad es una estrategia integral que promueve la eficiencia operativa, la innovación, y el compromiso social, todo lo cual es crucial para el éxito y la longevidad de cualquier empresa en el mercado global actual.

8. Mejora de la Imagen Corporativa y Confianza del Consumidor

Una imagen corporativa sólida y positiva es fundamental para el éxito a largo plazo. En el contexto de la sostenibilidad, esto significa que una empresa debe demostrar un compromiso genuino y efectivo con prácticas sostenibles. Esto incluye desde la utilización de

recursos renovables y la minimización de residuos hasta políticas de bienestar para los empleados y la inversión en la comunidad local. Al adoptar estos principios, la empresa no solo mejora su imagen ante los ojos de los consumidores, sino que también establece un modelo a seguir dentro de su sector.

Adoptar estrategias sostenibles puede ser un diferenciador significativo en mercados saturados. Los consumidores de hoy, especialmente las generaciones más jóvenes como los millennials y la Generación Z, valoran altamente la ética y la responsabilidad corporativa. Una

empresa que puede mostrar evidencia tangible de sus esfuerzos sostenibles tiene una mejor oportunidad de ganar la lealtad de estos consumidores. Esto es crucial en un entorno donde la lealtad a la marca a menudo se ve

erosionada por la competencia y la innovación constante.

La confianza del consumidor, por otro lado, se gana a través de la transparencia y la consistencia en las prácticas empresariales. En el ámbito de la sostenibilidad, esto significa comunicar abiertamente los objetivos, las estrategias y los logros relacionados con la sostenibilidad. Informes de sostenibilidad detallados, certificaciones de terceros y estudios de caso reales son herramientas efectivas para mostrar compromiso y progreso.

Además, enfrentar abiertamente los desafíos y las limitaciones en las iniciativas de sostenibilidad puede reforzar la confianza del consumidor. Los consumidores tienden a ser más fieles a las marcas que admiten sus fallos y buscan mejorar constantemente, en lugar de aquellas que solo proyectan una imagen de perfec-

ción.

La Mediación en el contexto empresarial

Aquí es donde, a mi entender, la mediación podría y debería considerarse como una herramienta poderosa, tanto para la prevención de los conflictos como para la resolución de los mismos, así como para una cultura de valores que se alinea estrechamente con los principios de sostenibilidad.

La mediación es un proceso colaborativo de resolución alternativa de conflictos en el cual un tercero neutral e imparcial, conocido como mediador, facilita la comunicación entre las partes para ayudarles a alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Este método se basa en valores fundamentales como la flexibilidad, la confidencialidad, la voluntariedad y la autodeterminación, promoviendo entre las partes un ambiente de respeto, colaboración y comprensión mutua, cuyo objetivo es facilitar la posible resolución del conflicto de manera efectiva y sin la adversidad y el coste emocional, económico y social que a menudo acompañan a los procedimientos legales o arbitrales convencionales, lo que claramente es beneficioso más allá de la disputa inmediata.

La eficacia de un acuerdo de mediación se refleja en su alto nivel de cumplimiento voluntario, resultado directo del involucramiento activo de las partes en su creación. Esto fomenta no solo una mayor satisfacción entre los involucrados debido a la personalización del acuerdo, sino también una probable reducción de conflictos futuros. Además, la mediación ofrece una resolución más rápida y económica comparada con los procesos judiciales, lo cual es beneficioso tanto en términos financieros como emocionales.

Adicionalmente, la confidencialidad del proceso protege la información sensible y promueve una comunicación abierta, crucial para llegar a acuerdos efectivos. Los acuerdos

de mediación también son valorados por su capacidad de preservar y mejorar relaciones a largo plazo, proporcionando soluciones creativas y flexibles que no estarían disponibles en un entorno judicial. Este enfoque colaborativo no solo resuelve el conflicto, sino que también empodera a las partes, reforzando la autodeterminación y el respeto mutuo.

En resumen, las grandes ventajas sobre los métodos tradicionales de resolución de controversias son:

Eficiencia: La mediación suele ser un proceso más rápido y menos costoso que la justicia tradicional.

Rapidez: Las partes pueden llegar a un acuerdo en cuestión de horas o días, en lugar de meses o años.

Menos costes¹: Las partes no tienen que pagar tasas judiciales y reducen los honorarios de abogados, en el caso que intervengan.

Eficacia: La mediación tiene una tasa de éxito alta. Las partes que llegan a un acuerdo en la mediación son más propensas a cumplirlo.

Alta tasa de éxito¹: La mediación tiene una tasa de éxito alta. Las partes que llegan a un acuerdo en la mediación son más propensas a cumplirlo.

Soluciones duraderas: Los acuerdos alcanzados en la mediación suelen ser más duraderos que los que se imponen en un juicio.

Satisfacción: Las partes que participan en la mediación suelen estar más satisfechas con el proceso y el resultado que las que van a juicio.

Mayor control: Las partes tienen más control sobre el proceso de mediación que en un juicio.

Mejor comunicación: La mediación ayuda a las partes a mejorar su comunicación y a comprender mejor sus intereses y necesidades.

Relaciones positivas: La mediación puede ayudar a las partes a mantener una relación positiva, incluso si no pueden llegar a un acuerdo.

Flexibilidad:

Adaptabilidad: La mediación se puede adaptar a las necesidades específicas de las partes en conflicto.

Confidencialidad: Las conversaciones que tienen lugar durante la mediación son confidenciales.

