



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

***“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL:
MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”***

Autora:

D^a Cristina Cardosa Santiago

Tutora:

D^a María Félix Rivas Antón

Facultad de Educación y Trabajo Social

Universidad de Valladolid

CURSO 2019/2020

Fecha de entrega: 23 de Junio de 2020

ÍNDICE

RESUMEN	6
ABSTRACT	6
1.- INTRODUCCIÓN	7
2.- CONFLICTO	9
2.1.- Concepto	9
2.2.- Visión negativa y positiva del conflicto.....	10
2.3.- Modelos teóricos del conflicto.....	11
2.4.- Fases del conflicto.....	13
2.5.- Tipos de conflicto	14
2.6.- Diferencias entre los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC)	16
3.- MEDIACIÓN	19
3.1.- Concepto	19
3.2.- Principios básicos	20
3.3.- Ventajas e inconvenientes de aplicar la mediación.....	22
3.4.- Principales modelos/marcos teóricos de mediación	23
3.5.- Proceso de mediación.....	26
3.6.- Ámbitos de aplicación de la mediación	28
3.7.- Diferencias mediación como proceso extrajudicial y mediación como herramienta profesional	29
4.- LA MEDIACIÓN EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL	30
4.1.- Normativa actual española en referencia a la mediación a nivel estatal	30
4.2.- Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación familiar en Castilla y León.	32
4.3.- Relación de las leyes de mediación en las diferentes Comunidades Autónomas en España (Anexos).....	33
5.- EL MEDIADOR	34
5.1.- Figura.....	34
5.2.- Habilidades.....	35
5.3.- Funciones	36
5.4.- Responsabilidades.....	37

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

5.5.- Estrategias.....	38
6.- MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL.....	39
6.1.- Mediación, trabajo social y conflicto	39
6.2.- Factores que comparten y diferencian la mediación y el trabajo social.....	40
6.3.- Formación en mediación y trabajo social	42
6.4.- Competencias generales y específicas en Mediación para el Trabajo Social	43
6.5.- Mediación como herramienta del trabajo social.....	45
6.6.- Función mediadora del trabajo social.....	47
6.7.- Mediación como método y/o disciplina con derecho propio.....	48
7.- MEDIACIÓN INTERCULTURAL.....	49
7.1.- Concepto	49
7.2.- Tipos de conflictos interculturales.....	50
7.3.- Ámbitos de aplicación de la mediación intercultural	50
7.4.- La necesidad de la mediación intercultural	52
7.5.- Límites de la mediación intercultural.....	53
7.6.- Requisitos del mediador intercultural	54
7.7.- Utilidad de la mediación intercultural	55
7.8.- Mediación intercultural y comunitaria en trabajo social como herramienta y/o como método.....	56
8.- MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	57
8.1.- Concepto	57
8.2.- Objetivos	58
8.3.- Tipos de conflictos comunitarios	59
8.4.- Ámbitos de aplicación de la mediación comunitaria	59
8.5.- ¿Por qué es necesario un servicio de mediación comunitario?.....	60
8.6.- Derivaciones al servicio de mediación comunitaria desde el trabajo social.....	61
8.7.- Derivaciones desde el servicio de mediación comunitaria al trabajo social.....	62
9.- CONCLUSIONES.....	63
10.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
10.1.- Referencias bibliográficas legales	68
11.- ANEXOS.....	70
11.1.- Relación de las leyes de mediación en las diferentes Comunidades Autónomas en España.	70

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado tiene por objetivo dar a conocer la mediación como actual método alternativo de resolución de conflictos, su aplicación dentro del Trabajo Social y la importancia de la mediación intercultural y comunitaria debido a la creciente globalización y aumento en las relaciones sociales.

Palabras clave: *comunitaria, conflicto, intercultural, mediación, Trabajo Social.*

ABSTRACT

This Final Project Work is to make mediation known as the current alternative method of conflict resolution, its application within Social Work and the importance of intercultural and community mediation due to the increasing globalization and increase in social relations.

Key words: *community, conflict, intercultural, mediation, Social Work.*

1.- INTRODUCCIÓN

Este trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social está enfocado en uno de los actuales métodos alternativos de resolución de conflicto, la mediación.

Este documento repasa y enfoca de forma general conceptos como el conflicto, los métodos alternativos de su resolución y la mediación como tal y la importancia de su aplicación dentro del Trabajo Social como herramienta de trabajo o como método propio, para enfocarse por último en la mediación intercultural y comunitaria como ámbitos de aplicación dentro de la mediación, de vital importancia actualmente por el aumento de relaciones sociales de todo tipo debido a la globalización y aumento de la diversidad cultural.

Para comprender mejor todo este fenómeno se explicará la importancia y características de la figura del mediador y como este se complementa con la figura del trabajador social.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos, la mediación y el conflicto son términos que siempre han ido unidos dándose la mediación como un método alternativo para resolverlo de forma pacífica y constructiva.

La mediación como formación y profesionalización está muy unida actualmente a profesiones vinculadas a lo social como son psicología, trabajo social... ya que en estas profesiones se trabaja de forma directa, como en la mediación, con los conflictos entre personas, las relaciones que los generan y las consecuencias de estos.

En el Trabajo Social, de forma más específica, se trabaja de forma continua con conflictos individuales y colectivos, y el correcto manejo y formación de estos hará del trabajador social un profesional apto para lidiar y resolver positivamente los problemas que surjan en sus intervenciones a través de la mediación.

He elegido la mediación y más específicamente la mediación intercultural y comunitaria para mi TFG ya que son vías necesarias que deben darse más a conocer a la hora de una resolución alternativa de conflictos de forma pacífica y voluntaria ya que debido a la creciente pluralidad y movimientos migratorios nuestras relaciones sociales son cada vez más complejas y plurales por diferencias en idiomas, cultura, religión, formas de pensar... siendo conveniente saber que existen alternativas a las judiciales, ya no solo por el ahorro de dinero y tiempo, sino por tener entre todos una convivencia respetuosa, tolerante, integradora y enriquecedora para todas las partes en las que nos tratemos como iguales y aprendamos con los problemas, aumentando nuestras habilidades y relaciones sociales.

La metodología que empleado al realizar este trabajo es de investigación y de revisión y búsqueda de textos ya escritos sobre el conflicto, la mediación y la interrelación que

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

existe entre esta y el trabajo social, para finalizar en la búsqueda del significado y la necesidad de dos tipos de mediación, como son la intercultural y la comunitaria.

A la vez que repasaba, buscaba y comparaba leyes, decretos, textos, documentos... me he formado a través de CEDECO como mediadora civil, mercantil y familiar a través de un curso reglado por esta entidad de 300 horas (la duración exigida por Castilla y León), para de esta forma entender desde otro punto de vista más personal que es la mediación y su importancia y así transmitirlo en este documento.

2.- CONFLICTO

2.1.- Concepto

Antes de explicar que es la mediación, como se utiliza, su proceso...es fundamental explicar porque surge y esto se debe a que existe un conflicto que no puede arreglarse o no se tienen las técnicas y habilidades suficientes para solucionarlo sin la ayuda de una tercera parte.

Previamente a definir este concepto que tiene multitud de variantes y definiciones, es importante resaltar que siempre ha existido y existirá el conflicto y que esto no implica que sea algo negativo o perjudicial sino que tenemos que saber y tener las técnicas necesarias para transformarlo en una situación de cambio positivo, aprendizaje y oportunidad para crecer como personas.

Muchos autores han querido definir este concepto para clarificarlo y entenderlo mejor. A continuación se pueden observar algunas de estas definiciones como la ofrecida por la Real Academia de la Lengua Española:

Conflicto. Del latín Conflictus: Combate, lucha, pelea, Enfrentamiento armado, Apuro, situación desgraciada y de difícil salida, Problema, cuestión, materia de discusión, Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos, Momento en que la batalla es más dura y violenta. Podemos concluir que la definición de conflicto parte de la idea de concepto negativo, si únicamente nos referimos a las repuestas y/o manifestaciones del conflicto (ansiedad, frustración, violencia...).

