

Conclusions i Recomanacions

I Introducció

El capítol final pretén obtenir una visió de conjunt que englobi totes les parts del Llibre Blanc, assenyali el que considerem destacable dels resultats obtinguts, i ens permeti fer una sèrie de recomanacions generals, a partir de les propostes sectorials elaborades pels grups de treball. Per comoditat, el lector pot consultar les taules contingudes en l'Annex 1. Per facilitar també la lectura i la situació de les mediacions o de les activitats de mediació a les quals ens referirem, és convenient tenir present la piràmide de regulació (figures 5 i 6 del Capítol 1). Distingirem així entre (i) *mediacions* i (ii) *intervencions o actuacions de mediació*. Les primeres corresponen a processos formals complets. Les segones poden no estar institucionalitzades i corresponen a actuacions socials i/o polítiques molt diverses (intervencions, traduccions, informació, assistència etc.).

Cada acte o procés de mediació se situa en tres dimensions: social, política (governança) i jurídica (dret). Distingir-les pot resultar útil per comprendre la funcionalitat que tenen les intervencions de mediació socials. A mesura que ascendim cap al vèrtex des de la base de la piràmide, creix el nivell de formalització i el grau de vinculació jurídica que tenen els acords resultants dels processos de mediació. Però això no significa que les mediacions de caràcter social o més informals que trobem a la base siguin menys importants. Ben al contrari, per tal que es produeixi un procés de mediació, cal que hi hagi hagut una maduració del conflicte.

No resulta sorprenent, doncs, que en determinats sectors hi hagi molt poques mediacions si ho comparem amb els milers de sentències de la jurisdicció ordinària. Però aquesta comparació no és adient, perquè no tindria en compte que les mediacions formen en realitat part d'allò que hem anomenat *sistema de mediació*, un conjunt de múltiples actuacions socials i polítiques amb

una funció tant *preventiva* com *resolutòria*. Els mètodes de resolució alternativa no són únicament mecanismes processals, per bé que tinguin una part procedimental.

La mediació no pretén únicament l'adopció d'un acord i que aquest tingui efectes executius. El que persegueix també és una gestió raonable del conflicte que eviti que les parts implicades converteixin la seva controvèrsia o disputa en un litigi que acabi arribant a la jurisdicció ordinària, o que produeixi una escalada a situacions més agressives. Sovint, doncs, estableix el conflicte, més que no pas solucionar-lo; però això permet a les parts identificar i *assumir millor les diferències que les separen*, de manera que decideixin no prosseguir la contesa. Aquest equilibri, per precari que sigui, és el que la mediació facilita, i per això mateix el grau de compliment dels acords assolits és superior al grau de compliment de les sentències judicials, com veurem. Des d'aquest punt de vista, la mediació és tant un *sistema de gestió social, política i jurídica de les diferències* (personals, econòmiques, professionals, culturals, religioses..) com un sistema civil o ciutadà de justícia.

Per això aquest tipus de justícia *relacional* es complementa (i no es contraposa) al sistema estatal de l'administració de justícia. Es pot presentar, doncs, com una peça fonamental del funcionament de la justícia en les societats complexes, perquè és un nexa d'unió social, polític i jurídic (en diversos graus) entre les diverses administracions públiques –especialment locals, properes a la ciutadania–, els òrgans de govern i la societat civil per a gestionar els problemes socials. Constitueix, doncs, un desenvolupament democràtic de l'estat de dret contemporani.

Gran part dels resultats obtinguts en la investigació del Llibre Blanc es poden entendre des d'aquesta perspectiva com la reacció del conjunt de la societat catalana i de les seves institucions als tres problemes estructurals que es plantejaven en la Introducció del capítol 1: (i) la transformació demogràfica i social de la societat catalana

na; (ii) la crisi del model exclusivament jurisdiccional de l'Administració de justícia; (iii) l'assumpció per part de la Unió Europea de mecanismes de diàleg, governança i *soft law*, i trobar així entre tots un model de regulació no basat exclusivament en els sistemes polítics i jurídics tradicionals de l'estat del segle XIX i XX.

Després d'aquesta breu introducció conceptual, seguirem el següent ordre en l'exposició de conclusions: (II) Aspectes metodològics rellevants, (III) Visió global dels resultats, (IV) Recomanacions.

Abans de proposar algunes recomanacions, descriurem primer sintèticament l'aproximació metodològica, per seguir després amb una explicació dels resultats obtinguts.

II Aspectes metodològics rellevants

Un dels reptes més importants del projecte de Llibre Blanc ha estat organitzar la recerca a partir de pautes metodològiques que permetessin obtenir un coneixement fonamentat de l'estat de la mediació a Catalunya. Els estudis sobre les característiques de la recerca de les universitats catalanes, objecten que, en un moment en què la interdisciplinarietat és la característica comuna, la investigació continua patint un excés d'aïllacionisme temàtic i metodològic. Per aquest motiu, des dels primers moments de configuració del projecte es va voler aglutinar el màxim d'enfocaments teòrics i metodològics possibles. S'ha comptat amb la participació d'equips multidisciplinaris, els quals han intervingut en totes les fases del projecte.

En la primera etapa es van consensuar les pautes teòriques i metodològiques comunes que han permès definir un conjunt de conceptes, variables, indicadors i tècniques d'investigació que faciliten una lectura transversal de l'estudi. La definició d'aquests pressupostos mínims es va realitzar tenint en compte l'especificitat de cada àmbit de la mediació així com la necessitat d'obtenir informació comparativa i integral sobre l'estat de la mediació a Catalunya.

A partir d'un conjunt de dimensions bàsiques es van definir variables i indicadors comuns i específics, així com els mètodes qualitatiu i quantitatiu més apropiats als objectes d'estudi i a la fase de la recerca.

El desplegament d'eines qualitatives i quantitatives utilitzades ens mostra uns resultats significatius no només

referits a la magnitud d'actors consultats sinó també a la diversitat d'eines. Amb relació als estudis quantitatius, s'han consultat nombroses institucions –un total de 1.263– i persones físiques –757– a través de qüestionaris i enquestes, i s'han consultat 15 bases de dades per a obtenir-ne informació estadística. En l'àmbit qualitatiu, es van organitzar 21 grups focals en els quals van participar més de 100 persones, es van realitzar 118 entrevistes semiestructurades i 50 estudis de cas.

Les característiques dels universos d'estudi, les dimensions per analitzar i la pròpia empremta dels equips d'investigació, expliquen les lògiques diferències en la implementació de les tècniques d'anàlisi. Malgrat tot, la flexibilitat i adequació metodològica ha permès ordenar de forma harmònica diferents experiències i camps del saber sense caure en biaixos epistèmics que impedeixin l'anàlisi comparativa i transversal de la mediació.

