

## **MESA DE TRABAJO N° 3**

### **LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

#### **COORDINADORES:**

- Dña. Isabel Baixeras i Delclós. Síndica de Greuges de la Universidad Rovira i Virgili.
- D. Eduardo Gamero Casado. Defensor de la Universidad de Huelva.

#### **PARTICIPANTES:**

- D. Miguel Trujillo Garrido. Universidad Carlos III de Madrid.
- Dña. Cándida Gutiérrez García. Defensora de la Universidad Castilla-La Mancha.
- Dña. Rosa Galán Sánchez. Universidad Complutense de Madrid.
- Dña. Mercedes Alegre Elvira. Defensora de la Universidad Francisco de Vitoria.
- D. Estanislao Arana García. Defensor de la Fundación Euroárabe.
- Dña. Isabel Martínez Navas. Universidad de la Rioja.
- Dña. Alicia Llarena González. Defensora de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- D. Pablo Gutiérrez Rodríguez. Defensor de la Universidad de León.
- Dña. Ilda Caeiro Arias. Universidad Miguel Hernández.
- Dña. Pilar Bou Sepúlveda. Universidad de Oviedo.
- Dña. M<sup>a</sup> Teresa González Aguado. Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid.
- D. Jordi Sopena Gil. Síndic de Greuges de la Universidad Pompeu Fabra.
- Dña. M<sup>a</sup> Angeles Lidia Santos. Defensora de la Universidad Pública de Navarra.
- D. Carlos M<sup>a</sup> Alcover de la Hera. Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos.
- Dña. Ana Isabel Isidro de Pedro. Defensora de la Universidad de Salamanca.
- Dña. Mercedes Vallejo Rodríguez. Universidad de Valladolid.
- D. Ramón Araujo Casado. Universidad de Vigo

## **MESA DE TRABAJO N° 3**

### **LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

Coordinadores:

Isabel Baixeras i Delclós (Universitat Rovira i Virgili)

Eduardo Gamero Casado (Universidad de Huelva)

La mediación constituye una herramienta a disposición del Defensor Universitario para el cumplimiento del fin institucional de contribución a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos que establece la Disposición Adicional 14ª de la LOU.

La premisa básica sobre la que se funda la mediación es que lo importante para resolver los conflictos es conocer sus causas, para resolverlos en sus fundamentos y no en sus manifestaciones puntuales. Su otro componente esencial es que pretende que todas las partes implicadas encuentren por sí mismas un acuerdo que dirima su controversia, actuando el mediador como promotor o catalizador de dicho acuerdo. En este sentido, el procedimiento de mediación ha de ser voluntario en todos sus elementos: la propia aceptación de la mediación por las partes, fases que atravesará el procedimiento, y acuerdos a los que pueda llegarse.

El Defensor Universitario puede utilizar la mediación de dos maneras o vías diferentes:

- Mediación en sentido estricto, como procedimiento específico encuadrado entre los cauces alternativos de resolución de disputas cuya gestión se le confían, junto a las quejas, las consultas u otros.
- Mediación en sentido genérico, como técnica puntual aplicada intuitivamente o de manera inespecífica en una fase determinada de un asunto sometido a su consideración.

Un aspecto a debatir es la eventual existencia de límites éticos a la actividad de mediación del Defensor Universitario. En primer término, esta cuestión evoca la tipología de asuntos o materias insusceptibles de mediación en razón de su naturaleza; y en segundo lugar, plantea la necesidad de que el mediador no se enclaustre en un papel estimulador de cualesquiera acuerdos entre las partes, sino que vele por el respeto de unos límites éticos en los arreglos a que se llegue con ocasión de la mediación. Esto último invoca el delicado asunto de concretar dónde se situarían tales límites morales cuya custodia se confía al Defensor.

En principio, cabe la mediación en cualesquiera materias en las que sea posible vislumbrar una solución razonable, salvo en los siguientes supuestos:

- cuando estén comprometidos derechos:
  - fundamentales.

- irrenunciables.
- cuando existan normas imperativas que no permitan dispensa o exención.

