

**LA RESOLUCIÓ DEL CONFLICTE A MALLORCA II. EL ROL MEDIADOR
DEL JUTGE DE PAU**

Maria Cánovas Sotos
Universitat de les Illes Balears

Un expert és una persona que ha comès tots els errors que es poden cometre en un determinat camp.

Niels Bohr. Físic danès

...Tenim la llei, l'esperit de la llei, la interpretació de la llei ...i tenim el sentit comú.

Jutge de Pau de Porreres

...S'han de tenir en compte totes les circumstàncies que envolten a la persona.

Jutge de Pau de Sineu

Albi M. Davis creu que el mediador ha d'aplicar la seva intel·ligència innata i també respectar la seva intuïció.

Sally Engle Merry

...A casa sempre he vist com el meu padri escoltava els fills, els néts i això inspirava respecte. És més important tenir sentit comú que estudis.

Secretari del JP d'Ariany

...És important en un poble que tothom et coneix que et tinguin com una persona recta, en certa manera ets una persona justa.

Jutge de Pau de Maria

...Els mediadors no són jutges, ni consellers ...la seva funció és restablir i incrementar la capacitat negociadora que tots posseïm.

M. Suares. Mediadora

AGRAÏMENTS

A n'En Mateu Crespí

A n'En Miquel Torres

Les altres parts del conflicte, gràcies pel vostre suport i bon humor.

RESUM: Val a dir que el plantejament d'aquesta recerca està emmarcada dins l'àmbit acadèmic, més concretament en el «*I Màster Universitari en Mediació Familiar*» de la UIB. La directora del mateix és la Professora Josefa Cardona Cardona, del Departament de Filosofia i Treball Social de la UIB i la co-direcció és a càrrec del Dr. J.L. Linares de la UAB. L'article que presentam és un resum del treball d'investigació fet en el si del mestratge. En l'anàlisi de les diferents formes en què els mallorquins hem anat resolent els conflictes socials, comunitaris i també els de l'àmbit familiar destacam la intervenció del Jutge de Pau. És aquesta una

figura que ha sofert una evolució en les seves funcions essent tractat avui en dia més aviat com un delegat dels jutjats de 1ª Instància i Instrucció dels respectius partits judicials que no pas com una figura que manté com a eina de treball les tècniques de negociació assistida, el consens i l'acord. En definitiva manté l'esperit de la mediació comunitària tot i no disposar del cos teòric que els hi podria correspondre. Volem amb aquest article donar a conèixer el rol mediador dels Jutges de Pau, les tècniques que hem identificat en el seu quefer diari i amb quin dels models podrien trobar acomodació.

ABSTRACT: This article is an investigation done in the first University Master on family intercession that took place in Balearic University 2002-2004. The master's management was taken by Professor Josefa Cardona Cardona, philosophy and social work department, and the Dot. Juan Luis Linares, director of therapy family school of Barcelona. Analysis of the different ways the Majorcan society has solved the social problems, of their relationship and also the family matters. There is to notice the important of the local judge. His figure has developed very important in his duty, being nowadays a real «delegate» from the local court rather than being only a «peace maker» like he was before and still is. The local judge keeps the relationship of his community without a proper infrastructure and professional degree. We would like to praise in this article the local judge's roll, the techniques of his day to day behaviour.

El rol mediador del jutge de pau

Presentació

En la mediació d'àmbit comunitari on els conflictes poden ser entre persones que no tenen un lligam familiar o relacional molt estret, és probable que l'estil utilitzat per assistir a la negociació tenguí una majoria de característiques pròpies del model de Harvard i/o Transformatiu.

Pretenem comprovar si els Jutges de Pau, en la seva funció mediadora, i sense formació específica sobre models de mediació, utilitzant el seu ser (tarannà), apliquen a la tasca uns objectius i tècniques més propis d'un model o un altre. També és cert que no podem obviar que la tasca diària de qualsevol disciplina, activitat, aplicació del coneixement, praxi en definitiva, estan en l'origen de tot model teòric que, a la vegada, modificarà la praxi inicial. Amb això volem dir que la tasca d'un Jutge de Pau en el seu vessant mediador, podria formar part de la gènesi d'una manera d'actuar, d'unes coordenades, o... d'un model?

Cal, però, tenir present què és un *Jutge de Pau* i de què parlem quan ho feim de *mediació comunitària* i què entenem per *models*. Per tant a una primera part esbossarem el que teòricament ens convé saber sobre aquests tres conceptes i a una segona part definirem el treball de camp; el disseny, l'entrevista, el material utilitzat, les conclusions, els efectes...

1. El jutge de pau

La resolució dels conflictes com hem anat veient històricament ha estat representada per persones reconegudes (l'home bo) de la comunitat amb una fiabilitat, en la seva forma d'obrar i comunicar, amb la finalitat de refer el problema de la millor forma possible per cada una de les parts. El sistema judicial, s'ha de dotar també, de figures representatives amb funcions pacificadores i reconegudes per aquest.

Abans de començar amb la seva evolució històrica s'ha de definir el que son els Jutjats de Pau: «són òrgans jurisdiccionals integrats dintre del Poder Judicial sent el primer esglaió d'aquest sistema. Aquests romandran en cada un dels municipis on no existeixi Jutjat de 1ª Instància.»¹

¹J. DE LAMO RUBIO. *Guia Pràctica de la Justícia de Paz*. Pàg.16/17.

