



# **TRABAJO DE FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL.**

## **“EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN.”**

**Autor/a:**

D<sup>a</sup>. Alicia Prieto Hernández.

**Tutor/a:**

D. José Antonio García de Coca.

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2016- 2017

FECHA DE ENTREGA: 21 de Junio de 2017

*“No hay que apagar la luz del otro para que brille la nuestra”.*

(Gandhi)

## **RESUMEN**

La mediación es una de las funciones que han de desempeñar los Trabajadores Sociales según el Estatuto de la Profesión. Una de sus ramas específicas es la Mediación Familiar, la cual se encuadra en este documento.

A través de este trabajo se pretende dar a conocer mediante los objetivos propuestos, la importancia que tiene el perfil de los Trabajadores Sociales en Castilla y León y la amplitud de conocimientos y habilidades sociales que pueden ser desarrolladas ante las intervenciones en el proceso de mediar, ya que es un ámbito muy desconocido para la sociedad.

Por ello, la necesidad de que la Mediación Familiar se consolide en el Trabajo Social, ya que ambos buscan promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas y el bienestar y la calidad de vida de las personas.

**Palabras Clave:** Mediación, Mediación Familiar, Trabajo Social, Conflicto, Castilla y León

## **ABSTRACT**

Mediation is one of the functions to be performed by Social Workers according to the Statute of the Profession. One of its specific branches is the Family Mediation, which is included in this document.

Through this work we intend to make known through the proposed objectives, the importance of the profile of social workers in Castilla and León and the breadth of knowledge and social skills that can be developed in response to interventions in the mediation process, as it is a very unknown area for society.

For this reason, the need for Family Mediation to be consolidated in Social Work, since both seek to promote change from the overcoming of conflicts in human relations and the well-being and quality of life of people.

**Keywords:** Mediation, Family Mediation, Social Work, Conflict, Castilla y León.

## ÍNDICE.

---

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETO DE ESTUDIO.....	7
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	7
2.2 OBJETIVOS.....	9
3. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1 CONFLICTO.....	10
3.1.1 TIPOS.....	11
3.1.2 MODELOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTO.....	12
3.2 MEDIACIÓN.....	13
3.2.1 CARACTERÍSTICAS.....	15
3.2.2 TIPOS DE MEDIACIÓN.....	15
3.2.3 FIGURA DEL MEDIADOR.....	18
3.2.4 MODELOS DE MEDIACIÓN.....	22
3.3 MEDIACIÓN FAMILIAR.....	23
3.4 RELACION DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y TRABAJO SOCIAL.....	26
4. MARCO LEGAL.....	29
4.1 NIVEL EUROPEO.....	29
4.2 NIVEL ESTATAL.....	29
4.3 NIVEL AUTONOMICO.....	29
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	31

## **EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN**

---

6.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	36
7.	CONCLUSIÓN.....	48
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	52
9.	ANEXOS.....	57
	A. TRIPTICO MEDIACION FAMILIAR.....	57
	B. ENTREVISTAS.....	58

### **INDICE DE TABLAS.**

---

TABLA 1.	PERFIL DE LOS PROFESIONALES.....	32
TABLA 2.	TEMPORALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	34

## 1. INTRODUCCIÓN

---

La Mediación es un concepto muy novedoso, necesario en la sociedad para mejorar las relaciones humanas que se encuentran en conflicto. Es importante que los Trabajadores Sociales desempeñen esta profesión, ya que están lo suficiente preparados profesionalmente con multitud de técnicas, habilidades sociales y conocimientos para desempeñar el trabajo de la Mediación Familiar de la mejor manera. Las intervenciones que se deben realizar como Trabajadores Sociales han de tratar que los sujetos que están pasando por un conflicto encuentren equilibrio y armonía.

El trabajo que se presenta en este documento se ha centrado en la Mediación Familiar en Castilla y León, profundizando en diferentes aspectos, a través del cual pondré fin a mis estudios en Trabajo Social en la Universidad de Valladolid.

En la primera parte del trabajo se identifican tanto la justificación como los objetivos, los cuales se pretendían lograr mediante la investigación que se realizó. Consecutivamente encontramos el marco teórico, en el cual se abordan conceptos como son el conflicto, algunos de sus tipos y algunos modelos alternativos de resolución de conflictos, la mediación, sus características y tipos, la Mediación Familiar y para terminar, la relación de la Mediación Familiar con el Trabajo Social y su importancia.

En la segunda parte del trabajo se efectuó una investigación de carácter cualitativo, mediante la realización de una serie de entrevistas estructuradas a profesionales del Trabajo Social que ejercían la profesión de la Mediación Familiar. Consecutivamente se pasó a analizar e interpretar los datos obtenidos, con anterioridad, para dar sentido a los objetivos planteados al principio.

Para terminar el documento, el último apartado consta de las conclusiones finales en relación a los objetivos, los aprendizajes y dificultades que se han presentado en el desarrollo del Trabajo de Fin de Grado.

## 2. OBJETO DE ESTUDIO

---

### 2.1 JUSTIFICACIÓN.

---

La Mediación como método de resolución de conflictos surgió casi paralelamente en diferentes países de Europa, Latinoamérica y Norteamérica. La Federal Mediation and Conciliation Service se puede considerar como el primer servicio de mediación a nivel mundial creado en 1947 en EEUU. La finalidad de esta Federación trataba sobre la resolución de conflictos del ámbito laboral. Una vez desarrollada e implementada, ha ido en continuo crecimiento y expansión a nivel mundial. (Miranzo, 2010).

Una de las leyes más importantes sobre mediación a nivel nacional es la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, la cual define la mediación como *“el medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.”*

Según Vallejo y Garcia-Vallaure (2013):

*“Hay gran variedad de definiciones de la mediación en las distintas disposiciones autonómicas, en todas ellas se considera que la mediación constituye un instrumento de paz social, en el que las partes pretenden un camino de aproximación en el que desempeñan un papel activo, al tratar de descubrir la solución que más le conviene.”* (pg. 35)

La Ley 1/2006 de Mediación Familiar de Castilla y León define la Mediación Familiar como la intervención profesional en conflictos familiares realizada por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma contenciosa.

La Mediación Familiar se da a conocer en España para dar respuesta a situaciones de conflicto y rupturas familiares, pero sigue un modelo parecido a Europa en relación

al proceso legislativo y a la intervención para el apoyo de las necesidades sociales. (Rodon y Munuera 2009)

La mediación es una opción que se utiliza poco en España. Pero algunos datos señalan que el 80% de las personas que usan de manera voluntaria la Mediación Familiar consiguen llegar al acuerdo, a diferencia de cuando los casos van remitidos por un juez, que es un porcentaje del 20%. (Peraita, 2014).

En relación a la profesión del Trabajo Social, Munuera (2013) señala que:

La trayectoria histórica de la disciplina de Trabajo Social sitúa a los profesionales en el perfil idóneo para ser mediadores, según queda reflejado en la mayoría de las leyes de mediación publicadas en España en el perfil profesional inicial del mediador. (p. 36)

En la actualidad los profesionales del Trabajo Social mantienen contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuales a lo largo de sus vidas se verán inmersos en algún conflicto. Por ello, necesitarían una tercera persona neutral que les preste ayuda para poder conseguir o no un acuerdo. Por ello, el Trabajador Social servirá como mediador ya que es un buen profesional para lograr una aproximación mutua entre las partes y romper con las barreras. (Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos. 2002).

En el presente trabajo se trató de hacer una investigación cualitativa para dar a conocer los tipos de conflicto que se dan en la Mediación Familiar que tratan de solucionar los Trabajadores Sociales, definir el perfil del Trabajador Social en Mediación Familiar en Castilla y León, conocer si la Mediación familiar que es llevado a cabo por las trabajadoras sociales en Castilla y León se ejerce de igual manera en relación a otras Comunidades Autónomas, determinar las aportaciones propias de un Trabajador Social a la Mediación Familiar, valorar los puntos fuertes y débiles de la Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León según los Trabajadores Sociales.



Según los datos que recoge el Consejo General del Poder Judicial, la mediación intrajudicial familiar que se está dando en España no deja de crecer. Ya en 2014, los juzgados derivaban 240 casos a Mediación Familiar, de los cuales un 43% alcanzaban el acuerdo. En 2015 las derivaciones por parte de los juzgados han sido menos exitosas, alcanzando solo un 38,92% de los 245 casos. También tienen en cuenta un dato muy relevante, un 54,7% de los casos que se derivaron no acudieron a las primeras sesiones informativas, ya porque no estaban localizables o porque no tenían interés por acudir o participar.

Según afirma el Consejo General del Poder Judicial, en Mediación Familiar, alcanzar un acuerdo es una manera para crear dialogo entre las partes y que haya una menor conflictividad en el proceso. También se ha contrastado que solamente con la participación de las partes en el proceso de mediación, se consigue reducir el tono del conflicto.

### 2.2 OBJETIVOS.

---

**Objetivo general:** Conocer el grado de influencia que tiene el perfil del trabajador social en Mediación en Castilla y León en relación a otras disciplinas.

**Objetivos específicos:**

- Definir el perfil del Trabajador Social en Mediación Familiar en Castilla y León.
- Conocer si la Mediación familiar que es llevado a cabo por las trabajadoras sociales en Castilla y León se ejerce de igual manera en relación a otras Comunidades Autónomas.
- Dar a conocer los tipos de conflicto que se dan en la Mediación Familiar que son solucionados por Trabajadores Sociales en Castilla y León.
- Determinar las aportaciones de un Trabajador Social a la Mediación Familiar en Castilla y León.
- Conocer los puntos fuertes y débiles de la Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León según los Trabajadores Sociales.

## 3. MARCO TEÓRICO.

---

Con relación a la Mediación Familiar, se desarrollan diferentes conceptos que tienen relación con la mediación como el conflicto, algunos de sus tipos y los modelos alternativos de resolución de conflictos (ARD). Por otro lado, se hace referencia a la Mediación, características, algunos tipos de mediación, la figura del mediador y algunos de los modelos más conocidos de mediación. Para finalizar, se hace referencia a las características de la Mediación Familiar y la relación con el Trabajo Social.

### 3.1 CONFLICTO

---

Entre las personas, grupos, familias, visiones, comunidades...siempre ha existido conflictos. Son inherentes a la naturaleza humana constituyendo una parte ineludible a nuestras vidas, lo que conlleva también a nuestras relaciones personales. (García, 2008).

El término conflicto, por lo general, se asocia a agresión, pero no siempre sucede así. No debemos confundir un conflicto general con un conflicto puntual, en el cual se pueda producir una agresión, y suele estar promovido por situaciones más límites. (Rodon, 2012).

Otros autores como Cascon (2006), consideran que el conflicto es algo inherente a las personas y a las relaciones humanas. Cuando dos o más personas interactúan entre ellas en un mismo lugar y en un determinado espacio y tiempo, por lo general, surgirán conflictos.