Otras definiciones pueden ser:

“El conflicto es la percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes, es considerado por la otra como perjudicial” (Smith y Mackie, 1995).

“Podemos definir conflicto como aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que defienden sus metas como mutuamente incompatible” (Vincenc Fisas, 1998).

2.2.- Visión negativa y positiva del conflicto.

Como he comentado anteriormente el conflicto puede verse desde algo negativo o algo positivo desde lo que crecer y aprender cómo personas en nuestras relaciones sociales.

Cuando nos referimos a un conflicto, en muchas ocasiones lo primero que valoramos es su parte negativa en lo que se refiere a que ocasiona un desgaste de tiempo y energía por los esfuerzos que hacemos para enfrentarnos a él ya que supone una situación desagradable.

Además tenemos que tener en cuenta que el ser humano es un animal de costumbres y que posee gran resistencia al cambio repitiendo las conductas negativas que ha aprendido ya que son las más fáciles y rápidas de repetir por carencia de habilidades, técnicas y recursos para afrontar el conflicto desde otra perspectiva y por tanto salir de su zona de confort.

Si salimos de esta zona nos daremos cuenta que el conflicto nos va a acompañar de distintas formas a lo largo de nuestra vida y que si lo afrontamos de manera que podamos ver su parte positiva de aprendizaje, creceremos individualmente y nos enriqueceremos mutuamente ya que vivimos en un mundo con mucha pluralidad, diversidad y diferencias, lo cual nos dará la fuerza para transformar las relaciones y sus problemas inherentes en una sociedad más justa e igualitaria.

2.3.- Modelos teóricos del conflicto.

Cuando hay relaciones (sociales) más tarde o más temprano se va a dar el conflicto y si queremos resolver de la forma más productiva posible este tenemos que aprender a verlo desde otro prisma, uno más constructivo y de aprendizaje.

Podemos ver dos grandes teorías para explicar el conflicto. Estas son:

➤ Teorías con tendencia a centrar las causas del conflicto en explicaciones externas al hombre. En este grupo podemos ver teorías que se basan en satisfacer las necesidades de las personas de forma individual como son:

- *Teoría de las necesidades básicas de John Burton:* de forma general, esta teoría nos viene a decir que el ser humano cuando tenga intereses o necesidades sin cubrir o de forma insatisfecha va a intentar satisfacerlas aunque con ello se dé un conflicto social. Burton clasifica los elementos a satisfacer en intereses, valores y necesidades para así crecer como persona y sociedad.

- *Teoría jerárquica de las necesidades de Maslow:* tal vez está es la teoría más conocida ya que es la que más se estudia. Se basa en una pirámide jerárquica en la cual están distribuidas las necesidades humanas de cada persona. Para llegar a las superiores y por tanto sentirte plenamente realizado y satisfecho tienes que tener cubiertas las anteriores. De más básicas a más complejas veríamos las referentes a la fisiología (comida, agua, descanso...), seguridad (sentirte seguro, tener trabajo...), afiliación (tener amigos, pareja...), reconocimiento (éxito, respeto...) y autorealización (moralidad, creatividad...).

➤ Teorías con tendencia a centrar las causas del conflicto en explicaciones internas al hombre. En este grupo podemos ver la:

- *Teoría de las tres P de Lederach:* esta teoría centra su discurso en que todo conflicto tiene como parte común tres elementos:

1.- Personas: son el elemento que tiene el conflicto y que por tanto pueden resolverlo.

2.- Proceso: cómo se desarrolla y cómo se resuelve un conflicto.

3.- Problema: el conflicto propiamente dicho. En este apartado para poder resolver el conflicto tenemos que darnos cuenta de cómo es, que recursos tenemos para solucionarlo, como se relacionan y se han relacionado las personas al respecto...

- *Teoría de los Conflictos de Galtung, Triangulo ABC O Triangulo del Conflicto de Galtung:* este autor también diferencia tres elementos en los que se forman los conflictos y su interacción en lo que da el origen a este y para solucionarlo hay que trabajar sobre los tres elementos por igual. Estos elementos son:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- 1.- Actitudes (dentro): como sienten y piensan las personas que forman el conflicto, como perciben (empatía) a la otra parte y como ven lo que ellos desean y el problema.
- 2.- Comportamiento (fuera): que tienen las partes durante el conflicto. Si quieren una solución o dañar al otro.
- 3.- Contradicción (entre): lo que creen y siente cada parte como origen del conflicto.

2.4.- Fases del conflicto

A la hora de enfrentarnos a un conflicto tenemos que tener en cuenta en qué momento se encuentra ya que todo conflicto tiene un ciclo o estructura que se repite y es muy importante saber en cual se sitúa para poder trabajar sobre él. Esta estructura podemos dividirla en dos grandes fases, según los apuntes que brinda CEDECO a través de su curso de mediador civil, mercantil y familiar.

1.- Fase de intensificación o escalada: en esta fase el conflicto está creciendo por diversas causas, pero se comporta de forma distinta dependiendo en qué etapa se encuentre.

- *Primera etapa*: en ella comienza el conflicto y si no se llega a un acuerdo por las partes comienza el proceso de escalada.
- *Segunda etapa*: importancia de que parte tiene más peso, si las actitudes defensivas o las colaboradoras al enfrentarse al conflicto.
- *Tercera etapa*: las partes en conflicto buscan apoyo en personas ajenas al problema. Los motivos reales que originaron el conflicto pasan a ser secundarios y las partes se centran en la hostilidad que sienten.
- *Cuarta etapa*: se masifican los sentimientos a actitudes enfrentadas recrudeciendo el conflicto.
- *Quinta etapa*: se llega a un punto muerto donde no se avanza y el conflicto se estanca. No siempre se llega a este punto.

2.- Fase de desintensificación o descenso: se han llegado a consensos, dándose un dialogo por ambas partes. Para que se dé esta situación hay que disminuir las tensiones que existen para poder centrarse en la detección de necesidades, trabajando para llegar a acuerdos en los que se cumplan intereses comunes y no individuales.

2.5.- Tipos de conflicto

A la hora de trabajar un conflicto es necesario conocer a qué tipo de situación o problema nos enfrentamos para poder adecuar nuestra futura forma de trabajo.

Según los prototipos propuestos por Redorta (2011) podemos clasificar por sus características comunes los conflictos en 16 tipos. Estos son:

Autoestima (por orgullo)	Valores (por no respetar los valores y creencias de otros)	Identidad (afecta a la manera de ser de cada uno)	Información (por malentendidos/ocultación)
Expectativas (sentimiento de fraude)	Inadaptación (los cambios generan tensión)	Atributos (no se asumen responsabilidades)	Inhibición (los demás no dan soluciones)
Escasos recursos (falta o escasez)	Normativo (no cumplir las normas)	Poder (una sola persona manda, dirige y controla)	Incompatibilidad personal (no se entienden entre ellos)
Inequidad (por conductas injustas)	Intereses (necesidades y valores encontrados)	Estructural (falta de tiempo, esfuerzo y medios)	Legitimación (no se actúa con autorización)

1.- *Conflicto de protección de autoestima*: se origina cuando nos sentimos heridos en nuestro orgullo.

2.- *Conflicto de valores*: se da cuando creemos que nuestros valores o creencias se están cuestionando o peligran.

3.- *Conflicto de identidad*: cuando este afecta a nuestra forma de ser en la forma más personal.

4.- *Conflicto de información*: cuando la información que tenemos está incompleta o es errónea.

5.- *Conflicto de expectativas*: se forma cuando nos sentimos defraudados ya que la situación que se iba a cumplir no se cumple o nos sentimos defraudados por la otra parte.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

6.- *Conflicto de inadaptación*: se da cuando se produce un cambio que genera tensión y este a su vez situaciones conflictivas.

7.- *Conflicto atributivo*: se origina cuando en nuestra forma de percibir el problema el otro elude su responsabilidad.

8.- *Conflicto de inhibición*: se genera porque todas las partes piensan que le corresponde a otra parte poner solución.