¹ La afirmación de que la mediación tiene una tasa de éxito mayor y más económica que la justicia tradicional se basa en varios estudios e informes:

- *Estudio del Departamento de Justicia de los Estados Unidos: la mediación tuvo una tasa de éxito del 80%, mientras que la justicia tradicional solo tuvo una tasa de éxito del 50%.*
- *Informe del Banco Mundial: la mediación es más efectiva que la justicia tradicional para resolver disputas comerciales. El informe encontró que la mediación es más rápida, menos costosa y tiene una tasa de éxito más alta.*
- *Estudio del Centro Europeo de Resolución de Conflictos: la mediación tiene una tasa de éxito del 70% en los casos civiles y del 80% en los casos familiares.*
- *Es importante tener en cuenta que la tasa de éxito de la mediación puede variar dependiendo del tipo de disputa, la experiencia del mediador y la disposición de las partes a cooperar, aunque no hay duda en que la mediación tiene una tasa de éxito significativamente mayor que la justicia tradicional valorando conjuntamente la eficacia, la economía y la satisfacción de las partes.*

Pero la mediación no es simplemente un proceso alternativo de resolución de conflictos; es también un conjunto de valores que pueden influir profundamente y mejorar la cultura interna de una empresa. Más allá de su función principal de facilitar el acuerdo entre partes en disputa, la mediación introduce y

refuerza principios como la comunicación abierta, el respeto mutuo, la colaboración y la empatía dentro del ambiente laboral.

Incorporar la mediación en la gestión de conflictos de una empresa no solo ayuda a resolver desacuerdos de manera más eficiente y menos confrontativa, sino que también promueve una cultura organizacional más positiva. Los valores de la mediación enseñan a los empleados a abordar los conflictos desde una perspectiva de entendimiento mutuo y búsqueda de soluciones conjuntas, lo que puede llevar a una mejora en la colaboración y el trabajo en equipo. Esto, a su vez, puede aumentar la productividad y la satisfacción en el trabajo, ya que los empleados se sienten valorados y entendidos.

Además, la práctica de la mediación en el entorno empresarial puede conducir a una mayor innovación. Al fomentar un diálogo abierto y seguro, los empleados se sienten más libres para expresar ideas innovadoras y soluciones creativas sin temor a represalias o malentendidos. Esto puede desbloquear el potencial creativo y llevar a la empresa a nuevos horizontes de éxito y adaptabilidad en un mercado competitivo. En resumen, adoptar la mediación no solo resuelve conflictos, sino que también enriquece la cultura organizacional, haciéndola más inclusiva, innovadora y eficiente.

A nivel empresa, todo ello se puede traducir en:

1. Preservación de Relaciones Comerciales y Laborales

Colaboración continuada: La mediación se destaca como una herramienta invaluable para el mantenimiento y fortalecimiento de relaciones comerciales y laborales. A diferencia de los procesos judiciales, que suelen ser rígidos y confrontativos, la mediación introduce un ambiente de respeto y diálogo constructivo. Esto no solo permite a las partes resol-

ver sus diferencias de manera eficaz, sino que también mejora su relación a largo plazo, evitando el desgaste emocional y financiero que frecuentemente acompaña a los litigios tradicionales.

2. Confidencialidad

Protección de la Reputación: Uno de los atributos más valorados de la mediación es su confidencialidad. Manteniendo los detalles de las disputas y sus soluciones lejos de la esfera pública, las empresas pueden proteger su reputación, lo cual es crucial en un mundo donde la imagen corporativa puede determinar el éxito o fracaso en el mercado. La capacidad de resolver conflictos discretamente es un recurso que no solo preserva, sino que potencia la percepción positiva de una empresa ante sus clientes y competidores.

3. Control Sobre los Resultados

Soluciones Personalizadas: A diferencia del sistema judicial o arbitral, donde las decisiones se imponen por terceros, la mediación empodera a las partes involucradas para que lleguen a acuerdos mutuamente satisfactorios. Esta personalización de soluciones fomenta un compromiso más profundo con los acuerdos alcanzados, ya que son diseñados específicamente para atender las necesidades únicas de las partes.



Esta personalización de soluciones fomenta un compromiso más profundo con los acuerdos alcanzados, ya que son diseñados específicamente para atender las necesidades únicas de las partes.

4. Eficiencia en Costos y Tiempo

Reducción de Gastos y rapidez en la Resolución: En términos de eficiencia, la mediación sobresale considerablemente en comparación con los litigios. Los conflictos pueden resolverse en cuestión de días o semanas, en lugar de los meses o años que pueden tomar los procedimientos judiciales. Esto no solo signi-

fica un ahorro considerable en términos de recursos financieros, sino que también reduce las distracciones operativas, permitiendo que las empresas se enfoquen en su crecimiento y desarrollo sin interrupciones prolongadas.

5. Mejoramiento del Clima Emocional-Laboral

Reducción del Estrés y Aumento de la Productividad: Contribuye de manera significativa al clima laboral. Al proporcionar un medio efectivo y respetuoso para la resolución de disputas, disminuye el estrés y la ansiedad que pueden surgir en entornos altamente competitivos. Esta reducción de tensión se traduce en un aumento de la productividad y mejora en la moral de los empleados, elementos clave para el éxito de cualquier organización.

6. Fomento de la Cultura Organizacional Positiva

Promoción de Valores Éticos: Implementar la mediación como una estrategia de gestión de conflictos refleja y fortalece una cultura organizacional que valora la justicia, el respeto mutuo y la responsabilidad personal. Esto puede mejorar la percepción de la empresa tanto interna como externamente.

7. Capacitación en Habilidades de Comunicación y Negociación

Desarrollo Profesional: Promover la mediación es también una declaración de los valores de una empresa. Implementar esta estrategia refleja un compromiso con la justicia, el respeto mutuo y la responsabilidad personal. Además, al involucrar a los empleados en procesos que requieren y refuerzan habilidades de comunicación y negociación, la mediación sirve como una herramienta de desarrollo profesional

continua, preparando a los empleados para interactuar de manera más efectiva tanto dentro como fuera de la empresa.