Según Touzard (1981), el conflicto sería *“un proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne.”*

El conflicto tiene su importancia en su potencial deshabilitador o transformador. Siempre posibilita las relaciones sociales de cotidianidad y las relaciones permanentes

a través de las cuales se puede precisar acciones, proyecto o trayectorias. El conflicto se trata de algo inevitable pero constructivo, aunque algunas veces no es bien recibido o deseado. (Iannitelli & Llobet 2006).

Sayas (2015) en su artículo, hace referencia a la teoría del conflicto como una disciplina, la cual se alimenta de diferentes áreas de conocimientos que están dedicadas tanto al estudio de las causas como de los matices del conflicto. Considera que el conflicto se compone de algunos reglamentos y normas que regulan la conducta de los individuos.

Autores como Rodon (2012) también hablan sobre el conflicto, y expresa que *“es una realidad permanente e inherente a la condición humana. Siempre está presente tanto en las relaciones humanas como en la confrontación y desarrollo de cualquier colectividad humana, de cualquier pueblo, de cualquier sociedad (p.12).”*

---

### 3.1.1 TIPOS

---

Rodon (2012, p. 109), aparte de definirlo, también habla sobre los distintos tipos de conflicto, explicando que son múltiples y diversos, y por ello hace una diferencia en:

Conflictos intrapersonales: los cuales ocurren dentro de la propia persona cuando entren en disputa necesidades, intereses o expectativas sobre elemento o vínculos en común.

Conflictos interpersonales: ocurren entre dos o más personas. Puede ser por parte de una, o de todas a la vez, debido a recursos escaso, necesidades psicológicas o valores diferentes o contrapuestos.

Conflictos intragrupal: se dan entre los individuos pertenecientes al mismo grupo. Suceden en las familias cuando los intereses de los padres y de los hijos son diferentes, por ejemplo, los conflictos intergeneracionales entre adolescentes y padres.

Conflictos intergrupales: ocurre entre grupos de diferente entidad, tamaño, intereses. En las familias se suele producir entre las familias extensas de los cónyuges.

---

### 3.1.2 MODELOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTO

---

El autor mencionado anteriormente (Touzard, 1981) nos explica los tres modelos de solución de conflictos que son: la negociación, la mediación y el arbitraje, los cuales se caracterizan por tener una cierta institucionalización del reglamento del conflicto: determinada cantidad de leyes, de reglas, de códigos, de tradiciones...e incluso se han creado organismos sociales o internacionales con el fin de favorecer el tipo de reglamento de los conflictos:

- La negociación: es un procesamiento de discusión que se establecen entre las partes adversas por medio de representantes oficiales y cuyo objetivo es el de llegar a un acuerdo aceptable por todos. La negociación se inserta a menudo en un marco más o menos codificando y normativo. Este cuadro jurídico fija, de manera más o menos precisa, según sea la situación del conflicto y del país, las condiciones en que han de emprenderse y desarrollarse las discusiones.
- La mediación: se trata de una negociación entre las partes adversas en presencia de una tercera parte, neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador no tiene ningún poder para imponer una solución a los protagonistas. No es más que un catalizador. Frecuentemente son las partes adversas las que resuelven recurrir a un mediador, por encontrarse la negociación en un callejón sin salida.
- El arbitraje: en el caso del arbitraje, las partes en conflicto se someten al juicio de una tercera parte, para resolver su caso. El árbitro goza entonces de todo el poder para formular una decisión que tiene fuerza de ley y las partes deben acatarla. El árbitro tiene, pues, poder de decisión, al paso que el mediador tiene un papel exclusivamente fundamental. Según los casos, el arbitraje es

obligatorio o facultativo, de llegarse a un callejón sin salida en las negociaciones o las condiciones de aplicación del arbitraje las fija la ley (Touzard, 1981).

Cuando hablamos de los métodos alternativos de resolución de conflictos, la mediación y el arbitraje emergen como figuras de resolución alternativa de conflictos como las más fortalecidas y más conocidas. Ocurre porque se desconoce la enorme cantidad de recursos que este tipo de métodos ofrecen. (Redorta, 2009).

Una de las ventajas más importantes que aportan los métodos alternativos de resolución de conflictos es que se adaptan a las situaciones y tienen una disposición de evolución continua, pero en ocasiones no encaja bien con las reglas instauradas.

No existe una forma de eliminar los conflictos, aunque si se pueden reducir si se analiza su comienzo y se aborda de una manera adecuada. El conflicto es un símbolo de vitalidad, pero se debe adoptar una dirección de “soluciones de problemas” y no la dirección tradicional de la confrontación y de la competitividad (De Diego y Guillen 2010).

### **3.2 MEDIACIÓN**

---

Según afirma Martín (2012), la incorporación de la mediación al ámbito profesional en la actualidad ha supuesto una gran novedad. Por un lado, porque apuesta con un nuevo método alternativo de resolución de conflictos, el cual es diferente al que se imparte en nuestro ordenamiento jurídico, y por otro, porque ha introducido una acepción, una técnica y una especialidad diferente.

Se puede decir que la mediación se ha desarrollado de manera diferente en el mapa europeo, pero en algunos países se ha hecho de manera más satisfactoria. (Zato, 2015).

Zato (2015) está de acuerdo con el Consejo Europeo y cree que se deben hacer esfuerzos por propagar la mediación ya que cuenta con muchos beneficios para las partes y para los Estados, a través de los cuales se consigue reducir el número de

litigios en los juzgados, su agilización y la disminución de los costes de la Administración de Justicia.

Son muchos los autores que definen la mediación, entre ellos encontramos a De Diego y Guillen (2010) que la entienden como:

Un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de conflictos que sirve para que dos partes (...) que estén inmersas en algún conflicto entre sí, consigan solucionarlo de una forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo estos equilibrados y equitativos (p.19).

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles, en su artículo primero define la mediación como *“aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.”*

La Federación Internacional de Trabajo Social reconoce la Mediación como un elemento de la intervención social en la cual *“los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica social”*.

Los principios informadores en los que se basa la Mediación, según la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles, son los recogidos en los siguientes artículos:

Artículo 6: Voluntariedad y Libre Disposición

Artículo 7: Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores

Artículo 8: Neutralidad

Artículo 9: Confidencialidad.

Artículo 10: Las partes en la Mediación.

---

### 3.2.1 CARACTERÍSTICAS

---

Las principales características que se destacan en el proceso de la Mediación son tales como (Rodríguez, 2013):

- Método que se utiliza para gestionar y resolver conflictos que crean desajustes en las relaciones interpersonales.
- Dirigida por un mediador, el cual debe actuar de manera imparcial y neutral, ayudar a las partes para buscar soluciones.
- Las partes deberán encontrar por si mismas las respuestas a sus diferencias.
- Un requisito indispensable es la voluntariedad del proceso.
- Los protagonistas del proceso son las partes y son las únicas habilitadas para abordar la solución al problema.
- La actitud del mediador será cálida, serena y empática, con el fin de establecer una relación de ayuda con las partes manejada por la confianza y la confidencialidad.

---

### 3.2.2 TIPOS DE MEDIACIÓN

---

La mediación puede ser utilizada casi en todos aquellos ámbitos en los que haya existido o exista un conflicto. Pero existen una serie de ámbitos donde la mediación es más conocida, como son: ámbito educativo, ámbito comunitario, ámbito vecinal, ámbito laboral y ámbito familiar. A continuación tratare de hacer una breve explicación sobre lo que trata cada una de ellas.

#### A. Mediación en el ámbito educativo.

Cada año es más significativo que los jóvenes puedan comprobar, a través de experiencias, los diferentes maneras que existen para resolver los conflictos

que se hallan en su vida cotidiana, ya sea a través de la reflexión, el dialogo o la mediación. (Heras & Vidoso 2007).

Este tipo de mediación no es solo una estrategia para la resolución de los conflictos, sino que también comporta una sucesión de valores y procedimientos, a través de los cuales se trata de educar en una cultura de Paz y una reforzada forma de actuar y gestionar conflictos intensamente participativos y democráticos. (De Prada & López, 2008).

### B. Mediación en el ámbito laboral.

Según De Diego & Guillen (2010) la mediación laboral es una excelente estrategia para eliminar progresivamente las soluciones hostiles y destructivas. Es una buena forma de enfrentarse a ese abanico de conflictos laborales que incrementa su cantidad y diversidad con el paso de los años.

Según el Gobierno de Chile, la mediación laboral es:

Modelo de solución de conflictos laborales colectivos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación. Este modelo, se diferencia de la Conciliación Individual que tradicionalmente ha ofrecido la Dirección del Trabajo, pues esta última, si bien es también un método de solución de conflictos, se ocupa al término de las relaciones individuales de trabajo. En cambio, la primera, se ofrece para atender conflictos laborales colectivos y en los que la relación laboral de los participantes se mantiene vigente

### C. Mediación en el ámbito comunitario.

Las disputas que surgen en las comunidades suelen imprecisas, dinámicas y pueden reflejar diferentes tipos de interés, los cuales pueden ser enmarañados en redes de relaciones y contextos de trama. Es común que los propósitos vecinales y comunitarios puedan ser mezclados con los personales, ideológicos y comunitarios. Por ello, los mediadores que desempeñan su labor en este ámbito deben concebir la naturaleza de este tipo de litigios y percibir sus características especiales (De Tommaso, 1997).



Según El Centro para Mediación y el Arbitraje de Andalucía (Junta de Andalucía, 2009), entienden la Mediación Comunitaria como:

Un sistema de gestión de conflictos que realiza una persona mediadora neutral e imparcial y en el que participan las personas implicadas en el conflicto de forma directa, para encontrar soluciones favorables para todas las partes. Con la mediación comunitaria se persigue que las partes vean la realidad con una perspectiva diferente, la asuman y se acerquen a la resolución de conflicto de forma más satisfactoria.

Y dentro del ámbito comunitario se hace referencia a la mediación vecinal, la cual es definida también por el Centro para Mediación y el Arbitraje de Andalucía (Junta de Andalucía, 2009), como:

La gestión de conflictos surgidos entre las personas pertenecientes a una comunidad de propietarios derivadas de causas tan diversas como derramas, permisos no concedidos, humos, malos olores, obras no consentidas, usos indebidos de las zonas comunes, problemas con mascotas, en definitiva, situaciones problemáticas derivadas de la convivencia vecinal. La intervención de una persona mediadora, neutral e imparcial favorecerá el dialogo entre las partes en conflicto, trabajando para llegar a un acuerdo que satisfaga los intereses de todas las partes.

#### D. Mediación en el ámbito familiar.

La ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles entiende la Mediación Familiar como una intervención profesional en conflictos familiares realizada por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma no contenciosa.

Ripol-Millet (2001) en su definición de Mediación Familiar, coincide en algunos aspectos de la anterior definición, como por ejemplo que es una intervención en un conflicto, que el mediador debe ser neutral, cualificado e imparcial.

La Mediación más común que se realiza en España está relacionada con el ámbito laboral, pero es en el ámbito familiar donde se encuentra más prendida y desenvuelta, pero los servicios que se ofrecen son muy diferentes dependiendo de la Comunidad Autónoma en la que se desarrollen (Zato, 2015).