9.- *Conflicto de poder*: se da cuando una parte quiere mandar, organizar... a la otra.

10.- *Conflicto normativo*: cuando no se cumple una norma ya sea social o legal.

11.- *Conflicto de incompatibilidad personal permanente*: se da porque las partes no son capaces de llegar a un consenso.

12.- *Conflicto de legitimación*: cuando la parte que actúa no tiene autorización para obrar como lo hace o como quiere llegar a hacerlo.

13.- *Conflicto de recursos escasos*: se origina cuando no hay suficientes recursos o hay escasez.

14.- *Conflicto estructural*: se origina cuando el problema necesita más tiempo, energía, dinero... del que podemos ofrecer.

15.- *Conflicto de intereses*: se origina cuando vemos atacados nuestros deseos/intereses por la otra parte.

16.- *Conflicto de inequidad*: se da cuando creemos que la otra parte está actuando de manera injusta.

2.6.- Diferencias entre los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC)

Existen diferentes vías o métodos alternativos para resolver los conflictos de forma alternativa a la vía judicial. Estos métodos tuvieron su origen en los Estados Unidos a partir de la década de los 60 por L. Fuller, F. Sander y R. Fisher entre otros para buscar una forma de descongestionar los juzgados americanos.

En Europa, la asimilación de estos métodos fue algo más compleja ya que los países miembros tenían diferentes formas de concebir la negociación.

En España, nos podemos remontar históricamente al Tribunal de las Aguas de la Vega de Valencia la cual es la institución más antigua de justicia en Europa. Esta organización data de la época del Califato de Córdoba, perfeccionada por el rey Don Jaime en la conquista del reino de Valencia en 960.

Este Tribunal tenía autoridad para repartir el agua en las acequias y que llegara a todas la extensión del campo. Sus miembros, ocho labradores, no tenían conocimientos jurídicos pero si conocían cada paso, necesidades y fases a desarrollar para el justo reparto del agua con lo que poseían una autoridad moral, repartiendo su justicia de forma oral.

Actualmente, nombramos como Alternativa de Resolución de Disputas (ADR en Inglés), Mecanismos de Resolución de Conflictos (MARC en Español) o Métodos Alternativos a la Solución de Conflictos (MASC) a los *“procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa ente ellas (o con el nombramiento de agentes negociadores, como es el caso de la negociación) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como son los casos de la mediación, la coordinación y el arbitraje)”*.

Estos procedimientos pueden ser:

- *La negociación*: es un proceso que pretende llegar a un acuerdo en el conflicto, de forma directa en el que este satisfaga las necesidades e intereses de ambas partes. La principal características es que no hay participación de personas externas.
- *La conciliación o negociación asistida por un Juez*: es un proceso en el cual una tercera persona (Juez) ayuda a las partes del conflicto a que encuentren un acuerdo consensuado, proponiendo soluciones conciliadoras que las partes pueden aceptar o rechazar.
- *El arbitraje*: método de solución de controversias donde las partes acuerdan a través de un convenio arbitral la solución de los conflictos que surjan entre ellas a una persona externa (árbitro) para poder alcanzar la solución. Las partes en

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

conflicto tienen el control de cómo resolver las cuestiones y el proceso, pero es el árbitro quien dicta el acuerdo o laudo. Se parece a un juicio pero no se extiende tanto en duración.

- *La mediación*: proceso para buscar un acuerdo a través de una tercera persona neutral, mediador, la cual no impone, ni dicta las soluciones, sino que facilita que las personas implicadas lleguen por sí mismas a un acuerdo que favorezca a ambas.
- *Otras formas de MARC: transacción* (contrato entre las partes), *adjudicación* (se utiliza en Latinoamérica)...

	Adversarial	Intervención de un tercero	Grado de formalismo	Quien resuelve	Fuerza de la resolución
Negociación	No	No	Informal	Las partes	Acuerdo obligatorio. Se ejecuta como un contrato.
Conciliación	No	Tercero neutral Conciliador/Juez	Informal, normalmente desestructurado.	Las partes	Acuerdo obligatorio. Se ejecuta como un contrato.
Arbitraje	Sí	Árbitro	Libertad de las partes en cuál es el grado de formalismo.	Tercero neutral Árbitro	Laudo obligatorio. Tiene la misma validez que una sentencia.
Mediación	No	Tercero neutral Mediador	Informal pero con una estructura.	Las partes	Acuerdo obligatorio. Se ejecuta como un contrato.

*Estos métodos, según como intervenga la tercera persona se denominan autocompositivos (donde la tercera parte no impondrá soluciones) o

heterocompositivos (la tercera parte impondrá una solución a través de un laudo o sentencia).

3.- MEDIACIÓN

3.1.- Concepto

Existen muchas definiciones sobre este concepto ya que su práctica abarca un campo tan amplio que no permite una única definición, pero voy a citar las siguientes por su relevancia:

- Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles en el Título I, Capítulo 1, la cual dice que *“Se entiende por mediación 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 mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren “voluntariamente” a una tercera persona “imparcial”, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las parte.” (Rozenblum, 1998).*

“La mediación es una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de counseling, negociación y arbitraje. Es el proceso mediante el cual, las partes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.” (Folger y Taylor, 1996: 26-27).

3.2.- Principios básicos

Toda profesión cuyo trabajo esté en relación con el servicio directo a las necesidades de terceros debe tener un código deontológico que incluya la ética y práctica de sus servicios.

En la mediación, existen códigos de conducta para mediadores a nivel internacional, europeo y estatal, existiendo dentro de España cada vez más Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de mediación, en especial la familiar. Asociaciones como A.M.M. (Asociación Madrileña de Mediadores) o ASEMED (Asociación Española de Mediación) poseen dichos códigos de conducta siendo el objetivo final que cada comunidad tenga en un futuro uno propio.

En el Título II de la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles se extraen los principios informadores o básicos de la mediación.

Por tanto, la ética de la mediación, es decir los principios básicos, guardan relación con:

1.- Las partes en conflicto, con la voluntariedad:

- La voluntariedad: *Artículo 6 de la Ley 5/2012: “La mediación es voluntaria. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.”*

La voluntariedad se relaciona con:

- Ser protagonista /autor de los acuerdos que se realizan en la mediación.
- Ser co-protagonista ya que como mínimo participan dos personas o partes.
- La autodeterminación y poder abandonar la mediación cuando se quiera.

2.- El mediador que debe ser neutral e imparcial:

- Imparcialidad: *Artículo 7 de la Ley 5/2012 : “Se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.”*
- Neutralidad: *Artículo 8 de la Ley 5/2012: “Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación.”*

El mediador tiene que ser imparcial, no posicionarse, sin prejuicios y neutral, sin emitir ningún tipo de juicio de valor, siendo igualitario, ni crear alianzas con ninguna de las partes.

La neutralidad se relaciona con:

- La equidistancia: habilidad que tiene que poseer el mediador para que las partes puedan expresar lo que desean por igual.
- La equidad: capacidad de poder guiar las soluciones planteadas en función de si es justo o no para cada parte.

3.- El proceso con la confidencialidad:

- Confidencialidad: *Artículo 9 de la Ley 5/2012:*

“1.- El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

2. La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:

a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.

b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

3. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.”

El mediador no podrá ser testigo o perito en un juicio que tenga relación con el proceso de mediación en el que ha trabajado.

El fin de la confidencialidad es que las partes se sientan tranquilas y confiadas para que puedan ser sinceros y expresar con total libertad sus opiniones, necesidades e intereses.

3.3.- Ventajas e inconvenientes de aplicar la mediación.

