

# UNA EXPERIENCIA EN MEDIACIÓN CIVIL INTRAJUDICIAL

## AN INTRA-JUDICIARY CIVIL MEDIATION EXPERIENCE

**Cayetana González Corbalán\*, Benita Cava Rosado\* y Margarita Alonso del Oso\*\***

mediacionintrajudicial@gmail.com

\* Abogadas y Mediadoras

\*\* Socióloga. Terapeuta Familiar y Mediadora

**Resumen:** La Mediación Intrajudicial en el ámbito del Derecho Civil es un método auxiliar y complementario a la Administración de Justicia especialmente útil en aquellos conflictos en los que los que la autoridad judicial aprecie que es conveniente y posible facilitar una solución de consenso.

Fruto de una experiencia de mediación en un juzgado de Madrid, las autoras reflejan en este artículo que la mediación en asuntos civiles se configura como un instrumento de gran eficacia, rápido y económico, en un determinado tipo de controversias que tienen en común la interrupción de la comunicación entre las partes.

**Abstract:** Intra-judiciary Mediation in the field of Civil Law is an auxiliary and complementary method for the administration of justice, which is specially useful for those conflicts the judiciary authority considers to be applied to in order to facilitate a solution of consensus.

As a result of a mediation experience in one of the Madrid's courts, the authors show in this article that mediation in civil matters becomes a very efficient, rapid and economic tool for a specific type of disputes whose commonality is an interruption of the communication between the parties.

**Palabras Clave:** Mediación intrajudicial, dinámica legal, polaridad demandante/demandado, interacción, autoresponsabilidad, compromiso, consenso.

**Key Words:** Intra-judiciary mediation, legal dynamics, polarity plaintiff/defendant, interaction, self-responsibility, commitment, consensus.

## INTRODUCCIÓN. EL ORIGEN DE UN PROYECTO

En el mes de enero de 2012 ha finalizado el Proyecto Piloto de Mediación Civil Intrajudicial, llevado a cabo en colaboración con el Juzgado de Primera Instancia nº 73 de Madrid, recientemente galardonado por este proyecto, en los Premios a la Calidad a la Justicia, que otorga el Consejo General del Poder Judicial, en la categoría Premios a la Justicia Más Accesible.

Cuando hace ya más de tres años las tres mediadoras firmantes de este artículo empezaron a reflexionar sobre el presente proyecto, tenían claro su apuesta por la mediación, pero también sabían lo difícil, por no decir imposible, que es tener la oportunidad de desarrollar una profesión desconocida para casi todo el mundo.

El inicio fue un cúmulo de coincidencias. Era su deseo abrir la mediación a un nuevo campo que hasta el momento no se había desarrollado en España. Por ello se optó por intentarlo en el campo de la mediación intrajudicial civil no familiar.

Fue precisamente en la presentación de Revista de Mediación, cuando las mediadoras tuvieron la ocasión de conocer a un firme defensor de la Mediación: el Ilmo. Sr D. Luis Aurelio González, Magistrado del Juzgado de Primera Instancia nº 73, quien expresó su interés en contar con un equipo de mediadores en su Juzgado, al detectar muchos casos que se podían derivar a mediación. Al no disponer de este equipo, él mismo intentaba conciliar a las partes cuando surgía la oportunidad. Cuando estas autoras le plantearon la posibilidad de realizar el proyecto en su Juzgado, brindó toda su colaboración y entusiasmo y una ayuda inestimable en lo que fueron los primeros trámites y gestiones para su puesta en marcha. Era el inicio de una gran experiencia que todos asumimos con entrega y dedicación.

Seguidamente se realizó y se presentó el proyecto en el Centro de Responsabilidad Social de la Abogacía, dependiente del

Colegio de Abogados de Madrid, en su primera Convocatoria de Ayudas para Proyectos de Responsabilidad Social. Entre nuestros objetivos señalábamos:

- Acercar la Justicia a los ciudadanos con un método ágil, rápido y económico.
- Proporcionar una respuesta social, directa y eficaz, permitiendo a los ciudadanos protagonizar la gestión de sus conflictos.
- Dar la oportunidad a las partes, dentro del proceso contencioso, de alcanzar una solución consensuada, con la ayuda de un tercero imparcial.
- Descongestionar los juzgados, preservando el procedimiento judicial contencioso para lo que es realmente necesario.
- Potenciar y divulgar la Mediación como un método complementario que supone una nueva forma de actuación de los tribunales especialmente en aquellos casos en los que no hay una confrontación real de posiciones jurídicas, sino un desencuentro originado por la falta de comunicación entre las partes.
- Cumplir uno de los objetivos de la modernización de la Justicia al mejorar la calidad y eficacia de la Administración de Justicia, ofreciendo una vía de participación ciudadana a través de la Mediación.
- Cumplir con una aspiración derivada de la Directiva 52/2008 de la UE.