La complementarietat de mètodes de recerca, l'estandardització de la informació per aconseguir una lectura transversal dels resultats i la voluntat censal –tant temàtica com territorial– en la recollida de les dades, han estat tres dels pilars metodològics del Llibre Blanc. En falta, però, un quart que ha planat des de la gènesi del projecte: l'obligació de proporcionar dades noves i no simples reescriptures de la informació ja existent que era modesta i poc fiable des del punt de vista numèric.

Tanmateix, aquest esforç ha fet aflorar un conjunt de pràctiques d'alt valor social que havien passat, fins ara, desapercebudes. Aquest mapa en relleu és el que, sucintament, ressegurem ara.

III Visió global dels resultats

1 Extensió de la mediació

Com es comprova fàcilment en llegir les conclusions sectorials, la mediació com a institució té encara un camp molt gran per córrer. Els mateixos mediadors i experts sectorials estimen que la institució podria ser molt més coneguda i reconeguda, i el ciutadà podria tenir-la en compte com a primera opció abans d'acudir a la jurisdicció ordinària. És una percepció encertada i que té fonament.

Tanmateix, si s'observen els números del primer quadre general de l'Annex 1, aquesta percepció no és enterament exacta. La primera sorpresa és la profunditat

i amplitud de l'abast que ha assolit la mediació en ben poc temps. L'any de referència de l'estudi, el 2008, es van dur a terme 141.602 mediacions que han comportat 154.384 mediats. *És a dir, més del 2% de la població catalana es va veure implicada en un procés de mediació.* Cal afegir a la descripció l'alt nombre d'entitats prestadores de serveis de mediació que sumen un total de 515.

I una precisió important: ens estem referint aquí a *mediacions* o processos de mediació complets, amb un cert grau d'institucionalització. Això vol dir processos que es troben en la part superior de la piràmide del sistema regulatori de la mediació. Es pot comprendre fàcilment que el nombre d'intervencions socials mediadores que es troben a la base ha de ser molt superior. Per bé que no posseïm dades comparatives globals, posarem un exemple més endavant.

Més encara, si anem al sector estrictament privat de la mediació empresarial, ens adonem que, malgrat les previsions i opinions prèvies, hi ha un alt grau de coneixement de la mediació per part de les empreses, que segueix a més un patró. El grau de coneixement de la mediació és directament proporcional a la grandària i antiguitat de l'empresa, de manera que el 90,8 % de les empreses amb més de 100 treballadors i el 80 % de les fundades abans de 1980 la coneix. Això, conjuntament amb el fet que el punt més baix se situa per sobre del 50% en els dos casos per empreses recents i amb menys de tres treballadors, fa pensar que les tècniques de resolució de conflictes –entre elles la mediació– forma part dels coneixements i instruments habitualment emprats per les seccions de recursos humans i, per tant, forma part de la cultura organitzativa i empresarial del país. Això també és consistent amb el gran nombre de mediacions laborals: 47.699 durant l'any de referència de l'estudi. Aquest àmbit de gestió de les tensions laborals (incloent-hi els produïdes entre el personal de l'empresa) constitueix certament un terreny particular de negociacions, tant individuals com col·lectives, més proper a les tècniques de conciliació, però no es pot obviar com a camp abonat d'experiència per a la mediació.

Capítol a part mereixen les 30.755 mediacions en consum que es registren durant el mateix període. Aquestes són mediacions en sentit ple, no negociacions o conciliacions, i segueixen una sèrie de protocols establerts per l'Agència Catalana de Consum (ACC), i per tots els organismes que les practiquen –113, distribuïdes per tot el territori–. Se situen en un terreny intermedi, entre el públic i el privat, i vehiculen una quantitat creixent de reclamacions entre consumidors i empreses, però també entre proveïdors i empreses. Indica el camí d'un sector que afecta els ciutadans i sectors econòmics importants

on hi ha una multiplicitat i diversitat d'actors i prestadors de serveis: associacions de consumidors, administració, i cambres de comerç, organismes locals...

Els sectors més implicats són telefonia/Internet, compres, transport aeri de passatges i subministres, que sumen el 68% de les mediacions. El primer sector, però, acumula el 40% de les mediacions. Excepte en els sectors de compres es tracta d'empreses de gran dimensió que ofereixen els productes de forma indiferenciada i tenen una clara posició de preeminència sobre el consumidor. Això indica també la diversitat de maneres que hi ha de conceptualitzar el procés de mediació, perquè en aquest sector es tendeix a la protecció del consumidor, i el fet que l'ACC pugui imposar sancions afecta la neutralitat de la seva posició.

2 Fragilitat de la institució i professionalització

En termes globals, existeix una clara dissonància entre l'important nombre de mediacions que hi ha hagut al llarg de l'any 2008 i la situació en què està la institució. Pràcticament tots els equips de recerca han assenyalat que la mediació es troba en una situació encara emergent, i per tant, amb un baix grau d'institucionalització, de coneixement per part dels ciutadans i de reconeixement professional. Aquesta percepció és general. Hi ha, però, un segon ordre de contrastos, produït pel refinament a què arriben els procediments dels serveis de mediació en l'àmbit de salut, o el nombre relativament alt d'ajuntaments i consells comarcals que declaren tenir protocols i codis de bones pràctiques de mediació. Aquí hi ha la segona sorpresa. El 34,2 dels ajuntaments i el 36,4 dels consells comarcals declaren tenir *tots* els protocols de regulació per a la mediació. El 56% de centres sanitaris (CAPs o hospitals) disposen de protocols també.

Però tant si ens situem en l'àmbit del mercat (mediació empresarial, laboral, consum) com en l'àmbit públic (o semipúblic) de la gestió del sistema familiar, educatiu, sanitari, o d'Administració local, hi ha una sensació de fragilitat. Sembla no obstant això que hi ha hagut una reacció organitzativa i institucional immediata. ¿Per què es produeix aquest contrast? ¿En quines condicions es dona, doncs, l'emergència de la professió de mediador?

La resposta té relació amb un augment de la demanda d'aquest tipus de serveis –lligada sens dubte amb els processos socials de canvi social i de mobilitat demogràfica i migratòria sobtada abans esmentats–, però també amb les dinàmiques generades durant el procés

d'institucionalització de la mediació en un temps relativament curt.

