

Propostes CEESC i ACDMA sobre un Avantprojecte de llei de prevenció, gestió i resolució de conflictes

PREGUNTES PER A ORIENTAR LES APORTACIONS:

1) Té la ciutadania el coneixement suficient per optar pels mètodes ADR en la resolució dels seus conflictes enlloc d'acudir als tribunals de justícia?

És evident que la ciutadania no té prou coneixement al respecte i que caldria fer més difusió sobre els mètodes ADR i, en especial, sobre la *mediació* com el mètode més accessible, estructurat i desenvolupat.

Com més informada estigui la ciutadania, més elements tindrà per decidir.

Des del Col·lectiu de Professionals de la Mediació del Col·legi d'Educadores i Educadors de Catalunya (CPM-CEESC) i de l'Associació de Professionals de la Mediació de Conflictes de Catalunya (ACDMA), creiem que les accions més desitjables serien:

- Explicar, d'una manera propera a la ciutadania, els avantatges que implica anar a una mediació en comptes d'anar a un procés judicial.
- Fer més campanyes de sensibilització de la mediació i d'altres ADR des de tots els nivells socials.
- Destinar més recursos -econòmics i estructurals- per millorar les xarxes i els serveis, i per garantir i potenciar les derivacions a mediacions i a d'altres ADR.
- Oferir formació introductòria als professionals dedicats a l'atenció ciutadana, com poden ser:
 - Guàrdia Urbana
 - Mossos d'Esquadra
 - personal de salut
 - organismes d'atenció al ciutadà (OAC) dels ajuntaments
 - operadors jurídics
 - personal del Departament d'Educació
 - en general, personal de l'administració pública

- altres
- Consolidar la pedagogia d'ús dels ADR a les escoles des dels diferents cursos.

2) Quines actuacions caldrien per sensibilitzar i reforçar o guanyar la confiança de la societat en la utilització d'aquests mètodes?

Es poden apuntar diferents actuacions:

- Donar a conèixer cada mètode, en especial, la mediació, a través dels mitjans públics (premsa, televisió, etc.)
- Els operadors jurídics (advocats, jutjats, notaris, etc.) haurien d'explicar les opcions d'utilitzar el mitjà més adequat a la resolució d'un conflicte concret, a més del procediment contenciós; parlar amb claredat de l'estratègia pertinent i dels resultats que se'n poden esperar.
- Fer campanyes de sensibilització a qualsevol nivell de la ciutadania i per a la ciutadania.
- Oferir formació professional en els àmbits judicial, de l'educació, la salut, la seguretat social, etc.
- El Centre de Mediació de Catalunya ha d'oferir i garantir sempre la Sessió Prèvia Informativa/Exploratòria (SPI) gratuïta i sense dependre dels àmbits.
- Designar la SPI als mediadors i mediadores dels col·legis professionals o de l'Associació de Professionals de la Mediació de Conflictes de Catalunya.

3) En la relació dels ADR següents: *la mediació, la conciliació, el professional neutral, la negociació assistida, el dret col·laboratiu, la justícia restaurativa i l'arbitratge*; que figuren en aquesta iniciativa, quins mètodes ADR destacaríeu o quins torbeu a faltar?

- Tot i que cada mètode pot ser útil en conflictes concrets, és evident que destacaríem la *mediació* com a procediment més accessible, desenvolupat i estructurat.

- En principi haurien de ser l'administració i els organismes responsables els que determinessin quins dels diferents ADR són el més adients per a cada conflicte i els que en fessin la derivació pertinent. Ara bé, si la ciutadania tingués els coneixements suficients, és evident que podria escollir el tipus d'ADR que li semblés més escaient.
- Ampliar el coneixement de tots els ADR al conjunt de professionals de la mediació, per tal d'ajudar-los a triar el mètode més adequat en funció del mapeig del conflicte.
- Cal conèixer si aquests ADR poden ser complementaris en un mateix procediment de resolució de conflictes. Per tant, es podria parlar d'equips de treball interdisciplinaris ben coordinats.
- Hi trobem a faltar la figura de la *Coordinació de parentalitat* per atendre els conflictes greus familiars, atesos els bons resultats obtinguts a Catalunya i a la resta de l'Estat.
- Tots els mètodes ADR s'estan fent servir i tenen el seu espai; cap ha de prevaldre per sobre d'un altre. El que està clar és que des del CPM-CEESC i l'ACDMA fem valer el procediment de mediació com una eina molt potent en la resolució de conflictes, especialment en àmbits com el familiar i el comunitari, però també en d'altres. Donar-los menys pes seria una gran equivocació per part de l'administració.
- S'ha de potenciar la figura de la persona mediatadora, independentment de la formació de base. No es parla d'advocacia, d'educació social, de psicologia, d'arquitectura, de sociologia, etc. es parla de *procediment de mediació*.

4) Quins trets o característiques bàsiques s'ha de dotar al marc regulador dels ADR per tal que aportí seguretat jurídica i garanties als seus usuaris? El legislador ha d'optar per una regulació flexible o per una regulació exhaustiva?

La regulació ha de donar un marc global exhaustiu. Ha de ser una normativa completa i detallada que reguli els aspectes clau del procediment de cada ADR (formació, competències i aplicació) per

donar seguretat a la ciutadania a l'hora d'optar per aquestes alternatives de resolució de conflictes.

Cal plantejar com a requisit de procedibilitat l'ús dels ADR perquè sigui admesa la demanda o reclamació formal.