La extraordinaria variedad de asuntos que pueden presentarse ante la oficina del Defensor desaconseja la protocolización de la actividad de mediación mediante la aprobación de un procedimiento-tipo cuyas fases resulten de obligado seguimiento en todo proceso de mediación. No obstante, será útil para el Defensor Universitario conocer diferentes plantillas o modelos de procesos de mediación, que puedan ilustrarle y enriquecer sus aptitudes para la gestión de los conflictos.

No resulta preciso ni conveniente esclerotizar el procedimiento de mediación con un protocolo predeterminado. Ahora bien, el Defensor en funciones de mediación podrá confeccionar un procedimiento específico para cada caso, según los factores sustantivos (materia sobre la que verse) y personales (perfil de las partes) incidentes en el caso.

En el caso de que lo permita el régimen aplicable a cada Defensor Universitario, puede ser de gran ayuda que el Defensor en funciones de mediación acuerde expresamente ese procedimiento con las partes antes de iniciar la mediación propiamente dicha. Los aspectos a contemplar en ese procedimiento de mediación “a medida” serían:

- Si hay reuniones conjuntas de las partes o presentación de posiciones por separado.
- Si el resultado de la mediación se plasma en un acuerdo escrito o no.
- Si ese acuerdo final se firma formalmente o no.
- Si el Defensor realizará un seguimiento de su ejecución o no.

También puede ser útil que el Defensor tenga a disposición de las partes una o varias plantillas de procesos de mediación para que consideren si alguno de ellos se adapta a su problema.

Para el desempeño de funciones de mediación por el Defensor Universitario es recomendable un conocimiento básico de técnicas psicológicas y sociológicas de gestión de conflictos, así como de habilidades para potenciar e interpretar la información facilitada por las partes, ya se trate de estímulos a la comunicación, ya la interpretación de información subliminal –por ejemplo, la comunicación no verbal–, ya a otras estrategias y pericias de utilidad para la mediación. Sería muy conveniente que, con ocasión de los encuentros de Defensores Universitarios, se atendiese a esta faceta formativa, ya sea mediante la impartición de conferencias, ya mediante talleres o seminarios específicos, que formen a los Defensores Universitarios en técnicas, tácticas y estrategias de mediación.

En definitiva, se trata de favorecer en toda la comunidad universitaria la generalización de una actitud conciliadora, responsable y mediadora, que considere el conflicto como algo positivo –funcional–, en tanto que contribuye al cambio y a la mejora de la calidad universitaria en todos los aspectos.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

ACLAND, A. F. (1993): *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*, Ediciones Paidós, Barcelona.

- BOQUÉ TORREMORELL, C. (2003): *Cultura de mediación y cambio social*, Gedisa, Barcelona.
- DEUTSCH, M. (1973): *The resolution of conflict*, Yale University Press, New Haven.
- DÍEZ, Francisco (1999): *Herramientas para trabajar en mediación*, Editorial Paidós, Barcelona.
- ESPADA RECAREY, L. (2000): *Análisis de los conflictos originados en las universidades españolas y propuestas de resolución*, Consello Social de Universidade de Vigo, Pontevedra.
- ESPADA RECAREY, L. (2003): *El Defensor de la institución universitaria*, Consello Social da Univerdidade de Vigo, Pontevedra.
- FRIEDO SCHITMAN, D. (2000): *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*, Granica, Buenos Aires.
- GARCÍA AGUSTÍN, L. (2003): *¿Hacemos las paces? Una forma eficaz de resolver los conflictos entre las personas*, Temas de Hoy, Madrid.
- GARCÍA GARCÍA, L. (2003): *Mediación familiar: prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*, Dykinson, Madrid.
- GOTHEIL, J. y SCHIFFRIN, A. (coords.) (1966): *Mediación: una transformación en la cultura*, Editorial Paidós, Buenos Aires.
- GROVER DUFFY, K.; GROSCH, J.W.; OLCZAK, P. (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación : una introducción para profesionales e investigadores*, Paidós, Barcelona.
- MALARET, J. (2001): *Manual de negociación y mediación*, Colex, Madrid.
- MARÍN LÓPEZ, J.J. (2003): "Prólogo" al volumen *Legislación sobre mediación familiar*, Tecnos, Madrid.
- MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B. (1999): *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*, Paidós Mexicana, México D.F.
- MOORE, C.W. (1995): *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Granica, Barcelona.
- ORTEGA PINTO, H.D. (1995): *Guía para el análisis y mediación en la resolución de conflictos*, Iripaz Ediciones/OEA, Guatemala.
- PEDRAZ PENALBA, E. (coord.) (1995): *Arbitraje, mediación, conciliación*, Consejo General del Poder Judicial, Madrid.
- PÉREZ PEÑA, J., SÁNCHEZ GIRALDA, T. y VILA i BOIX, J. (2004): *Los Defensores Universitarios y el reto de la calidad*, Dykinson, Madrid.
- RIPOL-MILLET, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*, Paidós, Barcelona.
- SARRADO SOLDEVILLA, J.J. y FERRER VENTURA, M. (2003): *La mediación, un reto para el futuro: actualización y prospectiva*, Desclée de Brouwer, Bilbao.
- SINGER, L.R. (1996): *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*, Paidós, Barcelona.
- SIX, Jean-François (1997): *Dinámica de la mediación*, Paidós, Barcelona.
- SUARES, Marinés (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Ediciones Paidós, Buenos Aires.
- TORREGO SEIJO, J.C. (coord.) (2003): *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*, Narcea, Madrid.
- TOUZARD, H. (1981): *La mediación y la resolución de los conflictos: estudio psico-sociológico*, Herder, Barcelona.
- VINYAMATA CAMP, E. (1999): *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*, Ariel, Barcelona.