La institucionalització es produeix per diverses raons. Una és causada per la intervenció política del mateix legislador: el punt de partida, atès que comprèn tot el territori català, va ser el Centre de Mediació Familiar, constituït arran la Llei de mediació familiar 1/2001 –la primera llei de mediació de l'estat espanyol–. La creació del centre va suposar un impuls decisiu per l'existència de la figura, en convertir el seu foment i gestió en una acció política identificada i autònoma en el si del Departament de Justícia. Així i tot, la corba que mostra l'augment del nombre de l'activitat dels mediadors l'any 2002 i 2003 reflecteix clarament les expectatives que la llei va generar. L'any següent es va experimentar una davallada notable, tant en l'activitat dels mediadors com en l'iterés pels cursos de formació. Les expectatives generen tendències. Així i tot, la majoria de variables que afecten la institucionalització no són producte de cap impacte legislatiu, sinó que es refereixen a la pròpia organització i conducta dels òrgans de l'Administració pública. El 49,1% d'unitats especialitzades en mediació en els ens públics (d'un total de 53) es van crear l'any 2006 i el següent (amb una davallada típica l'any 2008).

El fet és que la implementació de la mediació, la generació de protocols de mediació, i l'augment del nombre de mediadors estan fortament vinculats o bé a l'estructura de l'Administració de justícia, o bé a les polítiques públiques de participació endegades des de les administracions, significativament els governs locals.

Això no és sorprenent: és l'Administració la que respon a les tensions socials generades per la conflictivitat i els desequilibris territorials, demogràfics, laborals o professionals. L'expressió comunament utilitzada als estudis especialitzats sobre l'eclosió dels mecanismes comunitaris i professionals de resolució de conflictes durant els anys vuitanta i noranta a EUA, Austràlia i Canadà és *“in the shadow of the law”*: la mediació es va desenvolupar “a l'ombra del dret”, especialment als tribunals. Als països de tradició jurídica continental podríem traduir aquesta expressió sense desviar-nos gaire com “a l'empara de l'Administració” (ja sigui aquesta estatal, autonòmica o local).

Així, l'Administració de justícia en el cas de mediació laboral; agències autonòmiques en el cas de les queixes de consum; ajuntaments, consells comarcals i diputacions en el cas de les mediacions comunitàries i ciutadanes; consorcis mixtes amb participació pública i departaments del Govern –especialment Justícia, Educació, Sanitat i Medi Ambient però amb presència en

molts altres departaments– en el cas de les mediacions familiars, escolars, sanitàries (en salut), mediambientals i penals (juvenil i d'adults). Sigui com sigui, és el diner públic que sosté en gran part aquest tipus de mecanismes.

En aquest escenari, la professió de mediador emergeix i segueix la via d'una institucionalització amb una penetració residual en el mercat, encara. Per això es produeix aquesta sensació de fragilitat malgrat el nombre tan alt de mediacions. Aquest punt és fàcilment comprovable, perquè els clients preferents de les empreses de mediació creades sobre tot per l'externalització dels serveis socials són les institucions públiques.

Si observem la composició de la professió arribem a la mateixa conclusió. Es fa difícil comptabilitzar el nombre exacte de mediadors. Si tenim en compte les mediacions reals comprovades, podem acordar que no arriben a mil persones (descomptant les mediacions escolars). De fet, hi ha majoria d'advocats, seguits pels qui provenen del camp de la psicologia –un àmbit de coneixement que sol trobar també una sortida professional en els departaments de recursos humans de les empreses–, i la resta provenen del camp del camp educatiu o dels serveis i assistència social. En definitiva, quatre cinquenes parts exerceix de forma preferent la mediació, però dins d'una altra professió més establerta (advocat, psicòleg, mestre, tècnic de l'Administració). Molt pocs en viuen de forma exclusiva. I poquíssims en el mercat lliure, com a tals mediadors o com a treballadors socials empleat en empreses de serveis (220, lligats a mediacions efectivament realitzades, segons la taula 4 de l'Annex 1, però dependents també de l'administració pública).

Per tant, de moment, el grau de professionalització es vincula més a una especialització d'una altra professió. Això implica també un grau de sectorialització especialment alt, lligat en el fons a polítiques públiques explícites o implícites. *La professió creix en l'aixopluc de l'Administració i en el nínxol d'altres professions* i aquesta doble dependència explica tant l'alt grau de sectorialització com de formació que posseeix. El 83% dels mediadors comunitaris, e.g., tenen estudis universitaris. I tampoc és sorprenent que hi trobem barrejat un element de gènere: aproximadament tres quartes parts dels mediadors són dones, la qual cosa contrasta amb la poca incidència de les variables de gènere en els mediats, almenys en família i comunitària/ciutadana (50% de cada sexe en família i comunitària; no així en salut, on hi ha predomini de dones mediades, ni en mediació penal, on més del 85% són homes, per un altre tipus de raons vinculades a l'àmbit delictiu i penitenciari, tant d'adults com juvenil).

Podem concloure doncs que, globalment, hi ha una dependència dels programes i projectes lligats a l'Administració. Si s'observa la taula esmentada, amb l'excepció de l'àmbit de consum, laboral, en algun cas de família i comunitària, els centres que es dediquen a la mediació reben el seu suport. És interessant observar que l'Administració autonòmica és la que concentra una major penetració en aquest univers. Malgrat tot, aquesta descripció es matisa amb la importància del govern local, tant en nombre de mediacions –representen més del 10% de totes les que s'han dut a terme– com en nombre de mediadors. El paper de *stopper* d'aquest nivell de govern explicaria, en part, el paper preminent que té.

Un darrer element que cal tenir en compte és la manca d'entrada del tercer sector en els àmbits de la mediació que pot ser el revers de la professionalització descrita en el punt anterior. Només en el cas de comunitària, salut i consum hi ha una certa entrada del teixit associatiu. La resta són tots mediadors professionals (laborals). Certament, aquest tret s'ha de matisar: existeixen els mediadors voluntaris, que participen *pro bono* en els processos. Però, atès que el teixit associatiu català ha estat tradicionalment robust, s'esperaria una participació més alta. En canvi, el 88.6 % dels mediadors comunitaris/ciudadans són professionals, i només l'11,4% , voluntaris. Tanmateix, si ens situem a un nivell organitzatiu intermediari, a mig camí entre el públic i el privat, en l'àmbit del consorci sanitari, e.g. s'observa un element que cal explicar i que és la clau de com s'està produint el procés: hi ha un 36% de voluntaris.

4 L'organització social de la mediació

Cal aprofundir una mica més i no quedar-nos en el panorama que acabem de dibuixar. La institucionalització segueix les vies fressades de la cultura administrativa dominant, però, curiosament s'està produint al mateix temps al marge i a l'interior mateix d'aquesta cultura, a partir d'un conjunt de reaccions innovadores. Ens explicarem.

Des d'un altre punt de vista, l'Administració no ha fet sinó donar resposta a les demandes socials que ha rebut dels ciutadans i dels professionals que s'enfronten a problemes nous i a l'increment de la conflictivitat en diferents sectors, però amb una *dimensió proactiva* que cal avaluar. N'hi ha dos d'especialment sensibles: l'educatiu i el sanitari. Tenint en compte el nou panorama que es dibuixa al nostre país i que hem sintetitzat en el Capítol 1, en tots dos s'ha produït una resposta ràpida al mateix

temps d'autocomposició dels conflictes, i de *cooperació amb els professionals i la ciutadania*.