Según Manzanares (2007) la mediación como MARC para resolver conflictos presenta multitud de ventajas. Entre las que podemos encontrarnos son que:

- Es voluntaria: las partes acuden de forma libre y pueden abandonarla de igual forma.
- Disminuye la tensión emocional y los enfrentamientos en las relaciones familiares y de trabajo. Evitando que los conflictos se enquiste y agraven.
- Favorece los vínculos y el ejercicio de las responsabilidades en un clima de cooperación y respeto mutuo. No hay ganadores ni perdedores.
- Favorece el cumplimiento de los compromisos acordados ya que las decisiones son tomadas por las partes en conflicto dando lugar a soluciones más duraderas.
- Es más breve y más económica para las partes y favorece un clima de paz ya que al reducir la tensión de las rupturas se somatizan. Es más barata que vía judicial.
- Atiende las necesidades individuales de cada parte del conflicto, diseñando un acuerdo a la medida de todos.
- Facilita o restablece la comunicación entre las partes, favoreciendo la toma de decisiones y una solución ventajosa para todos.
- Es flexible ya que permite afrontar los problemas en multitud de ámbitos y sin depender su magnitud.
- Permite el aprendizaje de solución de conflictos ya que se toman decisiones realistas, adecuadas y creativas, generando ideas innovadoras.

Como todo lo que tiene su parte positiva o ventajosa, la mediación también presenta inconvenientes o desventajas, las cuales también cita Manzanares (2007) en su obra. Las principales son la:

- Pérdida de tiempo y dinero: aunque la mediación es más barata y corta en el tiempo que la vía judicial si una de las partes no está completamente segura del proceso de la mediación esta no va a ser efectiva y se pondrá fin sin solución y habiendo gastado dinero y tiempo innecesario.
- Llegar a un mal acuerdo, generado por la indecisión de las partes o por la incompetencia del mediador.

3.4.- Principales modelos/marcos teóricos de mediación

La mediación es una disciplina que se nutre de distintas teorías y marcos teóricos. Cada enfoque tiene que ver con una forma de ver al ser humano y como se relaciona este con los demás.

Un modelo describe la práctica profesional y está vinculada a una o varias teorías. Las teorías proporcionan conocimientos, principios, hipótesis y pautas de la práctica.

Un modelo es una construcción u organización de conceptos e instrumentos operativos de la intervención, lo que implica una coherencia interna que permite estabilidad y referencia, en cuanto que puede ser consultado y referido para analizar las respuestas a los conflictos.

Según el mediador y el tipo de conflicto que sea se utilizara un modelo u otro. CEDECO a través de sus apuntes del curso de mediador civil, mercantil y familiar explica los tres modelos más utilizados, los cuales son:

1. *Modelo tradicional-lineal o Modelo Harvard:* también se le conoce por “*negociación según principios*” o “*negociación con base en los méritos*” es un método para la negociación asistida.

Puede aplicarse a prácticamente todos los ámbitos, pero se utiliza mayoritariamente en conflictos tipo mercantil u organizacional. Lo defienden Roger Fisher y William Ury.

Este método se basa en cinco propuestas:

- Separar a las personas del problema.
- Centrarse en los intereses de las partes y no en las posiciones.
- Desarrollar el ganar- ganar para que ambas partes queden satisfechas.
- Se centra en buscar la causa del problema a través de criterios objetivos.
- Emplear el BATNA/MAAN (Best Alternative to a Negotiated Agreement o Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado) en la que se eliminan los errores del pasado, para comprender mejor el presente y poder trabajar sobre el futuro.

La principal característica en este método es que busca ante todo el acuerdo. Para ello entiende que hay que centrarse en cuales son los intereses de las personas, separarlas del problema y generar soluciones en las que ganen todos

El mediador actúa como un negociador que guía a las partes a un acuerdo definiendo el problema.

2. *Modelo Transformativo de Bush y Folger: “Que pasaría de ser una tregua insegura entre enemigos para convertirse en una sólida red de aliados” (Baruch y Folger, 1996).*

Sus impulsores son R. Bush y J. Folger en el libro *“La promesa de Mediación”* en el cual defienden que lo primordial para afrontar un conflicto es el fortalecimiento propio, superación de los límites del “yo” y el reconocimiento de los otros.

Una parte fundamental en este modelo es la relación que hay entre las partes, por lo que se usa más en conflictos de tipo comunitarios, vecinales...

Su objetivo es pues fortalecer las relaciones que tienen las partes, recuperando o transformándolas, dándoles el mediador herramientas y técnicas para lograr este fin.

Este modelo ve el conflicto desde el punto de vista positivo, desde el del aprendizaje y crecimiento, ya que las personas van a adquirir las herramientas necesarias para solucionar otro conflicto en el futuro.

El mediador, empleara las herramientas necesarias para que las relaciones se transformen y por tanto el conflicto, ofreciendo a las partes las habilidades necesarias para que se empoderen ellos y sus relaciones.

3. *Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb: “Las historias de las personas se modifican en relación con el tipo de relatos que se hacía sobre ellas.” (K. GERKEN).*

Se basa en lograr cambiar la historia que cada parte ha hecho sobre el conflicto, modificando las relaciones, es decir, intentando cambiar las historias personales que las partes tienen cuando asisten a la mediación. Se pretende crear una historia alternativa a la original en la que las partes vean lo que les trajo desde otro punto de vista.

Este modelo fue creado por Sara Cobb pero también tiene gran importancia para este modelo Marinés Suárez, para las cuales lo básico es que las partes en conflicto puedan obtener la capacidad de gestionar y transformar el conflicto.

Este modelo se usa mayoritariamente en el ámbito familiar o intercultural ya que se centra en la comunicación y las historias de cada parte en conflicto y se ha consolidado como uno de los modelos que más se usa en la mediación.

Se basa en cuatro premisas:

- La psicología del yo: se refuerzan las funciones del yo. Se reducen los miedos y ansiedad que se tengan del conflicto para que salgan las emociones y sentimientos positivas para poder resolver el problema.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- La pragmática de la comunicación humana: se crea un sistema en el que todas las partes están interrelacionadas.
- La causalidad circularidad de las pautas de interacción: hay que estudiar todas las variables que rodean al conflicto para llegar al origen.
- La construcción de historias: se pretende crear una nueva historia donde el peso del conflicto recaiga sobre la persona y no en el contexto, para que así puedan crecer y aprender las partes.

El mediador debe ayudar a que se hablen de forma diferente a ellos mismos y a las partes, ofreciéndoles recursos y técnicas para ello posibilitando el logro de acuerdos que sean beneficiosos para todos.

3.5.- Proceso de mediación

Igual que ocurría con el concepto de mediación, con el proceso o las fases que se dan en esta, existen multitud de alternativas, tantas como autores o escuelas que las defienden, pero existe un modelo estándar para proceder a la hora de afrontar un caso de mediación, la cual a través de CEDECO, para formar a mediadores, opina que es el ideal.

Cada mediador, como profesional, adaptará las fases del proceso, ya que este tiene una estructura flexible, como mejor le convenga para obtener los resultados más satisfactorios en la mediación. La estructura del proceso puede dividirse en tres fases o momentos:

1. *Antes de mediar*: etapa de premediación.
2. *Durante la mediación*: presentación de las partes, exposición del problema, redefinición del problema, proposición de soluciones, verificación de acuerdos y redacción.
3. *Después de la mediación*: etapa de seguimiento.

Fase 1: Antes de mediar.

- *Etapa de premediación*: en esta etapa se valora la información que se tiene del caso, si es mejor trabajar por separado o conjuntamente con las partes, como será el espacio de reuniones, el tiempo de cada sesión...

En primer lugar, decidido todos los aspectos anteriores se manda una invitación a todas las partes para convocarles a una primera reunión en la que se mencionará el tema a tratar, el día, lugar, estimación de la duración de la reunión, las personas que van a formar parte de la mediación, breve información sobre el proceso e información de cómo contactar con el mediador para cualquier duda o imprevisto.

Fase 2: Durante la mediación.

- *Presentación de las partes*: en la primera reunión se presentan a las partes y al mediador, explicando en que consiste la mediación, el procedimiento a seguir y los acuerdos para poder dar así comienzo al intercambio de opiniones entre las partes y comenzar.
- *Exposición del problema*: las partes explicaran cual es el conflicto según su punto de vista (en conflictos donde la situación lo necesite por el enquistamiento de este se podrán hacer al principio reuniones individuales). En este punto lo primordial es la comunicación y respeto entre las partes para que puedan escucharse y ponerse en el lugar del otro para identificar puntos en común para llegar a futuros acuerdos.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- *Redefinición del problema:* el mediador tiene que mostrarles los puntos en común que tienen y los motivos que crean discordia para que sean capaces de ver el conflicto desde otro punto, redefiniendo el conflicto para llegar a un consenso.

