

Introducció: Marc conceptual, metodologia i guia de lectura

Pompeu Casanovas (IDT-UAB)

Jaume Magre (UB-Fundació Pi i Sunyer)

M^a Elena Lauroba (UB, Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia)

Leonardo Díaz (UAB-Fundació Pi i Sunyer)

Marta Poblet (IDT-UAB)

Núria Galera (IDT-UAB)

Paula Ruiz Alfaro (IDT-UAB)

Olga Baranowska (IDT-UAB)

Sílvia Gabarró (IDT-UAB)

Juan Emilio Nieto (IDT-UAB)

Resum

En aquest capítol introductori presentem l'estructura de la recerca que ha donat origen al Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya. Es tracta de situar el lector en les coordenades correctes per a la comprensió dels conceptes i la metodologia utilitzats en el Llibre Blanc, i quin és el sentit dels resultats obtinguts. Aquesta Introducció delimita l'objecte de recerca, distingeix entre *sistema de mediació* i *mediació*, defineix els indicadors utilitzats en la investigació empírica, ofereix una guia metodològica de lectura i descriu breument el contingut, disposició i estructura dels capítols.

Paraules clau

ADR, ODR, resolució de conflictes, gestió de conflictes, governabilitat, governança, sistema de regulació, sistema de mediació, institució, concepte de mediació, mediació institucional, taula d'indicadors de mediació, indicadors generals, indicadors específics, dret tou, *soft law*.

Índex

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 El Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Introducció: reptes i canvis socials en la societat catalana <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 Canvis demogràfics i socials 1.1.2 Mediació i Administració de Justícia 1.1.3 Els Llibres Blancs europeus: governabilitat i mediació 2 Estructura i composició del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Antecedents 2.2 Objectius, equips de treball (ET) i estructura del Llibre Blanc <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1 Modulació dels objectius inicials 2.2.2 Variacions en els equips de treball (ET) inicialment previstos 2.2.3 Estructura del Llibre Blanc 2.2.4 Estructura dels capítols 3 Metodologia de la investigació i guia de lectura <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Introducció: dimensions bàsiques de la investigació | <ul style="list-style-type: none"> 3.2 Les eines quantitatives <ul style="list-style-type: none"> 3.2.1 Qüestionaris 3.2.2 Variables i indicadors quantitativs 3.2.3 Les tècniques quantitatives utilitzades 3.3 Les eines qualitatives <ul style="list-style-type: none"> 3.3.1 <i>Focus Group</i> 3.3.2 Entrevistes semiestructurades 3.3.3 Estudis de cas 3.3.4 Les tècniques qualitatives utilitzades 4 El marc teòric de la mediació <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Paràmetres bàsics de la mediació 4.2 La mediació com a sistema i com a institució 4.3 Dret, governança i governabilitat 5 Mots finals 6 Bibliografia Annex Notes |
|--|---|

1 El Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya

1.1 Introducció: reptes i canvis socials en la societat catalana

El Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya que el lector ara té a les mans és el resultat de l'esforç comú i coordinat de diverses universitats i institucions de recerca sobre l'abast i el grau d'implantació de la mediació al nostre país. Com veurem al llarg d'aquesta Introducció, la implicació tant de les organitzacions, cambres, col·legis i consorcis de tots els àmbits de la societat civil com dels òrgans de govern i de les institucions polítiques ha estat completa.

Hi ha almenys tres ordres de raons complementàries que han justificat aquest esforç d'investigació: (i) el canvi accelerat que s'ha produït en l'estructura i en la composició demogràfica de la societat catalana des del 2000 ençà; (ii) l'esgotament del model exclusivament judicial i administratiu de resolució de conflictes per donar sortida a l'augment de la denominada "litigiositat impròpia" (és a dir, aquella que s'hauria pogut evitar si es disposés de mecanismes institucionals adequats); (iii) el retorn en la legislació comunitària, estatal i autonòmica a les formes dialogades com a única sortida per enfrontar-se als problemes i conflictes emergents produïts per aquests canvis socials accelerats, recentment agreujats per la recent crisi econòmica.

Procedirem per aquest mateix ordre en l'explicació.

1.1.1 Canvis demogràfics i socials

Al tombant de l'any 2000, a cavall del mil·lenni, hi va haver un interès comú per establir l'estat de la qüestió de la societat catalana. Les qüestions que afectaven a la composició dels grups socials, la transformació de la

família nuclear, l'envelliment de la població, la irrupció massiva de la dona en el mercat de treball, el caràcter global de l'economia i la deslocalització del treball i de les empreses, l'emergència de nous sectors de professionals i tècnics amb un perfil comú, l'equilibri territorial, la construcció de consorcis en serveis socials bàsics com la sanitat i de l'educació, i la irrupció de noves formes de comunicació basades en la confluència de les telecomunicacions i les tecnologies de la informació i del coneixement, van rebre una atenció exhaustiva i preferent.¹

Interessava especialment posar de manifest l'impacte dels canvis socials en la concepció de les polítiques públiques de l'estat del benestar. Calia entendre què calia fer, com concebre la sostenibilitat econòmica i social de les institucions i de les polítiques públiques i, sobretot, entendre el model social de conjunt que la societat catalana projectava cap al segle XXI.

Les previsions que es van fer van ser generalment prudentes, i adaptades a les tendències que semblaven desprendre's de les dades disponibles dels dos darrers decennis del segle passat. El to era el d'un moderat optimisme respecte als canvis estructurals, tendents a integrar la societat catalana en l'arc transfronterer nord-mediterrani, tot i advertint no obstant això que una centralisme excessiu podria afectar decisivament la competitivitat del teixit empresarial i laboral català en el futur.²

Tot i així, la realitat ha desbordat a bastament les previsions, i les esquerdes de què advertien els autors de *La societat catalana* (1998) es van començar a produir ben aviat³, eixamplades per la intensificació d'un factor fins a cert punt inesperat. Per entendre'n la dimensió, fem una ullada a les previsions de l'*Informe* (1999) de la Fundació Bofill d'ara fa deu anys:

"Les xifres de la població de Catalunya l'any 2010 se situaran previsiblement prop dels 6.5 milions d'habitants. A més llarg termini l'evolució és més incerta; en l'escenari tendencial previst des de la

moderació que imposa l'evolució demogràfica recent, la població catalana se situaria sobre els 6,7 milions, però també és perfectament possible, que la xifra d'habitants assoleixi o superi els 7 milions el 2030" (Capellades, 1998, 42).

Bé. La xifra de 7 milions s'ha superat amb escreix el 2010. I això ha significat que l'atenció de més d'un milió de persones en poc temps ha suposat un esforç d'adaptació i d'imaginació en tots els àmbits de la vida social centrals en la convivència: ocupació, habitatge, educació, sanitat o cultura. Això mentre han crescut significativament les famílies monoparentals (Flaquer 2000, Flaquer et al. 2006) i, malgrat la bonança econòmica dels primers anys del mil·lenni, la població que viu sota el llindar de la pobresa ha sobrepassat també el milió de persones a Catalunya.⁴ Si ens atenem al que ens indiquen les xifres, veurem que l'impacte de la darrera onada migratòria ha estat molt important en tots els municipis catalans. A u de gener del 2010, segons les dades de l'Institut Català d'Estadística, el 15,9% de la població resident a Catalunya és estrangera (1.193.283). El total de la població arriba a 7.504.881 persones.

En efecte, entre els principals canvis soferts per la societat catalana els darrers anys sobresurt el sobtat i profund increment de la població immigrada, amb la característica afegida de l'extrema diversitat de la procedència geogràfica dels seus efectius. La taula següent mostra l'evolució de la població de nacionalitat estrangera i espanyola resident a Catalunya els darrers vint anys (vegeu nota de la Taula 1). La sèrie temporal determina la importància que ha assolit el fenomen migratori en la demografia de Catalunya els darrers anys. Les dades posen en evidència que l'augment de població nacional d'altres països ha estat el que ha impulsat de manera clara el creixement poblacional a Catalunya.

Taula 1. Evolució de la població estrangera. Total de Catalunya (1990-2010)

	1990	2000	2010
Espanyola	5.993.160	6.080.401	6.311.598
Estrangera	66.334	181.598	1.193.283
Total	6.059.494	6.361.365	7.504.881

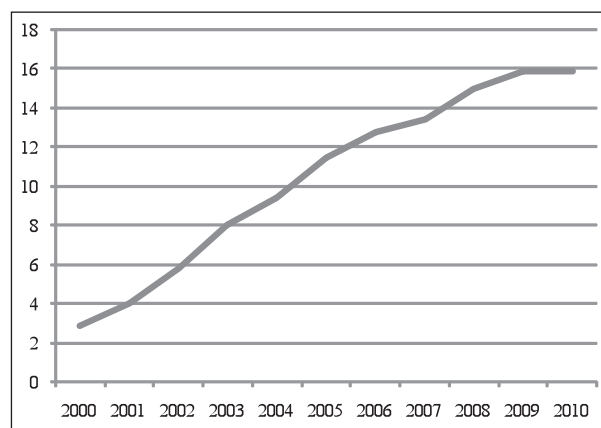
Font: Institut Català d'Estadística

Nota: Cal tenir en compte que la variable "nacionalitat" comptabilitza entre la població estrangera a persones que, tot i haver nascut a Catalunya, no tenen nacionalitat espanyola. D'altra banda, es comptabilitzen com a població de nacionalitat espanyola a persones que, tot i haver nascut a l'estranger, han obtingut i notificat al Padró la nacionalitat espanyola.

És interessant observar els dos cicles migratoris en els quals queda dividit el període d'estudi. La primera dècada reflecteix un creixement modest que suposa un increment de la població immigrant de menys de dos punts percentuals. Per contra, els darrers deu anys la població espanyola ha augmentat en poc més de dues-centes mil persones, mentre que la població de nacionalitat estrangera ha passat de cent vuitanta mil efectius a quasi un milió dos-cents mil. És a dir, ha multiplicat per més de sis el seu volum.

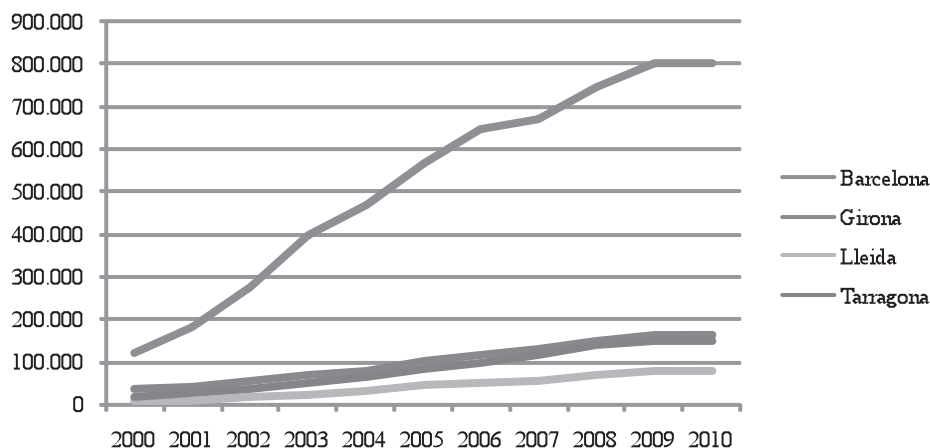
A principis de 2010, doncs, la població estrangera representa a Catalunya un 15,9% sobre el total. La taula següent presenta, d'una banda, el creixement anual sostingut al llarg de la darrera dècada. De l'altra, la distribució també mostra que, per primera vegada, el percentatge de població estrangera sembla que s'ha estabilitzat, ja que respecte de 2009 no s'enregistra cap canvi significatiu. L'augment disparat de l'atur des de 2008, no només ha frenat en gran mesura els fluxos d'entrada d'immigració sinó que ha començat a generar corrents de retorn. A més, s'ha de tenir en compte la introducció de mesures periòdiques en els padrons municipals de depuració dels empadronaments de persones estrangeres que presumiblement han canviat de residència. Tot plegat són factors que expliquen aquesta entrada en un probable nou cicle migratori.

Gràfic 1. Evolució de la població estrangera a Catalunya 2000-2010



Font: Instituto Nacional de Estadística: www.ine.es

Per províncies, destaca Girona, amb un 21,5% de població estrangera a 2010; seguida de Tarragona amb un 18,4%, Lleida amb un 18,2% i finalment Barcelona amb un 14,6%. Malgrat tot, en nombres absoluts, la província de Barcelona concentra, sempre des de l'any 2000, dues tercers parts del contingent migratori.

Gràfic 2. Evolució de la població estrangera per província (2000-2010)

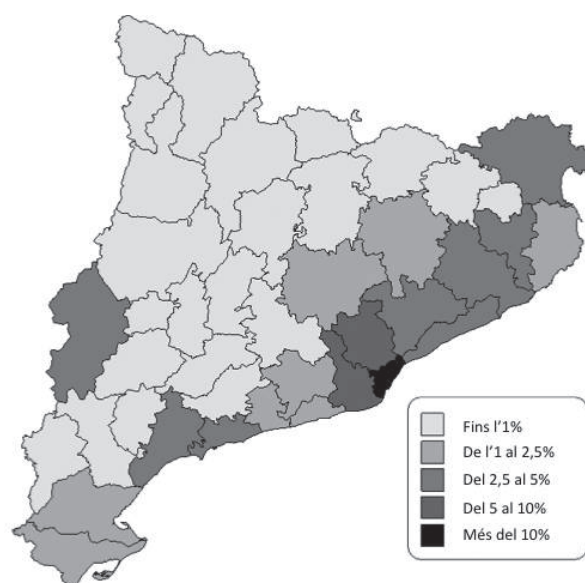
Font: Instituto Nacional de Estadística: www.ine.es

Les nacionalitats l'any 2010 posen de relleu la gran i creixent diversitat de nacionalitats residents a Catalunya. La tendència dels últims anys ha estat la de la diversificació d'òrgens, de manera que el mosaic de nacionalitats es fa cada cop més ampli i complex. És aquesta diversificació una de les principals característiques de les migracions contemporànies cap a Catalunya.

La nacionalitat més nombrosa a Catalunya continua sent la marroquina (19%) seguida a distància de la romanesa (8%). Segueixen diferents nacionalitats llatinoamericanes –Ecuador (7%), Bolívia (5%) i Colòmbia (4%)-, Itàlia (4%) i Xina (4%). Aquest rànquing es manté molt estable des de principis del 2009. Malgrat tot, agrupats per continent de procedència, la població de nacionalitat estrangera llatinoamericana és la més nombrosa, agrupant fins a onze de les nacionalitats amb més de deu mil efectius amb dades de 2009.

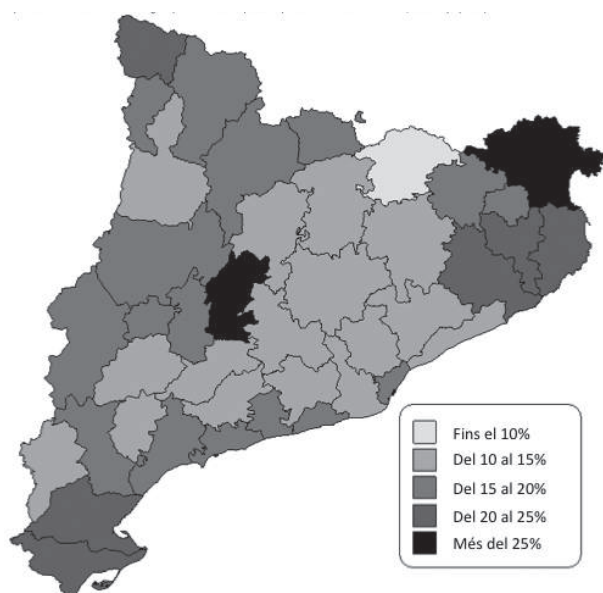
Els mapes 1 i 2 mostren la distribució de la població de nacionalitat estrangera per comarques, i el pes relatiu d'aquesta població a principis del 2009⁵. Resulta interessant comparar-los, perquè el primer mapa mostra el corredor mediterrani fins a França i, com era d'esperar, la zona metropolitana de Barcelona. Però el segon indica el pes relatiu d'aquesta població respecte a la població total en la zona nord oest de Catalunya, al sud del principat i, de manera general, les comarques lleidatanes. Aquest nou escenari poblacional ha obligat a un esforç important en la prestació dels serveis públics que s'han hagut d'adaptar a la pressió migratòria.

És indicatiu de l'esforç d'integració que ajuntaments i consells comarcals han hagut de fer per oferir serveis i evitar l'escalada dels conflictes. Com mostrarem també al llarg de l'estudi, la interculturalitat és una dimensió que cal tenir molt en compte per comprendre el desenvolupament de la mediació en tots els àmbits de la vida social.

Mapa 1. Percentatge de població de nacionalitat estrangera per comarca respecte del total de la població de nacionalitat estrangera, Catalunya (2009)

Font: Instituto Nacional de Estadística. Padró a 1 de gener de 2009

Mapa 2. Percentatge de població de nacionalitat estrangera per comarca respecte la població total de la comarca, Catalunya (2009)



Font: Instituto Nacional de Estadística. Padró a 1 de gener de 2009

Així doncs, com podem comprovar, tant les institucions administratives i polítiques com les organitzacions de la societat civil han hagut de reaccionar per integrar i donar servei a les necessitats bàsiques d'aquests nous habitants. És a dir, han hagut d'intervenir per prevenir l'escalada dels conflictes i procurar-ne una solució raonable. Cal notar que l'actuació proactiva de l'estat, la família i el mercat tenen un paper determinant en el règim de benestar, però res assegura que actuïn de forma coordinada o que el pes que tinguin sigui equivalent. Més aviat al contrari (Esping-Andersen, 1999; Flaquer et al. 2002).

El problema de la inclusió social d'aquesta població ha estat sentit de forma especialment aguda pels col·lectius professionals a l'interior de les organitzacions bàsiques –mestres, professors, metges, infermeres, treballadors socials... –, i pels equips directius i de gestió dels hospitals, centres d'atenció primària, escoles, instituts. ¿Com s'han enfrontat al problema? ¿I quina ha estat la reacció dels poders públics?

A banda de l'important increment de la població de nacionalitat estrangera, i seguint amb les turbulències demogràfiques a les quals ha estat sotmesa Catalunya els darrers anys, voldríem fer un apunt sobre l'elevada mobilitat residencial i la conseqüent metropolinització que també ha caracteritzat Catalunya els darrers anys.

Són molts els estudis que mostren l'impacte que provoca el procés de metropolinització en la creació de capital social (Braconnier i Dormegen, 2007; Hoffmann-Martinot i Sellers, 2005; Oliver, 2000; Putnam, 2000; Walks, 2004). Catalunya no és una excepció: la població a les àrees metropolitanes ha crescut de manera imparable (IERMB, 2002) i en la prestació dels serveis públics, sobretot, municipals. Aquesta explosió urbana és fruit de la migració de les ciutats centrals a d'altres municipis de la primera i, sobretot, de la segona corona, i també del desplaçament de residents de ciutats mitjanes cap a urbanitzacions disperses. Posant números a la descripció anterior, més de 700.000 autòctons han canviat de residència dins de la Regió Metropolitana de Barcelona des de 1999. La mobilitat residencial que s'ha produït els darrers anys s'ha d'afegir, doncs, a la caracterització del canvi social a Catalunya el darrer decenni.

Un primer conjunt dels resultats que es mostren en aquesta investigació atén precisament a la coordinació dels equips de professionals, gestors d'entitats públiques, administradors i polítics en l'àmbit local i comarcal per fer front a aquest problema estructural.

1.1.2 Mediació i Administració de Justícia

El segon àmbit que cal esmentar és el de la pròpia Administració de Justícia. No és descobrir res de nou si constatem que probablement, i malgrat la successiva publicació de diverses lleis orgàniques que la regulen d'acord amb les bases de la Constitució Espanyola de 1978, la reforma integral de l'Administració de Justícia sigui la gran reforma pendent des de la transició.

Els Baròmetres del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) i els experts en litigació han advertit sobre el creixement quasi exponencial dels processos jurisdiccionals contradictoris des dels anys vuitanta, i de l'increment del cost de la justícia que això suposa. El comportament dels operadors jurídics i de la població és aquí important. La cultura jurídica espanyola ha passat en tres decennis de ser més aviat no litigadora (l'estratègia d'evitar el litigi) a ser prolitigadora. Entre 1975 i 1998 el volum total de la litigació es va quadruplicar. Al 2010 s'ha tornat a doblar. Però, com adverteix J.J. Toharia (1998), hi ha fases en aquesta progressió, i la sectorialització no és la mateixa. Al tombant del segle passat la litigació civil s'havia

multiplicat per dos; la contenciosa administrativa, per vint.

Hi ha tres tipus de desequilibris estructurals diferents en l'Administració de Justícia: (i) *demogràfic* (la ratio comparativa d'advocats i jutges per 100.000 habitants és una de les més altes del món); (ii) *professional* (la càrrega de treball de secretaris, jutges i magistrats és ja inassumible); (iii) *organitzatiu* (entre els operadors jurídics i el propi sistema administratiu; e.g. la deficiència endèmica de secretaris i oficials de justícia, i l'aparició de bosses de substituïts).

La crisi econòmica dels tres darrers anys (2008-2010) ha provocat algunes variacions, però en el fons ha accentuat les tendències, i sobre tot, ha posat de manifest les dificultats de l'Administració de Justícia per fer front tota sola als tres tipus de problemes esmentats. Un altre cop, l'impacte ha estat diferent segons les jurisdiccions. A Catalunya, mentre els tres darrers anys hi ha hagut un decreixement notable de les separacions i divorcis (Taula 2)⁶, la litigació concursal ha sofert l'any 2009, respecte el 2007, variacions del 433% (ordinari resolt) i del 586% (abreujat ingressat).⁷

Taula 2. Evolució dels divorcis i separacions, Catalunya (2007-2009)

	2007	2008	2009	Variacions 2008/2007	Variacions 2009/2008
Nul·litats matrimonials	30	26	21	-13,33%	-19,23%
Divorcis consensuats	17325	15232	14437	-12,08%	-5,22%
Divorcis no consensuats	7040	7017	6794	-0,33%	-3,18%
Separacions mutu acord	1224	1164	1134	-4,90%	-2,58%
Separacions contencioses	449	399	368	-11,14%	-7,77%

Font: Consejo General del Poder Judicial i elaboració pròpia.

Taula 3. Evolució dels concursos als Jutjats Mercantils, Catalunya (2007-2009)

		2007	2008	2009	Variació 2008/2007	Variació 2009/2008	Variació 2009/2007
Concursos ordinaris	Ingressats	120	509	347	324,17%	-31,83%	189,17%
	Acumulats	2	7	4	250,00%	-42,86%	100,00%
	Resolts	33	117	176	254,55%	50,43%	433,33%
	En tràmit	284	670	837	135,92%	24,93%	194,72%
Concursos abreviados	Ingressats	206	535	1414	159,71%	164,30%	586,41%
	Acumulats	7	0	3	-100,00%	-	-57,14%
	Resolts	118	177	388	50,00%	119,21%	228,81%
	En tràmit	335	693	1727	106,87%	149,21%	415,52%

Font: Consejo General del Poder Judicial i elaboració pròpia.

Aquest és un panorama no per conegut, menys preocupant, agreujat per la crisi (CGPJ, 2009b). El caràcter estructural de la crisi de la justícia indueix a creure que s'ha produït també un cicle pervers en l'augment exponencial que ha sofert la professió d'advocat en els darrers trenta anys.⁸ Podem calcular que la professió d'advocat, a Espanya, ha tingut un increment del 336,6% en el període 1980-2009: el nombre d'advocats s'ha multiplicat per més de quatre. Això resulta en una excessiva *juridifi-*

cació i judicialització de tots els procediments, gestions i actuacions en el mercat i en la societat civil.

