

L'APUNT

Necessita millorar

Pepa Masó

Al món anglosaxó la resolució de conflictes mitjançant la mediació forma part de la cultura jurídica. Són l'exemple per a Europa, sobretot per als països del sud. Catalunya no n'és cap excepció. Tot i els programes pilot que s'han anat implementant, el ciutadà desconeix que hi ha la possibilitat de resoldre conflictes amb un veí, amb l'exparella, sense haver de recórrer a un jutge.

La jornada que demà se celebra hauria d'ajudar a difondre els avantatges de la mediació, però amb això no n'hi ha prou. L'administració, tant la de justícia com la més propera al ciutadà, la municipal, ha de fer un esforç per impulsar la mediació, per donar-la a conèixer. Es tracta, sens dubte, d'una matèria en què necessitem millorar, i molt.



u tens la paraula

**Núria Villanueva** Presidenta de l'Associació de Professionals de la Mediació de Conflictes de Catalunya

# “Amb acord o sense, la majoria surt satisfeta”

**ESCULL** • “Per a la ciutadania, la dificultat de conèixer la mediació rau en què no està en una primera línia d'accés, i sovint passa un temps preciós en què el problema es radicalitza” **APOSTA** • “Convé tornar a donar suport als serveis de mediació dels ajuntaments, els més propers al ciutadà”

**Mediacions realitzades el 2008**

Total **141.602**

Laborals **47.699**

Salut intercultural **37.139**

Consum **30.755**

Comunitàries (ajuntaments) **19.114**

Escolars **2.466**

Penals menors **2.135**

Gestió i governança **674**

Familiars (públic) **610**

Familiars (privat) **568**

Penals adults **397**

Salut **45**

la Generalitat vol obrir aquesta via també a la relació entre les administracions i els ciutadans.

Per als professionals, la mediació és un mètode pacífic de gestió de conflictes en què un tercer fa possible que les persones parlin i busquin de forma conjunta una solució vàlida, responsable i útil per a tothom. Els col·legis més proactius són els dels advocats, els psicòlegs, els treballadors socials i els pedagogs. ■

**Mayte Piulachs**  
BARCELONA

**D**emà Núria Villanueva serà una de les professionals que realitzarà mediacions exprés als jutjats civils de Barcelona per fer visualitzar al ciutadà que té una altra manera de resoldre el seu conflicte amb el veí o amb l'exparella, a banda del judicial. Del 2006 al 2012 ha dirigit el servei d'informació de la mediació als jutjats a Barcelona, que va arrencar com una experiència pilot a nivell de l'Estat espanyol.

**Els catalans confiem en la mediació?**

Un cop la coneixen sí que hi confien i la recomanen. Només cal consultar els estudis publicats sobre l'alt grau de satisfacció de les persones *mediades* fins i tot en les mediacions finalitzades sense acords. En aquests casos, les persones expliquen que ha estat una oportunitat de trobar-se amb l'altre en un context diferent i de respecte mutu. Ara, la mediació no és ni un desembossador dels jutjats ni és una justícia de segona.

**Què cal fer per implantar la mediació?**

Cal més difusió a la ciutadania, que aparegui com un recurs preferent i de fàcil accés des del minut zero en què sorgeix un problema, un conflicte, una discrepància... La dificultat de conèixer la mediació per a la ciutadania rau en el fet que no està en una primera línia d'accés directe, sinó en una segona línia a la qual t'han de derivar, i sovint ha passat un temps preciós on el



**Núria Villanueva**, psicòloga social i presidenta de l'ACDMA ■ ANDREU PUIG

conflicte s'ha radicalitzat. També cal més difusió entre els professionals que treballen a prop dels ciutadans i que són uns derivadors en potència: professionals de l'educació, la salut, l'administració, el món laboral... I cal que els professionals de l'advocacia la coneguin, la tinguin en compte i informin els clients. Els serveis de mediació han d'estar a peu de carrer i convé tornar a donar suport als serveis de mediació comunitària dels ajuntaments, que són l'administració més propera al ciutadà.

**Funciona la mediació als jutjats de família i civils?**

En la meua experiència de sis anys a nivell intrajudicial, duent a terme sessions informatives de mediació als jutjats de Barcelona a persones amb un procés judicial iniciat i amb data de judici assenyalat per al cap d'un

mes o dos, un dels raonaments més escoltats ha estat: “Tant de bo hagués conegut la mediació al principi. Com és que el meu advocat no me'n va informar? Ara ja és massa tard, que sigui el que digui el jutge.” A nivell extrajudicial, tots els col·legis d'advocats de Catalunya tenen Serveis d'Orientació a la Mediació, com també el Col·legi de Psicòlegs.

**Cal fer obligatòria la mediació en certs àmbits?**

El que cal estudiar és fer obligatòria la sessió informativa, no la mediació en si. Molts professionals de la mediació pensem que el perill de fer la sessió informativa de mediació obligatòria és que es converteixi en un altre tràmit, similar a les conciliacions en l'àmbit laboral. Ara bé, quan hi ha menors involucrats, la sessió informativa de mediació sí que convindria que fos

obligatòria abans d'iniciar el procés litigiós i un cop iniciat, abans del judici, per tal de protegir els ciutadans petits, tal com fan a Noruega, França o Xile.

**A Catalunya hi ha uns 1.300 mediadors registrats al centre de mediació en dret privat de la Generalitat. Estan ben formats?**

Sí, estan ben formats la gran majoria, el que manca és pràctica professional, perquè hi ha poca casuística: si es consulten les estadístiques toca a una mediació per persona mediadora i any. Però cal tenir en compte que el centre només gestiona un percentatge petit del total de les mediacions que es fan, ja que se centra en la mediació pública. Els professionals que treballen a temps total en la mediació tenen una gran pràctica i solvència, i d'aquests són uns 300 professionals a tot estirar a Catalunya. ■

**Una pionera**

Núria Villanueva fa anys que és a professional de la mediació i psicòloga social. Com a presidenta de l'ACDMA, aposta per la creació de llocs de treball a temps total amb la categoria laboral de mediadors de conflictes professional, i que la formació se centri en les pràctiques.