En esta parte de la mediación se incentiva a las partes que sean imaginativos para dar soluciones que sean beneficiosas para el proceso ya que estas respuestas son las bases de los acuerdos finales que ellos mismos cumplirán.

- *Proposición de soluciones:* las partes empiezan a negociar las soluciones que se han dado anteriormente para quedarse con ellas o descartarlas.

Estas soluciones tienen que ser viables, realistas, claras, concisas y que estén interrelacionadas con un acuerdo en el que ganen las partes.

- *Verificación de acuerdos y redacción:* por escrito para evitar olvidos o malas interpretaciones.

Fase 3: Después de la mediación.

- *Etapas de seguimiento:* contactar normalmente por teléfono con las partes una vez ha finalizado el proceso y ha pasado un tiempo corto-medio para comprobar si los acuerdos se están cumpliendo o no y como se sienten al respecto.

Esta etapa también sirve para evaluar la calidad del proceso para así mejorar este y futuros casos.

3.6.- Ámbitos de aplicación de la mediación

La mediación es un método de resolución de conflictos que puede utilizarse en prácticamente cualquier ámbito donde exista una situación conflictiva. Algunos ámbitos de actuación son:

- *La mediación familiar:* la que se da en el seno de la familia, puede incluir desde la familia más cercana a la más extensa. Trabaja desde separaciones, custodia de hijos menores, problemas entre hermanos...
- *La mediación escolar:* es un método alternativo e indispensable para resolver los conflictos dentro de los centros educativos. Trabaja en conflictos entre profesores, alumnos, bullying...

La mediación escolar y juvenil trabajan de forma paralela ya que la segunda es una alternativa de resolver conflictos a la vía judicial de menores de 12 a 16 años.

- *La mediación comunitaria y/o social comunitaria:* trabaja en los conflictos que surgen en una comunidad, barrio o municipio. En ocasiones se colabora con los cuerpos y fuerzas de seguridad de la zona.
- *La mediación intercultural:* trabaja en los conflictos que se dan en la convivencia de culturas diferentes.
- *La mediación mercantil, societaria o empresarial:* se desarrolla en las empresas y su fin es restaurar las relaciones laborales, ahorrar costes y recursos a la empresa...
- *La mediación civil:* se da en el ámbito del derecho civil. Trabaja con herencias, conflictos bancarios...
- *Otros:* mediación sanitaria, mediación penal, mediación patrimonial, mediación laboral-empresarial...

3.7.- Diferencias mediación como proceso extrajudicial y mediación como herramienta profesional

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos el cual se puede usar como una herramienta profesional para los egresados que posean una carrera universitaria mayoritariamente relacionada con los temas sociales (trabajador social, psicólogo, abogado...) o una formación profesional superior como integración social...la cual usan como un complemento de formación para mejorar sus capacidades y habilidades para resolver conflictos en las intervenciones sociales con las que trabajan. También puede ser una vía laboral única en la que la persona profesionalmente se dedica a la mediación en un gabinete, asesoría...

En este último caso, la mediación por tanto, es una profesión con clientes, los cuales acuden de manera voluntaria para intentar resolver de forma extrajudicial un conflicto, ya sea por decisión propia o por consejo de sus abogados para intentar que el proceso sea más breve y menos costoso que si acuden por la vía judicial.

No obstante, existe la modalidad de que la mediación sea un proceso intrajudicial debido a que un Juez les ofrece, cuando ya se ha iniciado un procedimiento judicial, que acudan a un servicio de mediación con centros colaboradores a través de un convenio con el juzgado.

En resumen, según Sastre (2002) la mediación no puede ser considerada un método alternativo al sistema judicial, ya que es un proceso voluntario al cual las partes no van obligadas. Actualmente se considera más adecuado definirlo como un procedimiento complementario al sistema tradicional de la Administración de la Justicia.

4.- LA MEDIACIÓN EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL

4.1.- Normativa actual española en referencia a la mediación a nivel estatal

Actualmente, en la mediación, a nivel estatal, existe la *Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, la cual a lo largo de este trabajo se nombra en numerosas ocasiones ya que en esta ley se recogen los principales temas a tratar de la mediación y es junto con el Real Decreto 980/2013 las guías básicas de referencia para el mediador. Esta ley está formada por cinco títulos en los que se distribuye:

- En el Título I, “*Disposiciones generales*” se conceptualiza la mediación, ámbito de aplicación, como se utiliza en conflictos transfronterizos, efectos y sus plazos de caducidad y cuáles son las instituciones de la mediación.
- En el Título II, “*Principales informadores de la mediación*” (vistos en los principios básicos).
- El Título III recoge en el “*Estatuto del mediador*”, las condiciones para ejercer de mediador, la calidad del proceso, como tiene que actuar el mediador y su responsabilidad y el coste del proceso.
- En el Título IV se ve el “*Procedimiento de mediación*”, dando los pasos generales de cómo tiene que darse una mediación.
- Por último, en el Título V, “*Ejecución de los acuerdos*” nos encontramos con cómo y a través de qué medios se elaboran estos acuerdos.

Esta ley (y la mediación) se estructura en tres aspectos básicos que son:

- La desjudicialización: los juzgados son la última instancia para resolver el conflicto.
- La deslegalización: recuperando el protagonismo que cedió a la ley.
- La desjuridificación: favorecer los acuerdos y el proceso a las partes.

El Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, es el Decreto por el que amplían determinados aspectos importantes referentes a la mediación que no se trataban en la anterior ley. Presenta cinco capítulos en los que hace referencia a:

- Capítulo I “*Disposiciones generales*” se cita el ámbito de aplicación y el porqué de este Decreto.
- Capítulo II “*Formación de los mediadores*” como, cuanto y donde deben formarse estos profesionales de forma legal y obligatoria.
- Capítulo III “*El Registro de Mediadores y e Instituciones de Mediación*” referencia los pasos para registrarte oficialmente como mediador y donde. También habla de la necesidad de publicitar a través de la transparencia la mediación.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Capítulo IV *“El seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente de los mediadores e instituciones de mediación”* donde se nombra la obligación de tener un seguro de responsabilidad civil al ser mediador.
- Capítulo V *“El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos”* con todo el procedimiento, ámbito y validez que tiene.

Con esta normativa se ha conseguido asentar unas bases de que es la mediación y como se debe proceder a través de ella.

Además, a través del Ministerio de Justicia (2019), se ha desarrollado un anteproyecto de ley para impulsar la mediación en nuestro país con el objetivo de articular formulas abiertas y flexibles que contribuyan decididamente a implantar la mediación como institución complementaria de la Administración de Justicia y a incrementar su difusión y presencia en el desenvolvimiento ordinario de las relaciones jurídicas entre particulares.

El Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación introduce reformas en tres normas:

- la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, para incorporar la mediación entre sus servicios.

Según La Moncloa (2019) entrará en vigor a los tres años de su publicación en el Boletín Oficial del Estado para asegurar un margen temporal suficiente para la adaptación reglamentaria y fomentar la presencia de mediadores en todos los partidos judiciales.

Aunque a nivel estatal se posee esta normativa, a nivel de Comunidades Autónomas se han ido desarrollando normativas (leyes, decretos...) en relación a la mediación con la que trabajan directamente.

Castilla y León, como muchas otras, aunque trabaja en muchos ámbitos de la mediación, se ha decantado por especializarse en la mediación familiar a través de su ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación familiar en Castilla y León.

4.2.- Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación familiar en Castilla y León.

Esta Ley Autonómica de Castilla y León junto a su Real Decreto 61/2011, de 13 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León desarrollan los aspectos básicos sobre la mediación familiar en Castilla y León.

En esta Ley se recogen siete títulos con veintiún artículos, tres capítulos con nueve artículos y ocho disposiciones.