8. Reducción de Carga Legal

Menos Dependencia de los Recursos Legales: Al reducir la necesidad de litigios, la mediación puede disminuir la carga sobre los recursos legales de una empresa, permitiendo que esos recursos se utilicen en áreas que promuevan el crecimiento y la innovación de la empresa. No es solo una alternativa a los litigios; es una estrategia integral que beneficia a las empresas en múltiples dimensiones, fortaleciendo sus operaciones internas y su posición en el mercado.



La Mediación y la Sostenibilidad Corporativa

Visto todo lo anterior, la incorporación de la mediación en las estrategias empresariales se alinea directamente con varios criterios e indicadores de sostenibilidad bajo las dimensiones de Gobernanza, Ambiental y Social (ESG), mejorando significativamente la gestión y el reporte del desempeño sostenible de las empresas. Aquí indico algunos en los que, a mi entender, podría tener efectos ponderables claros la mediación.

Dimensión Ambiental: ESRS E2 (Contaminación) ESRS E· (Agua y recursos marinos), ESRS E4 (Biodiversidad y ecosistemas) y ESRS E5 (Uso de recursos y economía circular)

Reducción de la Huella de Carbono: Emisiones de gases de efecto invernadero (GRI 305)

Mediación presencial-virtual: Implementando la mediación, ya sea presencial o la virtual, las empresas pueden reducir significativamente

la necesidad de viajes, ya por evitar los extensos procesos judiciales, o ya por evitar en sí los viajes, reduciendo las emisiones de CO2 asociadas con el transporte. Este enfoque no solo es eficiente en tiempo y costos, sino que también contribuye a los esfuerzos de la empresa para minimizar su impacto ambiental.

Gestión Eficiente de Recursos: Eficiencia en el uso del agua (GRI 303) y Energía (GRI 302),

Resolución La mediación, al ser un proceso más rápido y menos costoso que la justicia tradicional, reduce el consumo de recursos como energía, papel y agua.

Dimensión Social: ESRS S1 (mano de obra propia), ESRS S2 (trabajadores en la cadena de valor), ESRS S3 (comunidades afectadas) y ESRS S4 (consumidores y usuarios finales).

Bienestar de los Empleados: Tasas de lesiones, enfermedades ocupacionales, días perdidos, y absentismo (GRI 403)

Reducción de Estrés y Mejora del Clima Laboral: La mediación ayuda a resolver la gestión, así como los conflictos internos de manera constructiva, lo que reduce el estrés y mejora la salud mental y emocional de los empleados. Esto es vital para el bienestar de los empleados y es un componente clave de los in-

formas de sostenibilidad social.

Diversidad, Equidad e Inclusión: Diversidad de gobernanza (GRI 405) y Evaluación de prácticas laborales de diversidad e igualdad (GRI 406):

Fomento de un Entorno Inclusivo: La mediación promueve la equidad y la inclusión al proporcionar un mecanismo justo para resolver disputas. Esto refuerza los esfuerzos de la empresa por crear un entorno laboral inclusivo y diverso, lo que se refleja favorablemente en los indicadores de sostenibilidad social.

No hay que olvidar que trabajar en la diversidad, la igualdad, la equidad y la inclusión es más que sólo implementar medidas y políticas. Al respecto, Nuria Taulats, Head of talent development en Deutsche Bank España ya nos dijo "En este contexto, para realmente aprovechar los beneficios de la diversidad, es esencial desarrollar estrategias claras y proactivas que fomenten un entorno donde cada individuo se sienta valorado, respetado y empoderado para contribuir plenamente a su máximo potencial", algo a lo que creo la mediación favorece y aporta directa e indirectamente con sus valores.

Relaciones Laborales y Derechos Humanos: Inversiones en derechos humanos (GRI 412) y Mecanismos de quejas sobre prácticas laborales (GRI 402)

Respeto por los Derechos Laborales: La mediación ofrece un acceso más rápido y menos costoso a la justicia para las personas que no pueden afrontar los costos de un proceso judicial.

Asegura que las disputas laborales se resuelvan de manera que respete los derechos y la dignidad de todas las partes involucradas. Este enfoque ético es fundamental para el cumplimiento de las normativas sobre derechos humanos y relaciones laborales y para generar un entorno que favorezca el buen ambiente laboral-emocional, incluso, puede contribuir

a prevenir la violencia social al ofrecer un espacio de diálogo y entendimiento entre las partes en conflicto.

Dimensión de Gobernanza: ESRS G1 (conducta empresarial)

Ética y Transparencia: valuación de impacto social (SASB), y Ética y cumplimiento (GRI 307, 419):

Fomento de la Transparencia: La mediación, al ser un proceso abierto y participativo, fomenta la transparencia en la gestión de conflictos. Esto mejora la percepción de la gobernanza corporativa y fortalece la confianza de los stakeholders en la empresa.

Prevención de Litigios: La mediación ayuda a resolver disputas antes de que escalen a litigios. Esto no solo ahorra costos, sino que también ayuda a la empresa a cumplir con regulaciones legales y normativas, evitando las repercusiones de posibles violaciones legales.

Riesgo y Gestión de Crisis: Gestión de crisis (SASB), y Prácticas anticompetitivas (GRI 206)

Mitigación de Riesgos: Al resolver conflictos de manera efectiva y temprana, la mediación actúa como una herramienta de gestión de riesgos, previniendo crisis potenciales y sus im-



pactos asociados en la operación y la reputación de la empresa, tanto a presente como a futuro.

EJEMPLOS

Claro es que para la empresa hay dos cuestiones fundamentales para valorar una nueva integración, donde y de qué manera podría implantar la mediación y cuáles podrían ser los efectos de la misma.