---

### 3.2.3 FIGURA DEL MEDIADOR

---

Según afirman los Vallejo y García- Vallaure (2013) *“la figura del mediador es pieza esencial del modelo, puesto que es quien ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente requerida por las partes, que son las verdaderas protagonistas.”* (pág. 46)

Podrán ejercer la mediación todos aquellos profesionales que estén Diplomados o Graduados en Derecho, Psicología, Trabajo Social, Pedagogía y otros titulados universitarios de ámbitos sociales y culturales.

El mediador tiene que ser un profesional imparcial y neutral, que sea capaz de facilitar tanto la comunicación como la negociación entre las partes a través de un proceso previamente diseñado (Martín, 2012).

Los deberes para ejercer de mediador se enumeran en el artículo 11 de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, por la que se regula en España la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, las cuales son:

1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión. Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, sean sociedades profesionales o cualquier otra prevista por el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta Ley.
2. El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos

impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.

3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

En la ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León los deberes que debe reunir una persona para ejercer la mediación se enumeran en el artículo 10, las cuales son:

1. Actuar de forma neutral e imparcial, evitando intervenir cuando concurra alguna causa de abstención o tomar parte por una solución o medida concreta.
2. Garantizar los derechos de las partes en conflicto en los términos previstos en esta Ley.
3. Informar a las partes, previamente a la intervención en mediación, del coste, características y finalidad del procedimiento de mediación.
4. Entregar a las partes para su firma, antes de realizar la intervención en mediación, el compromiso de sometimiento expreso a la mediación. Una vez firmado, facilitarles un duplicado del mismo.
5. Promover que las partes tengan en cuenta, en el ámbito de la mediación, la protección de los intereses de los menores, de las personas con discapacidad y de las personas mayores dependientes, así como el bienestar de los mismos en general.
6. Realizar personalmente la actividad mediadora.
7. Facilitar la comunicación entre las partes y promover el entendimiento entre ellas.
8. Propiciar que las partes tomen sus propias decisiones libremente, disponiendo de la información suficiente.
9. Advertir a las partes de la posibilidad de asesorarse jurídicamente para decidir válidamente y en términos que se amparen sus respectivos derechos sobre aquellas cuestiones cuya regulación legal requiera previa y suficiente información especializada.

10. Informar a las partes, cuando éstas no han tomado una decisión definitiva sobre la ruptura entre las mismas, de las posibilidades de recurrir a otro tipo de servicios como pueden ser los de orientación o terapia familiar; absteniéndose de intervenir como mediador y derivando a las partes a los profesionales competentes.
11. Ejercer la actividad mediadora conforme a la buena fe y a la adecuada práctica profesional.
12. Tratar con el debido respeto a las partes sometidas a mediación.
13. Garantizar el deber de secreto profesional y confidencialidad, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. En ningún caso estará sujeta al deber de secreto la información que no sea personalizada y se utilice para fines de formación, investigación o estadística, la referente a una amenaza para la vida o integridad física o psíquica de una persona. A los efectos de lo previsto en este apartado, se considera información no personalizada aquella que no pueda asociarse a una persona identificada o identificable.
14. En cualquier caso, la persona mediadora está obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.
15. No realizar posteriormente con cualquiera de las partes respecto a cuestiones derivadas del conflicto sometido a mediación familiar, funciones atribuidas a profesiones distintas a la de mediación, salvo que todas las partes estén de acuerdo y otorguen su consentimiento por escrito, y la persona mediadora disponga de la correspondiente habilitación profesional para ello.
16. Renunciar a intervenir como testigo o perito a propuesta o solicitud de cualquiera de las partes en todo tipo de procedimiento o litigio que afecte al objeto de la mediación.
17. Justificar por escrito, ante la persona encargada del Registro de Mediadores Familiares los supuestos en que no considere conveniente asumir un procedimiento de mediación gratuita o continuar uno ya iniciado.
18. No abandonar, una vez iniciada, la mediación familiar sin causa justificada.
19. Facilitar la actuación inspectora o de seguimiento de la Administración, teniendo en cuenta los deberes de secreto profesional y confidencialidad.

20. Remitir al Registro de Mediadores Familiares la información correspondiente, en la forma que se determine reglamentariamente, teniendo en cuenta los deberes de secreto y confidencialidad.
21. Redactar, firmar y entregar a las partes los justificantes de celebración de las sesiones.
22. Redactar el acta de la sesión final, firmarla, recabar la firma de las partes y entregarles un ejemplar, conservando otro en su poder.
23. Cualquier otro establecido en la presente Ley o en sus normas de desarrollo.

Los mediadores deberán dominar conceptos básicos para desarrollar la Mediación dependiendo en el ámbito en el que se encuentren para poder comprender los contextos en los que se desarrollan los conflictos entre las partes. Deberán poner en práctica los principios básicos en los que se fundamenta la Mediación, como son la neutralidad, la imparcialidad, la empatía y el propio mediador deberá reconocer hasta qué punto es capaz de sobrellevar el caso, y si la situación lo requiere, derivarlo a otros profesionales que estén más cualificados e incluso finalizar ese proceso de mediación.

Según la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles en su artículo 13, las actuaciones que debe realizar un buen mediador serían tales como:

- Facilitador de la comunicación entre las partes. Deberá velar porque dispongan de la información y asesoramiento suficiente.
- Deberá desarrollar una conducta activa para lograr el acercamiento entre las partes, pero con respeto a los principios.
- El mediador podrá renunciar al proceso de mediación.
- Antes de comenzar o continuar con la tarea, el mediador deberá contar cualquier hecho que pueda afligir a su imparcialidad o bien crear un conflicto de intereses.

### 3.2.4 MODELOS DE MEDIACIÓN

---

A lo largo de la historia, la mediación ha encaminado su pensamiento en función de las diferentes posturas y paradigmas que han ido surgiendo. Por ello, los mediadores entienden el proceso de diferente manera y no todos buscan los mismos objetivos. (De Diego & Guillen, 2010).

Según Suares (1993, p. 58-63) se distinguen 3 líneas de pensamiento, que dan lugar a tres modelos diferentes de mediación:

A. Modelo Tradicional-Lineal (Harvard).

La fundamentación de este modelo es la comunicación, la cual se entiende en un sentido lineal, lo que quiere decir es que dos individuos se comunican expresando ambos su contenido y respetando los turnos. El mediador en este sentido no es más que un facilitador. El conflicto tiene una causa, y es el desacuerdo. El método que utiliza trata de airear el conflicto entre las partes, que puedan expresarse, dejando al aire las emociones.

La principal meta es llegar al acuerdo, tratando de disminuir las diferencias entre las partes y aumentando las semejanzas. Si se consiguen estos dos elementos, el conflicto desaparecería.

B. El modelo Transformativo-Lineal (Fisher y Ury).

Este modelo se fundamenta en la comunicación y su causalidad es circular. El método que utiliza trata de trabajar para aumentar el poder de ambas partes potenciando los recursos que les permita ser protagonistas y a su vez, el reconocimiento del otro como parte del conflicto. Pretenden modificar la relación entre las partes, y no es importante el que consigan llegar al acuerdo.

C. El modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb).

La fundamentación de este modelo parte de la comunicación, la cual se entiende como un todo en el que participan dos o más personas, a través de elementos verbales y gestuales. Este modelo expone que no existe una causa única que pueda producir un resultado determinado, si no que la causalidad es circular.

El método utilizado trata de aumentar las diferencias, consintiendo que se manifiesten y aumenten. Trata de legitimar a las personas, cambiar el significado de las historias y construir una alternativa y crear nuevos contextos. La meta que se persigue es fomentar la reflexión, tratando de cambiar el significado, transformar la historia y lo fundamental, lograr un acuerdo.

En esta exposición de los diferentes modelos de conflicto, se percibe claramente como el Modelo Transformativo es opuesto al Modelo Tradicional, ya que en este último lo principal no es llegar a un acuerdo, si no transformarlas relaciones. Cada modelo presenta sus particularidades y suelen ser empleados en diferentes ámbitos.

### 3.3 MEDIACIÓN FAMILIAR

---

Este tipo de mediación surge en España para dar respuesta a los diferentes conflictos y rupturas familiares, pero sigue unas pautas parecidas al resto de Europa en relación a la legislación y la intervención de apoyo a las necesidades sociales (Rondon, 2012).

García (2010) dice que *“es difícil encontrar una definición que pueda englobar todo lo que implica el proceso de mediación. Por ello, son muchos autores los que han contribuido con su propia definición a reflexionar sobre que es la mediación familiar (p.277).”*

Para Rodon y Munuera (2009, p. 35) la Mediación Familiar es *“un proceso mediante el cual una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la ruptura familiar y de la separación y divorcio de parejas, para mejorar la comunicación y entendimiento para que las partes tomen decisiones sobre su futuro.”*

Mediante el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las Comunidades Autónomas, el Estado Español se ha unido a la nueva corriente de la Mediación Familiar, suscitando y colaborando con su formación dentro del tejido social.

Entienden este tipo de mediación como una técnica, a través de la cual se levantan puentes entre las partes en conflicto para generar acuerdos (Romero, 2002).

La mediación en este ámbito es utilizada como una herramienta para tratar los conflictos con el fin de buscar una salida diferente, la cual se fundamente en la racionalización de lo que ha sucedido y en una búsqueda compartida por las partes para afrontar lo que ha ocurrido (Ortuno, 2013).

Los tipos de conflicto que se abordan en la Mediación Familiar según la Junta de Castilla y León, son aquellos que proceden de las rupturas de pareja (separaciones o divorcios). Pero también se puede acudir a este tipo de procesos porque exista algún tipo de conflicto familiar entre personas con cualquier grado de parentesco, para prevenir, reducir o finalizar un proceso judicial. Pueden ser conflictos por temas sucesorios o en relación con el cuidado y atención de personas dependientes o en la empresa familiar.

Los principales objetivos de la Mediación Familiar son tales como conseguir una comunicación constructiva para alcanzar una salida a ese conflicto de manera pacífica. Las partes implicadas deberán ayudar al mediador, y tomar una serie de acuerdos que sean duraderos y beneficien a ambas partes. (García, 2010)

Los principios informadores generales en los que se basa la Mediación Familiar son enunciados en la Recomendación Nº (98)<sup>1</sup> del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar. En ella se expone que los Estados deberán garantizar la existencia de mecanismos adecuados para permitir el proceso de Mediación Familiar de acuerdo a estos principios:

- i. El mediador es imparcial entre las partes
- ii. El mediador es neutral en cuanto al resultado del proceso de mediación.
- iii. El mediador respeta el punto de vista de las partes y vela por el equilibrio e igualdad en las negociaciones.
- iv. El mediador no tiene poder para imponer una solución a las partes.
- v. Las condiciones en que se lleva a cabo la mediación familiar deben garantizar la privacidad



- vi. Lo hablado en mediación es confidencial y no puede ser utilizado posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o en los casos permitidos por la ley nacional.
- vii. El mediador debe informar a las partes de la posibilidad de acudir a consejos matrimoniales o de cualquier tipo de asesoramiento como un medio para resolver sus problemas matrimoniales o familiares.
- viii. El mediador debe tener una especial preocupación por el bienestar y los mejores intereses de los niños, y alentar a los padres a concentrarse en las necesidades de los niños y debe recordarle a los padres su responsabilidad primordial en relación con el bienestar de sus hijos y que son los responsables de informar y consultar a sus hijos.
- ix. El mediador debe prestar especial atención a si el conflicto ha ocurrido en el pasado o se puede producir en el futuro entre las partes y el efecto que este puede tener en las posiciones de negociación de las partes, y debe tener en cuenta si el proceso de mediación es apropiado.
- x. El mediador puede dar información legal, pero no debe dar consejos legales. Deberá informar a las partes de la posibilidad que tienen de consultar a un abogado o cualquier otro profesional competente.