1.1 Aparició històrica

A Espanya, la Constitució de 1812 en el seu art. 282 disposava que els batlles de cada poble o municipi exercien la funció conciliadora i totes les demandes per negocis civils havien de resoldre's davant ells. Aquesta disposició implica que el batlle estava dotat de dos tipus de funcions diferenciades; per una banda, les governatives i per altra les judicials. El *Reglament provisional per a l'Administració de Justícia de 26 de setembre de 1835*, disposava que els batlles exercirien les funcions de conciliació (art. 22), dels jutges ordinaris, dels negocis civils i criminals simples, acompanyats per dos homes bons anomenats per cada una de les parts. Aquest fet significa que l'evolució dels homes bons entre el segle XIX-XX no és cap a la figura dels jutges de Pau (aquests formaven part del primer esglaó del sistema judicial) però sí tenien reconegut prestigi en l'estructura social i comunitària. Fou a partir de 1855 quan es va poder començar a parlar «en veu baixa», dels Jutjats de Pau i Jutges de Pau, del Real Decret de 22 d'Octubre de 1855, dotant-los de les competències en judicis civils menors, mentre que els batlles seguien conservant les funcions penals. Deim en veu baixa, perquè la vinculació històrica i alguns obstacles de naturalesa política impedièren la consolidació del jutge de Pau, fins al punt d'estar integrats en l'estructura orgànica dels ajuntaments. Serà a l'any 1870 amb la *Llei Orgànica provisional* quan es va començar a disposar en cada municipi de jutges per a l'administració de justícia. La difícil i insatisfactòria realitat dels Jutjats de Pau va fer que sorgissin projectes de reforma de la Justícia Municipal. S'inicià una etapa de contínues reformes, de decrets i Lleis fins arribar a una etapa de important rellevància que fou la *Llei de Bases per a la reforma de la Justícia Municipal el 19 de juliol de 1944*, vigent quasi 40 anys. Es pretén amb aquesta llei allunyar les designacions per afinitat política, de qualsevol caciquisme que tan sols es podia aconseguir amb la professionalitat del personal. Durant una sèrie d'anys, quasi uns 70, la llei va anar patint modificacions dels jutjats municipals i comarcals transformant-se en els de districte, així fins a ser jutjats de 1^a Instància alguns, i altres, jutjats de Pau. Amb aquestes transformacions apareix un Reglament Orgànic de 1969 que permet *l'accés de les dones al càrrec*; tan sols varen haver d'esperar 100 anys per tenir la mateixa oportunitat. Fou gràcies a l'actual *Llei Orgànica d'1 de juliol de 1985* en què s'establí la nova estructura judicial; continuen existint els jutjats de Pau (art. 99), en cada municipi on no existeixi Jutjat de 1^a Instància i Instrucció, tenint potestat jurisdiccional (art. 26).

1.2 Jutjat de pau

Els Jutjats de Pau són el primer esglaó de l'estructura del sistema judicial. Són uns òrgans municipals investits de potestat jurisdiccional, integrada per jutges llecs i per secretaris. Aquests són ceditos com a mitjans personals dependents directament dels ajuntaments, d'on històricament ha sorgit la figura judicial. Això implica la obligatorietat per part dels ajuntaments de dotar de personal auxiliar el Jutjat de Pau i, en aquells pobles de menys de 2000 habitants, serà el Secretari de l'ajuntament, qui atindrà tota la tasca administrativa d'aquest departament.

En la majoria dels pobles del Pla de Mallorca el nombre d'habitants no supera els 3000 h., això va en detriment del funcionament dels jutjats de Pau, ja que dona lloc a una sobrecàrrega als Secretaris que en alguns casos, com fa referència *la Revista del Poder Judicial n°52, quart trimestre 1998*, es poden negar a realitzar determinades

activitats per falta de temps i de reconeixement econòmic i personal per part del Ministeri Fiscal. Aquest aspecte podria servir com a punt de reflexió per a la millora del funcionament dels Jutjats de Pau. L'obligatorietat dels ajuntaments no tan sols resideix en la disposició dels recursos personals sinó també dels mitjans materials. És cert que hi ha una subvenció en els Pressuposts Generals de l'Estat per als ajuntaments, com diu la *Llei de Demarcació i Planta Judicial* que pot anar dels 276 € als 1800 €, sempre depenent del nombre d'habitants.

Aquesta falta de reconeixement econòmic es pot traduir en alguns ajuntaments en un desinterès en dotar i atendre adequadament les necessitats generals dels Jutjats de Pau, que si més no dependrà en certa manera de la relació existent entre el Jutjat de Pau i Ajuntament. Per això sol ser freqüent que en la majoria d'Ajuntaments de la Mancomunitat del Pla de Mallorca el Jutjat de Pau s'ubiqui en el mateix ajuntament i moltes vegades comparteix mobiliari i mitjans de treball.

La finalitat dels Jutjats de Pau no és altra que la col·laboració amb els jutjats de superior categoria, és a dir els de Primera Instància o Instrucció corresponent. Aquest fet pot incidir de forma molt significativa en la tramitació dels procediments judicials que els hi arribin, és a dir «desembossar» en la mesura del que sigui possible els Jutjats de Palma, Inca o Manacor.

1.2.1 Competències dels Jutjats de Pau

Tendran coneixements en l'ordre civil i en l'ordre penal que la llei determini, així com en actuacions penals de prevenció o delegació. A més tendran competències en el Registre civil i totes aquelles que la llei determini (L.O.P.J. 6/85 d'1 de juliol, art.100). Amb aquesta exposició teòrica es senyala que la relació amb el poder judicial és de prou rellevància i que la seva existència té un per i per a què. Entre de les seves funcions hi ha un aspecte que l'equipara a la resta de professions de caire més terapèutic; és el *secret professional* (art. 24,R 3/1995). Per tant es manté un element comú de relació amb la mediació.

Ordre civil (art 100. L.O.P.J.)

- Coneixement dels judicis verbals.
- Dels actes de conciliació.
- Cooperació judicial (notificacions, citacions, requeriments...).

Ordre Penal (art. 100.2 L.O.P.J.)

- Coneixement, decisió i execució atribuïts per la llei (art. 620,626,630, 633 del Codi Penal).
- Actuacions penals de prevenció, o per delegació.
- Cooperació judicial o exhortos penals (embargaments, requeriments, declaració de testimonis...).

Registre civil

- **Naixements.**
- **Matrimonis.**
- **Defuncions.**

1.2.2 Nomenament

En el procediment de selecció i nomenament els ajuntaments municipals tenen un paper rellevant. Es segueix l'ordenament de la Llei, però es facilita la participació

popular en la justícia, sense deixar de costat l'aspecte formal de la selecció, amb els principis de publicitat i legalitat.

L'elecció és per majoria absoluta del Ple de l'ajuntament, d'entre els sol·licitants que reuneixen les condicions necessàries per entrar en la carrera judicial, és a dir les condicions legals que donen lloc a l'elecció, que no són altres que no incórrer en les causes d'incapacitat o de incompatibilitat. Aquestes causes són les regulades pels art. 389-397 i en els art. 302 i 303 de la *Llei Orgànica del Poder Judicial*.

Els Judges de Pau i els seus substituïts són nomenats per un període de quatre anys i curiosament en aquest punt ens hem d'aturar a fer una reflexió més. El jutge de Pau tan sols podrà ser substituït en cas de malaltia o absència legal (R. 3/1995, 7 de juny, art. 25). És a dir que la persona ha d'estar disponible les 24 hores del dia, fet prou sacrificat tenint en compte que no existeix l'exclusivitat laboral. Això evidencia que la persona que assumeix el càrrec és conscient dels deures que comporta. No obstant això, poden fixar uns horaris d'atenció al públic, adequats a la seva disponibilitat.