Sobre el dónde y el cómo:

Reducción de litigios y costos legales:

Una empresa automotriz implementó un programa de mediación en 2015

para resolver disputas de empleo de manera más eficiente. Como resultado, lograron reducir los costos legales asociados con litigios laborales en un 50% en los primeros dos años de implementación.

Una cadena muy conocida de restaurantes ha utilizado la mediación para resolver disputas con franquiciados y empleados. En un caso específico en 2018, lograron evitar un costoso juicio al llegar a un acuerdo a través de la mediación, ahorrando millones de dólares en costos legales.

Una gran compañía de tecnología ha incorporado la mediación en su proceso de resolución de conflictos con proveedores y socios comerciales. Esto les ha permitido resolver disputas de manera rápida y, principalmente, discreta, evitando litigios prolongados y costosos y una mala imagen corporativa.

En reducción del absentismo laboral y aumento de la productividad:

Una conocida empresa de servicios financieros implementó un programa de mediación en 2017 para abordar conflictos en el lugar de trabajo. Después de un año de implementación, reportaron una disminución del 25% en el absentismo laboral y un aumento del 10% en la productividad.

Una empresa muy conocida de tecnología ha utilizado la mediación para resolver conflictos entre equipos de desarrollo de productos. Después de implementar programas de mediación en varios de sus departamentos, observaron una

reducción del 15% en el absentismo y un aumento del 20% en la producción de software.

Una gran cadena minorista americana implementó un programa de mediación para resolver conflictos entre gerentes y empleados en sus tiendas. Después de seis meses de implementación, informaron una disminución del 30% en el absentismo y un aumento del 12% en las ventas debido a una mayor moral y colaboración entre el personal.

En retención de talento:

Una empresa de consultoría implementó un programa de mediación en 2016 para abordar problemas de descontento entre sus empleados. Después de un año de implementación, observaron una disminución del 40% en la rotación de empleados y una mejora significativa en la retención de talento.



Una aerolínea utilizó la mediación para resolver disputas laborales con sus pilotos y tripulación de vuelo. Después de implementar programas de mediación, lograron reducir la rotación de empleados en un 25% y retener a pilotos experimentados, lo que resultó en ahorros significativos en costos de contratación y capacitación.

Otra empresa de tecnología ha utilizado la mediación para abordar problemas de conflicto entre equipos de desarrollo de software. Después de implementar programas de mediación, informaron una disminución del 35% en la rotación de empleados y una mejora en la moral de los equipos, lo que contribuyó a la retención de talento y al éxito del proyecto.

En mejora del clima laboral:

Una empresa de tecnología, en concreto una empresa de desarrollo de software, implementó un programa de mediación para abordar tensiones y conflictos entre equipos de ingeniería y diseño.

Después de varias sesiones de mediación facilitadas por un mediador externo, los equipos pudieron resolver sus diferencias y mejorar la comunicación. Como resultado, el clima laboral se transformó, con un aumento en la colaboración, la confianza y el respeto mutuo entre los empleados. Esta mejora en el clima laboral se reflejó en una disminución del estrés percibido por los empleados y una mayor satisfacción en el trabajo.

Una Corporación multinacional de ventas, experimentaba conflictos frecuentes entre gerentes de diferentes regiones debido a la competencia por recursos y territorios. Al implementar un programa de mediación en el departamento de ventas, la empresa pudo abordar estos problemas de manera efectiva. Los

gerentes participaron en sesiones de mediación facilitadas por un mediador profesional, lo que les permitió discutir abiertamente sus preocupaciones y llegar a acuerdos mutuamente aceptables. Como resultado, se mejoró la relación entre los gerentes, se redujeron las tensiones y se promovió un clima laboral más colaborativo y armonioso.

Una empresa de servicios financieros, implementó un programa de mediación para abordar problemas de comunicación y conflicto entre empleados de diferentes departamentos. Después de recibir capacitación en mediación, algunos empleados fueron designados como mediadores internos para facilitar la resolución de disputas en el lugar de trabajo. Estos mediadores ayudaron a gestionar conflictos de manera rápida y eficiente, promoviendo un ambiente de trabajo más positivo y constructivo. Como resultado, se fortaleció la cohesión del equipo, se mejoró la moral de los empleados y se redujeron los niveles de estrés en el trabajo.

Sobre los efectos:

Empresa de tecnología de desarrollo de software, implementó un programa de mediación para resolver disputas entre equipos de desarrollo y el departamento de calidad. En un año, lograron reducir los costos asociados con litigios y arbitrajes laborales en un 60%, lo que representó un ahorro de \$200,000 en honorarios legales y otros gastos relacionados.



Una corporación de manufactura utilizó la mediación para resolver una disputa con uno de sus principales proveedores. Después de dos sesiones de mediación, lograron llegar a un acuerdo que evitó un juicio costoso. Este acuerdo resultó en un ahorro de \$500,000 en costos legales y una reducción del 30% en los costos de producción asociados con la interrupción en el suministro.

Una empresa de consultoría implementó un programa de mediación para abordar problemas de conflicto entre socios comerciales. Después de un año de implementación, informaron que el programa de mediación había contribuido a evitar cinco posibles litigios que podrían haber resultado en costos legales estimados en \$1 millón. Además, se observó un aumento del 20% en la retención de clientes debido a la resolución rápida y eficiente de disputas.

Una empresa de servicios financieros implementó un programa de mediación para resolver disputas entre empleados y clientes sobre reclamaciones de seguros. En el primer año de implementación, lograron reducir los costos asociados con la resolución de reclamaciones en un 40%, lo que representó un ahorro de \$300,000 en honorarios legales y compensaciones a clientes.