En el sector educatiu realment és sorprenent la ràpida penetració que ha tingut la mediació com a forma de resolució dialogada i pauta de conflictes. De fet, s'ha tractat d'una política educativa portada pel Departament d'Educació de la Generalitat –amb diferents fases i etapes almenys durant els darrers deu anys–, mitjançant programes de formació per a alumnes, mestres i pares, i amb protocols formals establerts. La mediació escolar no és concebuda, doncs, com una mera tècnica, sinó com una autèntica *cultura de la pau i la no violència* practica da tant per mestres com per alumnes i que es transmet no només com a contingut curricular sinó com a pràctica habitual de gestió de la convivència. Durant el curs 2008/09 es van realitzar 2.140 mediacions a les escoles catalanes (176 centres educatius) amb una mitjana de 12,7 mediacions. És una xifra indicativa que es tracta ja d'un conjunt de pautes establertes i ben implantades en l'àmbit escolar. A més, darrerament s'ha creat una unitat especialitzada, la Unitat de Suport a la Convivència Escolar (USCE), per tractar els conflictes de caràcter més greu on hi estan involucrades les famílies (casos d'assetjament, de mal ús d'Internet, de violència a les aules etc..).

En canvi, en el sector sanitari, hi ha hagut molt poques mediacions pròpiament dites, però si observem, a la base de la piràmide, el tractament que ha rebut el problema de l'accés al sistema per part d'usuaris amb dificultats d'expressió i d'integració social i cultural, el resultat és també sorprenent.

Al 2008, sobre un total de 9.438 casos de mediació comunitària, un 44 % van ser pròpiament mediacions ciutadanes, però un 53,8 % van ser interculturals (sense Reus ni l'Alt Empordà, que sumen un total de 9.676 mediacions interculturals més). La incidència de la interculturalitat és encara més intensa en l'àmbit sanitari. L'any 2008 a Catalunya es van realitzar 37.139 actuacions de mediació intercultural (MIC) en 98 centres de salut. I, si es desglossa el total d'accions de mediació efectuades per cadascuna, arriben a la xifra de 122.593, amb un promig de 4,2 accions distintes per mediació. No es tracta, doncs, d'un fenomen simple, ni tampoc d'una labor de mera interpretació: és un fenomen complex, on el mediador assisteix i exerceix competències lingüístiques, culturals i tècniques al mateix temps.

Aquest conjunt de funcions, que tenen el tret de buscar la integració del ciutadà en el sistema social i la satisfacció de necessitats bàsiques, també és perceptible en un altre domini sensible amb un baix nombre de medi-

acions, pròpiament dites: el familiar. Cada cop són més freqüents les mediacions entre membres de la família o de l'entorn domèstic que no són estrictament els conyugues, sinó avis, o germans, i –més enllà– el que de vegades ha estat descrit per la literatura com modalitats de “família incerta” per contraposar-les als models més tradicionals: són famílies cohabitants, famílies reconstituïdes, parelles homosexuals i monoparentals.

El conjunt de funcions que realitzen els mediadors en l'àmbit escolar, sanitari i de família, doncs, no solament até al procés i al resultat (l'acord), sinó que apunta a la gestió dels problemes i, de retruc, assumeixen un conjunt de rols i funcions d'assessorament, suport i atenció difícilment quantificables, però que sens dubte constitueixen un mecanisme d'integració social de primer ordre, similar a aquell que busca de forma directa la mediació d'un altre tipus, la comunitària/ciudadana. S'intenta evitar l'escalada del conflicte, però el resultat que s'obté, de fet, és l'equilibri entre les persones, i entre aquestes i la societat en la qual conviu.

5 El disseny institucional de la mediació

El panorama que tenim al davant, doncs, és el d'un gran conjunt de processos diversos, amb protocols diferents entre si segons els sectors, però amb l'objectiu comú d'aconseguir una manera més raonable de procedir abans d'arribar a la via jurisdiccional o que el conflicte esdevingui socialment intractable.

Tanmateix, com també veurem en arribar als aspectes més col·lectius, és una pintura que es disposa sobre una tela sense un dibuix clar. Encara no hi ha un disseny institucional que permeti vincular tots els aspectes de la mediació en un únic projecte. I aquesta carència llasta d'alguna manera el seu desenvolupament.

Hi ha tres aspectes que val la pena destacar i que no permeten que la base i el vèrtex del sistema regulatori que és la mediació acabin d'encaixar en un sistema homogeni: (i) existeix una alta dispersió orgànica i molt poca vinculació intrainstitucional; (ii) la transversalitat entre els diversos sectors és quasi inexistent; (iii) i això s'ha traduït també, almenys fins ara, en una manca d'informació i de coneixement acumulat que permeti avaluar-ne el resultat i monitoritzar el procés d'implantació i desenrotllament de la mediació de forma racional.

De fet hem de distingir entre les tres dimensions abans esmentades: social, política (governança) i jurídica (de dret); i els quatre nivells de la piràmide regulatòria: (a)

pautes de conducta i diàleg social implícit, (b) diàleg amb regles explícites, (c) dret “*soft law*”: codis de bones pràctiques, protocols d'actuació, regles tècniques... (d) legislació, normes, sentències.

El que distingeix un nivell de l'altre és el tipus de regulació i la vinculació que susciten els acords respecte a les tres dimensions esmentades, és a dir, la relació existent entre l'acord resultant del pacte (si n'hi ha) i el seu valor social, polític i jurídic. Val a dir que hi sol haver una relació inversa entre el valor jurídic i el social, perquè és indicatiu del grau de maduració del conflicte i de la tècnica de garanties aplicades per garantir-ne el compliment. A més institucionalització, protocol·lització i valor executiu dels acords (validació judicial mitjançant interlocutòria, o bé legislats), menys increment del nombre de conflictes. Per això la figura resultant és piramidal, perquè el nombre d'intervencions i casos es relaciona amb el tipus de regulació que els defineixen i tracten com a tals en un procés. En termes generals, el problema, a la base, es converteix en un cas social i polític al mig, i en un cas jurídic al vèrtex, perquè el pes dels procediments d'intervenció, regles i protocols i, finalment normes, és forma un continu seqüencial i és diferent a cada nivell.