El proyecto fue aprobado el 1 de abril de 2009 y dotado con una subvención de 3.000 euros, cantidad que se destinó íntegramente a la adquisición de material básico informático y de oficina, así como a una modesta campaña de publicidad. Cabe señalar que, en el ánimo de divulgar las bondades de la Mediación, las mediadoras prestaron sus servicios profesionales con carácter voluntario y a tiempo parcial.

Al ser un proyecto pionero y sin antecedentes en España la puesta en marcha del servicio exigió, ante la falta de

legislación, multitud de trámites previos, que garantizaran su buen funcionamiento así como unas sólidas bases para el futuro.

Entre las actividades que se debieron realizar antes del comienzo de las derivaciones por parte del Juzgado se destacan:

- La tramitación de permisos previos y distintas comunicaciones, como la solicitud de autorización de puesta en marcha al CGPJ, información a distintos organismos como el TSJM, al Decanato de los Juzgados, y a las Consejerías de Educación y Justicia de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- El diseño y creación de la imagen, así como de los folletos y carteles publicitarios para la divulgación del proyecto.
- La formación al personal de la oficina judicial, sobre la mediación en general y sobre este proyecto en particular, como paso previo para recabar su colaboración.
- La elaboración de un Protocolo de actuación firmado por el Magistrado y el Equipo de mediación, para regular la coordinación entre el Juzgado y el Servicio de mediación.
- El diseño de un programa de actuación interno y la elaboración de los documentos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- La solicitud y posterior adecuación del espacio físico necesario para la realización de las sesiones informativas y de las sesiones de mediación. Así el Juez-Decano, Excmo. Sr. González Armengol, cedió a este Servicio un despacho en la sede de los Juzgados, donde se realizaron las sesiones informativas. Las sesiones de mediación propiamente dichas, se llevaron a cabo en el Centro Pedrol, del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, cedido a este Servicio únicamente a estos efectos<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Las autoras quieren dejar constancia de su agradecimiento a ambas instituciones por su constante apoyo y colaboración.

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Basándose en el protocolo de mediación familiar, se elaboró un segundo protocolo que se ha ido modificando a lo largo del desarrollo del proyecto para adaptarlo a la práctica y necesidades del servicio.

El Magistrado efectúa la selección y derivación de casos que considera susceptibles de mediación, invitando y citando a las partes a una sesión informativa en el mismo acto de la Audiencia Previa o mediante providencia. Aunque no existía base legal específica durante la realización del proyecto (situación que cambia con la nueva ley) para poder hacer derivaciones a mediación, está muy bien fundamentada en el art. 19 de la LEC (disposición del objeto del juicio), art. 428 de la LEC (el tribunal podrá exhortar a las partes para que lleguen a un acuerdo) y por analogía en la Ley de mediación familiar de la CCAA de Madrid así como en la legislación comunitaria. Cabe señalar que ninguna de las providencias dictadas ha sido recurrida y en ningún caso ha sido necesario que los letrados solicitaran la suspensión del procedimiento.

El Juzgado remite al Servicio de Mediación la «Ficha de derivación», con los datos mínimos imprescindibles: tipo de procedimiento, datos de identificación de las partes, de sus letrados... Con estos datos, el servicio envía una carta personalizada a cada una de las partes invitándoles a acudir a una sesión informativa, a la que, si lo desean, pueden asistir acompañados de sus abogados. En esta carta, de fundamental importancia, ya se adelantan las ventajas del proceso de mediación frente al proceso judicial y se adjunta un tríptico con una breve información sobre la mediación, con el fin de asegurarse de que las partes estén en conocimiento de que el magistrado les ha ofrecido esta oportunidad, puesto que la providencia es notificada a los procuradores y abogados, no a las partes directamente. Normalmente cuando se les preguntaba cómo habían tenido noticia de la invitación a la sesión informativa, respondían que se debía a la carta recibida.

El equipo de mediación ha trabajado siempre en co-mediación. Una de las mediadores tiene formación jurídica de base, por considerarlo necesario teniendo en cuenta tanto el tipo de conflicto, como el ámbito de trabajo.