1.2.3 Figura i requisits

El Jutge de Pau és una figura que provoca moltes suspicàcies des de la seva elecció, perfil i fins i tot en la seva continuïtat. La justícia municipal es una forma de mantenir una tradicional participació ciutadana amb un òrgan regulat. Un aspecte important tal volta oblidat és el propi llenguatge *Jutge de Pau*, tan sols per una qüestió pràctica el significat ho diu; posar pau, fer una justícia conciliadora, equitativa. Per això aquest qualificatiu determina en la persona uns requisits, unes certes condicions conciliadores per poder fer front als conflictes que es presentin en el municipi. Es té en compte des de la seva aparició, i es motiva actualment en l'elecció, aspectes com un cert arrelament en el municipi, amb autoritat moral (punt que com veurem s'ha anat transformant), que són capaços de propiciar solucions amistoses, acords que beneficiïn a les parts i evitar els actes litigants, fent servir la seva bonhomia i el seu sentit comú, tant escàs en aquests dies, com alguns d'ells apunten. Tal volta, per això, una persona sense una formació en Dret, però si entenent que reuneix unes característiques determinades és capaç d'actuar en el sistema judicial. El Jutge de Pau és necessari en quan entén dels diversos problemes que es poden presentar a la comunitat. Com a reflexió podríem plantejar que no entén de lleis però sí de matèries (problemes) municipals on posar pau. Aquesta figura no és de caràcter obligatori sinó voluntari. Aquest fet duu a la conseqüència de què els Ajuntaments siguin prudents en les seves eleccions per evitar així renunciïes inesperades, i que l'elegit pugui gaudir de la confiança de tot el Ple (que en definitiva és l'òrgan de representació de tots els ciutadans) ja que sinó serà difícil que pugui dur la seva tasca endavant.

Un dels aspectes a tenir en compte respecte el punt anterior és el no poder pertànyer a cap partit polític o sindicat (R. 3/1995 de 7 de juny). Això no és altra cosa que voler dotar de *neutralitat* i d'*independència judicial* la figura del jutge, ja que no s'ha d'oblidar que sempre haurà de rendir comptes davant de l'Administració de Justícia. Això no evita que aquest sistema electiu doni pas a possibles confusions, afinitats polítiques o amistat, en alguns casos, minvant així la independència i imparcialitat en l'execució de les seves funcions. Tal volta, comenten alguns juristes, aquesta figura hauria de ser elegida per uns criteris objectius, més clars, que permetin determinar la idoneïtat de l'escollit, i/o per això el sistema d'accés s'hauria de fer amb les mínimes mesures necessàries que permetessin les garanties d'igualtat i capacitat suficient que són les que regeixen la seva independència.

Sigui el que sigui, la participació ciutadana en l'administració de justícia és un fet i des del moment en què ha anat adquirint més competències apart de les que ja tenia, com les d'auxili o delegació judicial és que ho poden fer, si no fos així els jutges de 1^a Instància no li delegarien la seva responsabilitat i confiança. Igualment succeeix en la participació ciutadana en els jurats o Tribunals d'Aigües de diferents Comunitats Autònomes.

2. La mediació comunitària

Partim de la premissa que molts dels conflictes que trobam a una comunitat determinada poden manejar-se a través de la comunicació i utilitzar la mediació com a medi de solució del problema. En la societat actual les persones estan massa predisposades a contemplar els demés com a adversaris potencials o vertaders. El conflicte ens duu a percebre a l'altre com a «diabòlic i agressiu», mentre que ens veim a nosaltres simplement responent a les accions de l'oponent. L'elecció de participar a una mediació no sols incrementa el compromís de les parts sinó que pot ser l'obertura de cada part cap al contacte aclaridor.

2.1 Mediació i arbitratge

En principi un mediador reuneix a les parts, ajuda a definir els assumptes implicats en el conflicte, ofereix una perspectiva sobre el problema i dirigeix el procés de resolució. El mediador capacita les parts per arribar al seu propi acord. Un àrbitre actua més com un jutge, examinant l'aspecte de cada part i decidint una solució. Com ja hem apuntat entenem que un Jutge de Pau pot actuar en ocasions el diferents rols i que dependrà del seu tarannà, la seva pròpia percepció de la seva tasca, la formació... en el cas de la mediació comunitària, la podem reconèixer en altres experiències.

Per posar només dos exemples assisteixen en el conflicte els síndics de greuges locals a Catalunya i els mediadors comunitaris als Estats Units.

2.2 Altres experiències

Als Estats Units, existeixen els programes de mediació comunitària des de finals dels anys 60 i principis de 1970. Els primers foren desenvolupats per fiscals i tribunals locals; a mitjans dels anys 70 hi havia una dotzena de centres i al voltant dels anys 80 ja eren prop dels 400 en 40 estats diferents (Meehan, 1986). Els mediadors són voluntaris i els programes són finançats per Ens benèfics, governs locals, fundacions privades, esglésies, govern federal... això ens dóna una idea de la importància que té la mediació comunitària. Una investigació feta a Harrington (1985) sobre el projecte de justícia veïnal de la ciutat de Kansas a Missouri, indicava que dels 50 mediadors molts tenien experiència laboral en serveis socials i educació social. Només uns pocs eren missers.²

En el cas dels síndics de greuges locals un estudi fet per reconèixer el rol mediador en casos atesos ens indica que se treballa conjuntament amb el ciutadà per tractar de resoldre els seus problemes, és dir, s'incideix en la *corresponsabilitat* a l'hora de cercar solucions, s'ofereix al ciutadà en conflicte un espai de diàleg on, en col·laboració amb un tercer, el mediador, pugui posar damunt la taula les diferències i trobar solucions que beneficiïn als dos. El mediador, com a gestor de la comunicació entre les parts, ha de

² KAREN GROVER DUFFY I ALTRES. *La mediación y sus contextos de aplicación*. Ed. Paidós.

treballar bàsicament tres conceptes; *els fets* (es poden conèixer o no, però han de ser contrastables i evidents per ambdues parts), *les opinions* (personals i individuals, les discussions sorgeixen quan volen ser presentades com a fets) i *els sentiments* (personals i indiscutibles).

Hem descrit la figura del jutge de pau, sabem que en altres llocs parlen també de mediació comunitària i volem saber què fan els jutges per fer mediació. Per tenir emmarcades les distintes tècniques que ens mostraran cal tenir una idea general del distints models que coneixem en aquesta forma d'intervenció.