Una empresa de construcción utilizó la mediación para resolver una disputa con un contratista subcontratado en un proyecto de construcción importante. Después de dos sesiones de mediación, llegaron a un acuerdo que evitó una demanda judicial que podría haber resultado en costos legales estimados en \$400,000. Además, lograron mantener el proyecto en curso, evitando retrasos adicionales y multas por incumplimiento de plazos.

Una corporación de tecnología implementó un programa de mediación para abordar conflictos entre empleados de diferentes equipos de desarrollo. Después de seis meses de implementación, informaron una disminución

del 25% en los costos asociados con el reclutamiento y capacitación de nuevos empleados, lo que representó un ahorro de \$150,000 debido a una mayor retención de talento y menor rotación de empleados.

Una empresa de alimentos utilizó la mediación para resolver disputas laborales en una de sus plantas de producción. Después de implementar programas de mediación, lograron reducir el ausentismo laboral en un 30% y aumentar la productividad en un 15%. Esto resultó en ahorros estimados en \$250,000 anuales debido a una menor pérdida de horas de trabajo y un aumento en la producción.

Con ello creo queda patente que implantar la mediación en la empresa tiene claros beneficios, aunque el impacto tangible de la mediación variará en función del grado de implementación adoptado y de si se realiza adecuadamente.

Espero haber incentivado una reflexión sobre cómo la mediación puede ser una herramienta excepcional para avanzar hacia la sostenibilidad empresarial, ofreciendo una estrategia proactiva para alinear los valores corporativos con las preocupaciones sociales y ambientales, y capacitando a las empresas para enfrentar los desafíos futuros.

José Manuel Malpartida

Nuestras Recomendaciones

Libros

Juan de Vicente Abad

Convivencia restaurativa

Aprender a convivir y a construir entornos de aprendizaje seguros

Prólogo de **Elena Martín Ortega** y **Vicenç Rul·lan Castañer**

biblioteca
INNOVACIÓN
EDUCATIVA



Convivencia restaurativa: Aprender a convivir y a construir entornos de aprendizaje seguros

Juan de Vicente Abad (Autor), Elena Martín Ortega (Colaborador), Vicenç Rul·lan Castañer (Colaborador)

La escuela debe enseñar a convivir y debe hacerlo de una forma programada, sistemática y explícita. Pensar en la convivencia en términos de aprendizaje consiste en definir qué competencias queremos que adquiera el alumnado, cómo conseguirlo y de qué manera evaluarlo. Desde la lógica retributiva, el sistema educativo expulsa al alumnado que no se relaciona de manera adecuada. Eso supone un fracaso tanto para los excluidos como para quienes permanecen, ya que ninguno aprende a superar los conflictos y a convivir en armonía. Las prácticas restaurativas son realmente eficaces para cohesionar grupos, comunicarnos de forma eficaz, resolver desacuerdos y construir comunidad. para convertirlos en retos y oportunidades

Justicia juvenil y prácticas restaurativas

Raúl Calvo Soler

Cuando un sistema calla y no reacciona frente al delito, cuando no se generan espacios para lograr el compromiso de la comunidad, o cuando las víctimas pueden vengarse del victimario, nos encontramos en una sociedad con carencias en su sistema normativo. Frente a las soluciones tradicionales de la justicia, la idea de lo restaurativo en el ámbito juvenil busca proveer de aquello que está faltando en nuestras comunidades para responder adecuadamente a las situaciones de daño y conflicto.

Raúl Calvo Soler nos presenta en este libro su experiencia de los últimos seis años dirigiendo programas de justicia juvenil restaurativa.

Raúl Calvo Soler

JUSTICIA JUVENIL Y PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Trazos para el diseño de programas y para su implementación



biblioteca
DE INFANCIA
Y JUVENTUD

NED

Series



"Without Sin: Libre de culpa"

Dirigida Al Mackay

Miniserie de cuatro episodios. Una madre rehén de su profundo dolor, al ser contactada por el programa de Justicia Restaurativa, se reúne con el hombre encarcelado por el asesinato de su hija. Pero a medida que la conexión entre ellos avanza, ella empieza a sospechar que alguien más pudo haber cometido el crimen y que han vuelto a atentar contra una joven vulnerable.

Convocatoria XIV Edición Premios AMMI 2024

Toda la Información en
<https://ammediadores.es/premios-ammi/>

“El alma tiene sus ilusiones, como el pajarillo sus alas: Son ellas quienes las sostienen.”

VICTOR HUGO



1º ENCUENTRO CAFÉ TERTULIA AMM



Lluvia, pero llegamos muchos, algunos se fueron antes de la foto. Fue un éxito de conquista de nuestro compañero Alberto Garcia Revuelta. Maria Jose, nos habló de sus mediaciones de familia. Jorge de su creencia de que las asociaciones son un gran motor, Mercedes, de su experiencia en mediación comunitaria, Amparo de la mediación en la empresa y en la familia, Mar de la mediación educativa. Socorro, traspasó fronteras y nos hablo de las mujeres y niños en los pueblos y culturas. Manuel, de la mediación vecinal, Gonzalo, de la necesidad de herramientas en lugares especialmente hostiles, Nélide de la voz, de la comunicación, Gloria de la igualdad en mediación, Juan Carlos de la familia, Abel, de la voz pero en la historia. Pilar de nuestro Instituto, Mari Luz, del cerebro, de la importancia de la educación, Clara de la comunicación no violenta, Luisa de la difusión, Alberto de la necesaria aportación de todos y Rocio de nuestro presente, nuestros proyectos, nuestras querencias y la necesidad de que todos colaboremos .

Hacemos el camino juntos



NOTICIAS



24 y 25 de Mayo 2024

Juntos se hace el camino

Nélide Gáremez asociada de AMM impartió curso “La respiración y la voz, herramientas de conexión en mediación”. Una necesidad del mediador: la comunicación, para poder entrar en el conflicto de forma reparadora.