Mención especial merece la Sesión informativa de mediación que, como ya hemos señalado, tenía lugar en el despacho del Servicio de mediación que a tal efecto fue habilitado en la sede de los Juzgados de Capitán Haya. El equipo de mediación ha aprendido a hacer de dicha sesión un importante recurso a favor de la mediación y a aprovechar esta oportunidad para definir un espacio diferente al judicial que anime a las partes a intentar resolver de otro modo. Informar de un modo interactivo ha dado un excelente resultado. A medida que se explica el método, sus principios, reglas, etc., se va haciendo partícipes a las partes y a sus letrados con preguntas y comentarios que permiten establecer un diálogo coloquial entre todos, y esto ya marca un clima y un tono distinto. Conseguir que esa comunicación que estaba interrumpida comience a ser más fluida en la sesión informativa es ya un gran avance.

Por otra parte, se solicita una breve información sobre la naturaleza de la disputa, soluciones que se han intentado y otros datos con los que ya se puede evaluar el grado de compromiso y la disposición que van a tener las partes en la búsqueda de soluciones. En este punto ya se puede indicar que el problema es de los dos, que ambos tienen el protagonismo en la solución, que es manifiesto que tienen mucho de qué hablar y se les anima a colaborar juntos en la búsqueda de esa solución.

Al dar esta información hay que prestar atención al lenguaje verbal y no verbal, ya que hay muchas personas que rechazan este protagonismo al principio, entre otras razones porque han dejado la solución de su conflicto en manos de su abogado y del juez, y ahora se les presenta una opción diferente en la que no habían pensado. Por ello siempre se recalca que recibirán ayuda para reunir, evaluar

y procesar toda la información necesaria y tomar la decisión más apropiada, porque nadie mejor que ellos sabe cuál es la que más se adapta a sus necesidades y a sus posibilidades de cumplimiento.

El equipo de mediación, por su parte, recoge también datos importantes sobre el clima emocional, el estilo comunicacional, el tipo de interacción, verifica si los letrados son o no colaboradores, etc., una información valiosísima de cara a preparar el primer encuentro de mediación que, si acceden a una primera cita, se iniciará con la firma del Compromiso de mediación.

En relación a los casos en que, tras la sesión informativa, han decidido rechazar el servicio se ha comprobado que:

- En muchos casos no es acorde a los intereses de una de las partes resolver con prontitud, siendo ésta una de las ventajas de la mediación.
- La presencia de una gran hostilidad entre las partes puede hacer inviable la mediación, especialmente si concurren otras circunstancias como puede ser el hecho de ser beneficiarios de justicia gratuita, en cuyo caso el procedimiento es de por sí gratuito, siendo ésta también una de las ventajas de este servicio.
- En algunos casos, alguna de las partes busca una sentencia judicial. Con frecuencia están tan convencidas de tener razón que no contemplan la posibilidad de que la sentencia no les sea favorable. Y en muchos casos puede ser así, pero en otros es una expectativa cuanto menos arriesgada. En esas ocasiones se ha actuado como agentes de realidad, intentando introducir una duda razonable en su argumentación, citando el riesgo jurídico.
- La no colaboración de los letrados es otra de las causas para no acogerse a mediación.

Las sesiones de mediación se llevaban a cabo en el Centro Pedrol. Es fundamental, desde el principio, que el mediador genere confianza y demuestre que dispone de un método estructurado y es ca-

paz de guiar el proceso. Importa mucho en estos casos dedicar un tiempo al discurso de apertura, en el que volver a recordar las reglas, explicar la función del mediador como guía del proceso y, con el fin de reducir incertidumbre, contar brevemente las distintas fases del proceso de mediación. Por último, se les felicita por darse esta oportunidad, que supone un cambio importante con respecto a lo que hasta ahora habían intentado hacer para solucionar su disputa. La función de toda esta información, no es otra que dar unos minutos para que ambas partes vayan relajándose. Es muy explícita la comunicación no verbal en estos primeros momentos en cuanto a rigidez corporal, evitación de miradas y un cierto grado de confusión. Por ello, las mediadoras optan por emplear un lenguaje deliberadamente pausado y sereno, les sirven agua y se finaliza con la firma el compromiso de mediación, que abre propiamente el proceso.