- En el Título I se recogen las *“Disposiciones Generales”* del artículo 1 al 5 en los cuales se habla del objeto, el ámbito de aplicación y finalidad, cuales son los conflictos que están sujetos a la mediación familiar, los principios informadores y las competencias de la Administración Autonómica.
- El Título II en los artículos 6 y 7 explica cuáles son los *“Derechos y deberes de las partes”*.
- En el Título III, de los artículos 8 al 12, *“Mediadores familiares y equipos de personas mediadoras”* explica los requisitos para ser mediador, los derechos y deberes del profesional, las causas por las que un mediador no debe aceptar un determinado conflicto y la formación de los equipos mediadores.
- El Título IV, con los artículos 13 y 14 en la *“Gratuidad de la mediación”* refiere cuales son los casos a los que se pueden acoger a la gratuidad de la mediación familiar en Castilla y León y su procedimiento.
- En el Título V, *“Procedimiento de mediación familiar”* de los artículos 15 al 17 se explican las fases que hay que desarrollar en el proceso.
- El Título VI, *“Del registro de mediadores familiares”* del artículo 18 al 20, comenta como tiene que registrarse y los requisitos a tener el mediador.
- El Título VII, *“Régimen sancionador”* en el artículo 21 nombra las responsabilidades del mediador familiar.
- En el Capítulo I, de los artículos 22 al 25 en las *“Infracciones”* se detallan por magnitud de gravedad.
- El Capítulo II, en los artículos 26 y 27 habla sobre las *“Sanciones”* referidas al apartado anterior.
- El Capítulo III, en el *“Procedimiento sancionador”* en los tres últimos artículos como se llevaran a cabo las sanciones.
- Las Disposiciones, explican casos concretos que no se han tratado anteriormente como la mediación en supuestos de adopción o la actualización de las cuantías.

La estructura de esta Ley es muy similar a la general a nivel estatal ya que esta es el pilar básico en la que se apoya, siendo la autonómica una ley más específica para poder trabajar este ámbito en esta Comunidad.

4.3.- Relación de las leyes de mediación en las diferentes Comunidades Autónomas en España (Anexos)

En este apartado, se citan la normativa y las novedades en cada comunidad autónoma referente a la mediación (de forma específica o relacionada).

Existen comunidades autónomas que tienen leyes específicas en referencia a algún ámbito de la mediación (como Castilla y León con la mediación familiar) y otras que aún no han desarrollado normativa específica pero sí posee normativa relacionada con la mediación.

Para estudiar esta normativa, he revisado y estudiado fuentes como la obra de Vallejo (2019) *“La mediación familiar en el sistema jurídico español, de su implantación legislativa a sus retos futuros”* y el diario de mediación, el cual es un periódico digital creado por la Escuela Española de Mediación y Resolución de Conflictos, la cual tiene como fin ser un punto de encuentro de mediadores.

5.- EL MEDIADOR

5.1.- Figura

Según Garduño Orozco (2013) para comprender de manera global como es y que funciones tiene que realizar un mediador, este lo define como que:

“Es un Catalizador, facilitador al servicio de las partes en su empeño de llegar a un acuerdo. Sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora, advierte. Facilita la comunicación. No es un juez, ni un fiscal, ni un terapeuta, ni un policía. No impone, no decide, no juzga, ni sanciona. Es respetuoso, tolerante, generador de respeto. Es confiable: generador de confianza. Confidente: garante de confidencialidad. Creíble: generador de credibilidad. Imparcial: generador de imparcialidad. Corresponsable: promueve corresponsabilidad. No actúa mediante códigos, reglamentos o funciones. Actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantía de los derechos humanos. El principio que orienta su acción es: “A cada uno según sus derechos, de cada uno según su responsabilidad social”.

Es un profesional formado para ejercer la mediación, que ejercerá como intermediario imparcial y neutral cuyo principal objetivo es ayudar a las partes en conflicto a superar por ellos mismos sus diferencias y llegar a un acuerdo que favorezca los intereses de ambos a través de un compromiso.

El mediador tiene que ser empático, ejercer la escucha activa, la observación, ser capaz de comunicar y hacer que las partes se comuniquen, responsable, confidente, respetuoso, tolerante e igualitario en favor a las partes.

5.2.- Habilidades

Según Singer (1990) todo mediador tiene que poseer:

- “1.- La paciencia de Job.*
- 2.- La sinceridad de un inglés.*
- 3.- El ingenio de un irlandés.*
- 4.- La resistencia física de un maratonista.*
- 5.- La habilidad para escabullirse de un futbolista.*
- 6.- La astucia de Maquiavelo.*
- 7.- La aptitud para conocer la personalidad de un psiquiatra.*
- 8.- La capacidad para ganarse la confianza de un mundo.*
- 9.- La piel de un rinoceronte.*
- 10.- La sabiduría de Salomón.”*

5.3.- Funciones

El mediador tiene que cumplir con una serie de funciones a la hora de realizar el proceso de mediación con las partes, ya sea en sesiones individuales o grupales. Estas son entre otras, según CEDECO en su curso de formación de mediador:

- Facilitar a las partes a que sean capaces por sí mismas a formular soluciones y alternativas viables.
- Moderar las exigencias que no son realistas.
- Reducir la hostilidad entre las partes (pueden darse sesiones previas a nivel individual).
- Garantizar un clima de igualdad y respeto.
- Reformular lo dicho en las sesiones para que nada pase por alto.
- Comprobar si son receptivas las partes a las soluciones planteadas.
- Ayudar a formular acuerdos para solucionar el conflicto actual pero que sirvan para salvar las relaciones y tratar problemas futuros.
- Ser un facilitador del diálogo y comunicación.
- Garantizar los intereses de los más necesitados de protección.
- Favorecer que entre las partes se den igualdad de condiciones y poder.
- Crear espacios y clima de confianza, comunicación y empatía...

5.4.- Responsabilidades

Las responsabilidades que el mediador tiene que tener durante todo el proceso se pueden visualizar a través del *artículo 7 de la Ley 5/2012 de 16 de Julio, Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles el cual dice que: “En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”.*

Estas se pueden dividir con respecto a:

- Las partes y el proceso en el cual:
 - No aceptará regalos ni presentes de ningún tipo por ninguna de las partes.
 - No utilizará información que se da en las entrevistas, demostrando su confidencialidad.
 - Será imparcial y neutral, haciendo que las partes se respeten por igual en todo el proceso.
- Otros mediadores
 - No intercederá en otras mediaciones a no ser que se lo solicite su compañero.
 - No juzgará la forma de actuar de sus colegas.
- La administración
 - Estar inscrito en el registro de mediadores y ofrecer la acreditación correspondiente en la documentación, dando solo si se solicita información de carácter estadístico a las administraciones públicas.

5.5.- Estrategias

Moore (1986) guiado por lo citado en la American Arbitration Association, formula siete estrategias que el mediador debe tener en cuenta durante el proceso de mediación para llegar a cumplir con éxito los objetivos marcados. Estas son:

- *Estrategia legitimadora*: se le da validez a los acuerdos ya que se hacen a través de una tercera persona que es imparcial, el cual hace que se mantenga el respeto y se establezcan compromisos y normas a lo largo de todo el proceso de mediación.
- *Estrategia educadora/entrenadora*: ya que la mediación se considera un proceso de aprendizaje al tomar el conflicto desde el la visión positiva, el mediador enseña a las partes a cómo enfrentarse a una negociación en un conflicto. Les ofrece un refuerzo en su confianza y autoestima para que sean capaces por si mismos de desarrollar habilidades de resolución de conflictos.
- *Estrategia cabeza de turco*: el mediador se pondrá como fuente visible de las soluciones planteadas asumiendo la responsabilidad y quitándosela a las partes.
- *Estrategia comunicadora*: el mediador debe encontrar los cauces apropiados para que se dé una adecuada comunicación como base para solucionar el conflicto.
- *Estrategia facilitadora*: el profesional tiene que proponer cuales son los procedimientos, asesorar a como tienen que afrontar la situación a las partes, realizar la agenda de reuniones, formular acuerdos y actas para que la mediación avance positivamente.
- *Estrategia manipuladora*: el mediador a través de su experiencia y recursos tiene que ser facilitador para llegar a un acuerdo.
- *Estrategia formuladora*: el mediador estudiará y definirá los problemas para ayudar a que las partes sean capaces de proponer nuevas alternativas y soluciones.