No resulta sorprenent, doncs, que hagi estat el propi CGPJ i les organitzacions de Jutges i Magistrats els qui hagin advertit que cal buscar alternatives complementàries a la jurisdicció ordinària.⁹ Des d'aquesta perspectiva, es tracta d'implementar l'eficiència de la funció jurisdiccional, i de preservar el treball de Jutges i Magistrats pels casos que sigui realment necessari perquè hi ha causa i objecte de

litigació clars (Sáez Valcárcel, 2007; Hernández y Ortuño, 2007, Sáez Rodríguez, 2008). La denominada *mediació intrajudicial* ha estat, doncs, vista com un mecanisme apte tant per a detreure litigació com per gestionar millor les emocions i els conflictes que es donen especialment en l'àmbit privat i familiar. És, en efecte, des de l'àmbit del dret de família –i, en menor grau, des de la mediació penal juvenil i d'adults– des d'on han sorgit les veus per a dur a la pràctica reformes legislatives que tinguin en compte la mediació com a mecanisme institucional.

Tanmateix, la recent V Enquesta a la carrera judicial que Juan-José García de la Cruz (2010) ha efectuat des del CGPJ sobre les opinions de jutges i magistrats, ha servit per constatar que a nivell estatal la mediació té encara molt camí per recórrer. La taula n. 4 en mostra tant les reticències com el recolzament.¹⁰ Es fàcil de veure que els resultats, conjuntament amb els obtinguts en aquest Llibre Blanc, ajuden a explicar en part el baix nivell de derivacions a mediació que es constata encara en els jutjats de Catalunya.

Taula 4. Partidaris per jurisdiccions de potenciar la mediació (sota tutela judicial)

	Penal	Laboral	Mercantil	Civil	Família	Contenciós
No en sóc partidari/a, la considero innecessària, o d'escassa utilitat, o generadora de problemes	28	5	6	8	4	16
En sóc molt partidari/a; la considero molt convenient o necessària en molts casos	37	56	48	66	71	32
No tinc una posició clara i general	18	14	18	9	6	25
Prefereix no contestar	17	25	27	16	19	27

Font: J.J. García de la Cruz, CGPJ (2010), Taula 71.

No es tractaria ara, doncs, només d'augmentar el nombre d'efectius de l'Administració (més magistrats, més jutjats), sinó de proposar un canvi de perspectiva global en la cultura jurídica externa del nostre país. Quan sigui possible, caldria que els propis usuaris de la justícia –els ciutadans (demandants, demandats o justiciables)– *tinguessin l'oportunitat d'assumir també la responsabilitat de gestionar els seus propis conflictes i controvèrsies més que no pas sotmetre'ls de forma exclusiva a l'àmbit jurisdiccional*.

Els ciutadans són els primers a patir els inconvenients d'un sistema administratiu amb una excessiva taxa de pendència i, malgrat els esforços, un alt grau de demora en les sentències. I així ho han expressat de forma continuada i consistent en els baròmetres estatals¹¹. Però, al mateix temps, no es pot produir un canvi si no existeixen les garanties i vies institucionals que garanteixin que els mecanismes alternatius són coneguts, públics, fiables i comunament acceptats. Les vies *institucionals* són les que poden provocar un canvi significatiu en la cultura jurídica i afectar positivament l'estabilització i el control de les taxes de litigiositat (Blankenburg et al., 1991; Blankenburg, 1997).

Això és el que reclamava Santos Pastor en la seva última intervenció en els cursos del CGPJ, en un article que

podem considerar com el llegat intel·lectual de la seva obra:

“Aun cuando su importancia para el crecimiento económico fuera pequeña, que no es el caso, la justicia desempeña un papel central para el *valor esperado* o valor probable de los derechos, obligaciones y libertades de las personas –que en su ausencia serían ineficaces–. Ello, unido al débil estado en que se encuentra, exige medidas de mejora tanto de la oferta como de la demanda que hagan de ella una institución moderna y eficaz acorde con los tiempos y el entorno geográfico en que vivimos. Esto se ve agudizado, y limitado, por la crisis económica, que sobrecarga algunos órganos y limita las posibilidades de acrecer más medios (aunque el reciente Plan Estratégico de septiembre de 2009 aporta una muy importante inyección adicional de 600 millones de euros). Por ello es más importante adoptar medidas de organización y gestión (lado de la oferta), que no exigen relativamente grandes cantidades de recursos, junto a otras que reduzcan la litigiosidad, aumenten el uso de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias (MASC) y reduzcan la dilación”. (Santos Pastor, 2010, 60).

Mercedes Ayuso ha expressat la mateixa opinió: els mecanismes de gestió i resolució alternativa de conflictes (ADR) poden pal·liar en part els costos directes causats per les disfuncions de l'Administració de Justícia.¹²

Un segon conjunt dels resultats que es mostren en aquesta investigació atén tant al comportament dels operadors jurídics (jutges, magistrats, fiscals, advocats...) com al dels equips de professionals i tècnics de dins i de fora de l'Administració de Justícia per fer front al problema estructural de la justícia. Cal notar que probablement ens enfrontem al naixement d'una nova professió emergent que és al mateix temps transversal a totes les jurisdiccions i que es dona tant en el camp públic com privat.

Aquest darrer punt és molt important, perquè el mediador se situa en una cruïlla on conflueixen (i) actuacions de distintes Administracions i àmbits (estats, autonòmiques i locals), i (ii) actuacions que provenen d'una iniciativa privada que només en part correspon a les professions jurídiques. És a dir, probablement ens enfrontem a un mercat incipient on no només actuen l'advocacia o les notaries, sinó també psicòlegs, sociòlegs, economistes, metges, treballadors socials i un llarg etcètera de professions, incloent-hi les més tècniques (com l'arquitectura i les diverses enginyeries).

1.1.3 Els Llibres Blancs europeus: governabilitat i mediació

El tercer ordre de raons que han justificat la investigació del Llibre Blanc se situa en els canvis produïts en la legislació comunitària, estatal i autonòmica respecte al diàleg i la figura de la mediació. Aquí només procedirem a una succinta presentació, perquè aquests canvis són analitzats en detall en els capítols jurídics del LLB (Caps. 2, 3, 4, 5, 13 i 14 especialment).

Els Mecanismes per a la Solució de Controvèrsies (MASC) o els instruments de Resolució Alternativa de Disputes (Alternative Dispute Resolution, ADR) han generat una literatura especialitzada ingent en els darrers vint anys¹³. Resulta ja impossible sintetitzar-la en poques pàgines o usar-la tota, perquè cada camp d'aplicació ha generat la seva pròpia literatura, i l'estudi científic dels conflictes, controvèrsies, negociacions i producció d'acords es troba altament diversificat. En els Materials preparatoris del LLB hem pogut distingir trenta àmbits científics o acadèmics diferents entre si que constitueixen especialitats o dominis particulars de matèries més generals (economia, psicologia social, antropologia, medicina,

ciència política, estudis d'empresa i administració, etc..) (Casanovas i Poblet, 2009).

Hi ha tota una sèrie de raons generals que justifiquen aquest interès. Entre elles es troben els efectes de la globalització econòmica i social, els canvis de comunicació introduïts per les noves tecnologies i l'ús massiu d'internet (3WC, Web 2.0 i 3.0), l'increment de l'oferta i demanda de serveis, els fenòmens migratoris i l'alta mobilitat de béns i persones a través de les fronteres. Però també els fenòmens vinculats a la polarització produïda per l'increment de les tensions polítiques internacionals entre grans blocs polítics, l'ús indiscriminat de la violència, la diferenciació religiosa i cultural d'enormes masses de població, i una renovada sensació d'inseguretat que obliga a redefinir què entenem per ciutadania i drets humans en el món contemporani. Els conflictes armats subestats i els interètnics excedeixen els límits del que en el segle passat havien estat guerres convencionals o subjectes a dret internacional. De manera que els mecanismes de justícia no poden estar ja lligats solament a l'administració o a la legislació formal estatal.

La "justícia relacional" [*relational justice*], els mecanismes de "justícia reparadora" o "restaurativa" [*restorative justice*], i els mecanismes de la "justícia de transició" [*transitional justice*] (comissions de pau, comissions per a la veritat...) requereixen la cooperació i la col·laboració essencials dels ciutadans¹⁴. Ells en són els autèntics protagonistes. També els protocols de negociació a través de plataformes d'internet (*Online Dispute Resolution*) o mitjançant tecnologia mòbil són gestionats pels mateixos usuaris¹⁵.

Així, hi ha hagut en els darrers deu anys un canvi de tendència en la perspectiva legislativa i les mesures adoptades per la Unió Europea. El diàleg, les formes negociades de solució de conflictes, han entrat cada cop més en l'agenda política i legislativa de la Comissió Europea, de la mà de documents i fòrums de discussió internacionals sobre justícia reparadora i d'alguns Llibres Blancs nacionals i comunitaris¹⁶.

Hi ha hagut ja iniciatives a escala estatal en alguns països europeus com el *Llibre Blanc de Mediació* a Eslovènia i el projecte *Mediació inter pares en el treball juvenil públic*. *Directrius* a Àustria; i a escala europea com el *Llibre Blanc sobre el diàleg intercultural «Viure junts amb la mateixa dignitat»* del Consell d'Europa; el *Llibre Blanc del Comitè de les Regions sobre la governança multinivell*; i especialment el *Llibre Verd sobre les modalitats alternatives de solució de conflictes en el dret civil i mercantil*.

En donarem una breu notícia, perquè al mateix temps que han representat un pas important, el lector pot adonar-se de la dificultat conceptual d'identificar exactament quin tipus de mecanismes poden ser considerats com a "mediació".

Al mes de juny de 2008, l'Associació de Mediadors d'Eslovènia i experts en el camp de la mediació van elaborar el *Predlog bele knjige o mediaciji (Proposta del Llibre Blanc de mediació)*¹⁷ amb l'objectiu de dotar l'autoritat estatal d'una eina per a estimular la implantació de l'ADR a escala nacional. L'Associació, que recentment va adquirir la categoria d'"institució pública", va dirigir el projecte, consistent en nombroses contribucions dels experts en els àmbits de mediació de consum, familiar, laboral, mediambiental, comunitari, escolar, en les organitzacions financeres, entre la víctima i el menor infractor, entre víctimes i agressors, i en els litigis transnacionals. A més, el Llibre presenta el marc normatiu i les tendències del desenvolupament de la mediació judicial al país, la importància de difondre informació al respecte, la formació dels mediadors i mediadores, i el codi d'ètica. És rellevant, doncs, fer esment de la definició de mediació que s'ofereix:

"[...] la mediació és una de les formes de resolució pacífica de conflictes. És un procés informal en el qual dues o més parts es comprometen conjuntament a buscar una solució acceptable per a tots amb l'assistència d'un tercer neutral (mediador)"¹⁸.

Pel seu costat, el Ministeri Federal d'Economia, Família i Joventut d'Àustria va dur a terme l'any 2009 el projecte *Peer-Mediation in der Offenen Jugendarbeit. Leitfa-den (Mediació inter pares en el treball juvenil públic)*¹⁹. *Directrius*²⁰. Prenent com a referència diversos estudis i projectes anteriors, l'objectiu era presentar com el concepte de mediació *inter pares* funcionaria en el context del treball juvenil públic. Per això, es detallaven tot un seguit de directrius que definien quines són les condicions necessàries per dur a terme projectes de mediació en aquest àmbit. Per altra banda, aquest treball presenta exemples de bones practiques a Àustria, que es van extreure d'una sèrie d'entrevistes que es van fer a experts en el camp de la mediació. La definició que aquí es plasma de mediació és diferent d'aquella que hem donat anteriorment:

"[la mediació és] un diàleg voluntari que es realitza conforme a les normes i procediments específics (fases). (...) La base de la mediació és el principi "win-win", és a dir, arribar a una solució només si les dues parts accepten l'acord elaborat conjuntament, ja que hi veuen un avantatge per elles"²¹.

A més, ateses les característiques d'aquest estudi, els autors acoten la definició de mediació *inter pares* com

a "mètode pedagògic per a tractar els conflictes. (...) La mediació entre iguals es basa en l'experiència de joves (de la mateixa edat o una mica més grans) en resolució de conflictes que, amb freqüència, és millor acceptada per les parts en conflicte que la intervenció d'adults"²².

En el panorama europeu, el Consell d'Europa va presentar, al maig de 2008, el *Llibre Blanc sobre el diàleg intercultural "Viure junts amb la mateixa dignitat"*²³ dirigit als responsables de la creació de polítiques públiques, als funcionaris de l'Administració, als educadors, als mitjans de comunicació, a les organitzacions de la societat civil (comunitats religioses i immigrants incloses), a les organitzacions de joves i als interlocutors socials. Per tant, el Llibre aspira a ser un instrument eficaç per a la prevenció i solució de conflictes, i inclou el marc conceptual sobre el diàleg intercultural.

Mereix la nostra atenció el capítol 4, "Cinc enfocaments polítics per a promoure el diàleg intercultural" perquè identifica cinc instruments diferents per dur a terme polítiques públiques: (i) la governança democràtica de la diversitat cultural; (ii) la ciutadania democràtica i la participació; (iii) l'aprenentatge i l'ensenyament de les competències interculturals; (iv) els espais de diàleg intercultural; i (v) el diàleg intercultural en les relacions internacionals. També cal fer esment, al final del Llibre, de l'Annex 1 que és un recull de convenis, declaracions, recomanacions i altres textos de referència del Consell d'Europa relatius al diàleg intercultural. Per la naturalesa d'aquest Llibre Blanc, no podem trobar entre les seves pàgines la definició de mediació però sí, laxament, la de diàleg intercultural, que és considerat com "una característica essencial de les societats obertes en les quals no es margina ni s'exclou ningú. És un instrument eficaç de mediació i reconciliació (...) "²⁴.

Per altra banda, el Comitè de les Regions va presentar, al juny de 2009, el seu *Llibre Blanc sobre la governança multinivell*²⁵. Tot i que tampoc aquest treball conté cap definició explícita de mediació, proposa mètodes i eines que cal activar a escala local i regional per tal de reduir el dèficit de comunicació i fomentar una major cobertura per part dels mitjans de comunicació locals i regionals de l'impacte de les polítiques de la Unió Europea sobre la vida quotidiana dels ciutadans. Pretén reforçar el seu potencial de comunicació, informació i mediació respecte a Europa, recolzant-se en les noves eines de comunicació i, en particular, en la Web 2.0.

Finalment, el *Llibre Verd sobre les modalitats alternatives de solució de conflictes en l'àmbit del dret civil i mercantil* va ser elaborat per la Comissió Europea al mes d'abril de 2002²⁶. Aquest Llibre Verd va efectuar una àmplia consulta a institucions, experts i persones interessades

sobre la problemàtica jurídica que es planteja respecte a les modalitats alternatives de resolució de conflictes en l'àmbit del dret privat per tal de regular el desenvolupament dels ADR (*Alternative Dispute Resolution*). A més a més, l'estudi presenta la situació legal actual dels ADR en els diferents estats membres i els defineix com "els procediments extrajudicials de resolució de conflictes aplicats per un tercer imparcial"²⁷.

Pel que fa al terme "mediació" en sentit estricte, podem afirmar que no s'utilitza de manera sistemàtica, sinó que només apareix en el context d'una legislació nacional específica o de treballs concrets dels organismes internacionals. Basada en el el Llibre Verd, es va promulgar posteriorment la Directiva 2008/52/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2008, sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civils i mercantils²⁸, que vol facilitar l'accés a la resolució alternativa de conflictes i fomentar la resolució amistosa de litigis promovent l'ús de la mediació i assegurant una relació equilibrada entre la mediació i el procés judicial.

La Directiva ha vingut a completar altres regulacions en àmbits diferents: (i) la Decisió-Marc 2001/220/JAI, de 15.3.2001, sobre la implantació de la mediació en la via penal, i (ii) diverses Recomanacions del Consell d'Europa als estats membres en dret de família (R1/1998) i en dret penal (R19/1999)²⁹.

L'article 3 de la Directiva 2008/52 defineix de forma molt àmplia tant la mediació –incloent-hi la mediació judicial i intrajudicial– com la figura del mediador:

"A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

a) «mediación»: un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro.

Incluye la mediación llevada a cabo por un juez que no sea responsable de ningún procedimiento judicial vinculado a dicho litigio. No incluye las gestiones para resolver el litigio que el órgano jurisdiccional o el juez competentes para conocer de él realicen en el curso del proceso judicial referente a ese litigio;

b) «mediador»: todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz,

imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación."

Aquesta és la definició que, com veurem, hem pres en part com a base per a l'elaboració dels indicadors del Llibre Blanc. Però si s'agafa en conjunt el treball de les distintes comissions, les recomanacions i els Llibres Blancs i Verd existents, es pot comprovar que hi ha un primer problema en la pròpia identificació de què s'ha d'entendre per mediació i quina relació pot tenir amb altres mecanismes de resolució alternativa de conflictes. I hi ha un segon problema, a més, en el coneixement del grau d'implantació real d'aquests tipus d'instruments en els països de la Unió Europea. Malgrat alguns esforços sectorials (Mestitz i Ghetti, 2005) *no existeix encara, en aquests moments, un estudi comparatiu prou sòlid per a respondre empíricament aquesta qüestió.*

Per tant, un tercer conjunt dels resultats que s'ofereixen en el Llibre Blanc fan referència: (i) a la pròpia identificació del concepte i processos de mediació –entesa com a mecanismes socials, institucionals i processals de resolució no jurisdiccional de conflictes– (ii) a la quantificació del funcionament i resultats dels instruments de mediació a Catalunya, i (iii) a la descripció dels mètodes i processos emprats. El Llibre Blanc de la Mediació ofereix, doncs, un primer mapa de l'emergència de l'activitat dels mediadors i mediadores com a funcions que s'integren tant en el sistema social de mediació com en el procés institucional de resolució de conflictes en un conjunt diversificat de camps jurídics (empresarial, laboral, consum, família, penal, administratiu) i socials (educació, sanitat, comunitat, medi ambient).

Com de seguida mostrarem, a més, els resultats estadístics i qualitatius obtinguts poden ser llegits de forma transversal i comparativa en tots aquests àmbits per facilitar-ne la posterior regulació, si s'escau. Cal notar que en aquest Llibre Blanc ens hem plantejat la necessitat de conjugar de forma raonable els resultats empírics obtinguts, la regulació de la mediació com a forma social i política de governança, i la regulació de la mediació a partir de normes jurídiques que la delimitin i que en garanteixin i controlin els seus efectes. Aquesta triple orientació és bàsica per a la comprensió de l'estructura del Llibre Blanc. Haurem de tornar més endavant sobre aquest punt.

2 Estructura i composició del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya

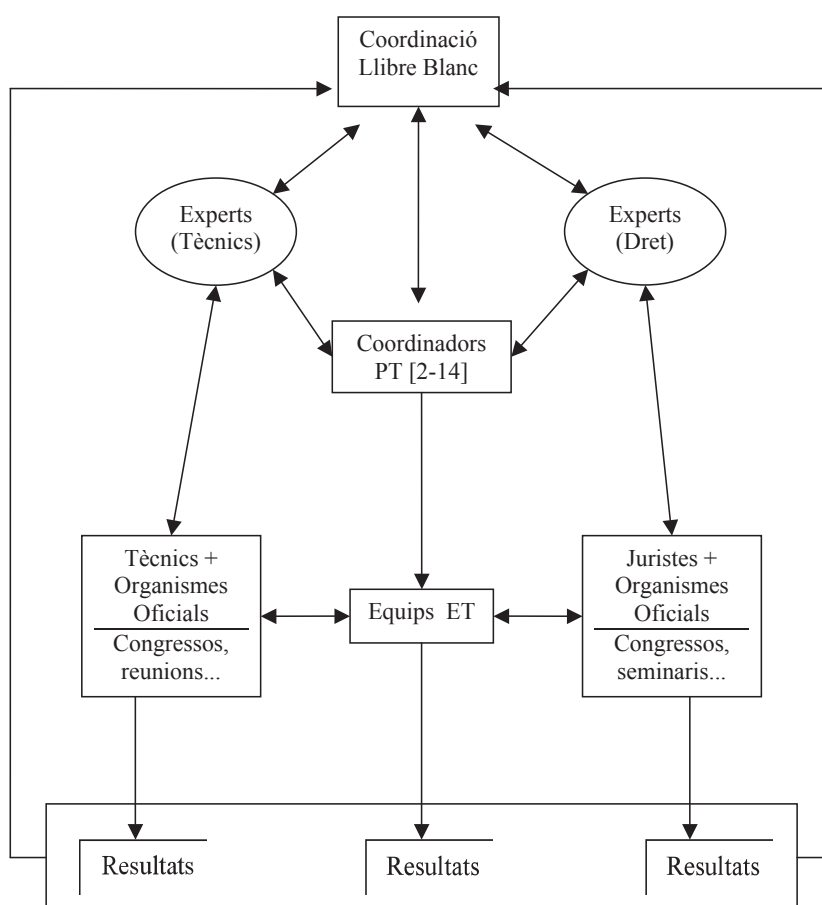
L'elaboració del Llibre Blanc ha estat possible gràcies a l'esforç comú dels investigadors que l'han dut a terme i de les institucions polítiques i socials que l'han recolzat des del principi. És important constatar que la factura del Llibre no correspon només a l'opinió dels experts o al treball d'instituts o equips de recerca, sinó que hi han participat també les institucions polítiques de govern (departaments de la Generalitat, Diputació de Barcelona, consells comarcals i ajuntaments), els organismes representatius de la societat civil (e.g. col·legis professionals i cambres de comerç) i –el que és també significatiu– els jutges i magistrats, i els mediadors professionals, les seves associacions i centres de mediació tant públics com privats. Aquest conjunt ha produït de fet certa heterogeneïtat en el

desenvolupament de la recerca, però creiem que ha dotat al resultat final d'un conjunt de discussions que ha aportat molta més riquesa a la redacció de cada capítol.

En definitiva, el propi Llibre Blanc s'ha desenrotllat com un diàleg continu a través d'un conjunt de trobades –prop de cent reunions de diferent tipus, 10 jornades i seminaris, una taula rodona i un Simposi internacional on hi van participar més de 400 persones– que han permès contrastar i tenir en compte totes les opinions³⁰. Com es veurà tot seguit, hem procurat també mantenir en tot moment el rigor científic necessari en un treball d'aquestes característiques, però això no contravé el fet que l'elaboració del Llibre ha estat concebuda en si mateixa com un instrument pràctic, permeable i utilitzable per part de totes les institucions i persones interessades. La Fig. 1 mostra l'estructura organitzativa prevista en el Projecte inicial a partir de la qual hem coordinat el treball³¹.

Veurem ara els antecedents, els equips de recerca i l'estructura final del Llibre Blanc.

Figura 1. Coordinació dels Paquets de Treball (PT) i dels Equips (ET) del Llibre Blanc



2.1 Antecedents

El Quadre en Annex al final d'aquest capítol mostra el treball preparatori que s'ha dut a terme des del 2 de febrer del 2008 fins a la finalització del LLB, al setembre del 2010. Es pot comprovar que ha comportat de fet un any de preparació, quasi dos anys d'execució, i la implicació essencial de la institució de la qual depèn el projecte –el Departament de Justícia de la Generalitat. En aquells moments, el Secretari de Justícia era Joan Mauri, i el director general de Dret i Entitats Jurídiques, Pascual Ortuño. Aquest darrer, a més, havia estat representant del govern espanyol en la redacció de la Directiva 52/2008. Tots dos van treballar per assolir l'Acord de Govern que finalment es va signar el 22 de Juliol del 2008.