También, en la recomendación de 21 de Enero de 1998 del Consejo de Europa sobre Mediación Familiar se hace referencia en el apartado de Principios sobre la Mediación familiar, en el campo de aplicación de la Mediación a:

- a. La Mediación Familiar trata del conjunto de litigios que pueden surgir entre miembros de una misma familia, que están vinculados por la sangre o el matrimonio, y entre las personas que no tienen o hayan tenido relaciones familiares, tal como las define la legislación nacional.
- b. No obstante, los Estados miembros son libres para determinar cuáles son las cuestiones o los casos a las que se aplica la Mediación Familiar

Según la Ley 1/2006 de 6 de abril de Mediación Familiar en Castilla y León en su artículo 3, dice que los conflictos objeto de Mediación Familiar son:

- a. Personas unidas por vínculo matrimonial
- b. Personas que forman una unión de hecho
- c. Personas con hijos no incluidas en los apartados anteriores, para promover que encuentren soluciones satisfactorias a los conflictos familiares que surjan respecto a sus hijos.
- d. Otros conflictos familiares surgidos entre las partes incluidas en los apartados anteriores o entre cualesquiera otras personas con capacidad de obrar que tengan entre sí cualquier relación de parentesco, en los que el procedimiento de mediación sirva para prevenir, simplificar o poner fin a un litigio judicial.

Para finalizar este apartado, he de decir que algunos autores como Rondon y Alemán (2011) afirman que los Trabajadores Sociales tendrían un perfil idóneo para ejercer profesionalmente como mediadores familiares ya que todas las leyes autonómicas hacen referencia a la titulación de Trabajo Social como carrera idónea. Por otro lado, estas leyes no reseñan otras titulaciones, sino que hacen referencia a perfiles de naturaleza psicosocial y jurídica. Los estudios que se imparten en la carrera de Trabajo Social son los apropiados para desempeñar esta profesión, ya que contienen conocimientos psico-socio-jurídicos, los cuales son necesarios para ejercer la mediación.

### **3.4 RELACION DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y TRABAJO SOCIAL.**

---

En el Estatuto de la profesión de diplomados/a en Trabajo Social, en su Sección 2ª se hace referencia a las principales funciones profesionales que debe desempeñar un/a Trabajador/a Social, entre las cuales se encuentra la Función de Mediación:

- En la función de mediación el trabajador social/asistente social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo

Como dice Lima (2013), en la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles:

*“se reconoce a los trabajadores sociales como profesión que puede ser mediadora basando las condiciones para ejercer de mediador para personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, estén en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación”.* (p.15)

Según Rondon y Alemán (2011), para la mediación social, el Trabajo Social posee un perfil competente para desarrollarla, ya que se pueden utilizar los conocimientos que se originan desde un primer momento de la profesión y conseguir novedosas líneas de intervención y así profundizar en los contextos sociales de las causas y los conflictos.

Mediante el Trabajo Social y con motivo de mejorar el bienestar de las personas, se desarrolla una función mediadora mediante procesos de inserción e integración social a través de la intermediación y mediante el uso de una serie de técnicas de mediación como son establecer relaciones de ayuda para buscar soluciones a las distintas situaciones-problemas en los que se encuentra. (Martín, 2012)

Otros autores como García-Longoria (2006) creen que la Mediación es importante en la formación del Trabajo Social, ya que es considerada como una forma de intervención en contextos grupales pero también individuales. Las competencias que los estudiantes de la carrera en Trabajo Social deberán adquirir para desarrollar la mediación serán tales como comprender que es un conflicto, identificar los sujetos en conflicto y en su entorno, conocer la mediación, tanto su naturaleza como su técnica y fomentar la comunicación y la negociación entre las partes.

Entre los fines que persiguen tanto la Mediación como el Trabajo Social cabe destacar que ambos pretenden promover el cambio mediante la superación de los conflictos en cualquier tipo de relación a través de la autodeterminación. La mediación que es desarrollada por Trabajadores/as Sociales no es una técnica especializada en materia de resolución de conflictos. Solo llevan a cabo una mediación

profesional cuando el centro de la intervención es específicamente mediar en un conflicto, y por ello, deberán tener una cualificación específica y un desarrollo de dicha intervención acorde a los principios, procedimientos y deontología propios de la Mediación (Martín, 2012).

Para autores como Rondon & Munuera (2009), la Mediación Familiar aporta a la intervención profesional diferentes maneras de apoyar a las familias que están en situaciones como la separación, y para ello aportan técnicas y contextos diferentes a través de los cuales las partes en disputa asimilan los conflictos a resolver, respetando tanto su posición como defendiendo sus intereses. Esto facilita a los interventores sociales que apoyen a las familias mediante una perspectiva global y utilizando sus capacidades y no sus carencias.

Queda claro que los Trabajadores Sociales tienen la necesidad de ejercer la Mediación Familiar, pero para ello se requiere que estén formados en esa materia, o que tengan una formación específica para ello. Tanto las leyes de mediación como la Mediación Formal en general exigen una formación especializada porque para el dominio de esta disciplina se requiere (Berasategui 2012).

Aunque no debemos olvidar que el campo de actuación del Trabajo Social es más amplio que el de la Mediación. El Trabajo Social trata de mejorar el nivel de vida y calidad de las personas, a través de la gestión y la resolución de esos conflictos y los cambios necesarios para llegar a ello. La metodología que se utiliza no será más que una actuación prevista en un plan de intervención para ese caso en concreto, y por el contrario, la Mediación utiliza una propia y específica mediante la cual consiga el objetivo de resolver el conflicto (Martín, 2012).

## 4. MARCO LEGAL.

---

### 4.1 NIVEL EUROPEO

---

- R (98) del Consejo de Europa sobre Mediación Familiar, lo cual supuso un significativo progreso en la Mediación Familiar a nivel Europeo.
- Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo del 2008, del Parlamento Europeo y del Consejo que regula ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, a través de la cual se instauran una serie de pautas para comenzar la mediación en ámbitos civiles y mercantiles.

### 4.2 NIVEL ESTATAL

---

- Ley 5/2012, de 6 de Julio, por la que se regula en España la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, la cual supuso un cambio en la Mediación, ya que exige que para poder ejercer la Mediación se deba poseer un título oficial universitario o de formación profesional superior.
- El Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrolla La Ley de Mediación 5/2012, de 6 de Julio, mediante el cual se regula la formación de los mediadores, o la creación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación,

### 4.3 NIVEL AUTONOMICO.

---

- Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León, a través de la cual se regula la Mediación Familiar se desarrolla en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.
- Ley 1/2007, de 7 de Marzo Normas reguladoras de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, mediante la cual se regulan las medidas, prestaciones y servicios de apoyo a las familias para facilitar el cumplimiento de los intereses generales y las responsabilidades que la sociedad atribuye a la institución.

## **EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN**

---

- Decreto 11/2010, de 4 de marzo. Regula los puntos de encuentro familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, la cual pretende garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios y funcionamiento de los Puntos de Encuentro en Castilla y León.
- Decreto 61/2011, de 13 de octubre Aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León.

### 5. DISEÑO METODOLÓGICO

---

Una vez planteada la justificación y los objetivos, la investigación que se realiza en este trabajo va a ser de carácter cualitativo, con la cual se pretende un acercamiento a la vida cotidiana de los sujetos a investigar, pero también nos permite indagar en otros aspectos subjetivos. A través de la investigación, se pretenden aclarar los términos que tienen relación con el Trabajo Social y la Mediación Familiar y su influencia como profesión ya que la Mediación en general se encuentra en proceso de crecimiento y es necesario su expansión en todos los niveles.

Bautista (2009) señala que la investigación en Trabajo Social *“ha surcado un camino en donde la complementariedad de los modelos ha favorecido su intervención en la realidad directa de los sujetos sociales y en este sentido tiene mucho que aportar.”*

Según Bonilla y Rodríguez (2005), la investigación cualitativa se interesa por captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto.

Para Guerrero (2016) la investigación cualitativa

*“es concebida como una propuesta ontológica, epistemológica y se caracteriza porque genera un gran número de interpretaciones a través de los métodos que utiliza. Generalmente el método cualitativo asume la inducción como vía para el desarrollo de criterios que permitirán determinar la validez de los diferentes conocimientos.”*

El objetivo general de esta investigación trata de conocer el grado de influencia que tiene el perfil del trabajador social en Mediación en Castilla y León en relación a otras disciplinas, y por ello, busqué profesionales a través de los diferentes medios descritos más adelante para realizar las entrevistas.

Para López y Deslauriers (2011) la entrevista es:

*“un proceso artificial en donde la relación entre el investigador y el informante es secundaria; en otras palabras, ella no es un fin en sí, sino que busca lo*

*exterior a los dos participantes con un objetivo utilitario y que no depende del interés mutuo.”*

La técnica que utilicé para la recolección de datos es la entrevista estructurada. Según explica Martínez (2006) la entrevista que se utiliza en la investigación cualitativa es un instrumento técnico, la cual tiene una gran relación epistemológica con este tipo de enfoques pero también con la teoría metodológica.

Se utilizó la entrevista estructurada ya que se considera que es una técnica apropiada para la consecución de esta investigación. A través de ella, se tratará de obtener respuestas verbales que respondan a las cuestiones que se planteen, ya sea de manera directa o electrónica, entre el entrevistado y yo.

Blasco y Otero (2008) consideran que la técnica de entrevista de investigación social, es muy útil cuando lo que se necesita recoger es una visión subjetiva de los actores sociales, sobre todo cuando lo que se desea es explorar los diversos puntos de vista de los actores y de las diferentes posturas que pudieran existir en torno a lo investigado.

Para Alonso (2007), la entrevista en investigación es una conversación entre dos personas, regida y registrada por el propio entrevistador con el fin de beneficiar la creación de un discurso convencional, con una línea argumentada y cierta continuidad. No debe ser fragmentada ni cerrada por un cuestionario anterior del entrevistado sobre un tema concreto en el marco de la investigación.

Como dice la autora Vargas (2012), la entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida. Esta misma autora también señala que en la entrevista estructurada todas las preguntas son respondidas por la misma serie de preguntas preestablecidas con un límite de categorías por respuestas.