6.- MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

6.1.- Mediación, trabajo social y conflicto

El Trabajo Social, es una profesión y disciplina que se ha originado y evolucionado con y para las personas para conseguir entre otros objetivos solucionar los conflictos que surgen en su día a día a través de las relaciones para que el nivel y calidad de vida de las personas y la sociedad sea cada vez mayor.

La mediación aunque existe desde hace siglos, como método propio de resolución de conflictos formal y normalizado, comienza su andadura el siglo pasado en el cual ha ido evolucionando para instaurarse a día de hoy como una vía alternativa a la judicial, pacífica, colaboradora y auto determinativa para que las personas resuelvan sus conflictos (interpersonales) con la ayuda de una tercera personal neutral.

El conflicto es un elemento que ha existido, existe y existirá siempre en las relaciones de las personas y a través de la mediación y trabajo social se transforma en un generador de cambio y crecimiento para las personas y sus relaciones.

Según Perlman, la labor del trabajador social es *“reflexionar sobre los hechos, analizando tanto a las personas como la situación, haciendo un diagnóstico de los problemas y por supuesto planificando las soluciones adecuadas de manera que ciertos aspectos concretos del modelo de resolución de problemas del trabajo social, puedan ser comparados y relacionados con el proceso de mediación.”* (Perlman desde Chandler, 1985, p.6 citado en Munuera, 2012).

El trabajador social es un profesional que dentro de sus competencias y funciones tiene la de lidiar y resolver los conflictos interpersonales que se dan entre las personas con las que interviene y esto lo hace a través de la mediación.

La persona idónea, por tanto, para ejercer esta actividad sería un trabajador social con formación específica, competencias y funciones de mediador.

Los ámbitos de actuación del trabajador social como mediador son muy variados (mediación comunitaria, familiar, intercultural, educativa...) ya que interviene en todas las áreas de la sociedad.

6.2.- Factores que comparten y diferencian la mediación y el trabajo social

Rondón (2013) señala que tanto el trabajo social como la mediación son “*un producto social resultado de la dinámica del sistema en el que se desarrolla, en continuo proceso de movimiento*” (p.38).

Según Pontes (2003), el origen de la relación entre mediación y trabajo social nace de los intereses y objetivos que la acción social cotidiana crea en los trabajadores sociales, quienes comenzaron a preocuparse por encontrar la manera de intervenir de un modo crítico y transformador en una disciplina en la cual “predominan las fuerzas conservadoras, burocratizadas y alienantes” (p.1).

Rodríguez (2013), Munuera (2012) analizan los elementos que *comparten y diferencian* el Trabajo Social y la Mediación, los cuales son:

<i>Similitudes</i>
- El objeto de trabajo: es el conflicto, el cual lo ven como una oportunidad positiva de crecer como personas y sociedad.
- Gestionar y resolver un conflicto mediante una tercera persona: la cual está formada para ayudar a las personas a solucionar un conflicto.
- Las dos profesiones comparten principios básicos en su código deontológico como son el secreto profesional, comunicación, voluntariedad...
- El proceso/intervención trabaja en potenciar los puntos fuertes que tiene cada persona para resolver el conflicto a través de la comunicación, respeto y empatía, creando habilidades y técnicas para resolver el problema actual y futuros conflictos.
- Dan importancia al principio de individualización y autodeterminación para que las personas sean quienes sean las protagonistas y generadoras de soluciones y cambio.
- Los escenarios y ámbitos de la intervención.
- La necesidad/objetivo de construir la cultura de la paz, en la cual las personas aprenden y crecen como personas y en sus relaciones con los conflictos.
- La relación de confianza que se genera entre las partes y el profesional.

Diferencias

- **Confidencialidad:**

Mediación: se explica que en la primera sesión que va a existir y que la información no puede salir de las sesiones.

Trabajo social: aunque hay que respetar al usuario se puede compartir información con otras personas relacionadas con el caso o con otros profesionales si es necesario.

- **Metodología:**

Mediación: metodología propia cuyo fin es la gestión y resolución del conflicto.

Trabajo social: metodología variada ya que una de las acciones dentro de la intervención es resolver conflictos.

- **Fin:**

Mediación: gestión y resolución de conflictos.

Trabajo social: bienestar de las personas, aumentar y mejorar el nivel y calidad de vida.

- **Informe diagnóstico:**

Mediación: no realiza diagnóstico detallado y deriva a otros profesionales si no puede realizar la mediación.

Trabajo social: realiza un diagnóstico previo detallado sobre la iniciativa del usuario, redes de apoyo, situación económica y social...

- **Representación en otros contextos:**

Mediación: no puede representar a las partes fuera del proceso de mediación.

Trabajo social: representa a los usuarios ante otras organizaciones o instituciones.

6.3.- Formación en mediación y trabajo social

Desde la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación civil y mercantil y su Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, en España la formación en mediación es una formación reglada y oficial, lo cual se explica en el artículo 7.1 del Real Decreto que cita que *“La formación específica de los mediadores, incluida su formación continua, se habrá de impartir por centros o entidades de formación, públicos o privados, que cuenten con habilitación legal para llevar a cabo tales actividades o con la debida autorización por la administración pública competente en esta materia.”*

Es una formación post graduado en la que se exige tener una titulación de grado o de formación profesional superior en su defecto. Esta formación va desde las 20 horas hasta las 400, siendo una vez que se tiene el título, requisito obligatorio hacer cursos de reciclaje/formación específica cada dos años.

La Comunidad Autónoma de Castilla y León, exige poseer un curso reglado de 300 horas mínimo para poder registrarse en el Ministerio de Justicia, en los colegios de mediadores y el colegio profesional de trabajo social como mediador.

Estas exigencias respaldan a la mediación, a través de los colegios de mediadores, universidades, el Consejo General y colegios de trabajadores sociales como una formación necesaria para la resolución de conflictos que pueden ejercer los trabajadores sociales en la que el trabajador social debe adquirir los conocimientos, habilidades, técnicas y título necesario para ejercer la mediación como método propio o como técnica, ya que el trabajo social se postula como la profesión idónea para ejercer la mediación como herramienta dentro de la intervención social o como acción profesional específica para gestionar y resolver los conflictos entre personas que se dan en la sociedad.

Según el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social de ANECA, (2008), una de las funciones y competencias del trabajador social, es la gestión y resolución de conflictos, por tanto desde el grado de trabajo social se potencia la mediación a través de asignaturas específicas, jornadas, master...y por supuesto de una formación determinada.

Desde el Consejo General de Trabajo Social se han creado y fomentado actividades formativas específicas en mediación, para poder cumplir las exigencias establecidas por cada Ley de Mediación Familiar Autonómica e incorporarse a los registros de cada Comunidad.

Como resultado de esto, más de 2000 trabajadores sociales han recibido formación adicional en mediación desde los colegios.

6.4.- Competencias generales y específicas en Mediación para el Trabajo Social

Según el Ministerio de Educación y Ciencia, a través de su Catálogo de Títulos Profesionales y el Instituto Nacional de Empleo, el trabajador social es un profesional de la acción social que comprende las estructuras y procesos sociales, el cambio social y el comportamiento humano, con lo cual, tiene competencia profesional (conocimientos, destrezas, habilidades sociales y técnicas necesarias para el desarrollo de las tareas que se requieren en el ejercicio su profesión) para:

- Intervenir en los conflictos sociales de las personas, familias, grupos, comunidades...
- Participar en la formulación de políticas sociales.
- Empoderar a las personas y garantizar los derechos sociales.
- Trabajar con otros profesionales de la acción social para integrar a las personas y familias, grupos...formando una sociedad cohesionada en la cual se trabaja para aumentar el nivel y calidad del bienestar de las personas.