3. Els models teòrics de la mediació³

Tres són els models que actualment tenim com a referents teòrics a l'hora de «fer» en mediació. La praxi inicial va configurar una manera d'actuar que serví per elaborar els referents i aquests mateixos referents es van modificant a mesura que la praxi incorpora nous elements. Qui diu que no sortiran referents nous de la bona mescla d'alguns d'ells? O que la incorporació de tècniques d'un a un altre doni com a resultat noves maneres de fer? Recordam que l'experta en mediació Marinés Suares utilitza el «mestissatge» incorporant elements del model de Harvard al model utilitzat per ella normalment com és el circular-narratiu. I diu que n'està contenta. La mediació no és encara al nostre espai social, físic i cultural un context d'intervenció prou arrelat i/o conegut però es van fent passes tal com la responsabilització per part del Govern de les Illes Balears d'un servei de mediació familiar, la primera promoció de mediadors formats a la UIB, la contractació de mediadors culturals per part dels ajuntaments... Hi ha un cert moviment en aquest sentit que de ben segur generarà una praxi prou important com per començar a ser revisada i això ajudarà a continuar apostant per uns determinats models o se'n modificaran o se'n crearan de nous, però ara ja parlem de futur i el que aquí ens interessa és tenir la idea bàsica de cada un dels models que ara per ara coneixem. Els Jutges de Pau objecte del nostre estudi potser no els coneixen però en el seu «fer» i «ser» és possible que amb el temps o només recollint el que ja fan se'n derivi un «saber» o encara més, potser ells ja han utilitzat tècniques des de sempre que ara formen part de models i són presentades com a noves.

De moment anem a explicar breument que entenem per model i a descriure els trets més significatius de cada un dels tres coneguts per nosaltres; El model té una funció fonamental de descripció i definició (la teoria és la base i justificació del model) el model codifica la teoria per actuar d'acord a un mode determinat en cada situació. Segons Paloma Lago (terapeuta familiar) un model és una esquematització de la realitat però no és la realitat.

3.1 El model de Harvard

Sorgeix en el Departament de Dret de la Universitat de Harvard durant la Guerra Freda. El context sociopolític és l'acabament de la Segona Guerra Mundial; hi ha una escalada d'acumulació d'armaments que la confrontació no permet resoldre. A partir de la Guerra dels 6 dies (Israel-Egipte) es va constituir una mesa negociadora (la pròpia constitució ja fou conflictiva).

1/ *El Model de Harvard defineix la mediació com una negociació de col·laboració assistida per un tercer orientada a la resolució dels problemes.*⁴ El conflicte és

³ GEMMA BAULENAS. *Apunts del I Màster de Mediació Familiar*. UIB.2002/2004.

un obstacle per a la satisfacció dels interessos que són incompatibles entre sí. El conflicte apareix quan les parts volen satisfer interessos incompatibles; les parts han de treballar conjuntament i el tractament ha de trobar formes de satisfacció on tots hi guanyen alguna cosa i tots en perden una altra i a més hi estan d'acord. No es té en compte l'origen del desacord, sinó que mediador facilita la comunicació necessària per trobar interessos comuns a les parts i no centrar el procés en la diferència.

2/ *Hi ha acceptació.* No hi ha tanta comunicació com en altres models, *està més centrada en el procés.* En tot cas entén la comunicació en el seu sentit lineal i verbal. El procediment el podem estructurar amb el següent esquema:

2.1/ *Sobre les característiques del problema:* Negociar sobre posicions és ineficient ja que es posa en perill la relació. Com menys parts en conflicte hi hagi més fàcil pot ser arribar a una resolució. També cal destacar que ésser amable només, no és una solució.

2.2/ *Separar la persona del problema:* Els negociadors són persones i cada un d'ells té dos interessos; un és el contingut i l'altre és la relació. S'ha de saber separar un de l'altre. Per altra banda s'ha de treballar la percepció en el sentit que les parts han de saber posar-se en les sabates del qui té enfront. No s'han de deduir els interessos dels demés. Pel que fa a les emocions, s'han de reconèixer les altres i les pròpies ja que ajuda a reduir les tensions. Hi ha d'haver escolta activa i parlar cadascun d'ell mateix i no de l'altre. Això facilita la comunicació. S'ha de fer front al problema, no a la gent. No interessa modificar la relació que hi ha entre les parts sinó identificar els interessos comuns.

2.3/ *Centrar-se en els interessos, no en les posicions:* Els interessos defineixen els problemes; darrere posicions oposades hi ha interessos comuns i compatibles a més dels conflictes. Els interessos s'identifiquen demanant «per què?» i «per què no?». Cada part pot tenir múltiples interessos. S'ha de poder discutir sobre els interessos i reconèixer-los com a part del problema. És bo expressar el problema abans que la resposta i mirar al davant. Les possibilitats d'èxit són més altes com més concrets siguin els interessos però a la vegada flexibles. S'ha d'ésser dur amb el problema i suau amb les persones.

2.4/ *Les parts, assistides del mediador han d'inventar opcions de benefici mutu.* A l'hora de fer el diagnòstic s'han d'evitar els judicis prematurs i les respostes úniques. Ha d'aconseguir-se ampliar les opcions amb acords de distinta intensitat, canviar la magnitud d'allò proposat. Per aconseguir beneficis mutus hem de trobar els interessos comuns i fer que per l'altre sigui fàcil decidir, tenint en compte que hi ha diferències en les creences, riscos, temps...

2.5/ *Els criteris objectius.* S'ha de fer recerca dels criteris objectius i no cedir davant la pressió del moment.

3.2 El model transformador

Creat per Bush i Folger. Orientat a la comunicació i a les relacions interpersonals de les parts. Té un enfocament terapèutic (canvi); història de la transformació, en contraposició al model anterior que seria la història de la satisfacció.⁵

⁴ FCO. DíEZ I G. TÀPIA. *Herramientas para trabajar en mediación.* Pág.25. Ed. Paidós.

⁵ DíEZ I TÀPIA. *Herramientas para trabajar en mediación.* Pág.26. Ed. Paidós.

L'objectiu no és l'acord sinó el desenvolupament del potencial de canvi de les persones quan descobreixen les seves pròpies habilitats. Se fomenta el creixement personal, la revalorització i el reconeixement.

Els factors resultant són bàsicament:

- Una comprensió més clara de la situació que realment importa.
- Tenir present les alternatives que poden garantir els interessos de les parts.
- Augmentar les capacitats i habilitats en resoldre conflictes.
- Aprendre a escoltar i millorar la relació de les parts.