Gracias



27 de Mayo 2024

Hoy, Fernando Manuel Perez Villar, que nos impartió en el mes de Abril en AMM jornada sobre mediación y discapacidad sensorial, ha conseguido el titulo de doctor con nota de *sobresaliente cum laudem* con su tesis “La participación de las personas con discapacidad ión de Justicia”.



27 de Mayo 2024

Enhorabuena
Juntos se hace el camino

Hoy, Sonia Bengoa y Manuel Carrascal, asociados de AMM, han impartido charla en la Otra FP-PRO2FP Centro de formación profesional. Sobre herramientas de mediación.



Gracias

Juntos se hace el camino



21 de Mayo 2024

Juntos se hace el camino

La Junta directiva de AMM ha designado a nuestro asociado JUAN CARLOS LOPEZ RODRIGUEZ como **Coordinador de acuerdos y convenios**.

Gracias por aceptar Juan Carlos y por contribuir a esta gran asociación de profesionales de la resolución de conflictos.





NOS COMPLACE INVITARLE A LA ENTREGA DE PREMIOS DEL CONCURSO DE MICRORRELATOS DE MEDIACIÓN 2024
SE CELEBRARÁ EL DÍA 6 DE JUNIO DE 2024, A LAS 16.30 HORAS EN LA SEDE DEL ILUSTRE COLEGIO DE PROCURADORES DE MADRID
 CALLE GENERAL MARGALLO 20. MADRID



PATROCINADORES



NECESARIA CONFIRMACION PINCHAR AQUI

La Asociación Madrileña de Mediación (AMM) se complace en anunciar el nombramiento de Lourdes del Amo como nueva Coordinadora del Ámbito de Mediación Administrativa y Contencioso Administrativo. Con una destacada trayectoria en el campo de la mediación y una profunda comprensión de los procesos administrativos y contencioso-administrativos, Lourdes del Amo aportará su experiencia y conocimientos a este crucial departamento dentro de la asociación.

La mediación administrativa y contencioso administrativa se ha convertido en un componente esencial para la resolución de disputas dentro de las administraciones públicas. Este tipo de mediación aborda conflictos que surgen entre ciudadanos y entidades públicas, ofreciendo una vía alternativa a los litigios tradicionales que puede ser menos costosa y más rápida, y que promueve la cooperación y el entendimiento mutuo.

Asociación Madrileña de Mediadores (AMM) Nombra a Lourdes del Amo como Coordinadora del Ámbito de Mediación Administrativa y Contencioso Administrativo



Asociación Madrileña de Mediadores (AMM) Nombra a Lourdes del Amo como Coordinadora del Ámbito de Mediación Administrativa y Contencioso Administrativo



La Asociación Madrileña de Mediación firma convenio con el Ayuntamiento de Madrid



Madrid, 20 de mayo de 2024 - La Asociación Madrileña de Mediación (AMM) y el Ayuntamiento de Madrid, han firmado hoy un convenio de colaboración. Este acuerdo, tiene como objetivo principal fomentar la difusión de la mediación y acercar a los ciudadanos herramientas efectivas para la resolución amistosa de conflictos.

La firma del convenio marca un paso significativo en el compromiso conjunto de ambas entidades por promover la cultura de la paz y el entendimiento mutuo. A través de diversas iniciativas y actividades, AMM y el Ayuntamiento de Madrid trabajarán mano a mano para sensibilizar a la población sobre los beneficios de la mediación, ofreciendo alternativas constructivas a la resolución de disputas.

Principales objetivos del convenio:

1. **Difusión de la Mediación:** Realizar campañas informativas y educativas para que los ciudadanos conozcan los beneficios de la mediación como un método eficaz y pacífico de resolución de conflictos.
2. **Formación y Capacitación:** Desarrollar programas de formación para mediadores, asegurando la profesionalización y la calidad en los procesos de mediación.
3. **Accesibilidad:** Facilitar el acceso de la ciudadanía a servicios de mediación, creando puntos de atención y asesoramiento en distintos distritos de Madrid.
4. **Colaboración Institucional:** Fortalecer la colaboración entre entidades públicas y privadas para promover prácticas de mediación en diferentes ámbitos sociales, incluyendo el escolar, comunitario y familiar.

La presidenta de AMM, Rocio Sampere expresó su satisfacción por este acuerdo, destacando que "Este convenio representa un gran avance para la mediación en Madrid. Trabajaremos intensamente para que cada vez más personas vean en la mediación una vía eficaz para resolver sus diferencias, evocando Madrid como una ciudad transparente y dinámica".

Por su parte, la Coordinadora general de la Alcaldía, Inmaculada Sanchez-Cervera subrayó la importancia de que los ciudadanos de Madrid conozcan mejor esta valiosa herramienta –la mediación– que el Ayuntamiento pone a su disposición".

Con este convenio, AMM y el Ayuntamiento de Madrid reafirman su compromiso con la construcción de una sociedad más justa y pacífica, donde el diálogo y la comprensión prevalezcan sobre la confrontación.



Madrid, 15 de mayo de 2024 - La Asociación Madrileña de Mediación (AMM) asistió como invitada, representada por su presidenta D^a Rocio Sampere a la entrega de las medallas de Madrid, asistió también D^a Lourdes del Amo vocal de nuestra asociación



SEGURO RC MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Especial Asociación Madrileña

Desde
26
euros/año

La responsabilidad civil profesional es un seguro que proporciona seguridad y tranquilidad al profesional de la Mediación desde el punto de vista de su trabajo, ya que da cobertura a todas las reclamaciones que tengan de sus clientes a lo largo de toda su vida profesional.