A la base es troben els conflictes tractats amb procediments exclusivament socials i amb pocs efectes jurídics, que també formen part del bagatge dels mediadors. En el punt intermedi es troba la zona grisa del *soft law*: protocols de governança i la relació de la ciutadania amb els poders públics que el gestionen en el moment en què s'identifica com un problema col·lectiu: conflictes sobre béns bàsics com els de l'aigua, sobre la seguretat pública (la situació d'una presó en el territori), religiosos i culturals (com l'augment sobtat de la població d'un barri o l'establiment d'un centre de culte) o els conflictes mediambientals (com la gestió de residus radioactius), tenen un tractament complex, amb múltiples enfrontaments entre els actors, un temps de latència llarg, i una possible pervivència després dels acords parcials sobre mínims que solen marcar els punts d'inflexió i evolució.

Aquesta via assenyala els problemes als quals ha hagut de fer front la societat catalana i on s'ha optat per buscar una solució dialogada. No és, doncs, estrany que sigui en els àmbits de mediació comunitària/ciudadana i en l'àmbit de salut on es concentri el major nombre i la possibilitat de creixement d'intervencions de suport i de mediacions interculturals. Davant la impossibilitat de tractar els problemes d'expressió, convivència i comunicació de forma eficaç d'una altra manera, s'ha optat pel diàleg com a única via de sortida, una autèntica vàlvula d'escapament que ha permès la representació i la gestió de les situacions conflictives assolint un equilibri de vegades

precari, però que pal·lia conseqüències indesitjades si no resol el conflicte.

Els acords de la mediació escolar tenen aquest caràcter, per exemple. Els subjectes són aquí menors, i els documents que signen no tenen un valor equiparable al dels acords signats per les parts en un procés de divorci, o bé als acords laborals o empresarials. Tanmateix, comparteixen amb ells la figura del pacte que produeix un vincle entre les parts, i per això són autèntiques mediacions. Però són mediacions molt més educatives i pedagògiques que no pas jurídiques (tal i com és definida la mediació en la llei catalana). No és el vincle, sinó el seu valor –la vinculació– el que canvia. I tanmateix són molt efectives des del punt de vista institucional i contribueixen a la millora de la convivència del centre i al bon govern de l'escola.

Anem a les mediacions de salut: el nombre de reclamacions i queixes que van rebre les unitats d'atenció a l'usuari van ser 50.569 l'any 2008, segons CatSalut. Però d'un total de 425 centres de salut a Catalunya només 20 centres van manifestar haver realitzat mediacions (5 hospitals i 20 centres de primària). En sentit estricto, el número de mediacions realitzades va ser de 45.

Com és possible això? Hi ha milers de queixes, d'intervencions socials i de mediacions interculturals i, en canvi, un número quasi irrisori de mediacions. És clar que es tracta d'un tipus d'instrument que s'està implantant i considerant en aquests moments. La mediació en salut ha començat pels conflictes interns, en canvi l'usuari rep atenció personalitzada sobre tot intercultural. Un aspecte del problema és el que abans esmentàvem de la sectorialització, manca d'interoperabilitat entre els diversos serveis i que aquest tipus de tècniques no arriben encara al ciutadà o usuari del servei de forma normalitzada. Però des d'un altre punt de vista, el del *sistema de mediació*, és normal que n'hi hagi pocs. Si bé no tan pocs: es tracta de procediments emergents, que encara no s'han acabat de decantar des del punt de vista de la mediació com a *institució*.

La natura i el tipus de maduració del conflicte és el que ha marcat també la seva menor o major institucionalització. Així, no hi ha encara una comunicació fluïda ni horitzontalment ni verticalment entre les tres dimensions: en el moment en què el conflicte s'agreuja i esdevé intractable pels serveis socials existents o pel sistema establert –mediacions escolars, sistemes d'atenció a l'usuari, serveis socials...– aleshores només queda el recurs de recórrer a la jurisdicció ordinària i convertir-lo en litigi. Surt així potser massa ràpidament del sistema sanitari o del sistema escolar, perquè no hi ha una coordinació

eficient entre la dimensió social, política i jurídica del procés de mediació. Aquesta darrera afirmació afecta al funcionament i gestió del sistema, no a la relació entre els professionals.

En mediació penal i juvenil, l'equip de justícia restaurativa (Cap. 10), un camp on Catalunya ve treballant des de fa vint anys, amb molta experiència i 6.358 casos tractats el 2008, conclou:

“Hi ha una bona coordinació en l'àmbit professional en el cas a cas entre mediadors i professionals d'altres àmbits de la comunitat (escola, serveis socials, mediació comunitària, etc.) però, en canvi, no es dona de la mateixa manera una coordinació interinstitucional per tractar de convertir en polítiques totes aquestes iniciatives orientades a la resolució de conflictes.”

És just. En l'àmbit personal i professional, en ser encara pocs i haver coincidit, a més del dia a dia, en mestratges i activitats de formació, els mediadors es coneixen i poden operar informalment per cooperar en la derivació o en determinats casos. Però aquesta activitat es dona al marge d'una existència de protocols clars de regulació interinstitucional homogènia que faciliti aquesta mateixa cooperació.

La idea, doncs, seria establir *protocols d'interoperabilitat* (horitzontalment), flexibles i atenent al tipus de cas en els diversos sectors, i *graus de juridicitat* (verticalment) atenent al grau d'exigència i protecció necessària dels drets i de les persones. No tot acord necessita de validació jurídica forta: només aquells en què les parts demanen o necessiten una garantia jurídica perquè volen protegir els seus drets. Hi ha molts casos, especialment en aquests sectors socials, en què la mediació es podria incardinar com un procés de resolució reglat de conflictes només amb protocols d'actuació de governança o amb intervencions socials, amb un vincle i un valor vinculant de fet tant fort com el jurídic, però en una altra dimensió que és des d'on es pugui tractar millor el problema (social i/o polític-administrativa).

Des d'aquest punt de vista, el dret separa tant com uneix, i juridificar el conflicte significa també afeblir la possibilitat de la seva gestió paccionada, és a dir, amb intervenció mínima de l'autoritat i la capacitat coercitiva de l'estat. Aquí la zona del *soft law* cobra tot el seu sentit i, com ha estat exposat en el Caps. 11, 12 i 13 en els casos de conflictes col·lectius, des d'una Administració relacional els protocols de governança podrien tenir fases on la mediació i l'articulació amb el vessant “tu” del dret administratiu pot impedir l'escalada als tribunals

(buscada generalment amb un efecte polític per influir en la negociació).