S'ha aplicat més sovint al treball en equip, a les xarxes, a la mediació escolar... El mediador té una funció centrada en el model de Roger. Els fonaments teòrics estan centrats en la comunicació i les pautes relacionals, en la causalitat circular. La metodologia utilitza la tècnica del «empowerment», potenciant el protagonisme de les persones en les seves discussions, accions i responsabilització dels fets. És important el reconeixement de l'altre com a part protagonista de l'acció. Quant als objectius es centren en la modificació de la relació de les parts, no és imprescindible concloure amb un acord: *davant una situació d'inferioritat, cal utilitzar l'estratègia front l'enfrontament.*

3.3 El model circular-narratiu

Sara Cobb n'és la representant del model narratiu. Focalitza la seva feina en les narracions de la gent en la mediació; l'objectiu és arribar a un acord però amb l'èmfasi posat en la comunicació i interacció de les parts. Les històries que comptam són construccions. Donam importància a unes coses i no a les altres, construïm una trama que té a veure amb allò cognitiu, emocional... les històries parteixen de la realitat però després es «novel·len». Explicam qui som, la nostra identitat té a veure amb el nostre «self». «Els conflictes es relaten en el marc d'aquestes històries i per això es considera indispensable per poder transformar la dinàmica confrontativa, la necessitat de canviar la narrativa amb la que la gent arriba a mediació, ajudant les parts a generar una història alternativa, diferent, que possibiliti el canvi. El treball del mediador consisteix en ajudar les parts a parlar de forma diferent, per que interactïn de mode distint i, per tant, se produeixin canvis que possibilitin l'acord. Les arrels teòriques d'aquest model són complexes i multidisciplinàries; la ciència cibernètica, la teoria dels sistemes, la teoria de la comunicació basada en les investigacions de Bateson i les formulacions de Paul Watzlawick, la teoria de l'observador».

En aquest model es demana que se legítimi la història. A vegades no es pot separar la persona del problema. El model circular-narratiu focalitza les històries; per fer mediació s'han de co-construir noves històries. Els fonaments teòrics els trobam com ja s'ha apuntat en la comunicació circular i la causalitat circular; una acció duu a una reacció. També cal destacar que l'espai de mediació es provocat per un construccionisme social i per una narrativa determinada. La metodologia fa ús de la individualització (augment de les diferències), la legitimació de les persones, els canvis de significats: les reformulacions de les històries i la creació de contextos. Els objectius es centren en el foment de la reflexió i la no repetició de les històries i per descomptat, els acords.

4. El treball de camp

Primer hem de tenir un punt de partida que ens indiqui que aquesta figura fa de la mediació una de les seves intervencions. Nosaltres ens basam en aquest quadre per decidir que efectivament podem entrevistar els Jutges de Pau sense que el resultat de la investigació sigui que no trobam la mediació per cap caire.

Mediació	Jutge de Pau
Existeix un conflicte entre dues o més parts.	Poden acudir al Jutge de Pau.
Se demana la intervenció d'un tercer neutral.	El jutge pot actuar amb neutralitat si així ho decideix.
Els acords aconseguits s'han de respectar. S'evita la intervenció judicial professionalitzada on només guanya una de les parts.	Per acord entre les parts i el jutge. El Jutge de Pau ho ofereix com a pitjor alternativa.
El procés és voluntari podent acudir a la justícia ordinària en qualsevol moment.	Les parts acudeixen sempre per voluntat. Si és a requeriment el jutge pren part.

Amb aquests inicis coneguts ens disposam a iniciar el treball de camp fent una de les tasques:

1/ Prenem la primera decisió; la mostra la conformen els jutges de la Mancomunitat del Pla de Mallorca (Ariany, Algaida, Costitx, Lloret, Llubí, Maria, Montuiri, Petra, Porreres, Sta. Eugènia, Sant Joan, Sencelles, Sineu, Vilafranca).

És una zona que per les seves característiques socials, demogràfiques, econòmiques i culturals manté un perfil més arrelat als costums mallorquins que no pas els pobles de la costa per posar un exemple. La mostra és de 14 pobles i s'han pogut realitzar 13 entrevistes. El Jutge de Pau de Sencelles va renunciar al càrrec. A finals de març encara no havia nou candidat, ni es sabia quan es faria l'elecció, es decidí no fer aquesta entrevista.

2/ Cal tenir una forma de contacte amb tots els jutges; la primera sorpresa és que entre ells no es coneixen gairebé i dificulta l'accés a tots ells d'una forma més o menys ràpida.⁶

3/ Contactes individuals amb cada un d'ells per poder explicar el nostre treball i que accedeixin a ser entrevistats.

4/ Confecció de les entrevistes. Partim d'una entrevista estructurada, semi-oberta que recull els tres models apresos i el ser del Jutge de Pau, encara que en el desenvolupament de la mateixa ens flexibilitzam segons les característiques de la persona entrevistada.

5/ Inici de les entrevistes (treball de camp). Les entrevistes es realitzen en un període de 3 mesos. A Finals de març de 2004 es decideix tancar el termini.

6/ Conclusions. Les conclusions són extretes de les transcripcions de les entrevistes.

El material utilitzat per aquesta investigació és, bàsicament, una entrevista preparada i una gravadora.

⁶ BARTOMEU VERD COLL. Jutge de Pau de Santa Eugènia. Gener de 2004.

4.1 Conclusions generals

Ens basarem en un esquema d'anàlisi que ens proporciona Susanna de Vega en el llibre *La intervenció sistèmica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática* de Maurizio Coletti i Juan Luis Linares (1997): 173, editorial Paidós, que ens permet estructurar què n'hem extret de les entrevistes sobre la figura del Jutge de Pau des del seu saber, la seva manera d'actuar i què hi posa de la seva persona a l'hora de mediar en el conflicte.

Saber:

De gairebé totes les entrevistes realitzades concloem que els Jutges de Pau no tenen un model teòric regulat o formal ni una formació específica que els habiliti per a la funció de mediadors que des d'aquí els hi atribuïm. Només tres d'ells tenen formació universitària (dos llicenciats en dret i un professor de secundària). Els altres 10 tenen estudis primaris i/o de formació professional o secundaris. Aquest fet, lluny de ser considerat un handicap, ens permet confirmar que les eines utilitzades per desenvolupar la seva tasca tenen més a veure amb el seu tarannà i ser, amb els valors personals, creences i educació rebuda, que no tant en una preparació teòrica predeterminada i uniforme a tots ells. De totes formes amb això no volem dir que no segueixen cap tipus de referència; amb les llargues converses amb tots ells (ens agradaria remarcar el fet que les entrevistes foren totes viscudes com a converses molt aclaridores sobre una tasca, al nostre criteri, poc valorada pel propi sistema judicial del que en formen part) hi trobam un denominador comú; tots parteixen de la observació dels casos, de la interpretació de la realitat que coneixen per fer suposicions i comprovar si allò que pensen que passa, es pot modificar o no fent un determinat treball. És a dir, planifiquen una intervenció (entrevistes individuals amb cada una de les parts per conèixer les històries de cada un, gestions que se'n deriven, convocatòries de les parts...) basant-se en una hipòtesi (1^a suposició) que aniran modificant o no i que se consensuaran amb les parts (valor diagnòstic?).