En relación a los perfiles que se han planteado para la realización de la investigación, encontramos:



## EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN

- El perfil universal para la realización de las entrevistas eran profesionales que estuvieran Graduados o Diplomados en Trabajo Social y a su vez, ejercieran de Mediadores Familiares en Castilla y León, inscritos o no en el registro de mediadores de Castilla y León.
- El perfil muestral que se presenta son seis profesionales del Trabajo Social, mujeres en su caso, que han ejercido la profesión del Trabajo Social al menos durante 20 años, exceptuando un perfil, que más que dedicarse al Trabajo Social, se especializó hace 14 años en Mediación Familiar y lo ha ejercido desde entonces, ya sea desde lo público (registro de mediadores) o lo privado (empresas, gabinetes...). Y con relación al ejercicio profesional de la Mediación Familiar rondan entre los dos y tres años de ejercicio.

**Tabla 1. Perfil de los profesionales.**

PROFESIONALES CIUDAD	AÑOS EJERCIDOS EN TRABAJO SOCIAL	AÑOS EJERCIDOS EN MEDIACIÓN FAMILIAR.
Profesional 1 (León)	28	1
Profesional 2 (León)	17	2
Profesional 3 (Zamora)	14	2
Profesional 4 (Ávila)	7	3
Profesional 5 (Soria)	0	10
Profesional 6 (León)	22	10

*Fuente: elaboración propia.*

La captación de los participantes en la investigación se realiza mediante el envío de correos electrónicos. Se estableció contacto con los diferentes Colegios de Trabajo Social de Valladolid-Segovia, Salamanca-Zamora, Soria, Ávila, Burgos, Palencia, León, Asociaciones como Asemed Salamanca, Media2, Amecyl y algún Gabinete como MURO

Gabinete Psicosocial, en los que se desempeñaba la Mediación Familiar. Una vez difundido el mensaje, en el cual se transmitía el interés por realizar entrevistas a profesionales en Trabajo Social especializados en Mediación Familiar, estos se pusieron en contacto conmigo a través del correo electrónico, facilitándome sus números de teléfono para tener un primer acercamiento con ellos.

Alguna de las asociaciones, como Media2, me comunicaron que los profesionales que participaban en la asociación venían de campos como la psicopedagogía, el derecho y la enseñanza. Pero no tenían constancia de ningún mediador familiar en la zona. Y no por parte de todos los Colegios de Trabajo Social recibí respuesta, solamente del Colegio de Ávila, Burgos, León, Soria y Palencia.

El método aplicado para realizar la entrevista, en el primer lugar fue el contacto que se realizó con las profesionales mediante el correo electrónico. Los plazos establecidos para la realización de las entrevistas fueron entre el 2 y el 19 de mayo. Y en segundo lugar, una vez facilitaron sus números telefónicos, se contactó con ellos a través de llamadas y video llamada. La duración de las entrevistas fue entorno a unos 30 minutos por profesional. Todas fueron grabadas, y los profesionales advertidos sobre la confidencialidad y el anonimato, tanto de sus respuestas como de sus datos personales.

Para el análisis de las preguntas (Anexo B), en un primer momento se realizó una lectura general de los datos transcritos para extraer las diferentes dimensiones de las que se disponía. Una vez extraídas, se agruparon en:

- a. Perfil profesional.
- b. Motivación.
- c. Perfil idóneo del Mediador Familiar.
- d. Realidad de la Mediación en otras Comunidades Autónomas.
- e. Ejercicio de la Mediación Familiar en relación a otras disciplinas.
- f. Iniciativas desde el Trabajo Social para dar conocimiento de la Mediación.
- g. Tipología de los conflictos.
- h. Necesidad de especializaciones para ejercer de mediador.
- i. Limitaciones en Trabajo Social para ejercer la Mediación Familiar

- j. Aportaciones desde el Trabajo Social.
- k. Puntos fuertes y débiles de la legislación en Castilla y León.
- l. Moda o futuro.

Clasificadas las preguntas por dimensiones, se pasó a realizar un análisis más completo de las preguntas para obtener la mayor información posible. Por ello, en el análisis, se hizo referencia a palabras textuales de las profesionales.

La presente tabla hace referencia a la temporalización durante todo trabajo e investigación que realice. En ella se enmarcan las diferentes tareas y los meses en las que realice cada una.

**Tabla 2. Temporalización del Trabajo**

FASES	TAREAS	TEMPORALIZACIÓN
<b>Diseño y Planificación</b>	Diseño de TFG	Febrero
	Planificación de TFG	Marzo
	Desarrollo de Marco Teórico y Legal	Marzo
<b>Metodología Cualitativa</b>	Desarrollo Metodología.	Abril
	Elaboración Entrevistas.	Abril
	Realización Entrevistas.	Mayo
	Recopilación de Resultados.	Mayo
<b>Análisis de Resultados</b>	Análisis de Datos e Informaciones.	Mayo
<b>Conclusiones</b>	Elaboración de conclusiones finales.	Junio

*Fuente: elaboración propia.*

### 6. ANALISIS E INTERPERTACION DE DATOS

---

En este apartado se reflejarán los diferentes puntos de vista de los profesionales de Trabajo Social entrevistados en relación a cada una de las dimensiones planteadas anteriormente. Entre ellos se encuentran seis mujeres, profesionales en Trabajo Social y Mediación Familiar. Cada cual se ha expresado de manera diferente y abierta, sin oposición a ninguna de las preguntas propuestas. Por motivos de confidencialidad, no aparecerán nombre, apellidos ni número de teléfono.

#### → Perfil profesional.

En la dimensión del perfil profesional, se hace referencia tanto a la profesión de Trabajo Social como de la Mediación Familiar y el número de años que han desempeñado ambas profesiones.

La gran mayoría de los entrevistados han ejercido el Trabajo Social durante al menos veinte años, exceptuando a una persona, que más que dedicarse al Trabajo Social, se especializó directamente en Mediación Familiar y la ha ejercido desde entonces. Y en relación a la profesión de Mediación Familiar, las profesionales son más nuevas, y su ejercicio se comprende entre dos y tres años, exceptuando a dos de las profesionales, las cuales, uno que lo lleva ejerciendo desde hace diez años y la otra, como ya explique anteriormente, catorce años.

#### → Motivación.

La siguiente dimensión trata sobre el motivo que les impulsó para especializarse y ejercer como mediadores profesionales. Las respuestas son múltiples y entre ellas se destaca la ampliación de trabajo o las ganas de innovar y conocer otras perspectivas del Trabajo Social o su aplicabilidad a muchas situaciones y no solo a familias.

*“Mis ganas de innovar y de conocer otras perspectivas del trabajo social, me empujaron a crear gabinete trabajo social Ávila” (Profesional 2).*

*“La convicción de la eficacia de la comunicación.”(Profesional 6).*

En otros casos, no existió motivación para especializarse en Mediación Familiar, simplemente era algo innovador, o como necesidad profesional.

*“Trabajaba en el punto de encuentro en Soria cuando salió la ley, nos animaron a hacer la formación y me gusto el tema.”(Profesional 5).*

### → Perfil idóneo del Mediador Familiar.

Seguida de la dimensión del perfil profesional de las profesionales, se hace referencia al perfil que ellas consideraban idóneo para la Mediación Familiar. La interpretación de esta pregunta fue libre, ya que cada profesional escogió su manera de responderla.

En un primer momento, la pregunta realizada se interpretó en relación cualidades que debía tener un buen mediador, haciendo referencia a la neutralidad.

*“El perfil idóneo de un buen mediador debería ser una persona neutral, la cual sea capaz de desempeñar la profesión como se nos exige y respetando en todo momento los principios que vienen impuestos en la ley.”(Profesional 1).*

Por otro lado se hace referencia a las ganas e interés que puedan tener las personas especializadas en Mediación Familiar para desempeñarla, haciendo hincapié en que aun estudiando la carrera de Trabajo Social se desconoce la figura del mediador.

*“El trabajo social es un perfil que conoce la base de todas las ramas que se pueden dar en la mediación, pero también en cierto que hay personas que han estudiado trabajo social y ni si quiera conocen la figura del mediador” (Profesional 2).*

También se tiene en cuenta la formación de inicio de los profesionales, que en un principio daría igual el ámbito desde el que se desempeñara, debería existir un perfil multidisciplinar:

*“Como en todos los temas sociales creo que debería ser un perfil multidisciplinar, la mediación que ejerce el abogado es distinta a la mediación que pueda ejercer un trabajador social, o persona con un perfil social” (Profesional 4).*

Y una minoría de profesionales hacer alusión al perfil de los Trabajadores Sociales, ya que las capacidades y habilidades que tienen los trabajadores sociales unidos a la formación específica pueden dar lugar a un excelente mediador.

*“Como trabajadora social te diría que el perfil correcto sería el del trabajo social, ya que tenemos una perspectiva global de los problemas y tocamos casi todos los ámbitos” (Profesional 3).*

### → Realidad de la Mediación en otras Comunidades Autónomas.

La dimensión sobre la realidad de la Mediación Familiar en otras Comunidades Autónomas responde a la pregunta de si existen diferencias con otras CCAA. Algunas de las profesionales confiesan no saber cómo funciona la Mediación Familiar en las demás comunidades porque solo la han ejercido en Castilla y León.

Por un lado, se encuentran notables diferencias, sobre todo cualitativas, con comunidades como Cataluña, País Vasco o Navarra, ya que la Mediación Familiar es impulsada desde la Administración Pública y funciona de manera correcta

*“Hay diferencias cualitativas principalmente. Funciona mucho mejor la mediación y quizás sea porque tienen el respaldo desde la administración pública, y se confía en la mediación y hay más impulso.”(Profesional 5).*

Aunque también se notan diferencias con comunidades como Andalucía donde la mediación esta consolidada y los mediadores reconocidos.

*“La población conoce el servicio, los profesionales de instituciones privadas y públicas también y realizan las derivaciones, sin embargo en Castilla y León estamos muy lejos de esta situación” (Profesional 2)*

Y por otro lado, no se encuentran diferencias o se hace alusión la formación que se adquiera durante el estudio de la especialidad.

*“Dependemos mucho cada mediador de cómo nos hayamos formado. Están los que te enseñan que tienen su manera, su escuela y eso nos influye en cierto modo.*

*Luego vas haciendo más cosas y abres el abanico. Cada comunidad tiene su propia ley será diferente y te exigirán diferentes cosas”. (Profesional 4).*

### → Ejercicio de la Mediación Familiar en relación a otras disciplinas.

Otra de las dimensiones planteadas es el ejercicio de la Mediación Familiar en relación a otras disciplinas, en la cual existen bastantes opiniones por parte de las profesionales.

Se encuentran diferentes posiciones en relación a la dimisión, por un lado se considera que se ejerce igual desde el ámbito que sea (social, jurídico o psicológico):

*“A todos nos forman desde el mismo punto y no hacen ningún tipo de distinciones”. (Profesional 1).*

Por otro lado, se considera que no se ejerce igual, depende de la carrera, se actuara de una forma u otra, y por ello, en el proceso de mediar un conflicto siempre existen dos especialistas que aportan visiones diferentes. Tiene que ver con la persona, ya que cada uno es diferente y aporta a su manera un modelo propio de mediación.