6 Processos judicials, mediació intrajudicial i anàlisi de costos

Un dels aspectes més interessants de l'estudi dut a terme és l'anàlisi de costos comparatius, més els procediments de derivació judicial i el grau d'efectivitat dels acords derivats. En síntesi:

- i) *Hi ha encara una escassa derivació a mediació per part de jutges i magistrats.* Si atenem als resultats tant de l'enquesta del CGPJ com de la duta a terme pel LB i exposada en l'Annex 5, globalment els magistrats no s'oposen a la mediació, però no la practiquen habitualment. (Encara que a mesura que abandonem la jurisdicció civil per anar a la penal, el grau d'oposició és major). Segons les dades del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya (CMDPC) les sol·licituds de mediació a petició directa de les parts són més nombroses (72,9%) que les sol·licitades a través de derivació judicial (27,1%). Pel que fa al resultat, en el cas de les mediacions sol·licitades directament per les parts, el nivell d'acords supera el 70%, en contrast amb les mediacions de derivació judicial o amb un procés judicial obert, que va ser del 47,5%. La judicialització prèvia, per tant la desescalada del conflicte mitjançant la derivació, tot i ser molt important, té una eficàcia menor que la que no ha passat abans pel jutjat.
- ii) *Però la derivació judicial, tot i ser crucial per vincular el sistema i la institució de la mediació al sistema estatal de justícia, no soluciona el problema de l'esgotament del model: l'elevada taxa de litigiositat i pendència –com mostra a bastament el Capítol 15– no és l'única clau del problema d'un canvi en la cultura jurídica externa en la societat catalana. L'any 2009, el nombre d'assumpes ingressats als òrgans judicials de Catalunya es trobava al voltant de 18,86 assumpes per cada 100 habitants. L'observada per a l'any 2008, era de 17,81. De seguir constant aquesta tendència, previsiblement l'any 2010 –data en què lliurem el present estudi– es veurà una taxa de litigiositat fregant els 20 assumpes per cada 100 habitants en el conjunt de Catalunya. Això significa que probablement un de cada cinc habitants té un cas pendent als tribunals de justícia.*

- iii) *El càlcul de costos comparatiu entre la jurisdicció ordinària (civil) i diversos escenaris de mediació és taxatiu sobre la viabilitat i la conveniència d'optar per un model mixt, jurisdiccional i de mediació. L'equip d'econometria conclou:*

“Si s'estengués la mediació al 20% dels casos, s'estalviaria directament l'equivalent a un pressupost d'uns 4 milions d'euros anuals. Aquest estalvi no té en compte el valor de la reducció dràstica en el temps d'espera de la resolució del conflicte i la seva implicació per als afectats, però tampoc els costos inicials d'implementació de la mediació amb un major protagonisme que el que té en el sistema judicial actual.”

La mediació intrajudicial és necessària, i un instrument imprescindible de coordinació entre equips tècnics, centres de mediació i la pròpia Administració estatal de justícia. Però se situa al vèrtex de la piràmide, en el seu punt més àlgid a més, on el conflicte ja s'ha traduït en litigi.

Sembla que el model pel qual es podria apostar sigui en canvi un model no exclusivament jurisdiccional, de caràcter mixt, on el sistema de mediació (tant en el seu vessant privat com públic) absorbeixi la major part de la litigiositat, almenys en aquells sectors on això sigui possible.

En l'àmbit penal, la justícia restaurativa ha contribuït a canviar la visió tradicional del delicte per centrar les actuacions en les víctimes i en la integració social de l'infractor, després, però també *abans*, del seu pas per un centre penitenciari. El treball i les funcions integradores i preventives *en l'entorn social* són, doncs, decisives i formen part, més enllà de la mediació juvenil i d'adults, del conjunt de funcions que es podrien potenciar des de la pròpia Administració de justícia. Un enfocament com aquest requereix impulsar alguns canvis legislatius, tal i com més endavant s'especificarà.

7 El procés i els procediments de mediació

La diversitat de processos i de procediments és una de les característiques de la mediació tal i com s'ha desenvolupat a Catalunya. Generalment es diferencia entre premediació, mediació i postmediació. El nombre mitjà de dies del procés i la durada de les sessions és variable. Segons les dades disponibles, el nombre de dies varia en un rang de 11,5 dies (mediació escolar) a 75 dies (mediació penal juvenil), i el temps que duren les sessions de 43 minuts (escolar) a 1 hora 58 minuts (mediació

familiar en l'àmbit privat –les sessions de mediació gestionades pel Centre tenen una durada màxima de 90 minuts–). El nombre mitjà de sessions varia també de 1,5 a 5 sessions. Per raons diferents, les mediacions laborals (quan es prenen com una formalitat) i les mediacions escolars són més curtes (una sessió i mitja). En canvi, les mediacions entre víctima i agressor solen tenir cinc dies de mitjana. Com és previsible, la natura del conflicte delimita tant el tipus de procés, tècniques i mètodes que s'utilitzen, com els trets de la seva durada.

El grau d'acord assolit es troba en funció de la dificultat i la complexitat de les diferències i dels interessos en el problema abordat. La mediació escolar presenta un 94,6 % d'acords. Les mediacions familiar, comunitària i penal es mouen en un rang entre el 60% i el 80%. Les mediacions laborals i de consum, en canvi, baixen al 42% i al 50,3%.

El que no es comptabilitza és la varietat de tècniques utilitzades. Les sessions formals poden conduir-se de moltes maneres, però cada sector ha desenvolupat tècniques específiques. Les tècniques de negociació, dins de la varietat, semblen ser més adients als processos de mediació empresarial i laboral, que es donen al voltant d'interessos més acotats. En canvi, les mediacions en l'àmbit comunitari/ciudadà, originades moltes d'elles en un espai molt més obert en allò que s'anomena “mediació de carrer” o “mediació de cafè”, despleguen per la seva pròpia dinàmica una varietat de mètodes, rols i funcions molt amples (vid. Cap. 7). Potser per aquestes raons –més concreció de l'objecte en discòrdia, major protocolització dels processos de mediació a l'entorn d'interessos precisos, menor intervenció d'altres variables de tipus social o cultural– l'aplicació de mitjans tecnològics automatitzats sembla més adequada en una primera instància en les mediacions en consum i en les mediacions laborals.

El diagrama del procés de la mediació en l'àmbit de consum resulta especialment apte per a efectuar un programa pilot de negociació automàtica. Per això ha constituït el cas d'ús del programa informàtic processal que es presenta en el CD-ROM annex al Llibre Blanc. L'equip de tecnologia que ha elaborat el programa de mediació en línia (ODR, vid. Cap. 16) adverteix de la necessitat de protocols i de l'*estandardització dels processos* abans de procedir a l'elaboració de qualsevol eina. La pràctica crea els estàndards i no a l'inrevés.

“L'adopció de la tecnologia ha de ser gradual i en funció de les necessitats concretes dels usuaris. Per tant, es recomana prudència i cura a l'hora d'introduir-la. Les grans inversions que prometen

una automatització acabada dels processos sense tenir en compte aquestes necessitats ni dissenyar solucions a mida corren el risc de quedar molt per sota de les expectatives inicials i de comprometre la satisfacció de necessitats futures.”