És necessari esmentar també l'aportació i l'ajuda constant de les dues institucions financeres que han fet possible la investigació. En primer lloc, l'Obra Social "la Caixa", que no només ha finançat enterament el Projecte de Llibre Blanc, sinó que també ha cedit gratuïtament diversos cops els locals de Cosmocaixa per organitzar les trobades. En segon lloc, la Fundació Godó, que ha finançat part dels materials i especialment el Simposi internacional conjunt que es va celebrar amb GEMME, l'associació judicial europea de suport a la mediació els dies 18 i 19 de Juny del 2009³².

Finalment, del quadre es desprèn també la labor realitzada pels dos Instituts que han dut el pes de la recerca: la Fundació Pi i Sunyer, encarregada del suport i l'elaboració i anàlisi estadística de dades; i l'Institut de Dret i Tecnologia UAB, que ha coordinat el projecte i donat també tot tipus de suport als equips de recerca.

Els equips han elaborat periòdicament documents lliurables sobre l'estat de la investigació que es poden trobar al Web del Projecte (<http://idt.uab.cat/llibreblanc/>). Però el que es pot consultar amb profit són els llibres elaborats com a materials de recerca que reflecteixen les reflexions i els treballs preparatoris per a la redacció posterior del Llibre. Com es pot comprovar, considerem en justícia com autors del Llibre Blanc, no solament aquells que n'han redactat els capítols, sinó també els experts que han elaborat aquests treballs preparatoris³³.

2.2 Objectius, equips de treball (ET) i estructura del Llibre Blanc

2.2.1 Modulació dels objectius inicials

Els objectius inicials de la investigació estaven originalment centrats en els punts següents:

1. Analitzar i avaluar el funcionament i mètodes dels mitjans de resolució de conflictes diferents del sistema judicial tradicional (*Alternative Dispute Resolution*, ADR).
2. Avaluar el grau d'implantació d'aquests mitjans a Catalunya.
3. Descriure i avaluar els processos de coordinació dels sistemes de resolució de conflictes amb els tribunals de justícia.
4. Calcular el cost econòmic i els beneficis socials dels ADR.
5. Identificar quin són els problemes socials específics i els sectors més sensibles a la implantació de la mediació.
6. Elaborar el coneixement i les regles de bones pràctiques necessàries per tal que els agents socials puguin posar en pràctica mecanismes d'ADR.
7. Elaborar una sèrie d'indicadors estadístics generals fiables sobre les pràctiques, funcionament i resultats de la mediació a Catalunya (tant pública com privada) per tal d'efectuar-ne la monitorització i seguiment posteriors.
8. Establir quina part dels procediments d'ADR poden ser desenvolupats online (*Online Dispute Resolution*, ODR), atès que l'ús d'Internet i de la Web 2.0 és imparable (sobretot entre els més joves) i hi ha sectors –com ara el del comerç electrònic– per als quals l'ODR és imprescindible.

Amb les precisions que de seguida farem, els cinc primers objectius s'han acomplert i, en canvi, els tres darrers han variat de sentit durant el desenvolupament del projecte. En primer lloc, la investigació es va centrar des del principi en un dels procediments d'ADR, el més estès i conegut, el *procés de mediació*, perquè permetia un tractament més objectiu en l'obtenció de dades i constituïa un instrument concret que les recomanacions podien ajudar a construir millor i de forma més precisa. Hem comprovat, en efecte, que el bagatge de recursos (formals i informals) dels mediadors es posen generalment en pràctica abans, durant i després dels procediments formals.

La segona precisió és tant o més important que la primera: en lloc de construir indicadors estadístics com un dels resultats de la recerca i conformar-nos amb les dades ja existents, vem decidir partir d'una definició estipulativa de mediació –la més general continguda en la Directiva i, posteriorment, en la llei catalana– per proposar indicadors generals i específics que permetessin una elaboració de

dades estadístiques sistemàtica i transversal als dominis estudiats. D'aquesta manera vem decidir *construir dades noves* en lloc de recollir només les ja existents.

Creiem que aquesta decisió es va revelar encertada, sobre tot perquè, essent la mediació un camp nou i emergent, les dades existents eren relativament escasses, no homogènies en els diferents dominis i, per tant, incomparables entre si. En canvi, el canvi d'estratègia ens ha permès l'elaboració de taules susceptibles d'una lectura ampla i consistent a través dels àmbits estudiats, on es poden assenyalar millor les similituds i les especificitats³⁴.

La tercera precisió fa referència a l'aspecte tecnològic. La idea inicial era elaborar models de maduresa de l'ús de la tecnologia aplicada a cada sector. Però, igualment a causa del caràcter incipient dels procediments, disposàvem en realitat de poques dades. En canvi, tenia molt més sentit aplicar directament els coneixements procedimentals i els diagrames de flux disponibles (especialment en el sector privat i en matèria de consum)

per a la construcció d'un prototip processal d'Intel·ligència Artificial aplicable als processos d'ODR. Així, el Cap. 16 ofereix un estudi exhaustiu de les plataformes d'ODR existents en el mercat (nacional i internacional), i es recullen en CD-ROM les regles i protocols del Prototip especialment construït a l'efecte³⁵.

Finalment, per les raons ja esmentades, resultava excessiva la pretensió d'elaborar codis de bones pràctiques per cada sector. Ha resultat molt més efectiu concentrar-se, primer, en una bona explicació (numèrica i qualitativa) dels casos, processos i tècniques desenvolupades en cada sector i que mai no havien estat encara descrits amb precisió.

2.2.2 Variacions en els equips de treball (ET) inicialment previstos

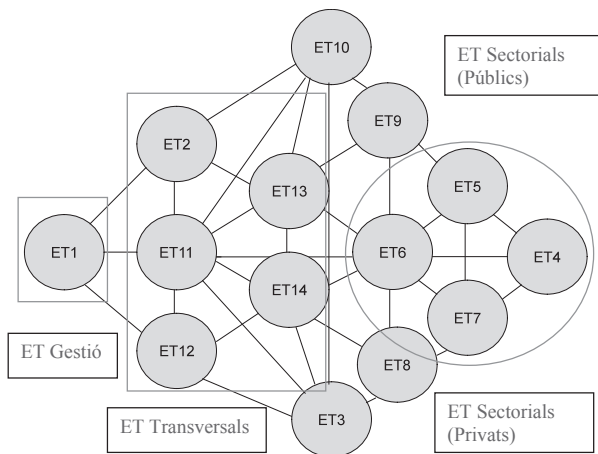
Inicialment també, els equips que han dut a terme la recerca són els que consignem en el quadre 1.

Quadre 1. Equips de Treball per àmbits de recerca

Àmbits de recerca	Equip de Treball (ET)
Equip de direcció del projecte i de gerència administrativa	ET1: Institut de Dret i Tecnologia, Universitat Autònoma de Barcelona
Mediació per àmbits geogràfics (concepte, teoria i pràctica)	ET2: Universitat Oberta de Catalunya
Mediació empresarial i laboral	ET3: Universitat Pompeu Fabra
Mediació comunitària/ciudadana en l'àmbit local	ET4: Universitat Pompeu Fabra
Mediació familiar	ET5: Centre de Mediació Familiar de la Generalitat de Catalunya
Justícia restaurativa: mediació penal d'adults i mediació juvenil	ET6: Direcció General d'Execució Penal i Justícia Juvenil; Direcció General de Presons, de la Generalitat de Catalunya; Universitat de Barcelona
Mediació en l'àmbit escolar	ET7: Grup de recerca EMIGRA (Universitat Autònoma de Barcelona)
Mediació en l'àmbit de Salut	ET8: Universitat de Barcelona, Departament de Psicologia Social
Mediació mediambiental	ET9: Institut de Ciència i Tecnologia Ambientals (ICTA), Universitat Autònoma de Barcelona
Administració relacional en l'àmbit autonòmic	ET10: Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP), Universitat Autònoma de Barcelona
Mediació i Tecnologia (ODR)	ET11: Institut de Dret i Tecnologia-UAB; Institut d'Investigació en Intel·ligència Artificial-CSIC
Metodologia	ET12: Fundació Carles Pi i Sunyer
Dret i disseny institucional	ET13: Departament de Justícia i Universitat de Barcelona
Equip d'econometria i càlcul de costos de processos	ET14: Departament d'Econometria, Estadística i Economia Espanyola (Universitat de Barcelona)

Hem de descriure aquí aquest quadre perquè dins dels capítols del Llibre Blanc hem respectat les citacions als equips originals o a les dades que ells han elaborat (E1-E14), i el lector ha de tenir-ne la referència. L'estructura de relació original entre els equips de treball és la que mostra la Fig. 2.

Figura 2. Organigrama de la relació entre Equips de Treball



L'organigrama conté àmbits sectorials o específics (com la mediació escolar, familiar, en salut o comunitària) i àmbits transversals. Els àmbits transversals són aquells àmbits sobre els quals ha pivotat l'articulació formal del projecte: (a) estructura conceptual de la mediació i dret comparat (ET1-ET2); (b) metodologia de recerca (ET12); (c) aplicacions tecnològiques (ET11) i (d) anàlisi econòmica de costos (ET14). ET13 ocupa un lloc estratègic central, perquè en el disseny institucional conflueixen la interpretació de les dades de cada sector, l'elaboració de conceptes generals, i el disseny tecnològic.

Els àmbits específics són aquells que constitueixen dominis amb una dinàmica pròpia, on la mediació ha sorgit de forma específica amb tècniques i perfils propis per donar resposta a les necessitats del sector. Com es pot comprovar, en aquest organigrama, els equips (ET2, ET11 i ET12) estan estratègicament situats entre ET1, ET13, ET14 i l'eix format per (ET10, ET3). Aquests dos darrers àmbits de treball corresponen *grasso modo* al sector públic (e.g. administracions) i al sector privat (e.g. mediació empresarial).

Hem encerclat ET6, ET4, ET5, ET7 perquè aquests són els àmbits que han rebut l'impacte del flux migratori de forma més directa i on els conflictes es donen emmotllats en un fort component cultural: educació (escoles),

comunitat (barri), família (relació amb els jutjats civils) i joventut (relació amb els jutjats penals).

Però hem de dir de seguida que aquests factors també es donen en altres sectors (com ET8: hospitals i CAP) que són objecte de les polítiques públiques de serveis de l'estat del benestar, amb una àmplia participació del sector privat.

Aquest programa va guiar el funcionament de la recerca, però, durant la seva execució, ha sofert algunes variacions en relació al resultat final:

1. En primer lloc, hem separat el tractament dels àmbits empresarial i laboral: els processos de mediació, la forma com actuen els mediadors i els organismes implicats són efectivament diferents. Per tant, no hi ha hagut un sol equip, sinó dos equips especialitzats.
2. En segon lloc, dins d'aquest mateix sector, ens vam adonar de la importància que havien adquirit els processos de mediació en un sector particular que implica usuaris, empreses i agències públiques. El sector del consum mereixia un tractament a part, tant pel volum de mediacions, com per la forma de dur-les a terme. Hi ha hagut un altre equip, doncs, dedicat específicament a la construcció i anàlisi de les dades de consum.
3. En tercer lloc, i malgrat haver tractat de forma específica l'actuació de les administracions en el seu vessant de participació ciutadana i polítiques públiques (ET10), hem afegit encara un altre àmbit que tractés de forma succinta el canvi que s'està produint no solament en l'activació de protocols en l'Administració Pública (especialment local i autonòmica, e.g. actuacions del Síndic de Greuges), sinó, de forma més àmplia, dins del propi dret administratiu. És una transformació només apuntada, no consolidada encara en un cos generalment compartit i acceptat de doctrina jurídica, però prou important ja com per mereixer una atenció més pormenoritzada.

Aquest tercer punt mereix algun comentari, perquè el lector s'adonarà que, llevat el cas de les mediacions pròpiament dites dutes a terme en l'àmbit penal (especialment juvenil), i a mesura que ens allunyem del dret privat i de les actuacions concretes locals i comunitàries per endinsar-nos en les actuacions de l'administració de l'estat, podem parlar de diàleg, negociacions, pactes, transaccions... però difícilment de la figura de la mediació tal i com ha estat definida. Tanmateix, aquest trànsit del concret al col·lectiu i del privat al públic, recorda el

que succeí a la segona meitat del segle XIX en la creació de les primeres doctrines constitucionals de l'estat de dret a partir de les categories dogmàtiques conceptualistes del dret privat. Ara es tracta, més que no pas d'un canvi estructural, d'un canvi de tendència i d'actitud: els poders públics s'acosten al ciutadà deixant de banda la seva potestat sancionadora. Però, com hem tingut ocasió de veure amb les regulacions europees, la via jurídica del diàleg és prou important com per a explorar-la de forma més acurada també en la seva extensió a l'àmbit administratiu.

2.2.3 Estructura del Llibre Blanc

Així, els resultats de recerca han estat ordenats, a més del darrer de Conclusions i Recomanacions, en cinc blocs consecutius:

- I. El primer bloc conté les qüestions metodològiques i conceptuals referents a la investigació realitzada (Caps. 1-2).
- II. El segon bloc es refereix als conflictes en el mercat: hi trobem els capítols dedicats a la mediació empresarial (que és a més l'objecte de la Directiva 2008/52) (Cap. 3), laboral (Cap. 4) i de consum (Cap. 5).
- III. El tercer bloc tracta l'emergència de la mediació en els sectors clau on l'estat del benestar intervé amb polítiques públiques de serveis: la comunitat i l'entorn urbà (mediació comunitària/ciutadana) (Cap. 6); la família (especialment, però no única, divorcis i separacions) (Cap. 7); l'educació (escoles i instituts) (Cap.8); la sanitat (hospitals i CAPs) (Cap. 9).
- IV. El quart bloc entra pròpiament en l'àmbit públic estatal: la mediació penal (Cap.10); la mediació en conflictes derivats de polítiques públiques (Cap. 11); la mediació en conflictes mediambientals (Cap. 12); la mediació en dret administratiu (Cap. 13).
- V. El cinquè bloc es concentra en els tres àmbits substantius que prèviament hem definit com a transversals: el disseny institucional de la figura jurídica de la mediació (Cap. 14); l'elaboració de piràmides de litigiositat i càlcul comparatiu de costos en diversos escenaris (Cap. 15); l'estudi de l'estat actual de la tecnologia aplicable en els processos de mediació (ODR) (Cap. 16).

Cal notar que hi ha al final 6 Annexos que contenen informació útil ordenada o ofereixen estudis puntuals que

complementen el tractament que els capítols han ofert de la mediació (sobre formació en mediació, costos i baixes laborals en el sector sanitari, la concepció de mediació en organitzacions sanitàries, la percepció de les professions jurídiques, opinions del col·lectiu judicial i dels col·legis professionals).

El Llibre Blanc es clou amb la publicació en CD-ROM de totes les taules estadístiques elaborades per sectors en la investigació, i dels protocols i regles tècniques del programa informàtic construït com a prototip de institució electrònica per a la mediació en línia.

Aquest és, doncs, l'índex final del Llibre:

Bloc I

- 1 Introducció: Marc conceptual, metodologia i guia de lectura
- 2 Un estudi de dret comparat en matèria de mediació

Bloc II

- 3 La mediació empresarial
- 4 La mediació en l'àmbit laboral
- 5 La mediació en l'àmbit del consum

Bloc III

- 6 Mediació ciutadana i comunitària
- 7 La mediació en l'àmbit familiar
- 8 La mediació en l'àmbit escolar
- 9 La mediació en l'àmbit de la salut

Bloc IV

- 10 Justícia reparadora: mediació penal per adults i juvenils
- 11 Gestió relacional i governança: mecanismes de resolució de conflictes en les polítiques de la Generalitat
- 12 Mediació en conflictes ambientals
- 13 Mediació en dret administratiu

Bloc V

- 14 La construcció institucional i jurídica de la mediació
- 15 La mediació dins la piràmide de litigiositat per a Catalunya: anàlisi de costos
- 16 Tecnologies per a la mediació en línia: estat de l'art, usos i propostes

Bloc VI

- Annex 1. Quadre comparatiu per sectors
Annex 2. La formació en mediació a Catalunya
Annex 3. Estudi sobre els conflictes i la incapacitat tem-

- poral. Medicalització del conflicte i impacte socioeconòmic
- Annex 4. La mediació organitzacional: un model per a la construcció de la tercera via
- Annex 5. Percepcions de la mediació segons els professionals de la justícia
- Annex 6. Notícia dels col·legis i associacions professionals
- Annex 7. A mode de conclusions: la implantació de la mediació intrajudicial

Conclusions i Recomanacions

CD-ROM

Prototip d'ODR (CD-ROM)

Taules estadístiques generals (Caps. 3-5-6-7-8-9-10)

2.2.4 Estructura dels capítols

En la mesura del possible, el lector trobarà també que cada capítol –especialment els capítols centrals on s'ha procedit a elaborar dades noves– ha estat ordenat seguint un ordre preestablert. Dins de la flexibilitat i autonomia de què ha disposat cada ET, el tractament i exposició de les dades s'ha adaptat a un ordre comú:

- 1 El marc teòric i definició de l'objecte
 - 1.1 Definició i aproximació teòrica
 - 1.2 Referència a dades i estudis comparatius (int./nac./Cat.)
 - 1.3 Estat de l'art a Catalunya (punt de partida)
- 2 Anàlisi estadística
 - 2.1 Característiques de l'estudi (camp d'estudi, trets de la mostra etc...)
 - 2.2 Indicadors generals (anàlisi)
 - 2.3 Indicadors específics (anàlisi)
- 3 Anàlisi qualitativa
 - 3.1 Anàlisi qualitativa: escenaris de conflicte (descripció: resultat dels grups focals i entrevistes, problemes detectats...)
 - 3.2 Anàlisi qualitativa: diagrames de processos (mediació o afins)
 - 3.3 Anàlisi qualitativa: descripció de casos (exemples indicatius segons tipologia)
- 4 Prospectiva
 - 4.1 Prospectiva: possible evolució dels conflictes

4.2 Prospectiva: adequació de la mediació

5 Conclusions

5.1 Trets de la institució de la mediació en cada àmbit (resultats)

5.2 Recomanacions

Hem procurat que la lectura pugui ser senzilla, articulada i transversal, de manera que els resultats oferts siguin comparables. Així es facilita l'avaluació de la implantació de la mediació i la construcció del seu disseny com a instrument social, polític i jurídic de gestió i resolució de conflictes a Catalunya.

Seguidament, descriurem en la secció 3 la metodologia que ha seguit la investigació, per acabar en la secció 4 amb les precisions teòriques que calen per delimitar l'ús dels conceptes bàsics.

3 Metodologia de la investigació i guia de lectura

3.1 Introducció: dimensions bàsiques de la investigació

Com ja ha estat exposat, el projecte d'investigació del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya s'ha dut a terme amb la col·laboració de nombrosos actors públics i privats que han aportat els seus coneixements i punts de vista sobre diferents àmbits de la mediació. Un dels reptes que es van plantejar a l'inici del projecte va ser realitzar un estudi en profunditat sobre àmbits específics de la mediació sense perdre la visió integral, comparativa i de síntesi sobre l'estat de la mediació a Catalunya. D'aquí la necessitat d'establir pautes conceptuals i metodològiques que fossin compartides pels participants del projecte que tenen diferents trajectòries i concepcions sobre la mediació.

En termes operatius, el treball es va organitzar a través dels catorze equips d'investigació (ET), amb les incorporacions posteriors descrites. La coordinació del projecte també va comptar amb la col·laboració d'un equip especialitzat en aspectes metodològics la funció del qual ha estat proposar pautes comunes d'investigació, donar suport a tots els equips especialitzats i col·laborar amb la coordinació en el seguiment i avaluació de la investigació.

L'esperit general de la recerca ha estat fomentar el diàleg interdisciplinari en un àmbit del coneixement i de la praxi en el qual intervien diferents disciplines científiques. La coordinació s'ha realitzat amb la participació de tots els grups que van intervenir en el disseny i en el seguiment de la investigació. A través de les reunions i consultes també exposades (vid. Annex, Quadre 1) es va consensuar una estratègia d'investigació en la qual es va definir el marc teòric i conceptual, les dimensions de l'objectiu d'estudi, l'abast de la investigació i la metodologia a utilitzar.

En relació al marc conceptual, es va realitzar un procés de reflexió i posada en comú dels conceptes utilitzats en els diferents àmbits de mediació i es va consensuar una estructura conceptual mínima i comú en base a la qual es van establir les dimensions i variables que calia investigar. Fonamentalment es van utilitzar aquelles definicions vigents en les institucions locals i internacionals així com les aportacions d'especialistes i de la literatura més rellevant publicada durant els últims anys a nivell local³⁶.

Hem de precisar que, l'ús estipulatiu d'aquest marc s'ha limitat a l'aspecte quantitatiu i qualitatiu de la recerca, és a dir, a la construcció dels indicadors, primer, i a la part qualitativa, després. Aquesta és la part descriptiva de la investigació. Com tindrem ocasió d'exposar més endavant, per a la part pròpiament regulativa ha calgut precisar una mica més el marc conceptual de la mediació i de les intervencions mediadores.

Aquesta segona part, que comprèn els instruments de governança, la regulació pròpiament jurídica, i la coordinació entre elles, ha estat realitzada més tard. Però és gràcies a que vem decidir utilitzar una definició ampla de mediació, que comprenia també les intervencions socials i professionals d'un altre tipus –actuacions complementàries o de suport– que (i) hem pogut disposar de dades completes de totes les parts del procés (i no només de les sessions formals estrictament de mediació), i (ii) hem pogut distingir també entre la *institució* de la mediació i el *sistema* dins del qual s'inclou i sense el qual no seria possible. Aquest sistema, com veurem més tard, està situat en un domini concret (educatiu, sanitari, comunitari...) i presenta característiques específiques que afecten el perfil del mediador i el nivell en el qual actua.

En relació a l'objecte d'estudi, es van definir cinc dimensions bàsiques referides a les estructures organitzatives, les actuacions mediadores, els conflictes, les parts que intervien en la mediació i les conseqüències de les actuacions mediadores.

A continuació descriurem sintèticament cadascuna d'aquestes dimensions.

Les estructures organitzatives són totes aquelles entitats responsables de desenvolupar algun tipus d'actuació en l'àmbit de la mediació. S'han distingit dos tipus d'entitats: aquelles que gestionen mediacions o en promouen actuacions de suport i aquelles especialitzades en la formació de mediadors.

La segona dimensió, les parts de la mediació, es refereix als actors que intervien en una mediació on es distingeixen als mediadors, els mediats i els tercers que habitualment participen en alguna part del procés donant suport o assessorament. Els mediadors són aquelles persones físiques que acrediten una formació i capacitat específica en mediació. Les parts mediades són aquells actors que participen en un procés de mediació com a parts d'un conflicte. Poden ser persones físiques, o persones jurídiques o organitzacions. Per últim, els tercers vinculats a la mediació són aquells actors que intervien indirectament en alguna etapa de la mediació i que poden influir en el seu desenvolupament. Un cas típic es produeix quan les mediacions s'originen per derivació d'un funcionari o una autoritat determinada. La intervenció d'aquests actors pot estar regulada i pot tenir un caràcter prescriptiu.

La tercera dimensió es refereix a les actuacions de mediació. Aquí es poden distingir les mediacions pròpiament dites d'aquelles actuacions complementàries o de suport a la mediació que habitualment realitzen diferents institucions. Atès que existeixen diferents definicions del concepte de mediació, es va utilitzar la definició donada pel projecte de la llei de mediació en l'àmbit del dret privat de Catalunya, que posteriorment va ser aprovada pel Parlament de Catalunya, que la defineix com "el procediment no jurisdiccional de caràcter voluntari i confidencial que s'adreça a facilitar la comunicació entre les persones, per tal que gestionin per elles mateixes una solució dels conflictes que els afecten, amb l'assistència d'una persona mediadora que actua d'una manera imparcial i neutral"³⁷.