*“ No se ejerce de la misma manera, ya que si por ejemplo yo soy psicóloga me voy a centrar más en otros aspectos, aunque no quiera, ya que eso va con lo que hayas estudiado y con la persona, si eres abogado, te vas a ir hacia las leyes, si eres trabajador social vas a intentar utilizar conciliación”(Profesional 3).*

*“Creo que la mediación se ejerce de manera diferente por cada persona, ya no por la profesión que tenga anterior. Si es cierto que dependiendo de esa formación que cada uno tenga se enfrenta de modo diferente al proceso de mediación” (Profesional 4).*

También se considera que no se ejerce debido a que la población no requiere los servicios de los Mediadores registrados en las listas. También depende de la carrera que se haya estudiado con anterioridad a, o porque las personas son diferentes

*“No se ejerce, en la lista de mediadores de oficio de Ávila que yo conozca no ha sido llamado nadie para realizar una mediación.” (Profesional 2)*

Solo en un caso se considera que no se ejercerse igual, presentando como la profesión más adecuada para ello sería el Trabajo Social, ya que:

*“una visión global. La capacidad de ejercer el rol de mediador en otras profesiones “cuesta” más por el hecho de desvincularse de su origen.” (Profesional 6).*

### → Iniciativas desde el Trabajo Social para dar conocimiento de la Mediación.

La siguiente dimensión trata sobre las iniciativas desde el Trabajo Social para dar conocimiento de la Mediación. Las respuestas que se recibieron sobre esta pregunta fueron algo variadas.

- Sesiones informativas o de difusión de manera gratuita mediante Trabajadores Sociales para dar a conocer el ámbito de la Mediación Familiar, ya que mucha población desconoce estos servicios.
- Campañas de información y sensibilización hacia toda la población (Anexo A).
- Ser impulsada por los diferentes colegios, no solo por el de abogados, sino también por el Colegio Oficial de Trabajo Social.

*“Desde los colegios de profesionales de trabajo social, de educación social, de psicología (...) pero formación más amplia basada en lo que es la medicación estricta, porque a veces no están lo suficiente preparados, pero sobre todo desde la administración públicas que es fundamental”. (Profesional 5)*

Por otro lado, se tiene conocimiento que desde el Colegio de Abogados de Valladolid y Salamanca ya están empleando campañas para dar a conocer la mediación. Algunas empresas privadas en relación a la Mediación Familiar están empleando campañas para informar a la población sobre la Mediación en relación con el Trabajo Social.

Se hace referencia a que es más importante y urgente que el estatus de la figura del mediador y que se formalice dentro de las carreras universitarias, para dar más horas de formación y prepara mejor a los nuevos mediadores familiares, ya que critican que la formación del master es un poco escasa.



*“Mejor formalizarlo dentro de la carrera que sea, ya no tanto como una carrera nueva, pero que si tenga más horas de formación, que lo pongan como una optativa aunque solo sea eso. Pero proponer una buena forma para darla a conocer.” (Profesional 3).*

*“Incluirá en la formación de universidad. La Mediación es una función del trabajo social en todas las áreas de trabajo. Una asignatura específica.” (Profesional 6)*

### → Tipología de los conflictos.

Acerca de la tipología de los conflictos que las profesionales han desempeñado durante sus intervenciones los conflictos, estos son:

- Separaciones
- Separaciones con niños de por medio.
- Divorcios
- Situaciones en las que la persona es mayor, dependiente y los hijos no saben qué hacer.
- Conflictos entre hermanos cuando los padres son mayores.

*“Los tipos de conflicto ahora mismo son los de pareja, el problema es que la gente cuando acude a mediación suele ser demasiado tarde. No porque sea insalvable, sino porque está muy enquistado, es mucho más difícil conseguir una sintonía entre ambos y la pareja está muy deteriorada.”(Profesional 5).*

### → Necesidad de especializaciones para ejercer de mediador.

En relación con la dimensión sobre la necesidad de especializaciones para ejercer de mediador todas las profesionales están de acuerdo en que se necesita especializarse en un tipo de mediación concreta.

Se considera necesario la especialización, ya sea porque cuando una persona se forma en Mediación Familiar, las directrices no son iguales en relación otros tipos de Mediación, como pueden ser escolar, comunitaria, empresarial....o porque no es lo

mismo mediar en herencias que mediar entre una pareja, ya que se necesitan unas pautas iniciales para evitar el conflicto en los diferentes casos que se presenten.

*“Las directrices no son las mismas que si se tratase de otro tipo de mediación, ya que existen otras muchas como escolar, comunitaria, empresarial... y cada una requiere una pautas” (Profesional 1).*

*“Se requiere cierta especialización, ya que no es lo mismo tratar un conflicto en un tema de herencia, que hacen falta unos conocimientos específicos, una legislación específica.” (Profesional 5).*

Por otro lado, se sitúa otro punto de vista, considerando que no se necesita especialización ya que la mediación familiar en sí es una especialidad y en base a las normativas cualquier sería suficiente.

*“La mediación familiar ya es una especialización en sí, cualquier mediador bien formado en mediación familiar puede ejercerlo y llevar los conflictos bien. No creo que tenga ningún problema”. (Profesional 4).*

*“Con la formación de mediación que exige la normativa, es suficiente para mediar, si considero importante conocer el campo a mediar (conflictos interculturales.....)”(Profesional 6).*

### → Aportaciones desde el Trabajo Social.

En la dimensión sobre las aportaciones desde el Trabajo Social son muchas las propuestas que las profesionales aportaron. Tales como:

- Desde el Trabajo Social se tocan muchos ámbitos y tenemos conocimientos suficientes como para llevar a cabo una buena Mediación Familiar.
- Mayor formación para los profesionales del Trabajo Social en cualquier tipo de Mediación.
- Mediación como extensión del Trabajo Social, como una disciplina o formación con conocimientos básicos desde todas las disciplinas.
- Mayor conocimiento en dinámicas familiares, ya que en Trabajo Social y Mediación Familiar comparten muchas herramientas en sus intervenciones.

- Un trabajo de prevención, a través del cual el Trabajo Social intervenga tanto con adultos como con niños, ya que estos últimos deberían aprender desde pequeños cómo se maneja un conflicto.
- Formación en escucha activa, visión de las relaciones de ayuda.
- Nuevos espacios para el Trabajo Social y la Mediación Familiar, como por ejemplo, en el Sistema Público de Salud

*“Me parece interesante, el sistema público de salud por ejemplo, cuando vas a afrontar la maternidad te hablan de los cuidados del bebe, pero no te hablan de las tensiones emocionales que existen en la pareja cuando se llega a casa y se debería orientar en ese sentido. Es muy bonito pero muy estresante y puede desestabilizar la pareja”.( Profesional 5).*

### → Limitaciones en Trabajo Social para ejercer la Mediación Familiar

Las limitaciones en Trabajo Social para ejercer la Mediación Familiar fue otra de las dimensiones propuestas. En ésta se puede observar que la mayor parte están de acuerdo en que no existen limitaciones, ya que para ejercer la Mediación Familiar tienes que estar especializado, porque los Trabajadores Sociales son perfectos para desempeñar esta profesión, ya que conocen muy bien los modelos de familia, las relaciones que se establecen, los problemas que se asocian....

*“No, no considero que estemos limitados. Si lo comparamos con peritajes, o informes psicosociales, si se puede hablar de esta limitación, donde las personas encargadas de hacerlos solo son psicólogos.” (Profesional 2)*

*“Para nada, los Trabajadores Sociales son perfectos para la mediación familiar. Tienen muy buenas herramientas y es que conocen muy bien los diferentes modelos de familia, las relaciones que se establecen, los problemas que hay entre los diferentes miembros” (Profesional 4).*

*“No, siempre que tengan una formación específica en Mediación posgrado” (Profesional 6).*

Solo una minoría considera que si están limitados a la hora de ejercer sus funciones por el hecho de ser desconocido para la población:

*“es verdad que la gente cuando tiene un problema de pareja, automáticamente acuden a un abogado, a mí me ha ocurrido (...) algunos de ellos sí que ponen una distancia con un trabajador social, porque piensan que lo que queremos es prescindir de la parte jurídica de las separaciones, y yo me he encontrado con esa barrera por parte de los abogados” (Profesional 5).*

### ➔ Puntos fuertes y débiles de la legislación en Castilla y León.

Sobre los puntos fuertes y débiles de la legislación en Castilla y León, existen diferentes puntos de vista, en los cuales algunas profesionales coinciden y en otros no.

Como puntos fuertes que tuviera la Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León se enumeraron pocos. Estos fueron:

- Exigencia de 300 horas para inscribirse en Registro de Mediación.
- Mediación Familiar regulada por la Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.

*“Está muy bien que exista una ley que regule la mediación en nuestra comunidad, a través de la cual nos podemos guiar un poco.” (Profesional 1).*

*“La exigencia de un determinado número de horas de formación para inscribirse en el registro de mediadores familiares, yo creo que puede suponer una garantía en el servicio, pero luego depende de cada uno.” (Profesional 4).*

Por otro lado, se nombraron más puntos débiles. Estos puntos serán agrupados, ya que en algunas ocasiones las profesionales coinciden y son tales como:

- Necesario un apartado específico de información para toda la población que requiera de estos servicios.
- Limitar el perfil de los profesionales y los requisitos de los mediadores.
- La obligatoriedad para los mediadores de oficio estar inscritos en el Registro de Mediadores.

*“Uno de los requisitos para poder ser mediador de oficio es estar dado de alta en una actividad en Hacienda, creo que esto no debería ser obligatorio solo para estar registrado, si para facturar.” (Profesional 2)*

- No consta un apartado específico de prevención. Se debería prestar más atención en la prevención primaria y secundaria, ya que solo cubre la parte de la intervención.

*“La ley de mediación está pensada o solo cubre la parte de la intervención, cuando la separación ya es efectiva. Yo pienso que se debería poner más atención en la prevención primaria y secundaria y ser más estricta ya que solo da cobertura a esa parte.” (Profesional 5).*

- No se trata la formación continua del mediador.

### → Moda o futuro.

Para terminar con el análisis, la última dimensión trata sobre si la consideraban la Mediación Familiar como una moda o una profesión con futuro. La mayoría creen que no es una moda, que tiene un futuro, ya que es algo nuevo que se está abriendo paso a paso. Se considera necesario que sea una profesión consolidada y que cambie, aunque todavía es algo muy desconocido para las personas y el país en general.

*“Una persona no podría vivir solo de mediación a nivel individual, o perteneces a una entidad que lo lleve a cabo o no te da. Si estas dentro de una empresa grande donde haya un registro grande si podrías vivir”. (Profesional 3)*

*“Tampoco la sustitución de la vía judicial, sí que es verdad que tiene que cambiar y consolidarse, pero lo creo muy necesario.”(Profesional 4).*

*“Es un campo de trabajo que en estos momentos se realiza a diario en la actividad profesional pero como área específica no está instaurada”. (Profesional 6).*

Como conclusión final del análisis e interpretación de los datos, se hace referencia a los aspectos más destacados en relación diferentes preguntas trasladadas en dimensiones.