Això no significa que no es puguin automatitzar els procediments en altres àmbits, sinó que aquells que presenten fases i objectes més simples i definits constitueixen el punt de partida adequat per a l'elaboració de protocols automàtics que vagin més enllà de l'ús del telèfon, el correu electrònic i les pàgines web, que són els instruments tecnològics més utilitzats pels mediadors/res en aquests moments.

IV Conclusiones i recomanacions

Arribats aquí, donarem finalment algunes recomanacions generals, a mode de conclusió.

Ens basarem en les guies següents, que permeten recollir els resultats del Llibre Blanc que acabem d'exposar:

1. En primer lloc, la regulació que institucionalitza la mediació com a procediment jurídic ha de ser prou flexible com per respectar i incentivar les formes de mediació que han sorgit en els diversos sectors amb perfils professionals diversos. Allò que pot detreure litigació impròpia a l'Administració de justícia és una bona gestió i funcionament del *sistema de mediació*, i no solament el seu vessant institucional (i/o jurídic). La regulació ha d'atendre a la governança (la vinculació amb l'administració) i a la dimensió social que tenen les diverses intervencions i accions mediadores. L'Administració pública ha d'esdevenir relacional, també. L'important és assolir un equilibri en el funcionament de la dimensió política, social i jurídica de la institució. Només així es podrà aconseguir l'objectiu d'un bon encaix jurisdiccional i de posar límits a la taxa de litigiositat i pendència.
2. Cal iniciar una labor conceptual d'aclariment de les diverses funcions i rols en el sistema de mediació que tenen organismes com el Síndic de Greuges, els síndics locals, els serveis socials dels ajuntaments, les diputacions i els consells comarcals. Es una tasca útil identificar i distingir quin paper tenen i quina és la seva línia d'actuació, especi-

alment pel que fa al finançament del sistema de mediació i a la relació que mantenen amb els mediadors/res professionals, centres de mediació i les diverses empreses que ofereixen serveis en aquest camp. És aconsellable buscar també un equilibri no solament dins de les dimensions regulatòries, sinó entre aquestes i el mercat, amb l'objectiu d'assolir condicions estables per al desenvolupament de la professió.

3. Tal i com ha estat expressat per diversos equips en l'àmbit públic, convé regular a partir de mínims, amb objectius i garanties concretes, i aprofitant els mecanismes ja establerts. És important implicar a tots els organismes del tercer sector que ja han començat a assumir la capacitat regulativa en aquest àmbit, com el Consell i les cambres de comerç, els col·legis professionals i la pròpia ACDMA. I també que la regulació proposada operi en la dimensió i el nivell que li pertoca: els mecanismes de *soft law* semblen adequats per a una estratègia d'intervenció mínima, justament perquè es pretenen màxims.
4. En el mateix sentit que la guia anterior, convé potenciar les unitats creades des de les distintes administracions i departaments governamentals que ja s'han plantejat la mediació des d'aquesta perspectiva. Unitats com les creades en el si de l'administració de justícia (SMAT), en el Departament d'Educació (USCE) i en el sistema sanitari (unitats de mediació dins del CSI, e.g.) han de poder seguir desenvolupant la tasca iniciada amb més competències que siguin clarament identificades com a mediació.
5. L'objectiu d'impulsar canvis legislatius, però, és un objectiu també prioritari, perquè la legislació actual que afecta cada àmbit específic no constitueix un marc adequat pel seu desenvolupament quan *no* contempla específicament els processos de mediació com una eina utilitzable. L'àmbit penal i el civil presenten aquí diferències, perquè la mediació ha estat fins ara un instrument de dret privat (i no públic), i per tant hi ha problemes justament per l'absència d'una regulació-marc que la contempli *també* en aquest àmbit. Això ho ha expressat molt clarament l'equip de mediació penal en les conclusions del Capítol 10:

“S’han d’impulsar canvis legislatius, en particular en la jurisdicció penal d’adults, que possibilitin la mediació penal i altres pràctiques restauratives. Per més que es reguli com fer la

mediació, qui la pot fer i quina formació han de tenir els mediadors, no es desenvoluparà la mediació penal si el marc normatiu no incorpora elements que reconeguin el valor jurídic penal (no només des de la perspectiva civil) de la restauració, tant des de la perspectiva de la víctima com de l'infractor i, alhora, estableixi criteris de derivació, fases del procediment en què es pot dur a terme, preservació dels drets i garanties en el marc del procediment, conseqüències jurídiques, penals, etc. Actualment, tot i la importància que pot tenir una llei específica de mediació, en l'àmbit penal, és més valuós insistir en canvis concrets en el Codi penal i la Llei d'enjudiciament criminal que facilitin l'accés a la mediació. Com va dir un dels mediadors entrevistats, “depèn de la llei, millor seguir sense llei.”

A partir d'aquestes guies, proposem les següents

RECOMANACIONS

1. Es recomana una clarificació social i normativa, de la institució de la mediació, amb la diferenciació, provada en aquest llibre, dels diversos nivells i dimensions de la institució, que permetin diferenciar-la d'altres mecanismes de resolució de conflictes.
2. Es recomana un reconeixement de les experiències de mediació que han proliferat des de les iniciatives públiques, per superar el sentiment força generalitzat de fragilitat de la mediació, malgrat l'existència d'uns resultats que demostren que la mediació és un mecanisme eficaç de la gestió de conflictes. S'han de generar mecanismes de comunicació i interoperabilitat entre les entitats públiques i privades que han optat per la mediació, per consolidar-la. Al mateix temps, s'ha de promoure la mediació en àmbits aliens, inicialment, a les comeses de les administracions, mitjançant la col·laboració i implicació d'altres organismes del tercer sector i de la societat civil.
3. Es recomana, i és considera necessari, conscienciar als màxims responsables del poder judicial dels avantatges i els beneficis de la mediació per a la gestió de determinats tipus de conflictes. La derivació de conflictes a mediació permet als jutges un millor desenvolupament de les seves funcions, atès