Les actuacions complementàries o de suport a la mediació són aquelles activitats que habitualment desenvolupen les entitats mediadores i que es materialitzen a través de la formació i sensibilització dels valors i tècniques de mediació així com d'eines de facilitació com la traducció o interpretació lingüística. Finalment, s'entén per resultats de la mediació als assoliments aconseguits en el procés de mediació que es materialitzen fonamentalment a través dels acords de mediació.

En relació als aspectes metodològics, la investigació té els següents punts de partida:

1. Es van consensuar amb tots els equips un conjunt d'eines que tenen en compte els objectius del

projecte, l'estratègia d'investigació, així com les limitacions en l'accés i disponibilitat de la informació. Per tant, s'han utilitzat de forma complementària eines quantitatives i qualitatives adequades a l'objecte d'estudi i a l'etapa de la recerca, estratègia no massa habitual –per la dificultat de dur-la a terme i pels costos que implica– en recerques d'aquesta amplitud temàtica.

Per a la primera fase del treball, es va prioritzar la recollida d'informació quantitativa per a obtenir una fotografia general sobre l'abast i la magnitud de la mediació a Catalunya. Per a accedir a aquesta informació es va recórrer, en primer lloc, a fonts amb dades validades i consistents –bases de dades, informes i memòries– disponibles en diferents institucions. En aquells casos en què la informació no estava disponible es va decidir anar a buscar aquesta informació a través de tècniques d'investigació quantitatives com qüestionaris, enquestes o anàlisis de registres i bases de dades.

Per a la segona fase de la investigació, es va avançar en aquells aspectes que requereixen una comprensió més holística o una indagació més profunda per a accedir a informació d'interès. Temes com la prospecció conflictual, el perfil dels mediadors o les característiques dels serveis de mediació, requereixen tècniques qualitatives que permeten revelar múltiples dimensions d'un problema com també les creences i concepcions més destacables. Es va consensuar que les tècniques qualitatives més adequades en aquesta fase eren els *focus group*, les entrevistes semiestructurades i els estudis de cas. En alguns casos també es van utilitzar altres tipus de tècniques com l'anàlisi documental, l'estudi comparatiu o les entrevistes en profunditat.

2. Per a cadascuna de les dimensions temàtiques de la recerca es van definir les variables que són aquelles dades o atributs que poden canviar de valor i que n'aporten informació d'interès. Per a mesurar-les es van consensuar indicadors generals, que permeten una anàlisi comparatiu i integral dels diferents àmbits, i indicadors específics, vinculats a les característiques particulars de cada àmbit de la mediació. En aquest sentit, s'ha tingut molt present que mesurar no significa necessàriament quantificar els conceptes, sinó establir criteris per a la seva observació i classificació, d'acord amb la presència o absència de la propietat o propietats que continui cada concepte.

3. Respecte l'abast de la recerca, es va acordar que l'estudi havia de ser el més exhaustiu possible sobre totes les experiències de mediació produïdes l'any 2008. Es va decidir delimitar l'estudi a un període de temps determinat per a facilitar la recollida d'informació i l'anàlisi comparatiu de les experiències. D'altra banda, la història i evolució que ha tingut cada àmbit de la mediació, que pot abastar un període més perllongat de temps, ha estat desenvolupada per cada grup segons les característiques de cada àmbit.
4. Finalment, la darrera de les premisses que es van plantejar va ser que l'estudi reflectís l'estat de la mediació en tot el territori de Catalunya. L'esforç, doncs, s'ha centrat en la consulta a tots els actors, públics i no públics, que hagin pogut estar vinculats a actuacions de mediació en diferents institucions i territoris de Catalunya.

En resum, s'ha definit un projecte d'investigació integral i interdisciplinari amb un marc conceptual i metodològic que té en compte tant els elements comuns com els específics de les diverses experiències mediadores dutes a terme a Catalunya durant l'any 2008. A continuació es descriuen les eines metodològiques i el treball de camp desenvolupat pels diferents grups d'investigació.

3.2 Les eines quantitatives

Com ja s'ha esmentat, l'accés a la informació de caràcter quantitatiu ve determinada per la disponibilitat i la consistència de les dades recollides per les entitats mediadores. Alguns àmbits, com família i penal, compten amb bases de dades amb informació disponible sobre la major part de les variables i indicadors requerits en el projecte. En altres àmbits la informació disponible era parcial o pràcticament inexistent i s'ha recorregut a tècniques quantitatives de recollida com qüestionaris i enquestes.

Per tal de facilitar l'accés i tractament de la informació disponible, cadascuna de les Conselleries de la Generalitat de Catalunya va designar a una persona responsable per a col·laborar en el projecte. En alguns àmbits, com educació, salut, consum i família, l'equip encarregat de la part metodològica va col·laborar activament en el tractament i explotació de la informació registrada en bases de dades i altres fonts. Finalment, aquest equip va elaborar un informe amb la tabulació de resultats en tots aquells àmbits en els que va intervenir i que han estat incorporat als annexes del Llibre Blanc.

3.2.1 Qüestionaris

Els qüestionaris s'han utilitzat prioritàriament en aquells àmbits on la informació és insuficient o no està disponible. Des de la coordinació metodològica es va consensuar un qüestionari tipus amb preguntes bàsiques sobre totes les dimensions i indicadors generals. Posteriorment, cada grup va adaptar aquest qüestionari a les característiques específiques de cada àmbit.

Es va optar per un model de qüestionari amb la major part de les preguntes tancades, que s'han elaborat segons les pautes generals –dimensions i variables– consensuades. Les dimensions consultades són les estructures organitzatives responsables de la mediació, les actuacions mediadores i de suport a la mediació, les parts que intervenen en la mediació, el procés de mediació i els resultats de les actuacions mediadores.

Amb excepció de la mediació empresarial, on es va realitzar una enquesta telefònica a partir d'una mostra estratificada d'empreses catalanes, a la resta dels àmbits les consultes van tenir un caràcter censal i es van fer en format electrònic via Internet. Es va considerar que aquestes vies eren les més apropiades d'acord amb la mida i la dispersió dels universos a estudiar com també a les limitacions temporals i pressupostàries per a realitzar aquesta recerca. El disseny del qüestionari electrònic i la gestió i tabulació de les dades va estar a càrrec de l'equip metodològic mentre que el seguiment i control dels qüestionaris el va realitzar cada equip d'investigació.

3.2.2 Variables i indicadors quantitius

En aquest apartat es descriuen les variables i indicadors quantitius comuns definits per a cadascuna de les dimensions del projecte d'investigació. La descripció dels indicadors específics es desenvolupa als capítols del Llibre Blanc respectius a cada àmbit de la mediació. Finalment, es descriuen cadascun dels instruments que s'han utilitzat per a recollir aquesta informació i els resultats d'aquest procés.

a) Entitats de mediació

Les variables considerades respecte de les entitats responsables de gestionar mediacions són: la titularitat –públiques, privades o del tercer sector–; la forma en què estan organitzades –programes especialitzats,

estructures organitzatives estables, puntuals–; el nivell de govern al qual estan vinculades; els recursos amb què compten, ja sigui a nivell de personal o de pressupost; l'àmbit sectorial al qual es dediquen; i el tipus de serveis que desenvolupen.

Taula 5. Entitats de mediació

Variables	Indicadors
Titularitat	Nombre d'entitats de mediació que són de titularitat pública Nombre d'entitats de mediació que són de titularitat privada Nombre d'entitats de mediació que són de titularitat del tercer sector
Nivell d'organització	Nombre d'entitats que organitzen les actuacions de mediació com a programes especialitzats Nombre d'entitats que organitzen les actuacions de mediació a partir d'estructures organitzatives estables Nombre d'entitats que organitzen les actuacions de mediació de manera puntual
Dependència orgànica	Nombre d'entitats de mediació segons el nivell de govern de què depenen Nombre d'entitats de mediació segons l'estructura orgànica de la qual depenen
Àmbit sectorial	Nombre d'entitats de mediació per àmbit sectorial
Recursos	Nombre de personal no mediador per entitats de mediació Nombre de mediadors voluntaris per entitats de mediació Nombre de mediadors professionals per entitats de mediació Pressupost anual destinat a les actuacions de mediació per entitats de mediació
Tipus de serveis	Nombre d'entitats de mediació que realitzen actuacions mediadores Nombre d'entitats de mediació que realitzen actuacions de suport a la mediació

b) Entitats de formació

Les variables definides sobre les entitats de formació són el tipus de formació que ofereixen –nivell d'especialització; la titularitat de les entitats– públiques o privades; i el perfil dels graduats –per centre de formació, per sexe, per tipus de formació prèvia, per tipus de formació en mediació, per títol homologat per al exercici de la professió–.

Taula 6. Entitats de formació

Variabes	Indicadors
Tipus de formació	Nombre de centres de formació segons nivell de formació
	Nombre de centres de formació segons especialització en mediació
Titularitat	Nombre de centres de formació de titularitat pública
	Nombre de centres de formació de titularitat privada
Perfil graduats	Nombre de graduats per any per centre de formació
	Nombre de graduats per any i sexe
	Nombre de graduats per any i tipus de formació prèvia
	Nombre de graduats per any i tipus de formació en mediació
	Nombre de graduats per any amb títol homologat per a l'exercici de la professió de mediador

c) Les parts de la mediació

c.1 La part mediadora

Per a l'anàlisi de la part mediadora es poden considerar diferents variables vinculades a les característiques sociodemogràfiques d'aquest col·lectiu –edat, sexe, nacionalitat–, el seu perfil professional –experiència, formació, professió– i la dimensió relacional –professionalització, vincles laborals i associació a entitats i registres de mediadors.

Taula 7. La part mediadora

Variabes	Indicadors
Sexe	Nombre de mediadors segons sexe
Edat	Nombre de mediadors per edat.
Nacionalitat	Nombre de mediadors segons nacionalitat.
Experiència	Nombre de mediadors per anys d'experiència en mediació.
	Nombre de mediadors per casos mediats
Formació	Nombre de mediadors segons grau de formació acadèmica
	Nombre de mediadors segons grau de formació en mediació.
Professió	Nombre de mediadors segons professió.
Professionalització	Nombre de mediadors que realitzen el treball de mediació de manera voluntària.
	Nombre de mediadors que realitzen el treball de mediació de manera professional.
	Nombre de mediadors que realitzen el treball de mediació com una tasca específica o complementària de les seves activitats habituals

Variabes	Indicadors
Vincle laboral	Nombre de mediadors segons entitat pública contractant
	Nombre de mediadors segons entitat privada contractant
Registre	Nombre de mediadors que consten en un registre de mediació

c.2 Les parts mediades

Les variables vinculades a les parts mediades es refereixen a les característiques socioeconòmiques d'aquests actors –edat, sexe, nacionalitat, perfil laboral, domicili– i el tipus de relacions que mantenen en el conflicte.

Taula 8. Las parts mediades

Variabes	Indicadors
Sexe	Nombre de mediats segons sexe
Edat	Nombre de mediats per edat
Nacionalitat	Nombre de mediats per nacionalitat.
Treball	Nombre de mediats per situació laboral
Domicili	Nombre de mediats per municipi
Tipus de relació	Nombre de mediats segons la relació que mantenen entre si

c.3 Les parts vinculades indirectament amb la mediació

Les variables considerades es refereixen al perfil professional d'aquests actors i la relació que mantenen amb el cas de mediació.

Taula 9. Parts vinculades indirectament amb la mediació

Variabes	Indicadors
Professió	Nombre d'actors que han intervingut de forma indirecta en alguna fase dels casos mediats segons la professió
Vincle	Nombre d'actors que deriven casos a la mediació

d) Les actuacions de mediació

d.1 Mediacions

Les variables considerades es refereixen al procés de mediació –des de l'inici fins la finalització–, el nivell de regulació i durada d'aquest procés, les tipologies de provisió de mediacions i l'existència d'algun tipus d'avaluació d'aquests processos.

Taula 10. Les actuacions de mediació

Variables	Indicadors
El procés de mediació	Nombre de sol·licituds de mediació segons tipus de conflicte Nombre de sol·licituds de mediació realitzades per les parts segons tipus de conflicte Nombre de sol·licituds de mediació derivades per un tercer segons tipus de conflicte Nombre de sol·licituds de mediació acceptades segons tipus de conflicte Nombre de sol·licituds de mediació rebutjades segons tipus de conflicte Nombre de mediacions que s'han interromput segons tipus de conflicte Nombre de mediacions que han finalitzat el procés segons tipus de conflicte
Regulació	Nombre de mediacions amb regulacions o protocols de sol·licitud Nombre de mediacions amb regulacions o protocols d'acceptació Nombre de mediacions amb regulacions o protocols de tancament
Tipus de provisió	Nombre de mediacions realitzades per mediadors voluntaris Nombre de mediacions realitzades per mediadors professionals Nombre de mediacions gratuïtes Nombre de mediacions remunerades Nombre de mediacions realitzades per una entitat subcontractada
Durada	Nombre de dies des de l'inici fins el final del procés de mediació Nombre d'hores per cas de mediació Nombre de sessions mediadores per cas de mediació
Avaluació	Nombre de casos mediats en què s'ha realitzat algun tipus d'avaluació del procés o dels resultats de la mediació Nombre de casos mediats que han estat avaluats per un actor extern Nombre de casos mediats que han estat avaluats per enquestes de satisfacció

d.2 Les actuacions complementàries o de suport a la mediació

Dintre d'aquestes actuacions interessa conèixer aquelles variables vinculades a la formació, a l'assessorament i a la sensibilització.

Taula 11. Actuacions complementàries o de suport a la mediació

Variables	Indicadors
Formació	Nombre de cursos de formació en temes de mediació Nombre d'hores l'any en cursos de formació a mediadors Nombre d'hores l'any en cursos i activitats educatives per a promoure la cultura de la mediació Nombre de persones que han assistit a cursos de formació en temes de mediació Total de pressupost anual en euros destinat a activitats de formació en temes de mediació
Sensibilització	Nombre d'activitats/campanyes de sensibilització en temes de mediació Nombre de dies de durada de les campanyes de sensibilització Total de pressupost anual en euros destinat a activitats/campanyes de sensibilització en temes de mediació
Assessorament	Nombre d'activitats d'assessorament en temes de mediació Total de pressupost anual en euros destinat a activitats d'assessorament en temes de mediació

e) Les conseqüències de la mediació

Les variables considerades es refereixen als acords de mediació, com també al nivell de satisfacció dels mediats amb el procés.

Taula 12. Les conseqüències de la mediació

Variables	Indicadors
Acords	Nombre de casos mediats segons el nivell d'acord arribat Nombre de casos mediats per tipus d'acords Nombre de casos mediats segons la sostenibilitat dels acords
Satisfacció	Nombre de les parts mediades segons nivell de satisfacció amb l'acord aconseguit Nombre de les parts mediades segons nivell de satisfacció amb la mediació Nombre de les parts que intervenen indirectament en la mediació segons nivell de satisfacció amb la intervenció mediadora

3.2.3 Les tècniques quantitatives utilitzades

Les enquestes i qüestionaris van ser implementades per onze grups d'investigació –els ET sectorials que feien recerca empírica més l'ET 13 (econometria)– que en total van utilitzar 11 qüestionaris i 1 enquesta que van estar dirigides a 1263 entitats i 757 persones físiques. També s'han consultat 15 bases de dades que han proveït de dades quantitatives a vuit àmbits de mediació. Com es pot apreciar a la taula 13, alguns grups han utilitzat diferents instruments d'acord amb la disponibilitat i accés de la informació existent. Posteriorment es descriuen de forma desagregada les eines utilitzades per cadascun dels grups.

Taula 13. Eines utilitzades per a l'anàlisi quantitativa

Equips d'investigació	Qüestionaris	Bases de dades
Empresarial	1	
Laboral	1	1
Comunitària	2	
Penal		2
Família	3	1
Salut	2	3
Escolar	1	1
Gestió Relacional i Governança		2
Medi ambient	1	
Costos econòmics		2
Consum	1	1

Actuacions realitzades a l'àmbit empresarial (Capítol 3)

Taula 14. Enquestes i qüestionaris a empreses i bufets d'advocats de Catalunya

Tipus d'entitat consultada	Total entitats consultades	Total respostes	Percentatge respostes
Empreses*	400	400	100
Bufets d'advocats**	15	12	80

*Font: Base de dades del Consell General de Cambres de Comerç de Catalunya

**Univers d'estudi: Cens d'empreses del Consell General de Cambres de Comerç de Catalunya i principals bufets d'advocats de Catalunya

Actuacions realitzades a l'àmbit laboral (Capítol 4)

Taula 15. Mediacions i conciliacions dutes a terme al 2008 pel Tribunal Laboral de Catalunya (TLC) i Departament de Treball de la Generalitat (DTG)

Tipus d'entitat consultada	Mediacions
TLC	898
DT	85.200

Font: Bases de dades TLC i DTG

Actuacions realitzades a l'àmbit de consum (Capítol 5)

Taula 16. Total casos tractats l'any 2008 per l'Agència Catalana de Consum

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Agència Catalana de Consum	10.122
Secció de Consum Europeu	972

Font: Bases de dades ACC

Taula 17. Qüestionari a entitats amb actuacions mediadores

Tipus d'entitat consultada	Total entitats consultades	Total respostes	Percentatge respostes
Ajuntaments	61	61	100
Consell comarcal	8	8	100
Junta arbitral	8	8	100
Altres	6	6	100
Associacions consumidors	6	4	66,6
Total	89	87	97,7

Univers d'estudi: ajuntaments i consells comarcals amb oficines d'informació al consumidor sense conveni amb la ACC i a associacions de consumidors

Actuacions realitzades a l'àmbit comunitari (Capítol 6)

Taula 18. Estudi preliminar a les entitats locals a l'any 2008

Tipus d'entitat consultada	Total casos	Total respostes	Percentatge respostes
Ajuntament	189	189	100
Consell comarcal	41	41	100
Total	230	230	100

Univers d'estudi: Ajuntaments i consells comarcals de Catalunya de més de 5.000 habitants

Font: Observatori de Govern Local i Panel de Polítiques Públiques Locals de la Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals i Diputació de Barcelona

Taula 19. Qüestionari a les entitats amb actuacions mediadores a l'any 2008

Tipus d'entitat consultada	Total entitats amb mediació	Total respostes	Percentatge respostes
Ajuntament	56	56	100
Consell comarcal	17	17	100
Total	73	73	100

Univers d'estudi: Ajuntaments i consells comarcals de Catalunya de més de 5.000 habitants amb actuacions mediadores

Actuacions realitzades a l'àmbit familiar (Capítol 7)

Taula 20. Explotació de la base de dades del Centre Mediació Familiar de Catalunya (CMFC). Casos tractats l'any 2008

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Centre de Mediació Familiar	2.253

Font: Base de dades CMFC. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya

Taula 21. Qüestionari a mediadors registrats al CMFC

Tipus d'entitat consultada	Total casos	Total respostes	Percentatge respostes
Mediadors registrats al CMFC	1.272	279	26,7

Univers d'estudi: Total mediadors registrats al CMFC

Font: Base de dades CMFC. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya

Taula 22. Qüestionaris de satisfacció dels usuaris consultats l'any 2008

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Usuaris (Qüestionari Anònim de les Parts)	319
Usuaris (Qüestionari de Satisfacció en Mediació Familiar (via telefònica))	111

Univers d'estudi: Total mediats al CMFC

Font: CMFC. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya

Actuacions realitzades a l'àmbit escolar (Capítol 8)

Taula 23. Qüestionari a entitats participants al PCME

Tipus d'entitat consultada	Univers d'estudi	Total respostes	Percentatge respostes
Centres educatius	253	179	70,8

Univers d'estudi: Centres educatius de Catalunya participants al Programa de Convivència i Mediació Escolar (PCME)

Font: Programa de Convivència i Mediació Escolar. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya

Taula 24. Consulta base de dades Unitat de Suport a la Convivència Escolar (USCE), Departament d'Educació. Curs 2008-2009

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
USCE	326

Univers d'estudi: Total mediats al CMFC

Actuacions realitzades a l'àmbit de salut (Capítol 9)

Taula 25. Qüestionari breu adreçat a CAPs i Hospitals de Catalunya

Tipus d'entitat consultada	Total casos	Total respostes	Percentatge respostes
Centres d'Atenció Primària	357	259	72,5
Hospitals	68	68	100
Total	425	327	76,9

Font: Institut Català de la Salut

Taula 26. Qüestionari extens adreçat a tots els CAPs i Hospitals amb actuacions mediadores

Tipus d'entitat consultada	Total casos	Total respostes	Percentatge respostes
Centres d'Atenció Primària	259	259	100
Hospitals	68	68	100
Total	327	327	100

Univers d'estudi: Centres CatSalut amb mediacions i/o activitats de suport a la mediació

Taula 27. Mediació intercultural. Total casos tractats l'any 2008 pel PDI, SiF i SURT

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Pla Director d'Immigració en l'àmbit de la salut (PDI)	4.680
Associació Salut i Família (SiF)	29.233
Fundació SURT	1.413

Font: Base de dades PDI, SiF i SURT

Actuacions realitzades a l'àmbit penal (Capítol 10)

Taula 28. Mediació de menors i d'adults. Total casos tractats al 2008 pel Programa de Mediació i Reparació Penal a la Jurisdicció Ordinària (PMRP)

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Programa de Mediació i Reparació Penal a la Jurisdicció Ordinària (PMRP)	6.358

Font: Base de dades PMRP. Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya

Taula 29. Mediació adults. Total casos tractats al 2008 pel Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT)

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT)	909

Font: Base de dades SMAT. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya

Actuacions realitzades a l'àmbit d'administració relacional (Capítol 11)

Taula 30. Total casos tractats al 2008 pel Síndic de Greuges de Catalunya (SGC) i pels Síndics Locals (SL)

Tipus d'entitat consultada	Total casos tractats
Síndic de Greuges	21.794
Síndics Locals	8.831

Font: Bases de dades SGC i SL

Actuacions realitzades a l'àmbit de medi ambient (Capítol 12)

Taula 31. Qüestionari a ajuntaments de Catalunya de més de 10.000 habitants

Tipus d'entitat consultada	Total entitats consultades	Total respostes	Percentatge respostes
Ajuntaments	112	77	62,5

Univers d'estudi: Ajuntaments de Catalunya de més de 10.000 habitants

Font: Panel de Polítiques Públiques Locals de la Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals

Actuacions realitzades a l'àmbit d'anàlisi de costos (Capítol 15)

Taula 32. Anàlisi dades del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Total d'assumpes tractats a Catalunya durant el període 2006-2009

Tipus d'entitat consultada	Font
CGPJ	Informes i memòries del Consejo General del Poder Judicial

Taula 33. Anàlisi dades pressupostos totals de l'Administració de Justícia a Catalunya durant el període 2006-2009

Tipus d'entitat consultada	Font
Generalitat de Catalunya	Pressupostos de la Generalitat de Catalunya. Secció: Justícia; Serveis: Relacions amb l'Administració de Justícia (JU05)

Actuacions realitzades a l'àmbit de la formació (Annex 2)

Taula 34. Enquesta sobre l'oferta d'estudis en mediació

Tipus d'entitat consultada	Total cursos consultats
Totes les universitats catalanes i altres entitats que ofereixen cursos en mediació homologats pel MEC, el CMDPC	44

Univers d'estudi: 12 universitats catalanes públiques i privades, les escoles universitàries, CMDPC -conjuntament amb el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat-, la Diputació de Barcelona i els 5 col·legis professionals habilitats per sol·licitar l'homologació de la formació pel CMDPC

Actuacions realitzades a l'àmbit de justícia (Annex 4, Cap. 14)

Taula 35. Qüestionari a magistrats de l'Administració de Justícia a Catalunya

Tipus d'entitat consultada	Total entitats consultades	Total respostes	Percentatge respostes
Magistrats	49	38	77,5

Taula 36. Enquesta a responsables jurídics dels equips d'investigació del projecte

Tipus d'entitat consultada	Total entitats consultades	Total respostes	Percentatge respostes
Responsables jurídics	9	9	100

3.3 Les eines qualitatives

Les eines qualitatives s'han utilitzat en diferents etapes del procés d'investigació. En l'etapa del disseny del projecte tots els grups han utilitzat tècniques com l'anàlisi comparatiu dels sistemes de mediació, entrevistes exploratòries amb actors rellevants i l'anàlisi documental. La utilització d'aquestes eines ha estat fonamental per a delimitar els universos d'estudi i les variables i indicadors específics de cada àmbit de la mediació. Cal destacar que l'equip d'investigació de dret comparat ha utilitzat el mètode comparatiu (normatiu) com a eina fonamental de recerca. Veurem més endavant com hem tractat el problema de l'encaix entre la investigació empírica (quantitativa i qualitativa), conceptual i jurídica.