## DIRECTORIO WEB

[http://www.aryme.com/index\\_esp.php](http://www.aryme.com/index_esp.php) Portal de “Arbitraje y Mediación”, empresa fundada en 1996 y dedicada a promover e impulsar diferentes métodos extrajudiciales de resolución de conflictos, ofreciendo servicios de información, análisis y documentación. Contiene un “observatorio” con información muy amplia, nacional e internacional, relativa a legislación, jurisprudencia, documentos, actividades formativas, etc.

<http://www.legislaw.com.ar/doctri/media.htm> Sitio que ofrece gratuitamente en línea el acceso a diferentes trabajos y aportaciones doctrinales sobre la mediación.

<http://www.inter-mediacion.com/> Portal de servicios de mediación ofrecidos por la empresa Inter-mediación Inc., fundada en 1996 y vinculada con la Florida International University.

<http://www.mediacioneducativa.com.ar/> Sitio web del “Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Educativa” (Argentina). Ofrecen servicios de formación en procedimientos de RAD (Resolución Alternativa de Disputas), especialmente, en técnicas de mediación en el ámbito educativo.

<http://www.diccionariomediacion.es.vg/> Repertorio de voces sobre mediación, que no se contrae a la mera explicación de conceptos, sino que aporta documentos y materiales adicionales: por ejemplo, una voz relativa a “bibliografía” que contiene un listado de obras sobre mediación; una voz sobre “legislación” que ofrece el texto completo de diversas disposiciones; etc.

<http://www.geocities.com/~suarez/Principal.htm> Página personal de Marinés SUÁREZ, experta en mediación.

<http://arbitrer.wipo.int/center/index-es.html> Portal del Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, WIPO en el acrónimo inglés), especializado en arbitrajes sobre propiedad intelectual. Sección específica de mediación, en la que se explican los lineamientos generales de la figura y se facilita el texto del Reglamento de Mediación que aplica la entidad en las disputas cuya resolución se le encomiendan.

<http://www.solomediacion.com/> Sitio mantenido por la empresa Acord, especializada en formación e intervención en procesos de mediación. Informa principalmente de foros y actuaciones formativas en la materia. El resto de la información se ofrece previo pago de suscripciones.

<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/> Sitio web de la Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación, de suscripción gratuita.

<http://www.mediate.com/world/> Sitio web del “World Mediation Forum”, organización integrada principalmente por operadores argentinos y especializada en mediación educativa, que organiza un foro mundial con periodicidad anual; en la página se ofrece información doméstica de dicho foro.

<http://www.camsantiago.com/> Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago de Chile.

<http://www.camparaguay.com/> Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay.

<http://www.mediacionyarbitraje.com.sv/> Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.