Una diferencia obvia respecto de la mediación familiar es la diversidad de casos que llegan al Servicio y que van a requerir abordajes diferentes. En líneas muy generales diferenciamos los conflictos que carecen de una base relacional, como pueden ser algunas reclamaciones de cantidad, que se resuelven en dos o tres encuentros, de aquellos otros en los que a la importancia de la relación se suma la presencia de elementos de alta intensidad emocional que están bloqueando una solución constructiva y que requieren mayor número de encuentros.

Para los primeros resulta útil el modelo de Negociación Asistida que, como todos sabemos, es un modelo lineal, que intenta promover concesiones mutuas en base a criterios justos, y que está enfocado hacia el acuerdo.

Para abordar el segundo tipo de conflictos se requiere de una perspectiva sistémica como la que propone el modelo circular-narrativo en la que se prima lo relacional tanto como el acuerdo.

En general, y esto es aplicable a todo tipo de conflictos, es importante tener en cuenta que estamos en un contex-

to judicial, las partes están enfrentadas en un litigio, a veces de larga duración, y a veces con procedimientos abiertos en otros juzgados, esto quiere decir que hace tiempo que han dejado de hablarse y que han delegado en sus respectivos abogados toda la responsabilidad de solucionar su disputa, y éstos a su vez han transmitido a sus clientes su confianza en que podrán ganar el juicio a sus oponentes; por lo tanto, las partes están ya instaladas en la lógica oposicional. Y es esta dinámica legal la que añade nuevos elementos al conflicto que, lejos de resolver, va a extremar la confrontación entre las partes.

En la Mediación Intrajudicial romper la polaridad demandante/demandado es la primera tarea que tenemos: se pide a cada uno que defina, desde su punto de vista, cuál es el problema, pero no desde la perspectiva legal que es la que traen. Debemos ayudarles a que distingan entre el conflicto legal, que está basado en las posiciones que sus abogados han mantenido para ganar el procedimiento judicial, de lo que eran sus propias posiciones al inicio del conflicto y que en algunos casos han quedado diluidas por la dinámica legal. Esto es muy importante porque sólo a partir de conocer las posiciones de las partes, se pueden explorar los intereses o necesidades que están detrás, los reales, y a partir de ahí continuar con el proceso en sus siguientes fases.

Comunicación al Juzgado. Tanto al finalizar la sesión informativa como al finalizar la mediación, el resultado de las mismas se pone en conocimiento del Juzgado. Esta comunicación, respetando el deber de confidencialidad, sólo contiene los siguientes datos:

- Si se inicia o no el proceso de mediación.
- Si se ha finalizado el proceso de mediación con acuerdo o sin él y si el acuerdo ha sido total o parcial, y su fecha.
- En las últimas mediaciones se aporta también una copia del acuerdo de mediación firmado entre las partes

GRÁFICO 1.



GRÁFICO 2.

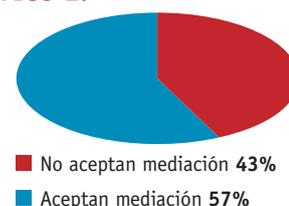


GRÁFICO 3.



para que quede constancia en autos de la voluntad de los mediados.

## CASOS MEDIADOS

Durante los dos años que ha durado el proyecto se han recibido 45 derivaciones del Juzgado, tanto de procedimientos ordinarios como verbales.

Del total de derivaciones realizadas por el Juzgado, en el 20% de los casos no acudió ninguna parte a la sesión informativa (S.I.M.), en el 33% sólo una parte, y en el 47% de los casos ambas partes comparecieron a la S.I.M. **Gráfico 1**

Cuando ambas partes comparecieron a la S.I.M., el 57 % de los casos decidió someterse a Mediación. **Gráfico 2**

En cuanto a las mediaciones realizadas, el porcentaje de casos cerrados con acuerdo ha sido alto, un 67%, encontrándose por encima de la media de otros proyectos de Mediación intrajudicial. **Gráfico 3**

## TIPO DE ASUNTOS MEDIADOS.

Existen una gran variedad de asuntos que pueden ser derivados a Mediación,

en concreto en nuestro servicio se han desarrollado procesos de mediación en asuntos relativos a:

- División de herencia.
- Disolución de comunidad de bienes.
- Cese de actividades molestas en comunidad de propietarios.
- Reclamación de cantidad de profesional a cliente.
- Reclamación de cantidad como consecuencia de divorcio.
- Reclamación de cantidad por no prestación de servicio de telefonía.
- Reclamación de cantidad por impago en comunidad de propietarios.
- Reclamación de devolución de fianza por arrendamiento de piso.
- Reclamación de daños y perjuicios a antiguo cargo de colegio profesional.
- Reclamación de daños y perjuicios a agencias de viaje.
- Reclamación de cantidad por incumplimiento de contrato.