És cert que l'experiència que tenen la majoria d'ells, ha anat conformant una eina important; major habilitat, agilitat en l'observació... Hi ha una sèrie d'aspectes a tenir en compte, que tenen a veure amb la seva formació, interessos personal i experiència:

1/ Formació: els 13 Jutges de Pau entrevistats reclamen una formació adequada i continuada, en lleis i en resolució de conflictes. Tots tenen clar que la seva funció de Jutge de Pau és de mediador o de bon intermediari entre les parts en conflicte i no tant judicial.

2/ Interessos personals: el 69% dels entrevistats tenen com interès de la seva tasca el poder contribuir en la disminució de la conflictivitat i ajudar a la comunitat. El 46% són persones que participen i/o han participat en entitats socials, polítiques del poble i que en algun cas han deixat el seu compromís comunitari per no ocasionar confusions i malestar, en definitiva ser neutrals. Per altre lloc la relació amb l'ajuntament o amb el càrrec ha estat molt diferent entre tots els entrevistats.

3/ Temps en el càrrec: Hi ha una gran diferència en la durada i conseqüentment en l'experiència com a jutge. Podem dir que aquells que fa més anys que assumeixen el càrrec, tenen major habilitat en la resolució de conflictes.

Els Jutges de Pau de Maria i Petra marquen l'excepció. Són dues persones que sense dur molt temps en el càrrec tenen clar com dur endavant la seva tasca mediatòria i judicial. Les intervencions sempre tenen com a principals objectius en tots els casos entrevistats els següents:

1/ Respondre als interessos de les dues parts. La prioritat és que cap de les dues bandes es senti del tot perjudicada en la negociació o resolució del conflicte tot i que reconeixen en molts de casos que una de les dues se'n durà la millor part.

2/ En tots els casos es cerca que la relació no empitjori ja que aquest fet dificultaria la consecució dels acords. També els entrevistats mostren aquí la seva satisfacció quan després d'una negociació s'aconsegueix millorar la relació entre les parts. Cal destacar que els Jutges de Pau consideren els aspectes relacionals (disputes anteriors, enemistats familiars...) i els incorporen a la seva intervenció. El coneixement de la comunitat i els seus membres ho permet. En funció del caràcter d'una persona poden modificar la forma d'abordar un conflicte per exemple.

FER:

En relació a l'organització del seu treball:

1/ Tipologia de problemes. Els problemes que arriben al Jutjat de Pau són: separació de finques, fites, camins, problemes de parets, problemes entre veïns i per sorpresa nostra, dels 13 jutjats, 11 atenen problemes familiars (herències, conflictes entre germans, problemes de parella...). 3 Jutjats de Pau atenen problemes amb immigrants. Aquest solen ser familiars i entre ells.

2/ Tipologia de població: tots els jutges comenten que les persones que coneixen i demanen la seva intervenció són de mitjana edat, a partir dels 40 anys, i majors. Els joves, comenten, quasi no saben ni que existeix el Jutge de Pau i la majoria d'ells empra el sistema judicial per resoldre els problemes. Com diu el Jutge de Pau de Sineu «els problemes sorgeixen quan la gent comença a tenir herències i haver de repartir».

3/ Disponibilitat d'horari: tots ells tenen un horari establert a l'ajuntament, però normalment els usuaris contacten amb el Secretari. Aquest es posa en contacte amb el Jutge informant-lo de les demandes que hi ha. S'ha d'assenyalar la gran tasca burocràtica que realitzen els Secretaris que fa que els jutges puguin dedicar-se a fer de mediadors. Els Secretaris són persones que duen molt temps en el càrrec, a vegades més que el jutge. En alguns jutjats, Secretari i Jutge, revisen i intercanvien conjuntament, la informació recollida, planificant així la seva posterior intervenció. Tots tenen un horari publicat a l'ajuntament per atendre a la gent, «acostumar-la i no donar-li mal vicis» com diu el Jutge de Petra, encara que solen acudir per costum, al domicili o al lloc de treball si és en del mateix poble.

En relació a les tècniques i/o habilitats:

El diccionari ens diu què entenem per fer, executar, posar en obra una acció o treball. Referint-nos a la mediació, la motivació i/o espontaneïtat no són suficients. Cal disposar d'unes *tècniques*, mètodes que ajudin al mediador a ajudar a l'altre i tenir a la vegada cura d'un mateix. En el cas concret dels Jutges de Pau i tenint en compte que no existeix formació específica en mediació per a ells, trobam com fan ús d'una sèrie de tècniques i habilitats d'alguns de models desenvolupats (Harvard, Circular-Narratiu...) que ells tenen incorporades com a pròpies.

Per a Teresa Rossell, les tècniques representen «*la utilització conscient i intencionada de coneixements, procedents de la teoria, de l'experiència i d'altres fonts d'informació...*». Segons aquesta definició els Jutges de Pau disposen i apliquen aquestes habilitats en les seves intervencions, si no és així, el fracàs està assegurat, ja que no disposen d'altres coneixements que no siguin les seves habilitats. Les tècniques, per tant, són el procediment que aplicam en una situació determinada i que en una altra situació podem continuar aplicant. Son instruments de treball, accions ordenades que utilitzam d'eines en cada situació. Les més utilitzades pels Jutges de Pau i que són coincidents pràcticament a tots ells són:

a) Escolta activa;⁷ Entenem per escolta activa posar tota l'atenció en l'individu que està parlant i no pensar en el que puc respondre. Per generar confiança és important que qui parli es senti escoltat pels altres. L'actitud del mediador d'establir contacte amb l'altra, creant un canal de comunicació ample i fluid, és essencial, encara que moltes vegades el que realment importa no és el que deim sinó com ho deim, són tots aquells aspectes de la comunicació no verbal, que generen la confiança.

Evidentment cada mediador i en aquest cas cada Jutge de Pau tindrà el seu estil propi, que vendrà donat també per la manera com es fa el contacte amb les persones. Aquest bon contacte tan sols és podrà donar si és inherent a la persona. En el cas dels Jutges de Pau ha de ser així ja que no disposen d'un marc teòric adequat que els doni suport. Els Jutges de Pau no tan sols escolten el fet en sí, sinó com les persones viuen, senten, manegen el problema, en definitiva la vivència que en té la persona, que els ajudarà a establir un bon contacte personal. Els 13 Jutges de Pau entrevistats afirmen que el fet d'escoltar a les parts ja rebaixa la ràbia, tensió, que puguin dur quan compten el problema.

b) Legitimació/connotació positiva;⁸ La legitimació significa crear les condicions necessàries perquè la gent pugui accedir a la participació. Per això la gent s'ha de sentir còmoda, és a dir en un lloc positiu.