Com ja s'ha esmentat, es va decidir que per al treball de camp s'utilitzarien preferentment els grups focals (*focus group*), les entrevistes semiestructurades i els estudis de cas. Per cada eina es van definir les dimensions i variables a estudiar i es van acordar pautes metodològiques comuns a tots els grups. Alguns grups van utilitzar altres eines qualitatives, com les entrevistes en profunditat o l'anàlisi documental, per a profunditzar l'estudi en determinats aspectes. A continuació es descriuen les característiques generals de la utilització d'aquestes eines i posteriorment es descriuen les actuacions realitzades.

3.3.1 Focus Group

Els grups focals permeten una aproximació i discussió relativament ràpida i multidimensional d'una temàtica alhora que són una tècnica per a la recollida d'informació. En primer lloc es van acordar un conjunt de criteris per a definir els participants dels grups —fonamentalment mediadors, derivadors i especialistes—, el rol dels moderadors, el lloc de les sessions i l'informe final de cada grup.

Posteriorment, es van proposar un conjunt de temes d'interès per a tractar en els grups d'acord amb la composició dels participants. Per a la implementació dels *focus groups* es va preparar una guia amb preguntes bàsiques comunes segons els participants i temes de cada focus. Els temes fonamentals es refereixen a aspectes conceptuals —com la viabilitat del principi de neutralitat—, conflictes —tendències en la conflictivitat de cada àmbit—, el procés de mediació —necessitat de regulació, implicació del sector públic, utilització de noves tecnologies—, i els resultats de la mediació —

efectes d'aquesta en el sistema judicial. La gestió dels grups i el processament de la informació van estar a càrrec de cada grup.

3.3.2 Entrevistes semiestructurades

Les entrevistes semiestructurades s'han implementat per aprofundir la investigació en aquells aspectes qualitius en els quals és fonamental la contribució d'actors destacats. Temes com els circuits de la mediació, la utilització de les noves tecnologies, les estructures organitzatives informals, aspectes jurídics de la mediació, els impactes de la mediació, etc., han estat indagats a través de més de cent entrevistes personals realitzades pels ETs. Des de l'equip jurídic i el metodològic es van proposar qüestionaris estandarditzats per a les entrevistes a responsables de serveis i als responsables jurídics de cada grup d'investigació. Les entrevistes han estat utilitzades per a recaptar informació o conèixer les percepcions de mediadors, intervinguts, derivadors i especialistes sobre diferents aspectes de la mediació. En aquests casos cada grup ha implementat els qüestionaris que considerava necessaris per a cada cas.

3.3.3 Estudis de cas

L'ús d'aquestes eines s'ha prioritzat en aquells àmbits de la mediació on existeixen poques experiències (com a medi ambient, temes d'administració relacional o fins i tot en mediació sanitària) i l'estudi de casos ens poden aportar una valuosa informació. En altres àmbits, com en penal, família, laboral o educació, on ha estat possible accedir a informació sistematitzada de casos la seva utilització ha permès una comprensió més integral de les actuacions mediadores. En total s'han analitzat 50 casos entre nou equips d'investigació.

3.3.4 Les tècniques qualitatives utilitzades

En total es van utilitzar 21 grups focals, 118 entrevistes semiestructurades, 51 estudis de cas, i cinc equips van utilitzar altres tipus de tècniques (veure taula 37). La distribució del nombre d'eines utilitzades ha estat molt variada entre els grups d'investigació (vegi's taula 38). Aquestes diferències són degudes a les característiques específiques de cada àmbit de la mediació així com al perfil dels equips d'investigació.

Taula 37. Síntesi de tècniques qualitatives utilitzades

Tècniques	Número
Focus Group	21
Entrevistes	118
Estudis de casos	50
Altres estudis	5

ció? Hem hagut d'afinar la definició estipulativa que ens ha permès construir la taula d'indicadors ja presentada. Primer, perquè cada àmbit ha desenvolupat perfils de mediador, procediments i funcions pròpies. Però també perquè el procediment de mediació presenta un aspecte intern –actors, comunicació, fases...– i un altre aspecte extern d'incardinació en organitzacions o institucions de caràcter més ample.

Taula 38. Tècniques qualitatives utilitzades per ET

Equips investigació	Tècniques utilitzades			
	Focus group	Entrevistes semiestructurades	Estudi de casos	Altres
Consum	5	17		
Família	1	2	12	Anàlisi documental de 368 expedients de mediació al CMFC al any 2008
Escolar	1	31	10	Estudis de 10 casos a la premsa
Comunitària	4	8	4	Estudi organitzacional d'un servei de mediació
Empresarial			2	
Laboral		14	2	7 entrevistes en profunditat
Tic's		6		
Medi ambient	4	6		
Salut	4	4	2	
Penal	2	19	15	
Gestió Relacional i Governança			3	
Dret comparat				Estudis comparatius de models de mediació
Formació		11		
Total	21	118	50	

4 El marc teòric de la mediació

En aquesta darrera secció donarem algunes indicacions per perfilar l'orientació teòrica que hem seguit en aquest Llibre Blanc. Hi ha alguns problemes epistemològics bàsics, derivats de la pluralitat de fonts, mètodes i tècniques de recerca i anàlisi emprades. Però els dos problemes que tractarem breument aquí afecten l'encaix de les dues parts en què es divideixen els capítols: la descriptiva (o empírica), i l'avaluadora (o normativa).

En primer lloc, com ja hem apuntat, hi ha un problema conceptual sobre l'objecte teòric mateix: ¿quines són les característiques bàsiques dels procediments de media-

ció? Es cert que operar per blocs facilita la comparació: la mediació empresarial té elements comuns amb la laboral i la de consum. Però tot i així, la tasca no és fàcil: la mediació sanitària i l'escolar, per exemple, presenten característiques molt distintes, tot i pertànyer les dues als sistemes bàsics de l'estat del benestar. Una mediació operada per menors d'edat en els centres educatius no és exactament el mateix que una mediació entre personal sanitari en un hospital.

Un segon problema atén a la interpretació que cal fer al mateix temps dels resultats de la recerca i del valor regulatiu dels procediments que es posen en pràctica. A la mediació comunitària, per exemple, l'aspecte preventiu de les intervencions és essencial per tal que no escali el conflicte. Encara que sigui d'una forma simple, cal

un model d'interpretació que reconegui el diferent valor social, polític i jurídic dels acords assolits en el procés de mediació. L'acord en un procés de mediació familiar derivada d'un jutge de família té un valor jurídic, un grau de vinculació, diferent del producte d'una negociació col·lectiva per un abocador no desitjat. ¿Per què? Cal diferenciar entre el diferent *valor regulatiu* que han adquirit els processos de mediació segons els diferents àmbits on es donen i, com veurem després, segons el nivell on es donen i la dimensió política que adquireixen. Estem davant d'una institució de caràcter *híbrid*, els matisos i funcionalitat de la qual no s'esgota en el contingut normatiu d'una llei o reglament.

En aquesta darrera secció tractarem tres aspectes d'aquests dos problemes: (i) la mediació segons els seus paràmetres o components; (ii) l'elaboració d'un model que permeti interpretar els resultats de la recerca com a pertanyents al *sistema* de mediació, o al procés o *institució* de mediació; (iii) la diferenciació del valor divers dels acords en funció de la *vinculació* (social, política o jurídica) gradual dels pactes respecte de les parts i respecte de tercers. El segon i tercer aspecte duen a concebre la mediació com una institució mixta, al mateix temps *social*, de *governabilitat* i de *dret*. Però cal entendre de què estem parlant quan distingim aquests aspectes: (i) vinculació en sentit fort (jurídic, *hard law*); (ii) vinculació en sentit feble (*soft law*, governança); (iii) vinculació social (segons pautes de diàleg).

4.1 Paràmetres bàsics de la mediació

La mediació es pot inscriure dins un conjunt no exhaustiu de procediments alternatius de resolució de conflictes (ADR) que inclou, entre d'altres, la negociació, l'avaluació neutral inicial, la conciliació i l'arbitratge, així com formes híbrides de mediació i arbitratge (*med-arb*) o arbitratge i mediació (*arb-med*)³⁸. Els diferents mecanismes d'ADR, per la seva banda, es poden categoritzar a partir de diferents variables (presència o absència del tercer neutral, potestats del tercer neutral, tipus d'acord, etc.). Hi ha una gran diversitat de propostes, segons l'àmbit que considerem. Aquí només esmentem les figures bàsiques, que tornaran a ser tractades en els àmbits sectorials d'aquest Llibre Blanc, i que ja han estat discutides també en els dos volums de Materials preparatoris que l'han precedit.

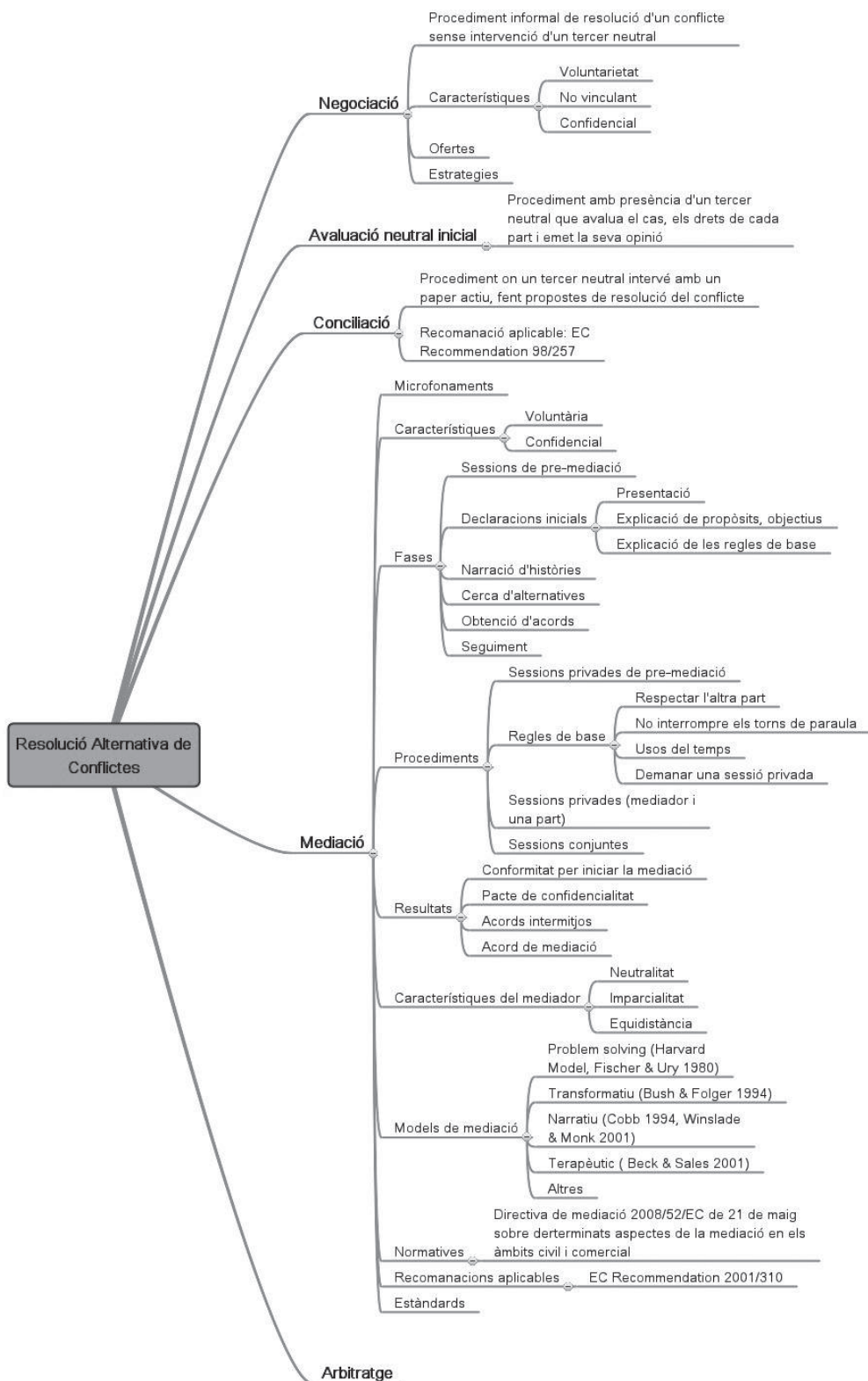
El quadre n. 2 situa la mediació en aquest context i desplega un ventall de deu paràmetres bàsics que intervenen per delimitar el concepte de mediació

respecte a les altres formes d'ADR. La identificació d'aquests paràmetres ha estat feta a partir dels protocols que un conjunt molt ampli de serveis de mediació posen a disposició dels seus usuaris a les seves pàgines Web³⁹. La distinta modulació de cadascun d'ells dota la mediació d'un conjunt molt flexible de funcionalitats. Hem considerat els següents paràmetres: (i) microfonaments⁴⁰; (ii) característiques del procediment; (iii) fases; (iv) procediments; (v) resultats; (vi) característiques del mediador; (vii) models de mediació; (viii) normatives aplicables; (ix) recomanacions i (x) estàndards. Es tracta, com es pot observar, d'un esquema multidimensional.

Aquest no és el lloc per discutir amb més detall aquest esquema, però cal fer notar que l'aplicació de principis bàsics (voluntarietat, neutralitat, imparcialitat, confidencialitat...), tal i com són desenvolupats i discutits en els diferents capítols d'aquest Llibre Blanc, són posteriors a la identificació del procés de mediació com essencialment diferent de les figures afins d'ADR que figuren en el quadre. Tanmateix, com mostra també l'estructura de la institució electrònica que acompanya al volum (CD-ROM), les figures poden ordenar-se en una escala en funció de la força del vincle que les parts atorguen al seu resultat. Hi ha una via procedimental que lliga la negociació inicial amb l'arbitratge. La negociació bilateral pot transformar-se en mediació mitjançant la intervenció no imposada d'un tercer. Si s'arriba a un acord, *la mediació obliga perquè les parts en són conscients, i així ho volen*. Si no hi ha acord, però es vol solucionar el conflicte, aleshores les expectatives o proposicions es transformen en interessos per defensar, i la controvèrsia pot ser objecte d'arbitratge.

Existeix, doncs, una propensió o actitud inicial a resoldre el conflicte obligant-se al resultat final del procés iniciat. No s'opera com en una negociació (on el procés és més obert i el grau d'implicació en el resultat final, també) o en un arbitratge (on el laude té *jurídicament* un valor executiu que manca a la mediació). La mediació implica, pròpiament, diàleg. Les parts no *se sotmeten* a una mediació, sinó que inicien, participen o acudeixen a una mediació per tenir la possibilitat de parlar i expressar-se de forma més oberta per solucionar un conflicte des de la pròpia dinàmica interna de la comunicació entre elles, no des de la intervenció d'un tercer amb capacitat de decisió. Per això mantenen l'acord assolit, si s'escau, des de la mateixa voluntarietat amb què hi han participat: el vincle, en realitat, és *amb l'altra part*, no amb l'acord verbal o signat al qual poden arribar totes dues com un punt de compromís. Es potser per això mateix, com veurem en els capítols del LLB, que el grau de compliment dels

Quadre 2. Tipologia bàsica de la resolució alternativa de conflictes i estructura de la mediació



acords de mediació és molt més elevat que el grau de compliment de les sentències en la jurisdicció ordinària.

Si es mira des d'aquesta perspectiva, l'acord no és una finalitat en si mateixa, o un punt d'arribada. És només un signe extern de què s'ha construït un vincle que es vol mantenir en els termes pactats. ¿Quina és la natura d'aquest vincle?

Els resultats de la investigació apunten a una triple natura –social, política i jurídica– al mateix temps. Això és que exposarem en la propera secció.

4.2 La mediació com a sistema i com a institució

La intervenció d'un tercer sense poder en una controvèrsia, disputa o conflicte altera la situació i pot establir una dinàmica positiva per tal que les dues (o més) parts s'entenguin. Com a instrument, aquest és un aspecte que ha estat tractat moltes vegades en la literatura i que ha estat pres com un element clau. Des dels anys seixanta, han estat especialment els antropòlegs i sociòlegs del dret qui han assenyalat les arrels culturals d'una estructura triàdica tendent a produir efectes sense cap altra arma que la paraula (Nader, 1969; Gulliver, 1978; Aubert, 1989).

En la tradició europea, la institució de la mediació es lliga a la lectura lliure de la Bíblia i als valors de renúncia a la violència en benefici de la comunitat. Mennonites i mormons, especialment, practicaven aquests procediments de forma habitual i els van traslladar als Estats Units al segle XVI. També la tradició humanística centroeuropea de finals del Renaixement va adoptar (i predicar) el diàleg com a forma bàsica de l'argumentació racional i del judici (Casanovas, 2010). Encara que, en realitat, les investigacions recents en neurologia i primatologia han mostrat que aquestes arrels d'un model “relacional” de comportament van més enllà de la filosofia, la història o l'antropologia –centrades en l'espècie humana–, per reconèixer-ne el fonament biològic i evolutiu en altres espècies de primats i en la pròpia estructura del cervell (de Waal, 2000; Singer i Fritz, 2005; Iacoboni, 2008).

No cal anar tant lluny, tampoc. El lector trobarà que diversos capítols del LLB tracten els tres models teòrics que, juntament amb el model “humanista” de Mark Umbreit (Umbreit et al. 2004), han servit per enquadrar la mediació i altres formes de justícia reparadora i ADR en els darrers vint anys –els denominats “model de Harvard”, narratiu i sistèmic.⁴¹ No els exposarem aquí. Observarem només que, ja siguin orientats al procés o al

resultat, tenen en comú la focalització en el procediment conduït, intervingut o portat per aquest tercer del que parlàvem.

Des de *Getting to yes* (1981) a *Getting to peace* (1999) i *Beyond neutrality* (2004), per esmentar tres fites reconegudes en la teoria, la mediació ha pres la via d'aprofundir què representa aquesta intervenció del tercer en la gestió i resolució del conflicte. Així, del punt estrictament concret i equidistant (amb els valors de neutralitat i imparcialitat) que representava a l'inici, el tercer ha passat a ser considerat d'una forma molt més àmplia com l'entorn, l'ambient social o la pròpia comunitat que intervé sota la figura més concreta d'un líder, mediador professional o representant proactiu que s'implica per evitar l'escalada del conflicte i protegir els vincles socials. És la perspectiva del “tercer costat” [*the third side*], que prossegueix la descripció triàdica pròpia dels ADR⁴².

D'aquesta manera, el mediador pot exercir una pluralitat de funcions i rols que han estat definits cada cop de forma més àmplia, de forma que ja no es considera només com a tal, sinó com un *expert en la gestió i resolució de conflictes* que disposa d'un bagatge d'instruments diversos a la seva disposició i que ultrapassa els límits del que entenem estrictament per procés de mediació (Mayer, 2004; Calvo Soler, 2009)⁴³.

Seguirem aquí aquesta via també. Però observem amb una mica de sorpresa que aquesta extensió ha estat molt centrada en el conflicte i, per tant, en l'actuació i capacitats de la pròpia figura del mediador, més que no pas en les possibilitats que obre l'aspecte *regulatori* de la mediació com a institució. Així, fins i tot el BATNA, d'origen jurídic, només considera el dret com el rerefons de la negociació de les estratègies particulars, no com un camp essencial que pot ser transformat si se situa el diàleg –i no només l'imperi de la llei– com a fonament *jurídic* de les decisions⁴⁴.

En el model interpretatiu desenvolupat en el LLB, en canvi, sense renunciar a aquests darrers desenvolupaments, hem hagut de variar de perspectiva si volíem proposar una lectura coherent i integradora del que les dades obtingudes indiquen. Havíem de trobar una aproximació teòrica que ens permetés al mateix temps donar raó de les mediacions intra i extraorganitzacionals, intra i extraempresarials, i intra i extrajudicials. I, alhora, cobrir els aspectes latents, informals i formals dels MASC o ADR com a instruments incardinats tant en els diversos escenaris de conflicte produïts en la societat catalana contemporània, com en els diversos ordenaments jurídics a tenir en compte (autonòmic, estatal i comunitari).

Les figures 2 i 3 mostren la concepció del model. Partim de la idea del diferent grau i tipus de vinculació social, política i jurídica que té el vincle entre les parts. En sí, aquesta idea no és nova, i des de la teoria del dret, significa substituir la teoria que el dret *supervé* com un categoria ontològica qualitativa (un *qualia*) en l'aplicació d'un conjunt de normes determinat, per adoptar un punt de vista més modest.⁴⁵ El *vincle* entre les parts i la *vinculació* entre elles i els diferents ordres de regulació política i social, *s'esdevé*, de fet, no per l'existència d'una norma formalment vinculant, sinó per l'existència material d'un procés interactiu entre el sistema jurídic normatiu, el sistema polític i el sistema social.

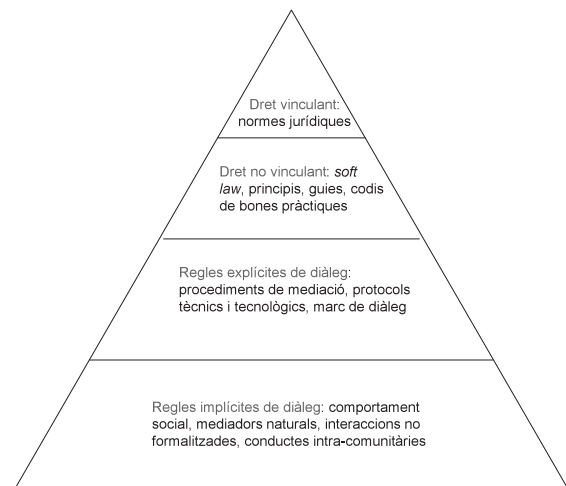
Fent la seva feina concreta, el mediador –en sentit ample, com expert en gestió de conflictes– facilita aquesta interacció perquè exerceix una funció de segon grau que se situa a un altre nivell que els rols i funcions “intermediadores”, “facilitadores”, “empoderadores”... ja descrites⁴⁶: relaciona la pluralitat de rols i funcions primàries que posa en pràctica amb els principis, normes i pautes que regulen el comportament dels actors. És a dir, activa, llança, dispara el diàleg com a fonament del dret i commutador social, i converteix en protagonistes de la gestió del seu propi conflicte les persones o grup de persones que el viuen. El centre de la mediació, tanmateix, no és ell, sinó el sistema de mediació del qual participa i que ajuda a posar en pràctica.