- que es poden concentrar en aquells conflictes que, per les seves característiques, necessiten indefectiblement la seva autoritat. Aconseguir que determinades controvèrsies es resolguin mitjançant la mediació millora la resolució, en el seu conjunt, dels conflictes que arriben als òrgans jurisdiccionals.
4. Es recomana que es potenciïn els esforços en monitoritzar amb el major detall possible el cost i l'efectivitat de la mediació en les seves diferents tipologies, per a poder avaluar quant s'estalvia en justícia ordinària per cada euro invertit en el desenvolupament de la mediació. Així mateix, cal –malgrat la seva dificultat intrínseca– formular indicadors que permetin avaluar els costos estalviats a escala general derivats tant de la rapidesa del procediment de mediació com del nivell de satisfacció superior de les parts en conflicte.
 5. És recomana l'aprovació, amb la màxima celeritat, del reglament de desenvolupament de la *Llei de mediació en l'àmbit del dret privat*, atès que el reglament constitueix l'eina complementària idònia per fixar l'estatut del mediador habilitat pel Centre de Dret Privat en els propers anys i per dissenyar l'estructura de la mediació que aquest gestiona. Ara bé, cal que quedi clar que el procediment s'aplicarà a les mediacions del Centre, o, a les dels serveis de mediació ciutadana que així ho facin constar en el conveni, però que no s'aplica preceptivament a altres modalitats de mediació. El reglament és una eina lligada a les tasques del Centre, com a garantia d'usuaris i de professionals.
 6. Es recomana l'elaboració de reglaments sectorials (es poden tenir present les normes en vigor en l'àmbit d'ensenyament, cooperatiu, o dels contractes de conreu i d'integració). Aquesta acció pot resultar especialment adient per àmbits com la mediació comunitària, atès que farà visibles les seves especificitats –i de manera específica, la funció preventiva–. També pot resultar molt útil en altres àmbits, com ara la mediació en l'àmbit de salut, per garantir una consolidació harmonitzada en tot el l'espai sanitari, o en un àmbit com el del medi ambient on podria esdevenir una eina d'introducció i de coneixement de la mediació, fins i tot per la mateixa Administració.
 7. Es recomana l'elaboració de codis de bones pràctiques o protocols d'actuació lligats al millor compliment o intel·ligència dels principis que presideixen la mediació –significativament el de confidencialitat– i de l'activitat del mediador. Es tracta d'instruments extremadament útils de cara tant a la consolidació pràctica de la mediació com a la seva acceptació –reconeixement– social. Serveixen de referències indiciàries el Codi de conducta europeu pels mediadors i algunes iniciatives sectorials, com el Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària. També caldria treballar sobre altres possibles manifestacions *de soft law* que s'adaptin a la riquesa de les manifestacions de la mediació. Ara bé, cal partir sempre del principi de flexibilitat de la mediació, que enforteix la metodologia, i per tant defugir d'imposicions que pugin alentir-la o burocratitzar-la en la pitjor acceptació del terme.
 8. Es recomana que, des de Catalunya, s'impulsin reformes legislatives de diferents lleis estatals, com ara la llei d'enjudiciament civil, el Codi penal o la Llei d'enjudiciament criminal, per tal de facultar els jutges a derivar assumptes a mediació, identificant i ampliant els conflictes. Al mateix temps, a la vista de l'avantprojecte de mediació en assumptes civils i mercantils, cal demanar i, si s'escau, impulsar, una millor col·laboració entre les administracions públiques, per evitar discrepàncies competencials i, també, perquè es tinguin en compte les nombroses i consolidades experiències autonòmiques en mediació.
 9. Es recomana, en aquesta fase de consolidació de la mediació, analitzar la possibilitat d'incorporar incentius de caràcter econòmic a favor de les persones que optin per aquest mecanisme per a gestionar els conflictes. Cal atendre els mecanismes que es debaten o ja s'han adoptat en altres països de l'entorn, com per exemple Itàlia. Algunes d'aquestes mesures seran efectivament executives si tenen una plasmació legal en normes fiscals, de manera que aquesta recomanació enllaça formalment amb l'anterior.
 10. Es recomana la constitució d'espais permanents d'interlocució que permetin una millor comunicació de les experiències recíproques, sobretot en el moment en què queda provada l'existència de sistemes de mediació en tots els àmbits socials. Respecte de la mediació, i a la vista del caràcter transversal de molts conflictes, s'han d'activar interpretacions i actuacions també fonamentades en la transversalitat.
 11. Es recomana la promoció i la implantació de la mediació en línia (ODR) en els diversos àmbits de la mediació, significativament en matèries com

consum, on pot resultar especialment profitosa. En una segona fase, caldria una regulació amb voluntat generalista de les ODR, que contribueixi a l'eclosió d'aquestes modalitats al nostre país. Caldrà considerar aquí les necessitats específiques de formació per als professionals que l'exerceixin.

12. Es recomana la facilitació i l'exigència d'una formació rigorosa en mediació, lligada tant a les especificats de la metodologia, com a l'àmbit substantiu –els conflictes–. Només amb una formació completa, que conjumini les vessants teòrica i pràctica, s'obtindrà un mediador professionalment competent i alhora respectat socialment. S'està davant d'una professió emergent que ha de consolidar-se des de la promoció de les institucions i el respecte de la ciutadania. Cal implicar a totes les universitats catalanes, com a garants d'una formació de qualitat, sens perjudici d'incentivar altres iniciatives i de potenciar les ja existents, que han d'accentuar el seu rol respecte de la necessària actualització de la formació. Tanmateix, i identificades moltes actuacions medidores que contribueixen al millor desenvolupament d'altres tasques professionals o, significativament, de caràcter cívica, s'han de promoure accions formatives per optimitzar les habilitats de la persona medidora.
13. Es recomana una difusió de la mediació entre la ciutadania, que destaquí tant els seus beneficis per a la millor gestió de conflictes com els seus aspectes tècnics. S'han de dissenyar estratègies de comunicació generalistes i, paral·lelament, s'han de potenciar accions per a la disseminació d'es-

tudis científics en tots els àmbits, preferentment adreçades a professionals que, de manera transversal, puguin fer servir tècniques de mediació i de gestió i resolució alternativa de conflictes.

14. Es recomana, i es considera necessària, una revisió periòdica i l'anàlisi correlativa de les dades obtingudes en aquest Llibre. Cal mantenir la cartografia de la mediació, enriquida amb l'anàlisi de sèries temporals a partir de l'elaboració d'aquest treball. També s'han de perfeccionar els sistemes de recollida d'informació, consolidar els mecanismes específics d'avaluació de l'impacte de la mediació, i crear procediments d'anàlisi de les experiències i del coneixement acumulat. Es recomana la supervisió d'aquesta actualització per organismes independents, que coordinin les tasques d'investigació. Per facilitar aquesta actualització fóra adient, en un futur immediat, activar mecanismes d'interoperabilitat i articular protocols sectorials de manteniment i elaboració de dades. Arribar, en la pràctica, a un cert automatisme en l'obtenció i generació de dades pot contribuir de manera decisiva a la consolidació de la mediació en tots els àmbits.
15. En darrer lloc, es recomana la màxima difusió d'aquest treball, des de la convicció que procura els fonaments que ratifiquen la legitimació d'unes tasques decisives per a l'evolució pacífica de la societat catalana, de les quals fins ara no en teníem prou coneixement, i que per tant, en si mateix, impulsa noves accions executives respecte de la mediació en els propers anys.