**Necesidad profesional.** Debido a que en la actualidad existe poca demanda de empleo relacionado con el Trabajo Social se detecta que gran parte de ellos lo realizan como necesidad para desarrollarse y formarse en nuevos campos que amplíen sus posibilidades de trabajo.

**Trabajo Social.** Solo una minoría se inclinó hacia el Trabajo Social para desempeñar la profesión de Mediación Familiar, alegando que conoce la base de todas las ramas que se puedan dar en cualquier tipo de Mediación, ya que durante los cuatro años de formación universitaria transmiten conocimientos en relación a cualquier ámbito. Disponemos de una perspectiva global de los problemas.

**Reconocimiento de la Mediación Familiar.** En otras Comunidades la Mediación en general está mucho más reconocida y respaldada ante la Administración Pública. Se critica que en Castilla y León apenas está considerada esta profesión, lo cual repercute en la población ya que genera desconocimiento y por lo tanto la no utilización de estos servicios.

**Ejercicio de la mediación Familiar.** Observé que en general, se consideraba que no se ejercía de igual manera y que dependería de la formación que se hubiera obtenido con anterioridad, pero solo una minoría indicó que los Trabajadores Sociales serían los perfiles idóneos para llevar a cabo el proceso de Mediación por las diversas cualidades de las que dispone un Trabajador Social.

**Campañas para dar a conocer el ámbito de la Mediación Familiar.** La Junta de Castilla y León ha creado una campaña de sensibilización sobre la Mediación Familiar en forma de guía y de tríptico (Anexo A) para toda la población a través de las cuales se expone que es la mediación, para que se utiliza y como se utiliza...

**Profesionales multidisciplinares.** Profesionales que puedan abarcar todo tipo de campos desde su disciplina, que traten tanto el conflicto como las emociones de las

personas que participan en el proceso de Mediación Familiar. Esto es importante, ya que es la mejor manera para que las personas.

**Prevención en los conflictos.** Sería necesario un apartado específico de prevención, ya que la ley que está vigente en Castilla y León no la trata. Consideran esto importante para evitar que los conflictos lleguen a extremos innecesarios en los cuales el recurso adecuado sea la separación o divorcio.

**Limitaciones en el ejercicio.** En algunos casos a la hora de ejercer la Mediación, los Trabajadores Sociales se han visto limitados o apartados por los abogados ya que creen que se quiere prescindir de ellos en la parte jurídica que les repercute en temas como las separaciones o divorcios.

**Formación continuada para los mediadores.** Esto puede conllevar a que con el paso del tiempo los conflictos cambien y los profesionales no estén preparados para enfrentar estos nuevos concilios. Por otro lado, apuntaban a la necesidad de que se regule un apartado específico de información, ya que las profesionales hacían referencia a que la mediación es un servicio desconocido para la población, lo que da lugar a que no se utilice.

**Mediación como futuro.** Deben de cambiar algunas partes, como la mentalidad de la población, para hacer de ello una profesión de mayor prestigio, aunque cueste introducir los cambios. Según deduzco de las respuestas recibidas por parte de las profesionales, la población aún no tiene claro cómo funciona la Mediación Familiar, por ello, en situaciones de divorcios o separaciones, acuden directamente a los abogados.

### 7. CONCLUSIÓN.

---

Para finalizar con el trabajo expuesto, tanto en el marco teórico como en el análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas efectuadas a las profesionales de Trabajo Social especializadas en Mediación Familiar, realizaré una serie de conclusiones haciendo referencia a los objetivos, los cuales se han logrado en gran medida, los aprendizajes y las dificultades que me ha supuesto realizarlo.

#### En relación a los objetivos:

El primer objetivo se trataba de definir el perfil del Trabajador Social en Mediación Familiar en Castilla y León. Algunos de los profesionales llevaban ejerciendo Trabajo Social por más de 20 años, lo que conlleva a que sea expertos en el trabajo que desempeñan, pero por el contrario, en relación al ejercicio de la Mediación Familiar, queda constancia de que muchas de ellas lo ejercen desde hace muy poco tiempo, lo que conlleva a concluir es que se trata de algo nuevo que está naciendo en la profesión del Trabajo Social, pero que aun así tiene muchas vistas de futuro en esta profesión, ya que poco a poco se va extendiendo más. El problema es, que al tratarse de una disciplina específica, en muchas ocasiones no se tiene en cuenta por los profesionales, por lo que pasa desapercibido entre los Trabajadores Sociales.

Con el segundo objetivo trataba sobre conocer si la Mediación familiar que es llevado a cabo por las trabajadoras sociales en Castilla y León se ejerce de igual manera en relación a otras Comunidades Autónomas. Se ha podido comprobar, según las opiniones de los profesionales, que si existen grandes diferencias en relación a comunidades como Andalucía, Cataluña, Navarra o País Vasco, donde la Mediación Familiar está mucho más reconocida y extendida que en Castilla y León.

También gran parte de los artículos y alguna ponencia recogidos en este trabajo hacen referencia a las distintas Comunidades Autónomas mencionadas anteriormente, donde se expone y analiza la Mediación Familiar con mayor frecuencia. Considero que esto debe a que la Mediación Familiar esta poco valorada en Castilla y León, y que hay un gran trabajo por delante para que se de ese reconocimiento.



En el tercer objetivo planteado, se trata de dar a conocer los tipos de conflicto que se dan en la Mediación Familiar que son solucionados por Trabajadores Sociales en Castilla y León. Lo que se ha podido concluir en relación a este objetivo, es que la Mediación Familiar que se lleva a cabo en esta comunidad tiene mayor relación con los conflictos en separaciones y divorcios, muchos de ellos con hijos de por medio. En menor cantidad, pero también se ha llevado a cabo, conflictos entre hijos cuando los padres son mayores. En la actualidad, y por lo que se ha podido comprobar según las opiniones de los profesionales, estos tipos de conflictos están muy al día.

Con el cuarto objetivo se trató de determinar las aportaciones de un Trabajador Social a la Mediación Familiar en Castilla y León. Se comprobó que el Trabajo Social puede aportar muchos conocimientos para llevar a cabo un buen ejercicio de la Mediación Familiar. Ya desde la formación inicial, se preparan a través de técnicas, habilidades sociales, destrezas,... para desarrollar las intervenciones de la mejor manera posible, y muchas de ellas son compartidas con la Mediación Familiar.

Por otro lado también se presentan las iniciativas y las limitaciones que las Trabajadoras Sociales consideran importantes en la Mediación Familiar. Se concluyó que no apenas existen limitaciones a la hora de ejercer la profesión, y por lo que respecta a las iniciativas, son muchas las propuestas que deberían ser llevadas a cabo, para una mayor difusión de la Mediación Familiar, ya que en la actualidad es un servicio aún desconocido para muchas personas.

El último objetivo que se propuso fue conocer los puntos fuertes y débiles de la Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León según los Trabajadores Sociales. Son muchas las quejas que se transmitieron, entre las cuales se han de destacar la prevención de los conflictos, la información a la población y la formación continuada de los profesionales. Sería fundamental que la ley contase con un artículo exclusivo de prevención, ya que considero que a través de esta, los conflictos que son llevados a Mediación Familiar tendrían más éxito a la hora de llegar al acuerdo y dañaría menos la parte emocional de las personas. Se debería de tratar de normalizar y facilitar la comunicación entre las partes, aunque no exista relación personal. La

prevención es una de las funciones específicas que debe desarrollar un Trabajador Social, la cual está recogida en el Estatuto de la profesión.

Por otro lado encontramos, la información a la población. En la actualidad, nos hallamos en una situación en las que, por lo general, se desconocen los servicios de Mediación Familiar. Considero que esto lleva a que las personas no recurran a estos servicios para solucionar sus conflictos directamente, si no que acudan directamente a otros, como puede ser los profesionales del derecho. Por ello, debería existir otro apartado específico en la ley sobre información y difusión mediante sesiones informativas que fueran realizadas de manera gratuita.

Y en relación a la formación continuada de los profesionales, debería ser obligatorio, ya que la sociedad no es estática, lo que supone que los conflictos cambien a medida que la sociedad avanza. Los conflictos que se dan en la actualidad no serán iguales a los que se daban hace 10 años cuando se aprobó la ley. Por ello, una formación continuada hará que los profesionales estén más actualizados.

### En relación a las dificultades:

Algunas de las dificultades que me ha supuesto la realización del Trabajo de Fin de Grado han sido superadas de manera exitosa.

Una de las primeras fue a la hora de realizar el marco teórico, ya que las monografías existentes en relación a la Mediación Familiar son bastante antiguos, lo que me llevo a la búsqueda y utilización de un mayor número de artículos de revistas, los cuales eran más modernos y adaptados a la sociedad actual.

Por otro lado, en la búsqueda de estadísticas que pudiera apoyar mi trabajo, he de decir que solo existen estadísticas sobre Mediación Familiar Intrajudiciales, lo cual me llevo a utilizar solamente esas. Como una línea de futuro, sería recomendable que existiera otro tipo de estadísticas, ya que facilitarían mucho el trabajo y aportarían un mayor conocimiento a la Mediación Familiar.

Para la localización de Trabajadores Sociales que estuvieran especializados en Mediación Familiar revisé los Registros de Mediación de Castilla y León para acceder a ellos, en el cual no se especificaba más que nombre, apellidos y número de teléfono.

Esto me llevó a contactar con los diferentes Colegios Oficiales de Trabajo Social para localizar a los mediadores, pero en algunos casos, no recibí respuesta, lo que me dificultó el contacto con más profesionales y que el perfil muestral que se presta fuera más reducido.

También contacté con diferentes asociaciones dedicadas a la Mediación Familiar, pero en algunas de ellas, como por ejemplo Media2, situada en Valladolid, los profesionales que formaban parte eran de disciplinas como el Derecho, la Psicología o la Educación. Esto me lleva a concluir que en muchas de las asociaciones o prescinden del perfil de los Trabajadores Sociales o que no existen Trabajadores Sociales que estén especializados en Mediación Familiar.

### En relación a los aprendizajes:

Como aprendizajes obtenidos de la realización de este trabajo han sido muchos, ya que me ha aportado un mayor conocimiento sobre la Mediación Familiar y mis ganas de seguir ampliando estos conocimientos. Era un tema desconocido para mí, y desde su aparición en el primer cuatrimestre de 4º, me llamo mucho la atención.

Desde mi posición como estudiante, he podido observar que existe una mayor población de mujeres que son Trabajadoras Sociales y al mismo tiempo mediadoras familiares. No he logrado poner en contacto con ningún hombre que desempeñara esta función.