Aquest aspecte pot ser descrit amb altres conceptes des de la tècnica jurídica –com a aplicació de principis com a “tancament del sistema” (Barral et al., 2009)–, des de la ciència política –com a “protocols” relacionals d'actuació en el cas de conflictes col·lectius amb una gestió dialogada per part dels representants polítics i de l'administració (Blesa i Brugué, 2009)–, o des dels estudis de pau –com a “imaginació moral” que permet trobar solucions innovadores que impedeixen que el conflicte escali o es torni violent (Lederach, 2005). Però, en realitat, apunten al mateix aspecte essencial: el *vincle* entre les parts i la seva *vinculació* amb els ordres de regulació es construeix a través de la relació coordinada i complexa d'un feix d'actuacions de persones, organitzacions i institucions que hem anomenat *sistema reguladori de mediació*.

Des d'aquest punt de vista la mediació no constitueix només un acte processal –similar al procés d'arbitratge o al procés judicial–, sinó un sistema on poden intervenir molts actors amb diferents tipus d'intervencions. Al vèrtex de la piràmide de la Fig. 3 se situen les normes pròpiament jurídiques, que constitueixen el marc general d'actuació. I també la mediació pròpiament jurídica, és a dir, aquell procés reglat que condueix a un acord

amb efectes validats o validables pel sistema jurídic (e.g. a través de la decisió judicial).

Figura 3. Piràmide del sistema reguladori de la mediació



Sistema de regulació de la mediació

Però a la base de la piràmide, hi ha totes les pautes de conducta (també regulatòries, per tant) que estructuraven el comportament dels que intervenen en el conflicte. No cal que el conflicte hagi aparegut: hi ha ja comportaments latents pautats, tant per la banda dels subjectes del conflicte com per la part del tercer que intervé (e.g. la figura del conseller, amic o “mediador natural”).

A les regles *implícites* de diàleg, succeeixen les regles *explícites*, quan la intervenció és ja conscient i el disseny, controvèrsia o conflicte és ja expressat i tractat mitjançant una negociació oberta o una interacció reglada. Cal observar que tampoc és necessari que es tracti d'un conflicte interpersonal, sinó que es pot tractar perfectament aquí dels problemes generats per la integració de persones a les quals s'ha de facilitar la comprensió dels actes socials que estan realitzant. La mediació intercultural dins dels hospitals i CAPs en constituïria un exemple, però també totes les funcions i rols exercits pels mediadors de carrer als barris de les ciutats. Recordem que els indicadors utilitzats en la investigació hem distingit entre *mediacions* formals, pròpiament dites, i *intervencions de suport o de formació* que solen precedir o seguir al procés de mediació.

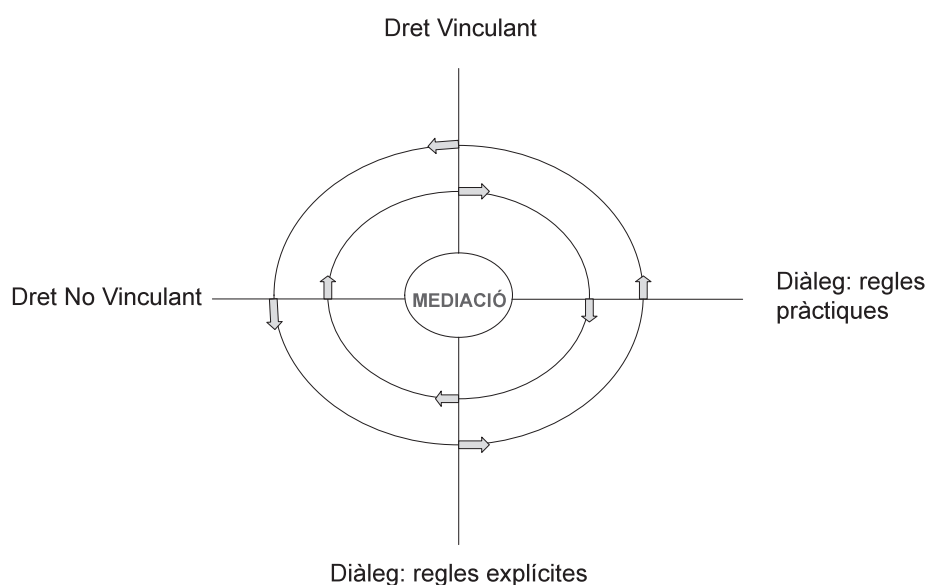
A les regles explícites segueix un tipus de regulació amb vinculació jurídica feble, però pràcticament efectiva, que després veurem amb més detall, i que fa temps que s'ano-

mena “dret tou” (*soft law*). Guies de bones pràctiques, conjunts de principis, i estàndards no obligatoris, formen part d'aquest conjunt, una zona grisa que extreu la validesa de la interacció entre sistemes que esmentàvem, no de cap potestat normativa. És acceptat i seguit perquè funciona, perquè les guies són considerades raonables o de sentit comú. És a dir, pel propi *contingut* de la regulació, i

no per cap acte de promulgació (o de poder) que hagi de legitimar-la més enllà de la fiabilitat i autoritat professional o moral de l'organització o institució que la proposa.

Aquest sistema de mediació que hem descrit succintament té una doble dinàmica (Fig. 4) que afecta la relació entre les parts i el valor que tenen els acords obtinguts (social, polític i/o jurídic).

Figura 4. Dinàmica del sistema de mediació



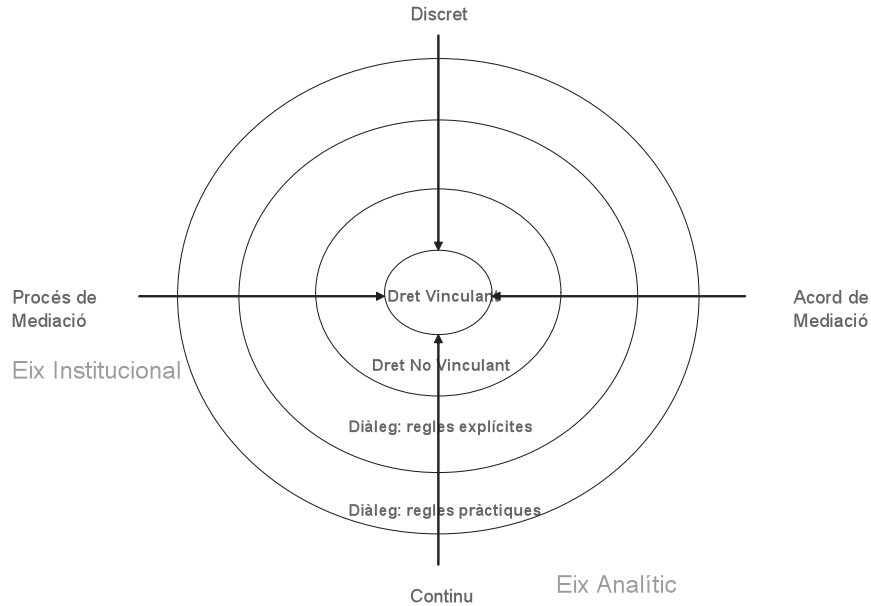
Dinàmica del sistema de mediació

El sistema té una doble dinàmica: (i) pot partir de la base d'una regulació jurídica general, per entrar en fases successives d'informalitat i graus de vinculació política i social; (ii) o bé, a l'inrevés, pot partir de la informalitat de les conductes en fer front un determinat conflicte per acabar en una mediació formal amb efectes jurídics. De fet, en els entorns reals que hem considerat en el LLB, aquesta doble direcció se segueix de diverses maneres, i en direccions de vegades contràries, perquè el tractament i gestió del conflicte pot evolucionar igual que el conflicte mateix.

Dit d'una altra manera, la mediació no sempre opera d'una manera lineal seguint fases successives (per molt que hagi estat parametrizada així, per comoditat analítica), sinó que cada procés pot evolucionar segons la dinàmica que es dona entre les parts. No només s'escala o desescala el conflicte, sinó també la seva gestió.

Així, la piràmide que hem proposat té dimensions també: no és només relativa als àmbits de vinculació regulatòria que hem proposat, sinó que podem definir diferents eixos que dibuixen les seves dimensions i que converteixen la figura del sistema de mediació en un quadre amb volum. En la Figura 5, n'hem distingit dos: un eix analític i un altre institucional. El primer contempla cada mediació o intervenció de suport en un procés que accepta graus de realització o de compliment diferents (es *tendeix* a un acord que no sempre s'assoleix o cal arribar-hi per solucionar el problema). El segon afegeix a les actuacions la dimensió de ser categoritzades pels propis subjectes des d'un punt de vista conceptual discret (acords legals o no legals, e.g.) o continu (acceptant que l'acord pot ser ferm com a pacte també en una escala gradual, sense adoptar una formalitat contractual o d'un altre tipus que lligui més enllà del compliment voluntari del pacte).

Figura 5. Dimensions del sistema de mediació



Quadre del sistema de mediació

En la Figura 6, hem afegit una altra dimensió encara, la del propi analista o mediador en el conflicte, que pot adoptar una visió d'escala macro o microsòcial en l'anàlisi del conflicte i de la mediació que està duent a terme. Depèn de la distància que vulgui adoptar, del camp d'on provingui la metodologia que utilitzi (resolució de conflictes, economia, dret...), i del nivell on situï les intervencions que vulgui dur a terme.

Figura 6. Piràmide multidimensional i multinivell del sistema de mediació



En la propera secció, ja per finalitzar, descriurem breument el quadre regulatiu de dret i "dret tou" a què aquí

hem fet referència, per acabar de donar al lector tots els elements necessaris per a un bon enteniment dels resultats d'aquest Llibre Blanc.

4.3 Dret, governança i governabilitat

Com hem tingut ocasió de veure en la primera part d'aquesta Introducció (1.1.3), hi ha a la CE un renovat interès cap a les formes dialogades de regulació. El diàleg –especialment entre cultures– és considerat ja com un substrat de la regulació, essencial per a la integració europea.⁴⁷ Informa, a més, els mecanismes de *governabilitat*⁴⁸ i de bona governabilitat, o *governança*⁴⁹, que articulen la cohesió social i la relació política entre les diverses administracions i els ciutadans. El govern, en suma, no és solament qüestió dels responsables polítics, sinó d'una ciutadania activa que opina, participa, decideix, i s'associa en una xarxa d'organitzacions que actuen tant en política com en el mercat. La Web 2.0 ha intensificat aquest procés.

Des d'aquest punt de vista, la mediació és un instrument polític de governabilitat i governança. ¿Com es conjuga aquest aspecte amb els efectes relatius als drets i obligacions dels ciutadans? ¿Quina relació manté amb la mediació com a *instrument jurídic*?

Creiem que els resultats del Llibre Blanc apunten a l'existència d'una relació multidimensional i multinivellada entre l'aspecte social, polític i jurídic de la mediació. Es tracta d'una institució *híbrida*, mixta, que no pot ser tractada per llei només de forma constitutiva —és a dir, creant de nou la institució— sinó regulativa —és a dir, tenint en compte el seu funcionament real en els diversos sectors. Per això mateix, la institució és tant *transversal* com *específica*: d'una situació en què el mediador exerceix una funció des d'una professió establerta (advocat, psicòleg o treballador social, e.g.) ha començat a emergir com a professió, però molt especialitzada pel coneixement dels sectors en què opera. I això al mateix temps que se segueix exercint també com a especialització en dret o en psicologia.

Una classificació de les diferents formes de regulació, doncs, pot ser útil per comprendre que el lligam existent entre les tres dimensions esmentades depèn tant del nivell en què ens situem en la piràmide del sistema regulatori com de l'instrument utilitzat per a la seva regulació.

El quadre n. 3 ofereix una classificació sintètica i no exhaustiva dels mecanismes de regulació que tenim al nostre abast. La clau d'aquesta taxonomia torna a ser el vincle de la regulació amb el ciutadà: hi ha instruments que depenen directament dels estats, mentre d'altres neixen de la iniciativa de la pròpia societat civil. També hi ha graus d'obligatorietat o de força de la qual disposen els estats per fer complir la regulació. Però, i això és nou respecte al model de l'estat de dret clàssic, l'acceptació de la regulació per part de la ciutadania i l'efectivitat social i política tant de les normes com de les pautes de conducta, no es deu només a la força executiva de les sentències i d'altres sistemes de coerció estatal, sinó a d'altres mecanismes democràtics com la confiança en les institucions, la percepció crítica del funcionament de la justícia, i la llibertat de la ciutadania per assumir la responsabilitat de problemes socials i de la gestió dels seus propis conflictes.

D'aquesta manera, el quadre que tanca aquesta introducció (a la pàgina següent) presenta dues divisions i una subdivisió bàsiques: I (i) entre normes jurídiques, i (ii) regles, instruccions tècniques de naturalesa no vinculant; II (i) entre normes jurídiques amb vinculació obligatòria forta (subjectes a sanció o reacció per part dels poders públics en cas d'incompliment), i (ii) normes jurídiques de vinculació feble (no obligatòries, sinó recomanables com a guia de conducta incentivable).

Aquest quadre només pretén ser indicatiu. Les normes jurídiques i les regles i instruccions tècniques operen en un nivell divers, que al seu torn té diferents mecanismes

de coordinació entre si: internacional, comunitari, estatal, autonòmic i local.

El criteri del vincle que hem escollit per fer el quadre comprèn un vessant pragmàtic de vinculació entre els destinataris i l'autoritat o el poder del que emanen les normes, i un altre de semàntic relatiu al propi contingut de la regulació. Els dos vessants mostren fàcilment que el criteri no opera de forma estricta, si no és a efectes taxonòmics. Els documents jurídics objecte de classificació, per exemple, contenen normes de diferent natura (principis, directrius i normes pròpiament dites amb sancions positives i/o negatives), començant per les pròpies Constitucions de caràcter estatal. Els codis o corpus o mecanismes regulatius que només contenen instruments clarament tècnics (com les regles i protocols de regulació d'internet, e.g.), són d'altra banda escassos, perquè fins i tot els protocols d'internet —construïts a partir de llenguatges formals— tenen una part dispositiva.

Els codis de conducta, els Llibres Blancs, els estudis, o fins i tot els protocols de caràcter polític —com els descrits en els Capítols 11 i 12 en conflictes derivants entre una part de la ciutadania i l'administració— entrarien dins d'aquesta categoria jurídicament no vinculant *prima facie*, ni per l'administració, ni per als ciutadans. En canvi, són elements de bon govern, de governança, sense els quals l'aplicació normativa es faria molt més difícil. En aquest Llibre Blanc se'n mostren alguns de concrets relatius als pactes entre diferents organitzacions ciutadanes i l'administració davant de conflictes com els de l'aigua, les presons, o els conflictes del pas de cables d'alta tensió pel territori.

Però fins i tot el valor de norma o de regla d'aquests pactes o acords depèn del nivell en què es prenen, el nombre de persones als quals afecta, la força dels arguments en què es basen, i el grau d'acceptació del seu contingut. No es tracta, doncs, de categories discretes (o valor jurídic o polític), sinó que en cada cas concret el valor dels pactes conté una barreja d'ambdós vessants i té efectes en ambdues direccions. El resultat és clarament jurídic quan els pactes es formalitzen d'alguna forma en protocols que permeten la seva inclusió en una legislació posterior, o bé que siguin tinguts en compte pels jutges i magistrats quan són al·legats pels ciutadans en conflictes amb l'administració. Aquesta és la zona del *soft law*.

Hi ha un tipus de regulació, en efecte, que permet l'existència d'una zona de grisos que abans hem conceptualitzat com a "dret tou" o "dret suau" [*soft law*] dins de l'àmbit mateix del dret. Aquest és un concepte

Quadre 3. Tipus de regulació: classificació dels mecanismes de governabilitat

Regulació	Normes	De Vinculació forta (Hard Law)	Nivell Internacional	Tractats
				Costum internacional
				Principis de dret internacional
			Nivell Europeu	Tractats
				Directives
				Reglaments
		Nivell Nacional	Llei	
			Reglament	
		Nivell Autonòmic	Llei	
			Reglament	
		Nivell Local	Reglament	
		De Vinculació feble (Soft Law)	Nivell Internacional	Declaracions
				Programes
			Nivell Europeu	Declaracions
	Recomanacions			
	Estàndards			
	Nivell Nacional		Codis	
			Recomanacions	
			Estàndards	
			Informes	
	Nivell Autonòmic		Codis	
		Estàndards		
		Guies		
	Nivell Local			
Protocols, regles, instruccions tècniques de naturalesa no vinculant	D'àmbit Internacional	D'origen Privat		
		D'origen Públic		
	D'àmbit Europeu	D'origen Privat	Codis de conducta	
		D'origen Públic	Comunicacions, Llibres Blancs, Codis de Conducta	
	D'àmbit Nacional	D'origen Privat	Llibres Blancs. Codis de Conducta	
		D'origen Públic		
	D'àmbit Autonòmic	D'origen Privat		
		D'origen Públic	Llibres Blancs	
	D'àmbit Local	D'origen Privat		
		D'origen Públic	Protocols	

els contorns dels quals encara no han estat ben delimitats⁵⁰. És generalment acceptat que produeix un tipus d'efectes jurídics no vinculants. Depèn de com es defineixi, s'aplica als codis de bones pràctiques, a les a les recomanacions tècniques de les associacions d'usuaris (e.g. d'Internet) o bé al valor de les Recomanacions de la UE. Per exemple, al Codi Europeu de Conducta per a Mediadors⁵¹.

Hi ha també un *continuum* entre els àmbits d'heteroregulació (locals, autonòmics, estatals, comunitaris o internacionals) i els autoregulats. No es tracta de categories discretes. Aquest és l'àmbit que se situa entre les normes jurídiques legítimes amb poder coercitiu i aquelles que més que no pas en el caràcter pragmàtic de la seva promulgació (de qui han emanat), es basen en la força semàntica d'un contingut raonable i en la pragmàtica de

ser generalment acceptat per sectors amples de destinataris (e.g. professionals).

Nosaltres creiem que el que succeeix aquí, igual que en el cas anterior de les funcions i rols dels mediadors, és que ens trobem davant de funcions de segon grau. El valor merament tècnic (polític), o el valor de pertànyer a l'àmbit del dret (jurídic, de *dret tou*) és una funció del grau de compliment de rols i funcions prèvies, no determinables a priori a partir d'una operació taxonòmica.

Si hem ofert aquí aquest quadre és només per donar més elements al lector per comprendre la necessitat i la complexitat que pot assolir la mediació en tant que instrument institucional. En cada cas, utilitzant aquest quadre preliminar, i la piràmide regulatòria de la secció 4.2, podrà determinar quins són els trets i el valor de la mediació en l'àmbit sectorial en què es trobi. Podrà comprendre també per què part de les resistències que troba la mediació vénen del fet que l'administració o els poders públics solen predicar la cultura de pau i fins i tot la mediació quan es tracta de conflictes *entre* la ciutadania, però no quan es troba immersa en conflictes *amb* la ciutadania. És certament difícil trobar l'equilibri entre el poder regulatori (i la responsabilitat) dels poders públics i el diàleg propi de la concepció relacional de l'administració⁵².

En aquest cas sempre hi pot haver algú que *judicialitzi* el conflicte i el porti als tribunals, amb la qual cosa es produeix una escalada política de retorn on el dret és utilitzat de *forma popular* –e.g. implicant als mitjans de comunicació i la ciutadania– en benefici d'alguna de les parts.⁵³ Inevitablement, l'aplicació del dret en aquestes circumstàncies es fa més difícil per als tribunals perquè es deslegitima la pròpia funció judicial. No estem ja parlant de dret, ni de dret tou, sinó d'una forma ideologitzada basada en les *imatges* de la justícia que ofereixen els mitjans.

5 Mots finals

Només ens queda esmentar alguns detalls de l'edició d'aquest Llibre Blanc. Ja hem exposat que els capítols sectorials tenen tots la mateixa estructura formal. Els equips de treball han tingut, però, tota la llibertat per organitzar els continguts, mantenir el seu propi estil i defensar les seves tesis.

Hem procurat oferir al lector un volum equilibrat, amb horitzó de futur. Això significa que moltes tesis han estat

merament apuntades, i el que es troba en la lectura és un conjunt de temes que, pel seu interès, mereixerien una continuació en estudis posteriors, tant específics com transversals. Cada capítol és un petit assaig.

Hem preferit, però, l'equilibri i l'homogeneïtat del conjunt a l'especificitat sectorial. Creiem també que les dades estadístiques originals que oferim completes al final (Annex 1; CD-ROM) poden ser utilitzades i explotades pels investigadors més enllà de la línia de sortida i de l'estat de l'art que representa el Llibre Blanc. Hem intentat facilitar aquesta sortida futura i que aquest conjunt d'estudis sigui un punt de partida, més que no pas un punt d'arribada.

En el Llibre hi ha, com és natural, variacions d'estil i de llenguatge. Aquí hem estat més positius que políticament correctes. Així, en lloc d'imposar una sèrie de termes homogenis, hem cregut que els equips podien escollir la línia d'expressió on se sentissin més còmodes. Hi ha equips que s'han plantejat expressament el llenguatge de gènere, per exemple, i han utilitzat el terme "persones mediadores" en lloc de "mediador" o "mediadora". D'altres han preferit usar expressions més corrents en la literatura i en ciències socials.

Cal no minimitzar, però, aquest problema. El llenguatge emprat ha suscitat alguns problemes de traducció conceptual, més enllà de l'expressió, perquè, malgrat les nombroses publicacions en català i castellà referents a la resolució de conflictes i a la mediació, no hi ha encara un cos comunament adoptat de traduccions estàndards. Alguns neologismes han resultat, doncs, inevitables. Potser el més estrident és el de "empoderament" per "*empowerment*". N'hi ha d'altres. I, en ocasions, els autors han optat per seguir utilitzant els termes en anglès, o esmentar les dues possibilitats.

Creiem, tanmateix, que en el fons, els problemes de llenguatge no provenen de les dificultats de traducció, sinó del fet que encara no hi ha una comunitat cohesionada d'investigadors que utilitzin els mateixos conceptes d'una forma unívoca. Es tracta d'un camp emergent, en formació, i es produeixen totes les tensions –lingüístiques i teòriques– pròpies d'aquesta situació.

L'exemple més clar és l'expressió "mediació comunitària" i/o "mediació ciutadana", que té el mateix referent, però connotacions teòriques diferents, degudes a l'origen anglosaxó i francès, respectivament, del terme. Hem optat, e.g., en el mateix títol del Capítol 6, per no preferir una per sobre de l'altra i usar l'expressió "mediació comunitària/ciutadana", per bé que en la majoria d'usos –no en tots– aquests termes siguin sinònims.

Certa polisèmia ha resultat, doncs, inevitable, perquè hem cedit a la prudència de no decidir des de l'edició sobre uns usos lingüístics que només es poden decantar en el desenvolupament de la pràctica.

Hi ha d'altres aspectes que cal esmentar també. Hem procurat que les notes –que el lector trobarà al final de cada capítol– siguin breus i concises, en general. També hi ha hagut llibertat en les citacions. Algunes, quan provenien de documents oficials i existia versió castellana, no han estat traduïdes al català. Per exemple, les de les Directives europees i lleis nacionals. D'altres, en canvi, sí. Però fins i tot aquí els autors han tingut la llibertat d'escollir.

Finalment, les conclusions i recomanacions. Cada equip de treball ha triat les que li han semblat més pertinents en el seu camp, i n'ha delimitat el nombre. Això ha produït una diversitat notable. Hem procurat ser més sintètics en les conclusions i recomanacions finals.

Res més, doncs. El Llibre Blanc és una obra col·lectiva, escrita per moltes mans. Només desitgem que l'ús que se'n faci sigui tan extens i lliure com ho ha estat la seva redacció.