La legitimació es construeix a partir de connotar positivament alguna de les característiques personals, accions realitzades i/o que estigui realitzant, la intenció i/o pautes d'interacció que es donin en el moment de la mediació, o les narrades.

Els Jutges de Pau tenen en compte que el que narra té la seva part de raó, el que fan és investigar i després parlar amb l'altra. Alguns dels jutges tenen en compte aquelles actituds, aficions, característiques que els agradi a les dues parts, o tinguin per poder arribar a un acord, en lloc d'afrontar el problema directament.

c) Empowerment.⁹ Eina que s'utilitza per que cada part surti reforçada en la seva consciència de tot el que pot fer i és capaç; comprendre clarament quins són els seus interessos; saber que poden triar i tenir el control sobre la seva elecció; prendre consciència dels recursos que un té i que pot utilitzar per augmentar les seves habilitats negociadores. Segons Marines Suares aquesta paraula és emprada en el model circular narratiu en el sentit que cada història formi part de la història principal de la narració. En el model transformatiu aquest és entès en potenciar qualque cosa, qualitat, de la persona que ja té. Partint d'aquestes definicions podem dir que els Jutges de Pau passen de les posicions als interessos, de les parts, i si es possible tenen en compte els interessos comuns. Tots diuen que un problema s'arregla si les dues parts volen, i deixen l'orgull a un costat. Tenen en compte els interessos perquè les dues parts surtin

⁷ Díez i Tapia. *Herramientas para trabajar en mediación*. Pág.43 i 212. Ed. Paidós.

⁸ Marinés Suares. *Mediando en sistemas familiares*. Pág. 309. Ed. Paidós.

⁹ Marinés Suares. *Mediando en sistemas familiares*. Pág. 313/315. Ed. Paidós

beneficiades, encara que un pugui guanyar més que l'altra però sobretot que a l'acord aconseguit hi arribin per ells mateixos. En aquest punt és important assenyalar que el Jutge de Pau tampoc no és lluny de sentir-se colonitzat per les històries narrades, per això cal destacar com contacten amb les parts:

- 9 Jutges de Pau contacten primer amb la part afectada, es posen en contacte amb l'altre part i els citen conjuntament perquè arribin a un acord.
- 4 Jutges de Pau intervenen per separat i fan que entre les parts es posin d'acord.

d) Plantejar alternatives. En la mediació es pot donar que els participants no generin opcions i la construcció del procediment tampoc no gestí alguna idea possible de ser una opció. La construcció d'opcions és un treball de reflexió i els participants la s'han de fer seva. És en aquest moment quan els jutges veuen que les parts tenen dificultats per arribar a acords, estan molt ancorats en les seves postures i abans que el cas arribi al jutjat de 1^a instància ofereixen alternatives. Aquestes han de beneficiar i estar-hi d'acord les parts, sinó no serà vàlida, com a solució. Si així no és suficient els casos són enviats als jutjats de 1^a Instància o Instrucció.

e) Neutralitat.¹⁰ No com a tècnica sinó com a principi que regeix tota la intervenció del Jutge de Pau. La neutralitat és present contínuament en el treball del jutge de Pau. Aquesta en mediació seria la pràctica de la participació i ajuda a les parts per aconseguir la deconstrucció de la disputa. La involucració és un pas necessari per arribar a dita deconstrucció i la neutralitat (quedar-se fora) s'exerceix quan les parts poden tornar a negociar.

En el cas dels Jutges de Pau podem parlar d'una imparcialitat ben exercida, és a dir no prendre part per cap part i no donar la raó a ningú. Els jutges, com qualsevol persona, porten a sobre una maleta plena de valors, creences, sentiments, educació que difícilment podran aparcar, ja que forma part de sí mateixos, però és important que aquesta no obstaculitzi els processos. Per sorpresa i gratitud nostra, la neutralitat és una habilitat prou i força treballada per tots els Jutges de Pau, com diu el Jutge de Pau de Montuïri, «procuro fer-ho bé, perquè no tenc res que guanyar ni perdre», «qui té la culpa també té una part de raó». Molts d'ells s'han trobat en casos de familiars propis on mediar implicava ser més neutrals que mai. Tenen clar que si es posen de part d'algú la possibilitat d'arribar a un acord és quasi impossible. Com s'ha esmentat amb anterioritat hi va haver Jutges de Pau que deixaren participar en entitats polítiques, associacions, fer menys vida social..., per ser el més neutral possible en la seva tasca i que la gent del poble pogués i pugui confiar i creure amb aquesta figura.

f) *Maan/paan*. Millor alternativa a l'acord negociat i pitjor alternativa a l'acord negociat. Tots els Jutges de Pau ofereixen diferents alternatives quan valoren que les parts tenen dificultats per arribar a acords per si mateixos, quan cada un d'ells es manté en la seva posició. Ofereix alternatives que siguin escoltades i respectades per les parts a l'hora d'arribar a un acord. Quan les parts es mantenen en les seves posicions i les alternatives no donen el seu fruit, el jutge tenen l'habilitat d'emprar el *paan* orientant-los que vagin als respectius jutjats de 1^a Instància, segurament arreglaran el problema, però a un cost major. Aquesta habilitat practicada per tots sorgeix efecte, ja que les possibles conseqüències són altres dificultats afegides al conflicte, cedint en les seves posicions i facilitant-se l'acord mútuament.

g) Posar-se en les sabates de l'altre; significa involucrar a l'altra part en la relació, a reflexionar com l'altre viu el problema. Aquesta habilitat, de difícil aplicació quan es

¹⁰ MARINÉS SUARES. *Mediando en sistemas familiares*. Pág. 34/36. Ed. Paidós.

tracta de persones sense una formació específica en mediació, sorprèn quan un 23% dels Jutges de Pau apliquen aquesta tècnica.

El ser

Si partim de la premissa que tot professional es té a si mateix en qualsevol intervenció, podem traduir-ho en què ell és la seva primera i pròpia eina de treball. Si parlem dels jutges de Pau ens trobam exactament amb el mateix. En aquest cas podem dir que dependrà de com el jutge de Pau veu la seva tasca en relació als que atén (rol), del seu tarannà, de les seves habilitats d'observació, de les seves ressonàncies emocionals en què es troba en cada situació-problema i un aspecte que es repeteix tant en els mediadors com en els jutges de pau, en com manté la neutralitat.