### **EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS.**

A lo largo del desarrollo del programa las mediadoras han realizado actividades de seguimiento y evaluación continua de la intervención. La evaluación consiste en un proceso de retroalimentación en el cual se recoge y analiza lo ejecutado para lograr una mejora de la intervención.

Con el mismo fin se han facilitado a las partes cuestionarios de evaluación que debían cumplimentar, de forma anónima, una vez finalizadas las mediaciones.

El resultado de estas encuestas ha sido muy satisfactorio, los usuarios han considerado muy beneficiosa la mediación, volverían a participar en otra mediación y en la mayoría de los casos la recomendarían.

### **CONCLUSIONES**

Tras dos años de funcionamiento, estimamos que se han cumplido los objetivos propuestos al inicio, y nos reafirmamos en la idea de que la Mediación Intrajudicial:

- Autoresponsabiliza a las partes en la búsqueda de soluciones satisfactorias y consensuadas.
- Consigue acuerdos más duraderos por ser las partes quienes los alcanzan.
- Reduce las materias en discordia y disminuye el grado de enconamiento entre las partes.
- Disminuye el número de apelaciones, interposición de recursos e incidentes procesales.
- Abarata los costes de la Justicia a medio plazo y también para las partes es mucho más bajo que el procedimiento judicial.
- Preserva relaciones, personales o económicas, de futuro.
- Ofrece una mejor calidad en la gestión de los conflictos. (las partes conocen mejor que el juez o el árbitro sus verdaderos intereses y el límite de sus pretensiones)
- Genera mayor grado de satisfacción en las partes.

Fruto de esta experiencia en el ámbito de la jurisdicción civil no familiar concluimos que:

- Son susceptibles de solucionarse en mediación tanto conflictos en los que las partes tienen relación personal de algún tipo (vecinos, herederos, etc.) como aquellos en que únicamente existe relación contractual (arrendamientos, conflictos en consumo, pequeñas empresas, responsabilidad civil, colectivos profesionales, etc.).
- Hemos comprobado en algunos casos que hay personas que por sí solas no son capaces de enfrentarse al otro, pero sí lo son con la ayuda de los mediadores. En este sentido en muchos casos nos han comentado que de conocer esta posibilidad no hubieran iniciado un procedimiento judicial.
- Siguiendo al profesor I. Bolaños, para que la mediación sea eficaz y exitosa es muy importante que las partes reúnan unas condiciones mínimas que, como mediadores, se han de verificar a lo largo del proceso:

- Que tengan la necesidad clara de modificar o resolver una situación: aceptar iniciar el proceso no significa necesariamente que deseen resolver.
- Que quieran o puedan resolverla, lo que supone asumir responsabilidad: una de las partes puede pensar que el problema es del otro y no asumir ninguna responsabilidad su solución.
- Es necesario tener una cierta plasticidad mental y emocional: capacidad de escuchar al otro.
- Hemos constatado que existe un gran desconocimiento de lo que es la mediación. Sólo algunos de los letrados que han acudido al servicio tenían conocimiento de la misma y una mínima parte tenían formación en mediación. No obstante han mostrado gran interés por conocerla y en no pocas ocasiones han acudido también los procuradores.

Para finalizar, a pesar de la sobrecarga de trabajo que se registra en las oficinas judiciales, queremos destacar el clima de excelente colaboración que en todo momento ha prestado el personal del Juzgado. Se deja constancia de su valoración muy positiva de la mediación y de su adquirida capacidad para realizar una preselección de casos mediables que presentar al Juez; para ellos cerrar un expediente con un acuerdo de mediación supone ahorro de trabajo.

Opinamos que sería conveniente desarrollar una legislación que evite los vacíos jurídicos y que contemple la posibilidad de la obligatoriedad de asistir a una sesión informativa sobre mediación antes de iniciar un proceso judicial.

Dados los buenos resultados obtenidos, las autoras ratifican la necesidad de contar con Servicios de Mediación Intrajudicial adscritos a los Juzgados Civiles, por considerar que suponen un ahorro considerable de costes y permiten a los ciudadanos el acceso a una justicia más ágil y efectiva.