6 Bibliografia

- A.A.V.V. (2008) *Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en Espanya*. 2008. Disponible a: <http://www.foessa.org/quePensamos/nuestrasPrioridades/index.php?MzI%3D> (accés 01/09/2010)
- Alexy, R. (2002). *A Theory of Constitutional Rights* (1986). Oxford: Oxford University Press.
- Aubert, J. V. (1989). *Continuity and Development in Law and Society*. Oslo: Norwegian University Press.
- Ayuso, M. (2010) “Principales conclusiones sobre justicia y economía: propuestas de mejora”, a M. Ayuso (Dir.). *Justicia y Economía*, Manuales de formación continuada n. 49, CGPJ, Madrid, 2009, pp. 439-453.
- Birnbaum, P. (2001). “Gouvernabilité”, *Dictionnaire de la science politique et des institutions politiques*, G. Hermet, B. Badie, P. Birnbaum, P. Braud, Armand Colin, Paris, pp. 125-126.
- Blankenburg, E.; Commaille, J.; Galanter, M. (Eds.) (1991). *Disputes and Litigation*. Oñati Proceedings n. 12, Oñati: IISJL.
- Blankenburg, E. (1997). *Patterns of Legal Culture: The Netherlands compared to Neighboring Germany*, Amsterdam: Duitsland Institut, Universiteit van Amsterdam.
- Braconnier, C.; Dormegen, J. (2007) *La démocratie de l'abstention*. París: Gallimard.
- Calvo Soler, R. (2009). “Quo vadis, mediació?”, a P. Casanovas et al. *Materials del Llibre Blanc*, CEJFE, Barcelona, pp. 209-218.
- Capellades, J. (1999). “Projeccions de població a Catalunya”, a J. Sánchez (Coord.), *Informe per a la Catalunya del 2000. Societat, Economia, Política, Cultura*. Fundació Bofill, Ed. Mediterrània, Barcelona, p.p. 41-43.
- Casanovas, P.; Poblet, M. (2008). “Concepts and fields of relational justice”, a P. Casanovas, G. Sartor, N. Casellas, R. Rubino (Eds.), *Computational Models of the Law*, LNAI 4884, Springer, Heidelberg, Berlin, pp. 223-239.
- Casanovas, P.; Poblet, M. (2009). “Esquema general dels conceptes i àmbits de la mediació i la justícia relacional”, a P. Casanovas, L. Díaz, J. Magre, M. Poblet, *Materials del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*, vol. I., Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, pp. 21-33.
- Casanovas, P., Díaz, L., Magre, J., Poblet, M. (Eds.) (2009). *Materials del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya. La mediació: concepte, àmbits, perfils, indicadors*. vol. I., Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Casanovas, P., Díaz, L., Magre, J., Poblet, M. (Eds.) (2009). *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Catalunya. La mediación: concepto, ámbitos, perfiles, indicadores*. vol. I., Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Casanovas P., Galera N., Poblet M. (Eds.). *Simposi sobre Tribunals i Mediació. Nous camins per a la Justícia*. Comunicacions. 8-19 de juny de 2009, Huygens, Barcelona, 2009.
- Consejo General de la Abogacía Española (2008). La Abogacía española en datos y cifras. Disponible a: <http://www.abogados.es/portalaBOGADOS/archivos/ficheros/1226056236478.pdf>
- Consejo General de la Abogacía Española (2010). Memoria Anual 2009. Disponible a: <http://www.cgae.es/portaCGAE/home.do>
- Consejo General del Poder Judicial (2000). La Imagen de la Justicia Española: Séptimo Barómetro del

- CGPJ. Disponible a <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=3285&Download=false&ShowPath=false>
- Consejo General del Poder Judicial (2008). Décimo Barómetro del CGPJ: Encuesta a la población sobre Administración de Justicia. Disponible a: <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=152911&Download=false&ShowPath=false>
- Consejo General del Poder Judicial (2009a). "Evolución de los Concursos", *Datos de Justicia. Boletín de Información Estadística* n. 18. Noviembre.
- Consejo General del Poder Judicial (2009b). "Efectos previsibles de la crisis económica en la carga de trabajo de los órganos judiciales (II)". *Datos de Justicia. Boletín de Información Estadística* n. 17. Julio.
- Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de catalunya. (pág. 30093). *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, DOGC núm. 4670 - 06/07/2006, Departament d'Educació i Universitat. Generalitat de Catalunya.
- Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. *Mediación Intercultural, una propuesta para la formación*. Ed. Popular, Madrid, 2002.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de Mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, UE.
- Esping-Andersen, G. (1999). *Social Foundation of Post-industrial Economies*. Oxford: Oxford University Press.
- Fisher, R.; Ury, W. ; Patton, B. (1981). *Getting to YES: Negotiating Agreement Without Giving In* [1981], N.Y.: Penguin.
- Fisas, V. (1998). *Cultura de Paz y Gestión de Conflictos*. Barcelona: Icaria.
- Fisher, R.; Shapiro, D. (2005). *Beyond Reason. Using Emotions as You Negotiate*. London: Random House.
- Flaquer, L. (2000). *Les polítiques familiars en una perspectiva comparada*, Col. Estudis Socials, n.3, Barcelona: Fundació La Caixa.
- Flaquer, L. (Coord.) (2002). *Informe sobre la situació de la família a Catalunya. Un intent de diagnòstic*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social.
- Flaquer, L.; Almeda, E.; Navarro, L. (2008). *Monoparentalidad e infancia*, Col. Estudis Socials n. 20, Barcelona: Obra Social La Caixa.
- Friedman, L. (1989). "Law, Lawyers and Popular Culture", *Yale Law Journal* Vol. 98, Num. 8, pp. 1579-1606.
- Giner, S. (Dir.) et al. (1998). *La societat catalana*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Institut d'Estadística de Catalunya.
- Giner, S.; Flaquer, L.; Homs, O.; Sarasa, S. (1998). "La societat catalana a la cruïlla", a S. Giner (Dir.) *La societat catalana*, Generalitat de Catalunya, IEC, Barcelona, p.p. 25-39.
- Gulliver, P.H. (1979). *Disputes and Negotiations: A Cross-Cultural Perspective*. New York: Academic Press.
- Hage, J. (2005). *Studies in Legal Logic*. Heidelberg, Berlin: Springer Verlag.
- Hernández García, J.; Otuño Muñoz, J.P. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Documentos de Trabajo 110/2007*, Fundación Alternativas, 95 pp.
- Herrero de la Cruz, J.J. (2010). *V Encuesta a la carrera judicial*. Sección de Estudios Sociológicos. Julio. Madrid: CGPJ.
- Hoffmann-Martinot, V.; Sellers, J. (Eds.) (2005). *Metropolization and Political Change*. VS Verlag.
- Homs, A. (2008). "2007: Un país perplex". Presentació de T. Montagut (coord.), *Societat Catalana 2008*, Barcelona: Associació Catalana de Sociologia, IEC.
- Iacoboni, M. (2008). *Mirroring People: The New Science of How We Connect with Others*. NY: Farrar, Straus and Giroux.
- IERMB (2002). "Ciutat compacta, Ciutat difusa". *Revista Papers*, núm. 36.
- Johnstone, G. (2003). *A Restorative Justice Reader. Texts, sources, contexts*. Devon: Willan Publishing.
- Kritz, N. (Ed.) (1995). *Transitional Justice: How Emerging Democracies Reckon with Former Regimes, Vols. I-III*. Washington, D.C.: U.S. Institute of Peace Press.
- Lauroba, M^a.E.; Barral, I.; Viola, I. (Dir.); Tarabal, J.; Esteve, G. (Coord.). (2010). *Materials jurídics del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Vol. 2. Barcelona:

- Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Lauroba, M^a.E.; Barral, I.; Viola, I. (Dir.); Tarabal, J.; Esteve, G. (Coord.) (2010). *Materiales jurídicos del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Vol 2. Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Lederach, P. (1997). *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington: United States Institute of Peace Press.
- Lederach, J.P. (2005). *The Moral Imagination. The Art and Soul of Building Peace*. Oxford: Oxford University Press.
- Llei 1/2001, de 15 de març, de Mediació Familiar de Catalunya (DOGC núm. 3355, de 26.03.2001. S'inclou la correcció d'errates publicada en el DOGC núm. 3548, de 8.1.2002), Generalitat de Catalunya.
- López González, R.; Marín López, J.J. (2008). *Legislación sobre mediación familiar*. Madrid: Tecnos.
- Mackay, R. et al. (Eds.) (2007). *Images of Restorative Justice Theory*. Frankfurt: Verlag für Polizei Wissenschaft.
- Mayer, B.S. (2004). *Beyond Neutrality. Confronting the Crisis in Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass Publications. Trad. esp. R. Calvo Serer, Ed. Gedisa, Barcelona, 2008.
- Marí-Klose, P. (Coord.) (2009) et al. *Informe de la inclusió social a Espanya 2009*. Barcelona: Obra Social Caixa de Catalunya.
- Mestitz, A.; Ghetti, S. (Eds.) (2005). *Victim-Offender Mediation with Youth Offenders in Europe. An Overview and Comparison of 15 Countries*. Dordrecht: Springer Verlag.
- Nader, L. (Ed.) (1969). *Law in culture and society*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Oliver, J. (2000). "City Size and Civic Involvement in Metropolitan America". *The American Political Science Review*, vol. 94.
- Ortuño, J.P. (2007). "Justificación de la puesta en marcha por el CGPJ del proyecto piloto de mediación familiar en seis juzgados de familia de España en el año 2006", a R. Sáez Valcárcel, J.P. Ortuño, *Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación*, CGPJ, Madrid, pp. 593-631.
- Palou Loverdos, J. (2009). "Mediación y Justicia Transicional: aproximaciones globales orientadas a la armonía a partir de las víctimas y la sociedad civil", a P. Casanovas, N. Galera, M. Poblet (eds.) *Simposi sobre Tribunals i Mediació. Nous camins per a la Justícia. Comunicacions*. 18-19 Juny GEMME-Llibre Blanc, Barcelona, ed. Huygens, pp. 11-20.
- Pastor, S. (2009). "Justicia y economía: panoràmica, crítica e implicaciones", a M. Ayuso (Dir.), *Justicia y Economía*, Manuales de formación continuada n. 49, CGPJ, Madrid, 2009, pp. 53-172.
- Pérez-Salazar Resano, M.; Ríos Martín, J. C. *La Mediación civil y penal: un año de experiencia*. Consejo General del Poder Judicial, Centro de Documentación Judicial, Madrid, 2008.
- Poblet, M.; Casanovas, P. (Eds.) (2003). *Gestió i resolució de conflictes al segle XXI: ciutadania i violència*. V Cicle Aranguren, Aula de Ciència i Cultura n. 19. Sabadell: Fundació Caixa de Sabadell, Ajuntament de Sabadell.
- Poblet, M.; Teodoro, E.; Galera, N.; Gabarró, S. (Eds.) (2010). *New Paths to Justice. Symposium on Mediation and Courts. Selected Papers*. Florence: European Press Academic Publishing.
- Projecte de Llei, 16 de juny de 2008, Tram. 200-00040/08, de mediació en l'àmbit del dret privat. BOPC 283/17.
- Puntes, S.; Munné, M. (2005). *Els Serveis de mediació comunitària: propostes d'actuació*. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos: la tipología del conflicto como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Sáez Rodríguez, C. (Coord.) (2008). *La Mediación Familiar. La Mediación Penal y Penitenciaria. El Estatuto del mediador. Un programa para su regulación*. Madrid: Centro de Estudios Jurídicos, Ministerio de Justicia, Thompson-Aranzadi.
- Sáez Valcárcel, R.; Ortuño, J. P. (2007). *Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación*. Madrid: CGPJ.
- Sánchez, J. (Coord.) et al. (1999). *Informe per a la Catalunya del 2000. Societat, Economia, Política, Cultura*. Fundació Bofill. Barcelona: Ed. Mediterrània.

- Sarmiento, D. (2006). "La autoridad del derecho y la naturaleza del *soft law*", *Cuadernos de Derecho Público*, núm 28, pp. 221-266.
- Sherwin, R. (2000). *When law goes pop: The vanishing line between law and popular culture*. Chicago: University of Chicago Press
- Singer, T.; Fritz, C. (2005). "The painful side of empathy", *Nature Neuroscience* vol.8, núm 7, pp. 845-46.
- Snyder, F. (1993). "The Effectiveness of European Community Law: Institutions, Processes, Tools and Techniques", *Modern Law Review*, vol. 56, 1993.
- Stefan, O.A. (2008). "European Competition Soft Law in European Courts: A Matter of Hard Principles?", *European Law Journal*, Vol. 14, núm. 16, pp. 753-772.
- Theidon, K. (2006). "Justice in Transition: The Micropolitics of Reconciliation in Post-War Peru.", *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 50, núm., pp. 433-457.
- Umbreit, M.; Coates, R.B.; Vos, B. (2004). "Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research", *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 22 n. 1-2, pp. 279-303.
- Ury, W. (1999). *Getting to peace. Transforming Conflict at Home, at Work, and in the World*. London: Viking Penguin. Trad. esp. De J. Piatigorsky, Paidós, Barcelona, 2005.
- Waal, F. de (2000). "Primates –A Natural Heritage of Conflict Resolution"; *Science* 289, 28 July, pp. 586-590.
- Walks, R. (2004). "Place of residence, party preferences, and political attitudes in Canadian cities and suburbs", *Journal of Urban Affairs* (2004), núm. 26.

Annex

Quadre 1. Reunions i Actes del Llibre Blanc

Data	Lloc	Assistents	Definició
02/04/2008	Departament de Justícia	Tots els ETs	Presentació general del projecte amb tots els caps dels equips
08/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET7	Presentació del pla d'actuació de l'ET7 i metodologia de treball
14/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET8, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET8 i metodologia de treball
14/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET2 i metodologia de treball
15/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET5, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET5 i metodologia de treball
16/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET4, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET4 i metodologia de treball
24/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET3, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET3 i metodologia de treball
24/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET10, ET12, ET13	Presentació del pla d'actuació de l'ET10 i metodologia de treball
29/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET6, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET6 i metodologia de treball
07/05/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Disseny de la metodologia de treball que se seguirà amb els equips (1)

Data	Lloc	Assistents	Definició
14/05/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Disseny de la metodologia de treball que se seguirà amb els equips (2)
21/05/2008	Departament de Justícia	ET1,ET9, ET12	Presentació del pla d'actuació de l'ET9 i metodologia de treball
22/05/2008	Institut de Dret i Tecnologia - UAB	ET1,ET11	Presentació del pla d'actuació de l'ET11 i metodologia de treball
04/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Disseny de la metodologia de treball que se seguirà amb els equips (3)
12/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET12	Disseny de les reunions amb tots els equips
16/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET7, ET12	Conèixer els membres de l'ET7, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
16/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET6, ET12	Conèixer els membres de l'ET6, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
17/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET9, ET12	Conèixer els membres de l'ET9, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
17/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET8, ET12	Conèixer els membres de l'ET8, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
17/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET11, ET12	Conèixer els membres de l'ET11, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
18/06/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET3, ET12	Conèixer els membres de l'ET3, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
18/06/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET10, ET12	Conèixer els membres de l'ET10, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
18/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET12, ET13	Conèixer els membres de l'ET13, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
18/06/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET9, ET12	Conèixer els membres de l'ET9, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
19/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET5, ET12	Conèixer els membres de l'ET5, Informar de la metodologia de treball i els indicadors
02/07/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET4, ET10, ET11	Diferenciació d'àmbits entre mediació ciutadana/comunitària i justícia relacional
09/07/2008	Departament de Justícia	ET1, ET14	Presentació del pla d'actuació de l'ET14, metodologia de treball i indicadors
10/07/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Elaborar programa del llançament del projecte
22/07/2008			Acord de Govern aprovant l'elaboració del "Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya"
23/07/2008	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEFJE)	Tots els equips	Llançament oficial del projecte
16/09/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Formació dels grups metodològic i conceptual
18/09/2008	Departament de Justícia	ET1, ET12, ET13, amb representants dels diferents Departaments de la Generalitat	Introduir el projecte a les conselleries per tal de facilitar la futura col·laboració amb els investigadors.(1)
08/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Harmonització de la part metodològica i la conceptual
08/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12, ET14	Coordinar les necessitats dels econòmetres amb el treball metodològic dels equips.

Data	Lloc	Assistents	Definició
13/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup conceptual, tractar temes relacionats amb el concepte de mediació (1)
17/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió de metodologia i proposta de formació del grup jurídic (1)
06/11/2008	Institut de Dret i Tecnologia-UAB	ET1 i experts	Reunió per definir la investigació de la formació en els mediadors.
07/11/2008		ET1	Signatura del conveni Generalitat/Fundació la Caixa
13/11/2008	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup conceptual (2)
24/11/2008	Hotel Serhs UAB	Tots els equips	1r Seminari amb experts per tractar el tema de la definició de la mediació
28/11/2008	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup conceptual (3)
12/12/2008	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup metodològic (2)
22/12/2008	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	ET1 i Agència de Promoció d'Activitats i Congressos UAB	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (1)
07/01/2009	Seu de l'EIPA	ET1, GEMME, i organitzadors de congressos	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (2)
13/01/2009	CosmoCaixa/CaixaForum	ET1	Reunió i visita a les instal·lacions pel congrés internacional de juny
09/01/2009	CEFJE	ET1, GEMME, i organitzadors de congressos	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (3)
16/01/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12, ET13	Tractar sobre les publicacions a presentar pels equips, el congrés de juny 2009 i diferents temes de metodologia i indicadors.
16/01/2009	Seu de l'EIPA	ET1, GEMME, i organitzadors de congressos	Reunió per tractar la coordinació amb GEMME-Europa com a organitzadora al congrés
20/01/2009	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup conceptual (4)
23/01/2009	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup metodològic (3)
09/02/2009	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup metodològic (4)
18/02/2009	Departament de Justícia	ET1, ET10, ET12, ET13	Reunió amb l'ET10 per orientar el seu pla d'actuació
09/03/2009	Hotel Serhs UAB	Tots els equips	2n Seminari d'experts del LLBM
11/03/2009	IDT	ET1 i organitzadors de congressos	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (4)
14/03/2009	Departament de Justícia	ET1, GEMME, i organitzadors de congressos	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (5)
20/03/2009	IDT	ET1 i ET7	Reunió de seguiment
24/03/2009	Hotel Serhs UAB	ET1 i ET14	Reunió de seguiment
22/04/2009	Departament de Justícia	ET1 i GEMME	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (6)
24/04/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET13 i Juristes dels equips	Reunió del grup jurídic per dissenyar l'actuació

Data	Lloc	Assistents	Definició
15/05/2009	Hotel Serhs UAB	Grup de Béziers	Jornada de presentació del projecte als mediadors francesos del grup de Beziers/Montpellier
18/05/2009	Barcelona	ET1 i Comissió de mediació familiar del consell de l'ICAB	Presentació del projecte als advocats i primer contacte per establir col·laboració
22/05/2009	Escola Industrial Bcn	Tots els equips	3r Seminari d'experts del LLBM
25/05/2009	Barcelona	ET1 i GEMME	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (7)
27/05/2009	IDT	ET1 i organitzadors de congressos	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (8)
27/05/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET1 i ET12	Reunió de seguiment de la investigació
05/06/2009	CosmoCaixa	ET1 i organitzadors de congressos	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (9)
08/06/2009	Casa Convalescència	ET1 i GEMME	Reunió per la preparació del congrés internacional dels dies 18 i 19 de juny (10)
09/06/2009	Barcelona	ET1 i Comissió de mediació familiar del consell de l'ICAB	Establiment de la col·laboració (1)
18/06/2009	CosmoCaixa	Tots els equips	Simposi de dret i mediació on es fa presentació del 2n entregable
19/06/2009	CosmoCaixa	Tots els equips	Simposi de dret i mediació on es fa presentació del 2n entregable
22/07/2009	IDT	ET1 i ET12	Reunió per seguiment de la part metodològica
04/09/2009	Fundació Pi i Sunyer	Tots els equips	Reunió del grup metodològic (5)
28/09/2009	Escola industrial BCN	ET1 i ET4	Conferència Bonafé-Schmitt i grups focals ET4
05/10/2009	Departament de Justícia	ET1, ET12, ET13, amb representants dels diferents Departaments de la Generalitat	Introduir el projecte a les conselleries per tal de facilitar la futura col·laboració amb els investigadors.(2)
07/10/2009	IDT	ET1 i ET9	Reunió de seguiment de l'equip
07/10/2009	Agència Catalana de Consum	ET1 ET13 i ACC	Reunió amb l'Agència Catalana de Consum per definir la col·laboració
22/10/2009	Facultat de Dret de la UB	Tots els equips	Jornada de Mediació i Dret Públic , jornada amb experts
10/11/2009	Departament de Justícia	ET1 i ET13	Reunió de seguiment
18/11/2009	Departament d'Interior	ET1 i Escola de Policia	Reunió per establir col·laboració (1)
20/11/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12 i Policia	Reunió per establir col·laboració (2)
04/12/2009	Barcelona	ET1 i Comissió de mediació familiar del consell de l'ICAB	Establiment de col·laboració (2)
11/12/2009	IDT	ET1 i ET9	Reunió de seguiment de l'equip

Data	Lloc	Assistents	Definició
21/12/2009	Centre d'Estudis JUrídics i de Formació Especialitzada (CEJFE)	Tots els equips	Jornada de presentació del tercer entregable
22/12/2009	Consell de l'Advocacia de Catalunya	Grup focal de l'ET1	Grup focal amb representants dels col·legis d'advocats
23/12/2009	Departament de Justícia	Reunió ET1	Reunió amb la Consellera de Justícia
01/02/2010	IDT	ET1, ET9 i ET10	Reunió de seguiment
19/02/2010	IDT	ET1 i ET6	Reunió 1r esborrany
22/02/2010	IDT	ET1, ET9 i ET10	Reunió de seguiment
23/02/2010	IDT	ET1 i ET3a	Reunió 1r esborrany
24/02/2010	IDT	ET1 i ET8	Reunió 1r esborrany
04/03/2010	IDT	ET1 i ET11	Reunió de seguiment
09/03/2010	Seu del comitè a Barcelona	ET1 i Comitè de Bioètica	Reunió de presentació de projecte
10/03/2010	IDT	ET1 i ET4	Reunió 1r esborrany
11/03/2010	IDT	ET1 i ET13	Reunió de seguiment
12/03/2010	IDT	ET1 i ET3b	Reunió 1r esborrany
15/03/2010	IDT	ET1 i ET7	Reunió 1r esborrany (no entregat)
22/03/2010	IDT	ET1 i ET8	2a reunió 1r esborrany
24/03/2010	Departament de Justícia	ET1 i ET13	Reunió de seguiment
30/03/2010	Seu de l'ACC	ET1 i Consum	Reunió amb l'Agència Catalana de Consum
08/04/2010	Pati Llimona	ET1 i ET12	Reunió amb la xarxa de mediadors comunitaris
09/04/2010	CMPC	ET1 i ET5	Reunió 1r esborrany
14/04/2010	IDT	ET1 i ET4	Reunió 2n esborrany
24/04/2010	Badalona	ET1	Intervenció a la jornada de l'ACDMA
28/04/2010	CEJFE	ET1	Taula rodona de Col·legis Professionals
12/05/2010	IDT	ET1 i ET13	Reunió per distribució de tasques
13/05/2010	Barcelona	ET1 i Obra Social la Caixa	Reunió de seguiment del projecte
14/05/2010	Departament de Justícia	ET1 i ET3a	Reunió de seguiment del capítol
3 i 4 /05/2010	CEJFE	Tots els equips	Jornada de discussió amb experts
26/05/2010	Seu de l'ACC	Acte obert al públic	La mediació en consum: estat de la qüestió. Jornada amb experts
31/05/2010	IDT	ET1 i ET8	Reunió de seguiment del capítol
03/06/2010	Departament de Justícia	ET1	Reunió de la direcció del projecte
07/06/2010	IDT	ET1 i ET2	Reunió de seguiment del capítol
08/06/2010	IDT	ET1 i ET4	Reunió de seguiment del capítol
09/06/2010	IDT	ET1 i ET6	Reunió de seguiment del capítol
10/06/2010	IDT	ET1 i ET13	Reunió de seguiment del capítol

Data	Lloc	Assistents	Definició
22/06/2010	IDT	ET1 i ET10	Reunió de seguiment del capítol
22/06/2010	IDT	ET1 i ET7	Reunió de seguiment del capítol
05/07/2010	Departament de Justícia	ET1	Reunió de la direcció del projecte
06/07/2010	CosmoCaixa	Tots els equips	Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya: Revisió Final
19/07/2010	IDT	ET1 Huygens Editorial	Reunió per tractar l'edició del LLB
21/07/2010	Departament de Justícia	ET1	Reunió de la direcció del projecte

Jornades, seminaris i Congressos (2008-2010)

24/11/2008	Hotel Serhs UAB	Tots els equips	1r Seminari amb experts per tractar el tema de la definició de la mediació
09/03/2009	Hotel Serhs UAB	Tots els equips	2n Seminari d'experts del LLBM
22/05/2009	Escola Industrial Bcn	Tots els equips	3r Seminari d'experts del LLBM
23/07/2008	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEFJE)	Tots els equips	Llançament oficial del projecte
15/05/2009	Hotel Serhs UAB	Grup de Béziers	Jornada de presentació del projecte als mediadors francesos del grup de Béziers/Montpellier
22/10/2009	Facultat de Dret de la UB	Tots els equips	Jornada de Mediació i Dret Públic. jornada amb experts
21/12/2009	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEFJE)	Tots els equips	Jornada de presentació del 3r entregable
3 i 4 /05/2010	CEJFE	Tots els equips	Jornada de discussió amb experts
26/05/2010	Seu de l'ACC	Acte obert al públic	La mediació en consum: estat de la qüestió. Jornada amb experts
06/07/2010	CosmoCaixa	Tots els equips	Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya: Revisió Final
18 i 19 /06/2009	CosmoCaixa	Tots els equips	Simposi de dret i mediació on es fa presentació del 2n entregable
28/04/2010	CEJFE	ET1	Taula rodona Col·legis Professionals

Notes

- 1 Ens referim especialment a (i) *La Societat Catalana* (1998), el voluminós estudi general editat per la Generalitat de Catalunya, presidit per Jordi Oliveras (Institu d'Estadística de Catalunya), i dirigit per Salvador Giner (Institut d'Estudis Catalans), i (ii) *Informe per a la Catalunya del 2000. Societat, Economia, Política, Cultura.*, de la Fundació Bofill, sota la coordinació general de Jordi Sánchez.