Para finalizar, considero que existen pocos mediadores en relación al Trabajo Social, y pienso que es una de las mejores disciplinas para llevar a cabo ese ejercicio, ya que en nuestra formación inicial en la Universidad de Valladolid se nos preparan para ver la realidad desde diferentes ámbitos como son el derecho, la psicología, la sociología, la investigación...pero también nos ayudan a desarrollar técnicas y habilidades sociales. Por lo tanto, pienso que disponemos de un mayor conocimiento de la sociedad desde una perspectiva más global.

### 8. BIBLIOGRAFÍA.

---

- Álvarez, M., Hurtado, E., Jiménez, J. López, C. et Mateos, E. (tercer cuatrimestre de 2002). La Mediación, una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*, Nº 27, 67-93.
- Barua, A. (mayo, 2012). *Trabajo social y Mediación*. Ponencia presentada en V Congreso de Trabajo Social, Vitoria, España.
- Berasategui, A. (mayo, 2012). *Mediación y Trabajo Social*. Ponencia presentada en V Congreso de Trabajo Social, Vitoria, España.
- Blasco, T., & Otero, L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: la entrevista. *Revista Nura Investigación*, Nº 33, 1-6.
- Bautista, E. (2009). La investigación cualitativa y cuantitativa en trabajo social: análisis y construcción de modelos teóricos de tres casos prácticos en Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social*, Nº 20, 53-71.
- Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005) *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: Nomos.
- Cascon, F. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Revista Andalucía Educativa*, Nº 55, 24-27.
- Consejo General del Poder Judicial (s.f.). *Datos resultantes de la mediación intrajudicial (año 2015)*. Recuperado el 10 mayo 2017 de: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Datos-mediacion-intrajudicial/Mediacion-intrajudicial-en-Espana--datos-2015>
- Consejo General del Trabajo Social (2014). Mediación y Trabajo Social. *Valor añadido del trabajo social en mediación*, Nº 1, 8-31.
- Curbelo, E., & Del Sol, H. (2010). Trabajo Social y Mediación Familiar: Un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica

profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Revista Portularia*, Nº 2 (10), 33-49.

De Diego, R. & Guillen, C. (2010). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

De Prada, J. & Lopez, J.A. (2008). La Mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito familiar. *Documentación social*, Nº 148, 99-116.

De Tommaso, A. (1997). *Mediación y Trabajo Social* (1º ed.). Montevideo: Espacio.

Diputación de Barcelona (2005). La mediación comunitaria. Elementos conceptuales. *Los servicios de mediación comunitaria: Propuestas de actuación*, Nº 1, 13-27.

Federación Internacional de Trabajadores sociales (2008). Principios rectores para la práctica de la mediación. Recuperado de: [www.ifsw.org](http://www.ifsw.org)

García, M. (2008). Mediación, conflicto y crispación familiar. *Revista de ciencias sociales, Sociedad y Utopía*, Nº 31, 141-162.

García, M. (2010). La mediación familiar: un nuevo campo de intervención para profesionales del Trabajo Social. *Miscelanea Comillas*, Nº 132 (68), 269-283.

García-Longoria, M.P (2006). La Mediación en el currículum académico del Trabajo Social. *Revista de Acciones e Investigaciones Sociales*, Nº extra 1, 372.

García-Longoria, M.P., & Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a conflictos familiares. *Revista Portularia*, Nº 4, 261-268.

Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *Revista INNOVA, Research Journal*, Nº 2 (1), 1-9

Gobierno de Chile (s.f.). Dirección del trabajo. Recuperado el 24 de Marzo del 2017 en: <http://www.dt.gob.cl/1601/simple-article-72191.html>

- Heras, C. & Vidoso, I. (2007). La mediación escolar: una herramienta para la prevención de la violencia. *Revista educativa de Castilla la Mancha, Nº 4*, 295-299.
- Iannitelli, S. & Llobet, M. (2006). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Revista de Acciones e Investigaciones sociales, Nº Extra 1*, 454.
- Junta de Andalucía (2009). *Fundación pública Andaluza: "Centro para la Mediación y el Arbitraje de Andalucía"*. Recuperado de: <http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria>
- Junta de Castilla y León (s.f.). Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. Recuperado el 28 de Marzo del 2017 en: [http://www.familia.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1205751021870/\\_/\\_/\\_/](http://www.familia.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1205751021870/_/_/_/)
- Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León, BOE núm. 105 § 17034 (2006)
- Ley 5/2012, de 6 de Julio, por la que se regula en España la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, BOE núm. 162 § 9112 (2012)
- Lima, A.I. (2013). Nuevo escenario para la mediación en el Estado español. Análisis y Estrategias desde el Consejo General del Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social, Nº 101*, 11-23.
- Lopez, R. & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Revista Margen, Nº 61*, 1-19.
- Martín, A. (2001). Mediación y Trabajo social. *Revista Trabajo Social Hoy, Nº 63*, 17-21
- Martín, A. (2012). Mediación en conflictos versus Mediación en Trabajo Social. *Revista TSnova, Nº 4*, 87-94.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología, Nº 1 (9)*, 123 – 146.

- Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos...Origen y evolución del concepto de Mediación. *Revista de Mediación, Nº5*, 8 - 15
- Munuera, M.P. (Abril 2013). Trabajo Social en la Historia de la resolución de conflictos y la mediación. *Revista de Servicios Sociales y Política Social, Nº 101*, 25-36.
- Peraita, L. (2014). Mediación familiar, una forma más rápida y económica de resolver conflictos de pareja. ABC. Recuperado el 14 marzo del 2017, de <http://www.abc.es/familia-parejas/20140127/abci-mediacion-familiar-201401211605.html>
- Ortuño, P. (2013). La Mediación en el Ámbito Familiar. *Revista Jurídica de Castilla y León, Nº29*, 1-23
- Recomendación Nº R (98)1 del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar. Consejo de Ministros, 21 de enero de 1998.
- Redorta, J. (2009). Entorno de los métodos alternativos de resolución de conflictos. *Revista de Mediación, Nº 3 (2)*, 28-37.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. (1ª ed.). Buenos Aires: Paidós
- Rodríguez, C. (2013). El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales. *Revista de Servicios Sociales y Política Social, Nº 101, (XXX)*, 83-105
- Romero, N. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Nº 40*, 31-54.
- Rondon, L.M. (2012). *Bases para la Mediación Familiar* (1ª ed.) Valencia: Tirant lo Blanch
- Rondon, L.M. & Alemán, C. (2011). El papel de la Mediación Familiar en la formación del Trabajo Social. *Revista Portularia, Nº 2 (XI)*, 23-32.

- Rondon, L.M., & Munuera, M.P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Revista de trabajo social, Nº 11*, 25-41.
- Sayas, R. (2015). Conflicto. *Revista en cultura de la legalidad, Nº 8*, 212-221.
- Serrano, G., & Méndez, M. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de psicología general y aplicada, Nº 52 (2-3)*, 235-253.
- Suares, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas* (1ª ed) Buenos Aires: Paidós.
- Touzard, H. (1981). *La Mediación y la Solución de los conflictos*. (1ª ed.) Barcelona: Herder.
- Vallejo, G., & García-Vallaure, M<sup>a</sup>. J. (2013). *La Mediación Familiar en Castilla y León: guía práctica, legislación y formularios* (1ª ed.). León: Eolas Ediciones.
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad en la Educación superior, Nº 1 (3)*, 119-139.
- Zato, M. (2015). Una aproximación al mapa de la mediación en la Unión Europea. *Revista de Mediación, Nº 1 (8)*, 72-83.



## 9. ANEXOS.

### A. TRIPTICO MEDIACION FAMILIAR.

**En caso de ruptura familiar dialoga**

**dialoga**

acude a un **mediador familiar**

**¡Infórmate!**

[www.jcyl.es](http://www.jcyl.es)  
[mediacion.familiar@jcyl.es](mailto:mediacion.familiar@jcyl.es)

Dirección General de Familia y Política Sociales  
Servicio de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral  
C/ Mises, 26. 983 317 017 - Fax: 983 317 247

ÁVILA: Plaza Fuente el Sol, 2. 920 352 165. Ext. 130 - Fax: 920 353 425  
BURGOS: Plaza Bilbao, 3. 947 264 642 - Fax: 947 214 467  
LEÓN: Plaza Colón, 19. 987 256 612 - Fax: 987 255 961  
PALENCIA: C/ Valentín Calderón, 2. 979 706 109  
SALAMANCA: Gran Vía, 55. 923 216 101 - Fax: 923 296 879  
SEGOVIA: C/ Infanta Isabel, 16. 921 461 982 - Fax: 921 461 977  
SORIA: Plaza del Espolón, 2. 975 220 555 - Fax: 975 221 795  
VALLADOLID: C/ Dos de Mayo, 14. 983 306 888 - Fax: 983 301 596  
ZAMORA: C/ Prado Tuerto, 17. 980 671 300 - Fax: 980 517 765

**En caso de ruptura familiar dialoga acude a un mediador familiar**

Junta de Castilla y León

# EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN

---

## B. ENTREVISTAS.

---

Buenos días, soy Alicia Prieto Hernández, estudiante de la Universidad de Valladolid, en 4º curso de Trabajo Social y ante todo quería agradecer su participación. Con motivo de mi investigación en el Trabajo de Fin de carrera me gustaría que me respondiera a esta serie de preguntas para dar respuesta a los diferentes objetivos propuestos en la metodología de mi investigación. Las respuestas se utilizarán única y exclusivamente con fines educativos.

Si le surge cualquier duda, póngase en contacto conmigo a través del correo: XXXX o a través de mi número de teléfono: XXXX.

1. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión de Trabajo Social? ¿y en el de la Mediación Familiar? ¿Qué te motivo para ejercer la profesión de mediador/a?
2. ¿Cuál cree que debe ser el perfil idóneo de un mediador familiar para desempeñar de la mejor manera la profesión a la hora de intervenir? ¿Considera que existen diferencias en relación con otras Comunidades Autónomas?
3. ¿Cree que la Mediación Familiar se ejerce de igual manera desde las diferentes profesiones relacionadas con lo social, jurídico o psicológico? Y desde su punto de vista, ¿Qué perfiles profesionales considera más adecuados para actuar como mediadores familiares?
4. ¿Qué nuevas iniciativas propondrías para dar a conocer la Mediación Familiar en relación con el Trabajo Social?
5. Desde su posición como profesional del Trabajo Social, ¿qué tipos de conflictos son los más frecuentes en la Mediación Familiar?
6. ¿Puede cualquier mediador encargarse de cualquier conflicto familiar, o se requieren diferentes especializaciones?
7. ¿Qué puede aportar el Trabajo Social a la Mediación Familiar?
8. ¿Considera que los/as Trabajadores/as están limitados a la hora de ejercer su profesión como mediadores familiares?
9. ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes y cuáles los puntos débiles que se podrían mejorar de la Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León?

10. Y para acabar la entrevista, la mediación ¿considera usted que es una nueva moda o es un ámbito de trabajo afianzado y con futuro?

Muchas gracias por su colaboración nuevamente. Sus conocimientos sobre la Mediación Familiar serán muy útiles para la investigación que realizara posteriormente.

Un saludo.