CON LAS MEJORES GARANTÍAS

Hasta 700.000 € de cobertura

	Opción A	Opción B
Responsabilidad Civil Profesional	700.000 €	400.000 €
Responsabilidad Civil Explotación	700.000 €	400.000 €
Responsabilidad Civil Patronal	150.000 € Sublímite por víctima	
Responsabilidad Civil Patronal	30.000 €	
Gastos Defensa Propiedad Intelectual/Industrial	30.000 €	
Inhabilitación Profesional	2.000 €/mes (máximo 12 meses)	
Pérdida de documentos	60.000 €	
Protección de Datos	60.000 €	
Defensa y Fianzas	Incluida	
Liberación de gastos	Incluida	

COSTE TOTAL ANUAL	35 €	26 €
--------------------------	-------------	-------------

COBERTURA RC CONCURSAL	5,31 €
-------------------------------	---------------

¿Porqué es necesario?

La Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles 5/2012 en su artículo 11 establece que una de las condiciones para ejercer de mediador es que disponga de un seguro que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

CONTRATA AHORA

<https://www.ammediadores.es/nueva/asociacion/seguro-de-responsabilidad-civil/>



Más información y contacto:

Brokers88

91 597 30 35

mediadores@brokers88.es



Los mediadores opinan



¿Por qué crees que hay que fijar un tiempo o número de sesiones en el acta de sesión constitutiva?

Os dejamos las respuestas recibidas

- Por asunto de orden y responsabilidad.
- En Castilla y León es obligatorio, lo marca el reglamento de mediación familiar. Supongo que será para que no se dilate la mediación. Nunca he superado las 6 sesiones
- Por el esfuerzo que requiere la escucha activa. Fijar un tiempo es necesario
- Para que no piensen que pierden el tiempo, y puedan comprobar que están delante de un profesional. Carmen Olivencia Martinez
- Todo lo que tiene un límite, tiene una previsión de final. Es importante para todas las partes que una mediación no puede ser infinita y que todas las partes deben de ser conscientes que el acuerdo se acerca y se predispongan a su acercamiento.
- Por dos razones principales:
 - 1ª) Porque las partes necesitan saber que el proceso de mediación no se va a alargar arbitrariamente ni por su parte ni por parte de los mediadores. Poner un plazo o un número de sesiones les refuerza la idea de que la mediación es un proceso estruc-

- Turado con una finalidad concreta.
- 2ª) Porque puede ser una salida para los mediadores, en caso de que el proceso se entretenga, alguna de las partes (o todas) colaboren poco o nada, etc. y aquellos tengan necesidad de dar por concluida la mediación y no se atrevan a decir que cierran por si se interpreta como que tiran la toalla.
- 1. Respetar los plazos indicados en LMed (si bien puede ampliarse como indica la normativa) 2. Cálculo aproximado de honorarios 3. Forma parte de la dirección del proceso 4. No obstante, cada proceso es distinto por lo que debe indicarse a modo de referencia haciendo hincapié que en buena medida, el tiempo invertido dependerá de las partes.
- Porque es importante tener un cronograma y una previsión de la duración de la mediación.
- Para que no se eternice.
- No creo que haya que hacerlo. De hecho es imposible saber cuánto va a durar una mediación a priori.
- Para no eternizar el procedimiento y siempre que sea estimatorio dependiendo del desarrollo de los hechos en las distintas fases de mediación.
- porque las partes se hacen una idea de lo que les va a costar y porque después de varias sesiones ya podemos hacernos una idea de si hay o no posibilidades de mediar
- Para poder organizar el proceso con una mínima proyección temporal que muestre que se trata de una vía rápida y así se motive a las partes a aprovechar el tiempo planteado. Al ser también un proceso flexible, esta estipulación en duración o sesiones, se puede modificar de ser necesario.
- Ayuda a avanzar y concretar soluciones
- Hacer un reencuadre del proceso de mediación como un proceso ágil y asumible para los/las mediados en tiempo, costes...ofreciendo un horizonte más esperanzador.

PATROCINADORES

XIII EDICIÓN PREMIOS AMMI

mediarte

on | SOLUCIONES



MARTA LÁZARO
MEDIACIÓN

GIC Gestión
inteligente
de conflictos



brokers seguros profesionales



REUS
EDITORIAL

PLATAFORMA
REDeS
Resoluciones Extrajudiciales en Derecho Sanitario



PAVÓN CHISBERT
ABOGADOS

apromedia

Asociación de Profesionales de Mediación

La Asociación Madrileña de Mediación: Un Actor Fundamental en el Ámbito de la Mediación



Pepe García Ctrilla

En el complejo entramado social y legal, la mediación emerge como un recurso invaluable para la resolución pacífica de conflictos. En este contexto, la Asociación Madrileña de Mediación (AMM) se destaca como uno de los principales actores en el campo de la mediación, no solo en la región de Madrid, sino también a nivel estatal, desempeñando un papel fundamental en la promoción, difusión y profesionalización de esta práctica.

En este artículo, exploraremos la importancia y el impacto de la AMM, analizando sus funciones, contribuciones y su influencia en el desarrollo de la mediación en la comunidad madrileña.

Historia y misión de la Asociación Madrileña de Mediación

La AMM fue fundada con el propósito de promover la mediación como un medio eficaz de resolución de conflictos. Desde su creación, ha trabajado incansablemente para establecer estándares de excelencia en la práctica de la

mediación, así como para sensibilizar a la sociedad sobre los beneficios de esta herramienta.

La misión de la AMM abarca varios objetivos clave:

Promover la mediación como un método efectivo y ético para la resolución de conflictos en diferentes ámbitos, incluyendo el familiar, civil, mercantil y comunitario.

Proporcionar formación y capacitación especializada en mediación, garantizando la profesionalización y el desarrollo de habilidades de los mediadores.

Establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, así como con otros actores relevantes, para fomentar la integración de la mediación en políticas y programas de prevención y resolución de conflictos.

Realizar investigaciones y estudios sobre la mediación, contribuyendo al avance del conocimiento en este campo y promoviendo la adopción de mejores prácticas.



Asesoramiento y Soporte: La AMM ofrece asesoramiento y soporte a mediadores y personas interesadas en la mediación, brindando orientación sobre cuestiones prácticas y éticas relacionadas con la práctica de la mediación.

Investigación y Desarrollo: La asociación realiza investigaciones y estudios sobre diversos aspectos de la mediación, contribuyendo al avance del conocimiento en el campo y proporcionando evidencia empírica sobre la eficacia de la mediación como herramienta de resolución de conflictos.

Brindar apoyo y asesoramiento a mediadores y personas interesadas en el campo de la mediación, facilitando el intercambio de experiencias y conocimientos.

Funciones y actividades de la Asociación Madrileña de Mediación

La AMM lleva a cabo una amplia gama de actividades para cumplir con su misión y objetivos:

Formación y Capacitación: La asociación ofrece programas de formación y capacitación en mediación, tanto para mediadores novatos como para aquellos con experiencia, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en el campo.

Organización de Eventos y Conferencias: La AMM organiza eventos, conferencias y seminarios sobre temas relevantes en el campo de la mediación, proporcionando un espacio para el intercambio de ideas y la actualización profesional.

Promoción y Sensibilización: La asociación lleva a cabo campañas de promoción y sensibilización sobre los beneficios de la mediación, dirigidas al público en general, así como a profesionales en campos relacionados.

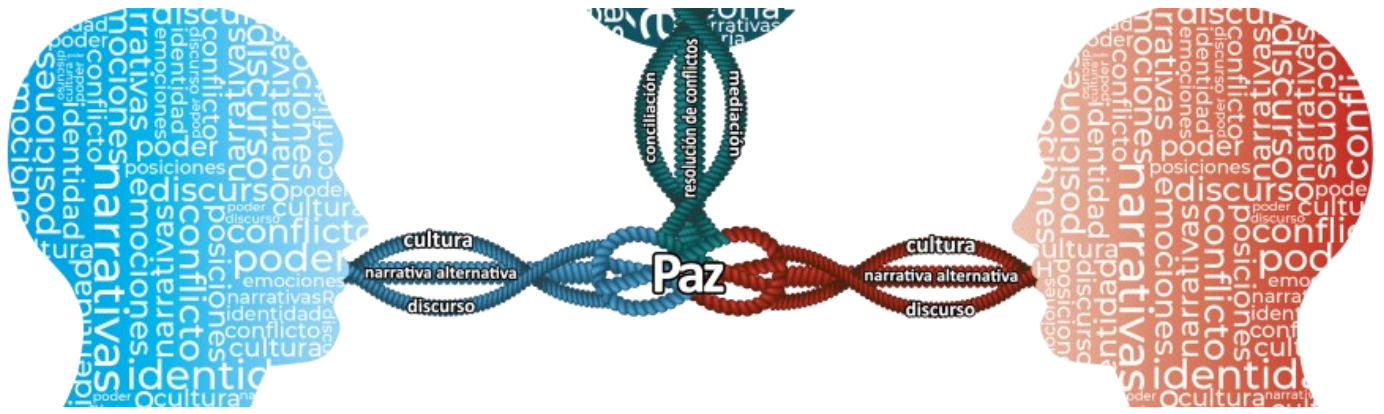
Impacto de la Asociación Madrileña de Mediación en la sociedad

La AMM ha tenido un impacto significativo en la comunidad madrileña en varios aspectos:

Profesionalización de la Mediación: A través de sus programas de formación y capacitación, la asociación ha contribuido a la profesionalización de la mediación en la región, garantizando que los mediadores cuenten con las habilidades y conocimientos neces-

arios para ejercer su profesión de manera efectiva y ética.





rios para ejercer esta práctica de manera competente y ética.

Promoción de la Cultura de la Paz: La AMM ha promovido una cultura de paz y diálogo en la comunidad, fomentando el uso de la mediación como un medio pacífico y constructivo para resolver conflictos en diferentes contextos.

Apoyo a la Integración de la Mediación: La asociación ha colaborado con instituciones públicas y privadas para integrar la mediación en políticas y programas de prevención y resolución de conflictos, contribuyendo así a la mejora de los sistemas de justicia y la promoción de una sociedad más justa y equitativa.

Desarrollo de la Investigación en Mediación: A través de sus actividades de investigación, la AMM ha contribuido al desarrollo del conocimiento en el campo de la mediación, identificando mejores prácticas y tendencias emergentes que pueden beneficiar a la comunidad.

Empoderamiento de los Ciudadanos: La asociación ha empoderado a los ciudadanos al ofrecerles acceso a servicios de mediación de calidad y al brindarles las herramientas necesarias para resolver sus conflictos de manera efectiva y pacífica.



Desafíos y Futuro de la Asociación Madrileña de Mediación

A pesar de sus logros, la AMM enfrenta varios desafíos en su labor, incluyendo la necesidad de aumentar la conciencia sobre la mediación en la sociedad, mejorar la accesibilidad a los servicios de mediación y garantizar la sostenibilidad financiera de la asociación.

Sin embargo, con un compromiso continuo y una colaboración activa entre sus miembros y aliados, la Asociación está bien posicionada para seguir desempeñando un papel fundamental en el avance de la mediación en la región de Madrid y más allá. Su trabajo incansable y dedicado es un testimonio de su compromiso con la promoción de la justicia, la paz y la resolución pacífica de conflictos en la comunidad.



Depe García Ctrilla