- 2 “[...] Si la situació és manté, és evident que no tindrem tots els elements desitjables per fer front a la pregona reestructuració de la competitivitat en el marc mundialitzat en què ja hi som. A més, patim dels efectes nocius de la llarga persistència de la crisi de l’ocupació. Si això no es resolgués a temps, podrien produir-se esquerdes en els processos d’integració i cohesió socials que han estat el fonament del benestar assolit al país.” (Giner et al. 1998, 28)
- 3 Albert Homs, un dels coordinadors responsables de *La Societat Catalana*, assenyalava uns anys després l’existència de tres eixos que obliguen a replantejar els llocs comuns de la cohesió social al nostre país: (i) Catalunya ha deixat de ser el motor econòmic d’Espanya per situar-se a la cua de les autonomies capdavanteres (Madrid, País Basc i Navarra); (ii) l’arribada d’una segona onada immigratòria, molt més diversa i amb característiques culturalment allunyades de les nostres; (iii) la ràpida arribada d’una societat tecnològica de la informació i del coneixement que introdueix nous dilemes culturals i posa a prova els referents col·lectius tradicionals. Breu: la relació amb l’estat central s’ha problematitzat i no podem donar-la per descomptada.
- 4 Segons dades el CIIMU (sobre l’Enquesta de Condicions de Vida), l’any 2008, en el qual s’han obtingut la major part de les dades utilitzades en aquest Llibre Blanc, l’índex de pobresa relativa a Catalunya se situava en el 18,2 % de la població (vivint amb menys de 5.815 € l’any). En aquestes circumstàncies, les poblacions amb major risc d’exclusió social se situen en el rang de la infantesa i la tercera edat. Cfr. també amb l’*Informe FOESSA (2008)* i l’*Informe de la inclusió social de l’Obra Social Caixa Catalunya* (P. Marí-Klose et al., 2009).
- 5 Les dades que hem utilitzat són les de l’Institut Nacional d’Estadística del padró a 1 de gener de 2009. A data d’avui, les dades de 2010 desagregades a nivell comarcal no estan disponibles en cap dels organismes competents pel que fa a les dades de població.
- 6 Aquesta taula s’ha de complementar amb el Gràfic 1 del Cap. 6, que mostra l’evolució temporal de les separacions i divorcis des del 2000 al 2010. Cal notar que el decreixement no ha significat necessàriament un descens en la càrrega de treball judicial, perquè han augmentat de forma paral·lela les sol·licituds de revisió a la baixa dels convenis de divorci.
- 7 També hi ha hagut darrerament un descens de litigació en aquesta jurisdicció. La desacceleració durant el segon i tercer trimestres del 2009 s’explica pels efectes de l’entrada en vigor del *Real Decreto Ley 3/2009, de 27 de Marzo, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y concursal ante la evolución de la situación económica*, que introdueix la modificació de l’article 190 de la Llei Concursal 22/2003 de 9 de Juny que afecta al Concurs Abreujat. Vid. CGPJ (2009a).
- 8 L’any 1980 exercien a Espanya un total de 27,983 advocats (CGPJ, 2000). A finals de 2009, el Cens del Consell General de l’Advocacia Espanyola (CGAE, 2010) registrava 122.182 advocats exercents (19.449 dels quals, és a dir, un 15’6%, exercien a Catalunya). Això representa un increment global del 336,6% en trenta anys, en un procés no homogeni que s’ha concentrat principalment a Madrid i a Catalunya. Per a emmarcar aquestes dades en el context europeu, les darreres dades disponibles situaven Espanya com a cinquè país europeu en densitat d’advocats per mil habitants (2,6 el 2008), per darrera només de Liechtenstein, Grècia, Itàlia i Luxemburg (CGAE, 2008). A més, segons les dades del Tercer Baròmetre Intern d’Opinió del CGAE, és un col·lectiu professional força jove: el 75% dels advocats té menys de 45 anys i el 25% menys de 35 (amb una mitja d’edat de 39 anys) (CGAE, 2008).
- 9 Aquest punt està ben explicat a l’Annex 5 sobre professions jurídiques. Vid. també les notes de Pascual Ortuño a l’Annex 7, sobre Administració de justícia i mediació intrajudicial. Cal dir que la reacció judicial ha estat ferma, però no majoritària dins de la professió. Per una bona descripció de les experiències-pilot del CGPJ als jutjats de família, cfr. Ortuño (2006).
- 10 N= 4.528 jutges i magistrats, dels quals van respondre 1.763 (39%). La pregunta que reflecteix la taula era: “¿És partidari/a de potenciar la mediació intrajudicial –que alguns dels assumptes que entren en els jutjats poden ser derivats, si les parts així ho volen, a un servei de mediació– per a la resolució de conflictes en alguns dels següents òrgans jurisdiccionals? Sempre sota la tutela judicial.” Els resultats són que la mediació intrajudicial és clarament recolzada en l’àmbit de la família, civil, laboral i mercantil. Hi ha divisió d’opinions, en canvi, en l’àmbit penal i en el contenciós-administratiu. És interessant constatar que, en l’àmbit penal, hi ha un baix recolzament per part dels jutges de Vigilància Penitenciària (29%), Tribunal Suprem (28%) i Audiència Nacional (23%). En canvi, en l’àmbit de família, amb un 87% de recolzament per part dels destins en Jutjats de Família, mostra un suport del 64% per part del TS i un 59% de l’Audiència Nacional.
- 11 Segons dades del Desè Baròmetre sobre l’Administració de Justícia del CGPJ el percentatge de ciutadans que creuen que la Justícia funcional malament o molt malament és del 57% (un 44% l’any 2005) i el percentatge que està d’acord amb que “les sentències són paper mullat ja que no es compleixen o es compleixen tard i malament” és del 75%. Alhora, un 73% dels enquestats es mostra d’acord amb l’opinió que “l’Administració de Justícia es tan lenta que sempre que es pugui val més evitar-la” (CGPJ, 2008).

- 12 M. Ayuso (2010: 442) ha distingit entre (i) costos directes, (ii) costos indirectes i (iii) costos ocults. Els costos indirectes són els derivats per un funcionament no esperat del sistema judicial (errors judicials, notificacions, dilacions injustificades...). Els costos ocults són els produïts per aquelles activitats econòmiques que no es realitzen en un país per la incertesa que genera un sistema judicial feble o poc operatiu (descens en la inversió, descens en la concessió de crèdits...). “Los costes directos son los derivados, por ejemplo, de la suspensión de juicios que ya estaban fijados, o de la excesiva duración de los procesos, que influye en la litigiosidad existente. No existe una cuantificación de esos costes para nuestro país, pero una de las soluciones que cada vez está cobrando más peso es el desarrollo de vías alternativas de resolución de conflictos, las denominadas técnicas ADR (*Alternative Dispute Resolution*), que permitan fomentar el alcance de acuerdos previos, facilitando una mayor desjudicialización de los procesos.” Montserrat Guillén i la pròpia Mercedes .Ayuso han ofert un primer càlcul de l'estalvi que la mediació pot produir en el Capítol 15 d'aquest Llibre Blanc.
- 13 El lector pot trobar recursos actualitzats als webs especialitzats, e.g. <http://www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/bibliography.htm>; <http://www.aifs.gov.au/afrc/bibs/mediation.html> ; <http://www.mediate.com/articles/brownB1.cfm>; <http://www.voma.org/bibliography.shtml> ; <http://sites.google.com/site/transitionaljusticedatabase/transitional-justice-bibliography> Com es pot comprovar amb la lectura dels diversos capítols que componen el LLB, llevat d'un nucli de llibres més genèrics, la literatura divergeix força segons el camp de què es tracti, amb poques referències creuades. Per a l'elaboració del LLB, vem fer un recull inicial de bibliografia especialitzada: <http://idt.uab.cat/llibreblanc/>. Vid. també el recent Dossier Temàtic sobre Mediació publicat per la Biblioteca del Col·legi d'Advocats de Barcelona, núm 10, Març 2010.
- 14 *Justícia relacional* és un terme genèric que abasta tots els àmbits econòmics, socials i polítics on es donen pautes de conducta en processos negociats dins de la gestió o resolució de conflictes (Casanovas i Poblet, 2008). *Justícia reparadora* és un terme que neix dins de l'àmbit de la criminologia i el dret penal (judicis d'adults i juvenils) per designar els processos de relació directa o indirecta entre víctima i agressor per gestionar els seu propi conflicte (Johnston, 2003; Mackay, 2007). *Justícia de transició* és el terme més emprat darrerament per designar els processos polítics i institucionals que es duen a la pràctica per tornar a instaurar la pau i els sistemes judicials després de les violacions de drets humans en conflictes bèl·lics en territoris amb estats derruïts o inexistents (Kritz, 1995; Theidon, 2006; Palou, 2009). La denotació dels tres termes és mútuament inclusiva: la justícia de transició –com la denominada VOM (*Victim Offender Mediation*)– constitueix un subconjunt de la justícia reparadora, i aquesta un subconjunt de la justícia relacional.
- 15 Vegeu el Cap. 16 d'aquest mateix LLB.
- 16 A aquesta situació i al canvi de mentalitat ha influït decisivament l'*European Forum for Restorative Justice*, que agrupa més d'un centenar d'especialistes i ha estat el veritable artífex de les primeres normes i recomanacions de la CE. Vegeu <http://www.euforumrj.org/>
- 17 Associació de Mediadors d'Eslovènia i experts en el camp de mediació. “Llibre Blanc de mediació”, disponible a: http://www.pogajanja.si/upload/d170608121611bk_wjdoc.doc.
- 18 Associació de Mediadors d'Eslovènia i experts en el camp de la mediació, “Llibre Blanc de mediació”, p. 7.
- 19 El treball juvenil públic es duu a terme en els centres i associacions juvenils, i també en els espais públics amb el propòsit d'oferir als joves l'oportunitat de completar la seva formació professional. Hi tenen accés tots els joves, independentment de la seva condició social, gènere, origen ètnic o religiós.
- 20 Ministeri Federal d'Economia, Família i Joventut d'Àustria, “Mediació *inter pares* en el treball juvenil públic. Directrius”, disponible a: http://www.bmwfj.gv.at/Jugend/Praevention/Documents/peer-mediation_oja.pdf.
- 21 Ministeri Federal d'Economia, Família i Joventut d'Àustria, “Mediació *inter pares* en el treball juvenil públic. Directrius”, p. 7.
- 22 Associació de Mediadors d'Eslovènia i experts en el camp de la mediació, “Llibre Blanc de mediació”, p. 7.
- 23 Consell d'Europa, “Llibre Blanc sobre el diàleg intercultural «Viure junts amb la mateixa dignitat»”, disponible a: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf.
- 24 Consell d'Europa, “Llibre Blanc sobre el diàleg intercultural «Viure junts amb la mateixa dignitat»”, p. 21.
- 25 Comitè de les Regions, “Llibre Blanc del Comitè de les Regions sobre la governança multinivell”, disponible a: <http://www.cor.europa.eu/pages/CoRAWorkTemplate.aspx?view=folder&id=53788fb1-937b-44ce-bd39-b20f3313bc83&sm=53788fb1-937b-44ce-bd39-b20f3313bc83>. La governança multinivell s'entén com l'acció coordinada de la Unió Europea, els estats membres i els ens regionals i locals, basada en l'associació i destinada a elaborar i aplicar les polítiques de la Unió Europea. Vegeu el Diari Oficial de la Unió Europea (2009/C211/01), dictamen d'iniciativa del Comitè de les Regions “Llibre Blanc del Comitè de les Regions sobre la governança multinivell”, p. 1.

- 26 Comissió Europea, “Llibre Verd sobre les modalitats alternatives de solució de conflictes en l'àmbit del dret civil i mercantil”, disponible a: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002_0196es01.pdf
- 27 Comissió Europea, “Llibre Verd sobre les modalitats alternatives de solució de conflictes en l'àmbit del dret civil i mercantil”, p. 6.
- 28 Disponible a: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:ES:PDF>.
- 29 Aquesta legislació comunitària és analitzada amb molt més detall als Caps. 2, 3, 5, 7 i 10 del LLB.
- 30 Vid. al final d'aquest capítol en Annex el programa i quadre de reunions que ha estat desenvolupat. No consignem aquí les reunions d treball sectorials, les conferències individuals i les presentacions del projecte.
- 31 Vid. el Projecte original del LLB en diverses llengües al Web del Projecte: <http://idt.uab.cat/llibreblanc/>
- 32 Vid. “Nous camins per a la Justícia. Simposium sobre tribunals i mediació”, celebrat a Cosmocaixa. <http://www.simpodiummediacio.com/>
- 33 Vegeu especialment els treballs continguts en les següents edicions: Casanovas, Díaz, Magre i Poblet (2009a, 2009b), Casanovas, Poblet i Galera (2009); Lauroba, Barral, Viola, Tarabal i Esteve(2010a, 2010b); Poblet, Galera, Teodoro, Gabarró (2010).
- 34 Vegeu el quadre comparatiu i transversal de les dades quantitatives obtingudes en l'Annex 1 “Quadre comparatiu per sectors”. D'altra banda, totes les dades estadístiques –referides als Caps. 3-5-6-7-8-9-10– poden ser consultades directament en el CD-Rom que acompanya al LLB, a la carpeta de Taules Estadístiques Generals.
- 35 Hem d'agrair al IIIA-CSIC la implicació que ha tingut en aquest LLB, i especialment als investigadors del Projecte CONSOLIDER “Agreement Technologies” (<http://www.agreement-technologies.org/>) i del Projecte Europeu COST ACTION-IC080, del mateix títol.
- 36 De forma especial, s'han considerat normes com la Directiva europea 2008/52/CE sobre mediació en assumptes civils i mercantils; el Projecte de llei sobre mediació en l'àmbit del dret privat, de 6 de juny de 2008; o les normatives vigents en els àmbits de família (Llei 1/2001), educació (Decret 279/2006) i penal (López i Marín 2008) i la llei posterior 15/2009. En relació a les aportacions d'especialistes s'han considerat especialment les ponències presentades a diferents jornades del Llibre Blanc (Casanovas et al., 2009, que continuen les presentades a Poblet i Casanovas, 2003). S'ha tingut en compte també, entre d'altra bibliografia recent: Puntos y Munné (2005), Sáez Valcárcel y Ortuño (2007), Redorta (2007), Pérez Salazar y Pérez Martín(2008), Sáez Rodríguez (2008).
- 37 Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. BOPC 521/8, 22.07.2009; DOGC núm. 5432-30/07/2009.
- 38 Cfr. Cap. 2 del LLB sobre dret comparat per una descripció més completa d'aquests procediments, i de la cultura jurídica on troben el seu origen.
- 39 Aquesta recerca ha estat realitzada com a part del Capítol 16 (Tecnologies per a la Mediació). Els serveis analitzats, nacionals i internacionals, han estat una vuitantena.
- 40 El terme *microfonaments* es refereix al coneixement que vincula models socials amb el comportament humà individual, coordinat i/o col·lectiu, vinculant-lo a les situacions i entorns on es produeix. (Casanovas, i Poblet, 2009).
- 41 Vid. esp. Cap. 6 i Cap. 10, sobre mediació comunitària/ciudadana i justícia restauradora, respectivament.
- 42 “El tercer lado es *gente* (de la comunidad) que, usando un cierto tipo de *poder* (el poder de los pares), desde una cierta *perspectiva* (una base común), en respaldo de un determinado proceso (de diálogo y de no-violencia), apuntan a un cierto *producto* (un “triple triunfo”).” (Ury, 1999 [2005], 40). Al mateix lloc (p.34): “El tercer lado es la comunidad circundante, que sirve como *contenedor* en cualquier conflicto en escalada”.
- 43 La mediació ha seguit aquí el camí traçat pels estudis de pau. Lederach (1997, 68-69) va definir tretze “rols intermedis” als quals van aparellats funcions distintes: (i) explorador (assegura a l'altra part que no la primera no està abocada només a la victòria, (ii) pactista o iniciador (convenç les parts per iniciar el procés); (iii) desengatjador (ajuda a retirar-se del conflicte als qui recolzen el procés de pau quan han de fer-ho); (iv) unificador (evita la disgregació dels grups); (v) capacitador o “empoderador” (ajuda a desenvolupar capacitats a les parts); (vi) visionari (ajuda a trobar noves idees, fets, arguments i opcions pels adversaris); (vii) facilitador (modera i facilita el diàleg entre les parts), etc. Lederach ha proposat una piràmide on exercir aquests rols i funcions en tres nivells de lideratge diferent (ibid. 39). L'esquema elaborat per Fisas (1998) per tractar el conflicte és semblant a la piràmide de Lederach. Ury (1999) identifica deu rols diferents

- per prevenir, resoldre i contenir els conflictes des del “tercer costat”: proveïdor, mestre, constructor de ponts, mediador, àrbitre, igualador, curador, testimoni, componedor i pacificador. Mayer ([2004] 2008, 156 i ss.) ha ampliat aquesta llista encara més.
- 44 BATNA significa “Best Alternative to a Negotiated Agreement”. És un dels instruments més característics del model de negociació de Harvard.
- 45 Mitjançant la teoria analítica de la superveniència es lliguen dos fets o esdeveniments mitjançant una regla o norma que “produeix” que el segon “supervingui” o “sobrevingui” al primer: una signatura en un paper es converteix així en un contracte. Cfr. per tots, Hage (2005, 183, 207).
- 46 Vid. nota 42.
- 47 Segons el Llibre Blanc pel Diàleg Intercultural: “un proceso que abarca el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre personas y grupos con diferentes tradiciones y orígenes étnicos, culturales, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de entendimiento y respeto mutuos. La libertad y la capacidad para expresarse, pero también la voluntad y la facultad de escuchar las opiniones de los demás, son elementos indispensables. El diálogo intercultural contribuye a la integración política, social, cultural y económica, así como a la cohesión de sociedades culturalmente diversas. Fomenta la igualdad, la dignidad humana y el sentimiento de unos objetivos comunes. Tiene por objeto facilitar la comprensión de las diversas prácticas y visiones del mundo; reforzar la cooperación y la participación (o la libertad de tomar decisiones); permitir a las personas desarrollarse y transformarse, además de promover la tolerancia y el respeto por los demás...” .Vid. http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf
- 48 Hi ha diverses definicions de “governabilitat” i “governança”. La governabilitat “és la capacitat de la societat i els seus subsistemes polítics de prendre decisions o iniciar accions en reacció a demandes i necessitats” (Birnbbaum, 2001, 125-26). Segons el Programa de Nacions Unides pel Desenvolupament (PNUD), “es el ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa para gestionar los asuntos de un país a todo nivel, involucra mecanismos, procesos e instituciones a través de los cuales los ciudadanos y otros grupos articulan sus intereses ejercen sus derechos legales, cumplen sus obligaciones y resuelven sus diferencias.” PNUD, 2006 “Diálogo democrático.un manual Para practicantes.” [Http://www.undp.org/cpr/documents/sp_democratic_dialogue.pdf](http://www.undp.org/cpr/documents/sp_democratic_dialogue.pdf)
- 49 Segons el Comitè Consultiu de l'Espai Econòmic Europeu, la governança “es una forma de gobierno en la que grupos o personas de diferentes instituciones, organizaciones, órganos, empresas y niveles trabajan en redes y en asociaciones públicas y privadas. Sobre la base del diálogo, de discusiones y de procedimientos de negociación, elaboran acuerdos y contratos que conforman el marco esencial para la futura toma de decisiones”. Resolució del Comitè Consultiu del EEE de 26 de Juny de 2002 sobre governança y responsabilitat social de les empreses en un món globalitzat. DOC 13 marzo 2003, núm. 58, [Http://eur-lex.europa.eu/johhtml.do?Uri=OJ:C:2003:067:SOM:ES:HTML](http://eur-lex.europa.eu/johhtml.do?Uri=OJ:C:2003:067:SOM:ES:HTML) .
- 50 L'expressió *soft law* és sobre tot utilitzada com a extensió del sistema de fonts del dret internacional i comunitari. El Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees es va pronunciar sobre el sobre el *soft law*, acceptant-lo com a font a l'assumpte Grimaldi (C-322/88), de 13 de desembre de 1989 (Snyder, 1993). Però s'aplica també al dret dels estats. Des de la doctrina jurídica de caràcter públic, hi ha intents d'integrar-lo en el sistema de fonts des dels principis generals del dret, a partir de la concepció de Robert Alexy dels principis com a “mandats d'optimització” dels objectius normatius, i no com a normes amb contingut (2002[1986]): “[...] el *soft law* desempeña la función de un principio general del Derecho, como mandato de optimización que requiere del intérprete una maximización de sus contenidos” (Sarmiento, 2006). En el mateix sentit, Stefan (2008). Cal precisar que el nostre enteniment del concepte en aplicar-lo a la mediació va més enllà de considerar-lo com a un simple paràmetre d'interpretació del dret positiu vinculant (o *hard law*).
- 51 Comisión Europea, http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf .
- 52 Vid. Caps. 8, 11, 12 i 13 del LLB.
- 53 Sobre el “dret popular” [*popular law*, o *pop-law*], cfr. Friedman (1989), Scherwin (2000).