La legislació ha d'assegurar la confidencialitat i la protecció de dades del procés ADR escollit.

El marc regulador ha de donar força jurídica i executabilitat als efectes de l'activitat dialogada perquè l'acord tingui validesa i eficàcia. Així mateix, ha d'explicitar les funcions del professional gestor del conflicte, la seva formació i responsabilitat.

5) Com es podrien apropar els ADR als operadors jurídics i quin rol han d'assumir? Cal fer servir meres actuacions de foment o adoptar mesures concretes de caràcter jurídic, dintre de l'àmbit competencial de la Generalitat de Catalunya?

S'ha de donar l'oportunitat a la gestió dialogada del conflicte en qualsevol moment de la problemàtica. Ara bé, hauria de ser una actuació obligatòria per a la ciutadania abans d'iniciar un procediment jurídic. Només haurien de quedar fora aquells casos susceptibles de no ser inclosos en un ADR.

Hi d'haver apropament als operadors jurídics donant confiança, seguretat i treballant de manera interdisciplinària i col·laborativa.

S'ha de proporcionar un servei de qualitat que millori l'eficiència del procés de gestió del conflicte.

Podria ser un incentiu adoptar mesures de caràcter jurídic que incentivin l'ús de la gestió dialogada o en penalitzin l'abús, tant de l'ús, com del no ús.

S'haurien d'impulsar les modificacions necessàries (LEC) juntament amb articles del codi civil català per garantir la col·laboració de la ciutadania en la utilització dels ADR (tasses, deure de confidencialitat, fermesa de l'acord, etc.)

Així mateix, es demanen modificacions fiscals de l'impost de persones físiques o sobre societats, etc. orientades a beneficiar l'ús dels mitjans alternatius de resolució de conflictes.

6) Quines polítiques públiques enfront els ADR es poden plantejar?

Les polítiques públiques davant dels ADR han d'incloure accions per part de les institucions que n'impulsin l'ús a tots els nivells de la societat.

Això inclou:

- utilitzar un vocabulari molt precís en públic quan es fa referència als mitjans alternatius de resolució de conflictes,
- emprar els ADR per resoldre els seus propis conflictes, proporcionant un model clar,
- tenir una bona coordinació entre els departaments de l'administració, on flueixi el consens, el diàleg i la transparència,
- i obrir els ADR a més àmbits que estiguin a disposició de les parts segons la legislació vigent (*normativa dispositiva*).

És imprescindible dotar la implantació de la llei dels ADR de partida pressupostària i de recursos humans i estructurals.

Seràn necessàries modificacions fiscals que incentivin l'ús de la mediació i d'altres mitjans alternatius.

7) Quin ha de ser el paper de l'Administració Pública enfront els ADR? Com es pot articular la col·laboració entre administracions?

Com ja s'ha dit, l'òrgan públic que hauria d'actuar per divulgar, defensar i establir els ADR, ha de ser el Centre de Mediació de Catalunya.

A més, la col·laboració entre administracions és imprescindible per a la posada en marxa d'aquesta llei. Potser seria bo establir un recurs de mediació per treballar aquesta coordinació.

L'administració ha de:

- regular i posar normes;
- derivar els casos als mediadors i mediadores;
- avaluar i informar de les mediacions realitzades mensualment;
- fer el pagament directament als mediadors i a les mediadores de manera àgil;
- fer els pagaments en terminis de com a màxim dos mesos després del tancament de l'expedient;
- fer un acompanyament tècnic als mediadors i mediadores;
- centralitzar totes les tasques des del Centre de Mediació de Catalunya,
- i proporcionar honoraris dignes a la comunitat medidora.

Per això, calen més recursos materials i humans i dotar al Centre de Mediació de Catalunya de tècnics independents.

Cal una estreta col·laboració entre els diferents col·legis professionals i l'Associació de Professionals de la Mediació de Conflictes de Catalunya per garantir una oferta de qualitat de professionals gestors del conflicte.

En aquest sentit es presenten aquestes propostes a l'Avantprojecte de llei de manera conjunta, continuant un treball interdisciplinari, entre:

- el Col·legi d'Educatrices i Educadors Socials de Catalunya (CEESC)
- l'Associació de Professionals de la Mediació de Conflictes de Catalunya (Acdma)

Reflexions

S'han d'especificar cadascun dels ADR que contempli la llei.

Com a estratègia de promoció de la mediació tenim l'exemple de les administracions locals que promouen la mediació entre la ciutadania, facilitant serveis de mediació totalment gratuïts, subvencionats per les diputacions.

El Centre de Mediació de Catalunya actua com a enllaç entre la justícia i la ciutadania.

El Centre de Mediació de Catalunya, i alguns col·legis professionals recullen -a través dels Serveis d'Informació Mediadora (SIM)- les sol·licituds de la ciutadania a nivell privat.

Catalunya té diferents centres i organismes repartits per tot el territori que diuen que apliquen la mediació en la resolució de conflictes, per tant, hi hauria d'haver una cultura del diàleg i la mediació entre la ciutadania.

- Centre de Mediació de Catalunya
- Serveis d'Orientació Mediadora (SOM)
- Serveis d'Informació Mediadora (SIM)
- Col·legis professionals de la mediació
- Servei de mediació de Barcelona
- Serveis de mediació d'ens locals (Catalunya)

Insistim en què s'ha d'explicar de manera entenedora la naturalesa dels ADR, per no confondre més a la ciutadania.