Els punts anteriorment anomenats tenen a veure en la forma de pensar, sentir, fer i actuar de la persona, en el coneixement dels seus recursos personals i l'aprendre de la seva experiència. Tot aquest compendi personal l'ajudarà a constituir *el ser* singular com a jutge. D'on és nodreix el Jutge de Pau per aconseguir tots aquests aspectes personals? El ser, és proporcionat des de la seva família d'origen, fins l'entorn social més pròxim, a partir de les creences, valors, tradicions, cultura... ensenyades i adquirides. Tot això és barreja i constitueix la base de si mateix. A partir d'aquest moment la persona té un cert tarannà que el fa especial, idoni a la figura.

A l'hora de contestar les preguntes sobre la motivació que els havia portat a acceptar aquest càrrec, quasi tots deien que no ho havien pensat ells, sinó que era la comunitat que, a través del seu màxim representant —el Batlle— havia fet la proposta. Ens crida l'atenció com tots mostren un cert orgull quan poden dir que l'elecció s'ha fet per unanimitat de tots els regidors i no només per una part, encara que representi la majoria de la població. No identificar-se amb cap postura política és una constant en les entrevistes i ho lliguen a la neutralitat que apliquen en totes les seves actuacions.

De la percepció que tenen de si mateixos tots afirmen en primera instància no sentir-se diferents a qualsevol altra persona per resoldre conflictes però admeten veure's amb unes característiques tals com el sentit comú, ser pacients, dialogant, amb temps per escoltar, i reconeixen no haver participat de conflictes amb la comunitat al llarg de les seves vides. Creuen que possiblement els han triat per aquest motiu. Només un admet obertament no entendre com el varen poder triar a ell. Després ens conta que no hi havia cap altre candidat i que no va ser a proposta del consistori sinó per convocatòria pública.

Tot i no ser una resposta a una pregunta específica, al llarg de les entrevistes amb els Jutges de Pau hem pogut arribar a una conclusió; així com nosaltres els hem vist és bàsicament com a *facilitadors de la comunicació entre les parts*. La millora o el restabliment de comunicació entre persones que viuen a una mateixa comunitat juntament amb un *rol d'orientadors*, que també ells es reconeixen, serien possiblement, les seves principals característiques. Prefereixen dir que orienten pel que fa al compliment de la llei utilitzant sobretot la presentació d'una alternativa (maan, paan) abans que considerar-se ells com a jutges que prenen decisions al marge dels interessos de les parts. Aquest rol orientador també l'assumeixen quan ells mateixos es preocupen de saber de recursos nous per poder oferir si el cas ho requereix (per exemple derivacions al sistema públic de serveis socials).

El Jutge de Pau en cada poble de la Mancomunitat del Pla, és una figura respectada, on el valor de la seva paraula encara té un sentit i està plena de saviesa, especialment per aquells que saben qui és el Jutge de Pau.

Santa Eugènia. Octubre de 2004

Epíleg

Només afegiríem dues qüestions a mode de reflexió:

El gènere: només una dona

No calen massa comentaris a aquest fet significatiu perquè entràriem en un altre tema ben interessant com és la participació femenina en els assumptes de la comunitat, o, com dèiem en el treball anterior, la resolució del conflicte públic és «assumpte d'homes». Simplement deixarem constància del fet; de 14 persones entrevistades només una és una dona. L'anècdota fou descobrir que també es dedicava en el seu temps lliure a arbitrar partits de futbol.

Els beneficis indirectes del treball

No era l'objectiu però és cert que en el temps que s'ha iniciat el treball de camp també hem fet una tasca de difusió del concepte de mediació en general. Alguns dels jutges entrevistats s'han mostrat interessats inclús en la formació, les característiques d'accés al Màster... i la possibilitat de ser-ne alumnes en un futur. Tant de bo fos un cau de nous Jutges de Pau.

Bibliografia

Articles

CGPJ: *Los Juzgados de Paz*.

BONET NAVARRO, J. I J. IVARS RUIZ (Primer trimestre 1998): *Algunas consideraciones en relación al Juez de Paz*. Revista del Poder Judicial núm. 49.

DEL OLMO, J. A. (Quart trimestre 1998): *La problemática derivada de la situación actual de la justicia de paz*. Revista del Poder Judicial núm. 52.

RODRÍGUEZ JIMÉNEZ, J. (Març 1994): *Problemática de los Juzgados de Paz*. Revista del Poder Judicial núm. 33.

Llibres

BREZMES, N. M. (2001): *La intervención en Trabajo Social. Una introducción a la práctica profesional*. Hespérides.

COLETTI, M. I J. L. LINARES (1997): *La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante la familia multiproblemática. La Experiencia de ciutat vella*. Paidós, Terapia Familiar.

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL (2001): *Servicios Sociales y Política Social. Trabajo Social y Mediación*. Núm. 53.

- DIEZ, F. I G. TAPIA (1999): *Herramientas para trabajar en Mediación*. Paidós, Mediación 9.
- ESCARTIN, C., M^a J. I ALTRES (1997): *Introducción al Trabajo Social. II. Trabajo Social con individuos y familias*. Aguacalera.
- GROVER, D. K. I ALTRES (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Paidós, Mediación 1.
- KOLB, D. I ASSOCIATS (1994): *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. Paidós, Mediación 6.
- PAYNE, M. (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Paidós, Trabajo Social 11.
- RIPOLL, A. (2001): *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Paidós, Trabajo Social 10.
- SUARES, M. (2002): *Mediando en sistemas familiares*. Paidós, Mediación 11.
- VISAUTA, B. (1989): *Técnicas de Investigación Social I. Recogida de Datos*. Promociones y Publicaciones Universitarias, S.A.

Pàgines Web

<http://www.sc.ehu.es/dpwlona/repertorio/legislacion/derecho-procesal-organico/>
<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion-justicia>
<http://www.defensor-and.es/informes/ftp/info-01/justicia.html>
<http://www.habitat.aq.upm.es/boletin/n12/ajalg.html>
<http://www.geocites.com/~suarez/publicaciones/narrativaMiriam.html>
<http://www.fmediacion.com.ar/ONU/4modelos/quees/html>
http://www.sindicgreugescat.org/ca/s_quies.htm
http://www.infanciayjuventud.com/anterior/academic/academ_2html
<http://www.mediacioneducativa.com.ar/notas5htm>
<http://www.grecomail.org/docpdf/participación%20comunitariahtml>

