



Existe una preocupación generalizada de los colectivos, sobre la formación de los mediadores por la necesaria adquisición de competencias que consideran deficitarias. La doctrina más autorizada en la materia (Carnevale y Pruitt), afirma que el éxito de la mediación depende de la confianza que las personas tengan en la persona mediadora y del conocimiento y competencias de esta en las estrategias de negociación y mediación.

Por último, se reflexiona sobre la funcionalidad de los Registros de Mediadores, como elemento instrumental canalizador de la información y publicidad de los profesionales de la mediación. Estos Registros son de carácter voluntario, y resultan una herramienta de agilidad para facilitar la selección del listado a la persona mediadora por los interesados o sus asesores, jueces o notarios. Estos, pueden comprobar de forma ágil la información del mediador que aparezca referenciado en el acuerdo de mediación, en su deber de fiscalizar si la mediación la realizó una persona que dispone de los requisitos exigidos por la ley para ser mediador.

En este sentido, se valora como positiva la existencia de la dualidad de registros de mediadores estatal y autonómico, si bien se estima necesaria mayor conexión y cohesión entre ellos.

Entre los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, está mejorar la difusión y conocimiento de la mediación, e incidir en la profesionalización de la labor mediadora, proporcionando a sus mediadores formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

2.3.4.2.2. Información cuantitativa sobre la mediación pública en Andalucía

Del total de las 243 entidades que operan en Andalucía con las que se ha trabajado en este estudio, prácticamente la mitad (50,2%) de ellas manifiestan que están prestando algún servicio de resolución de conflictos alternativos, frente a la otra mitad de entidades que no prestan ese tipo de servicios. Por tanto, **la muestra de entidades que manifiestan que realizan mediación en Andalucía son 109**, siendo esta la muestra con la que se ha trabajado en la caracterización de los servicios ofrecidos.

Entre ellas, resulta significativo señalar que son los centros educativos públicos o concertados los que han contestado a la encuesta en mayor medida indicando que realizan mediaciones en el ámbito escolar (46,8%), seguidos por los colegios profesionales (22,0%) y los distintos tipos de organismos que forman parte de la estructura de la Junta de Andalucía (14,7%). La respuesta de la Administración Local se considera bastante escasa (6,4%), teniendo en cuenta que un número importante de ayuntamientos de municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) desde las que se pueden realizar servicios de mediación en consumo.

Por otra parte, la prestación del servicio de mediación entre las entidades que han participado en la encuesta se ha realizado principalmente de forma directa (73,4% del total); o combinando la ejecución directa y la indirecta -con derivación a personas mediadoras- (19,3%). Sin embargo, se reduce el porcentaje de entidades que únicamente realizan mediación de forma indirecta (7,3%). Y los servicios que prestan mediación indirecta (45,6%) superan porcentualmente a los que la prestan de forma directa (38,8%).

Ello se explica tras los encuentros celebrados con los agentes sociales, en la medida que existen listados de mediadores en asociaciones, colegios profesionales, entidades con programas de acción social. Realmente las experiencias públicas mayoritariamente son en el ámbito educativo y a través de programas internos, que resulta esencial para el proceso de aprendizaje de nuestros menores. Si bien habría de acompañarse con una estrategia re-educativa en una sociedad adulta que ya dispone de mediadores y entidades de mediación preparada, y la usa escasamente. Aparte de la mediación en el ámbito educativo, resulta significativo el porcentaje de entidades que realiza mediaciones en el ámbito familiar/intergeneracional (32,1%) y en el ámbito laboral (21,1%)

Respecto a las partes implicadas, el tipo de mediación más común es únicamente entre particulares (80,7%), seguido de mediaciones que pueden ser solicitadas para tratar de resolver conflictos entre particulares y administraciones públicas (15,9%), y siendo muy residual el servicio de mediación entre administraciones públicas (apenas un 1%).

En cuanto al ámbito territorial de actuación, el más frecuente es el local (58,7%), ya que los centros educativos, que son las entidades más numerosas en la muestra, seguido por la escala provincial (26,6%), en este caso por la actuación de



los colegios profesionales y las delegaciones territoriales de las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía que tienen ese ámbito competencial.

El porcentaje de mediaciones que han llegado a un acuerdo total supone el 25%, y en un 0,6% más el acuerdo ha sido parcial. Las mediaciones en las que el proceso no ha sido aceptado y no han seguido adelante han supuesto un 5% y en el 69,4% de los casos no se llegó a un acuerdo, aunque cabe señalar que este porcentaje está muy influenciado por las mediaciones realizadas en materia de consumo y en materia laboral. Aspecto que merece un análisis sobre los procedimientos previstos.

Sobre la situación general de los servicios públicos de mediación en Andalucía, la posición de las entidades es mucho más crítica, con casi una cuarta parte que opina que la situación es pésima (9,2%), mala (15,6%) u opina que la situación es regular (25%). Por tipo de entidad, las peores valoraciones vuelven a ser las correspondientes a los agentes económicos y sociales.

2.3.4.2.3. Retos de la mediación en Andalucía derivados de la investigación realizada

Respecto a las **principales debilidades detectadas**, se destacan las siguientes:

- ▶ Falta de difusión entre la ciudadanía y las administraciones públicas de la existencia de este tipo de servicio y de sus beneficios.
- ▶ Dificultad de acceso a los servicios de mediación por parte de la ciudadanía
- ▶ Falta de apuesta firme por parte de la Administración Pública para la implantación de estos servicios
- ▶ Falta de regulación normativa específica
- ▶ Trámites administrativos excesivos y prolongados
- ▶ Insuficiente agilidad en los procesos.
- ▶ Excesiva concentración en materia familiar, laboral y consumo.
- ▶ Insuficiente formación del personal mediador.
- ▶ Poca oferta en formación sobre mediación.
- ▶ Inestabilidad laboral de las personas mediadoras.

Los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, están directamente relacionados con las debilidades antes mencionadas, siendo los más significativos los siguientes:

- ▶ Mejorar la difusión y conocimiento de la mediación.
- ▶ Desarrollar una normativa autonómica específica en materia de mediación
- ▶ Estandarización del método de mediación
- ▶ Profesionalización de la labor mediadora.
- ▶ Elevar la calidad de la mediación, proporcionando a su personal mediador formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.