Parte de estas competencias son también acciones que realiza el mediador en su ejercicio profesional, pero de forma más concreta Rondón (2013), clasifica las competencias del trabajo social en mediación. En ellas:

- Conoce como es un conflicto y sabe cómo gestionarlo y resolverlo.
- Reconoce los principios que guía el proceso mediador.
- Sabe intervenir en distintos ámbitos de la sociedad.
- Valora la mediación como un recurso óptimo para la intervención a nivel comunitario.
- Promueve que las partes participen en el proceso.
- Analiza los conflictos desde un punto de vista interdisciplinar.

Alemán (2005) añade a estas competencias otras de carácter general y específico. De carácter general:

- La mediación como estrategia o herramienta para resolver de forma alternativa los conflictos.
- La mediación como técnica destinada a la resolución de conflictos en distintos ámbitos de la sociedad.
- Gestiona y resuelve los desacuerdos entre personas, grupos, comunidades...

De carácter específico, Alemán (2005) cita como competencias:

- Saber valorar la importancia de la mediación en el trabajo social.
- Identificar los recursos necesarios para gestionar y resolver los conflictos.
- Transformar, comprender y crecer con los conflictos inter e intra grupales.
- Se rige por los códigos éticos/ deontológicos de su disciplina.
- Conoce los fundamentos y proceso de la mediación.
- Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones sociales.
- Conoce la mediación como método alternativo extrajudicial de resolución de conflictos.
- Trabaja en equipos multidisciplinares.
- Posee habilidades sociales para comunicarse con las personas y gestionar conflictos de manera eficaz.

6.5.- Mediación como herramienta del trabajo social

Haynes (1978) en su obra *“Mediación y divorcio: Teoría y práctica de un nuevo rol del trabajo social”* ve la mediación como un rol para los profesionales del trabajo social, afirmando que habitualmente el trabajador social que ha intervenido con familias antes de que el matrimonio decidiera divorciarse, es apartado de la intervención y los usuarios son destinados a un profesional diferente sin tener en cuenta que las aptitudes de los trabajadores sociales son particularmente útiles y necesarias en ese momento.

Más adelante Munuera (2012) vuelve a citarlo por su trabajo *“Divorcio Mediación: Una guía práctica para terapeutas y consejeros”*, publicado en Nueva York en 1981, el cual habla de la mediación como un aspecto del trabajo social que necesita una conexión de la intervención entre la gestión de conflictos y las aptitudes terapéuticas. Tal forma de entender la intervención en la gestión de los problemas es enriquecida por más autores que ven la mediación como el instrumento para solucionar todo tipo de litigios y por lo tanto también aquellos surgidos en la relación entre las familias y las instituciones (Moore, 1985, p.4 citado en Munuera, 2012).

Teare y McPheters (1970), y Germain y Gitterman (1996) ven fundamental el papel del trabajador social como mediador ya que este es un recurso que busca las causas que han originado el problema entre la persona y su contexto y unir a la persona con su sistema social, de forma real, mediante el encuentro, argumentación y acuerdo. (Teare y McPheters, 1970 y Germain y Gitterman, 1996, p.1 citado en García-Longoria y Sánchez, 2004).

Según Elena Neves (2001), la mediación no es una herramienta más dentro de la acción social del trabajo social sino un método novedoso dentro de la intervención social en la que se encuentran las personas y la sociedad.

En el Libro Blanco de ANECA, citado anteriormente, se ve la mediación como una función y competencia que desarrolla en su intervención el trabajador social, estando esta desde el principio de la profesión ya que trabaja en la resolución pacífica de problemas entre personas, familias...

Por otro lado, la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008) ve la mediación como un mecanismo útil para el trabajo social ya que este trabaja con conflictos continuamente en su intervención.

Rondón (2013) ve la mediación como un instrumento necesario para avanzar en la práctica profesional del trabajo social ya que este está en constantes cambios en su trabajo debido a los cambios sociales y la mediación sería un plus añadido para mejorar sus intervenciones.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

Todos estos autores, en definitiva, lo que exponen es que la mediación y el trabajo social son dos disciplinas complementarias, no excluyentes o independientes y que la mediación es una herramienta que ayuda y se usa dentro de las intervenciones sociales.

6.6.- Función mediadora del trabajo social

Por todo lo anteriormente citado, además de ser competencia dentro del rol del trabajador social, la mediación desarrolla una función mediadora dentro de esta profesión.

En el Estatuto de la Profesión de Diplomados en Trabajo Social/Asistente Social, (2001), se explican las principales funciones que los trabajadores sociales pueden desarrollar en el ámbito público y/o privado o de forma autónoma. Dentro de estas podemos ver la:

- *Función de mediación:* para ejercerla, el trabajador social encauza la relación entre las partes para favorecer su unión con el propósito de que la resolución del conflicto en el que se ven inmersos sea alcanzada por ellas mismas (Rodríguez, 2013).
Según Rodríguez (2013) se da el reconocimiento de la función de mediación como “función propia de los trabajadores sociales” al aceptar esta competencia (entre otras), como pertinentes a la profesión de trabajo social.
- *Resolución de conflictos:* a partir del uso de destrezas en las relaciones entre las partes y desarrollo de estas competencias troncales mediante otras más específicas de la formación disciplinar y profesional del trabajo social en la cual se reconoce, nuevamente, el uso de la mediación como una herramienta más de resolución de conflictos al servicio de la intervención del trabajo social.

Rodríguez (2012) hace referencia a la definición que el Libro Blanco de Trabajo Social da sobre la función mediadora, explicándola como “*la intervención que realiza el profesional para ayudar a dos o más personas a resolver por sí mismas sus diferencias*” (p.1).

Por todo esto, la mediación como competencia y función ayuda al trabajo social a lidiar con los conflictos que se dan entre las personas para así integrarlos, entre otras funciones, dentro de la sociedad de nuevo y que crezcan como individuos dentro del contexto en el que viven.

6.7.- Mediación como método y/o disciplina con derecho propio

Aunque como se ha visto anteriormente, la mediación se puede usar como una herramienta o técnica dentro de una intervención social, (en el ejercicio profesional del trabajador social), ya que dentro de las intervenciones que realiza resuelve conflictos interpersonales de forma extrajudicial y pacífica, esta es una disciplina que desde el siglo pasado se está haciendo un lugar y nombre propio y específico dentro de títulos y salidas profesionales en nuestra sociedad.

Aunque siempre se ha visto como algo coloquial y que todos en algún momento podemos realizar, la mediación, desde hace años se ha empezado a profesionalizar la consiguiendo que tenga un objeto de estudio, metodología, proceso, conocimientos y formación específica lo cual hace que entre otras cosas se tome en serio este método alternativo de resolución de conflictos para transformarlo en una disciplina propia.

Para Martín (2012), la mediación contiene todos los aspectos básicos para ser merecedora del título de profesión y salida profesional propia. Estos son:

- Posee una serie de conocimientos y aptitudes específicas.
- Estos conocimientos prácticos y teóricos es adquirido a partir de una formación determinada.
- Es una ocupación regulada y normalizada a través de centros públicos o privados con la autorización de la administración para impartir esta materia.
- Desempeña una acción social relevante, ya que ayuda a crecer a las personas dentro de la sociedad a través del conflicto.
- Puede ser ejercida por el profesional de forma continua y por tanto tener un sueldo por ello.
- Las instituciones profesionales que dictan el rol profesional, como colegios de mediación, colegios profesionales de trabajo social...pretenden promover su desarrollo y darle publicidad para que se conozca y crezca.
- Posee sus propios valores y principios, con una metodología propia.

En resumen, la mediación es merecedora de que se la trate por derecho propio como un método o una disciplina propia y no como una técnica o herramienta que se utiliza en otra profesión ya que reúne todos los requisitos para serlo.

7.- MEDIACIÓN INTERCULTURAL

7.1.- Concepto

Según González Ferrer (2004) *“Es una modalidad de intervención de terceras personas en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.”*

“Proceso que contribuye a mejorar la comunicación, relación e integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio y pertenecientes a una o varias culturas y con códigos culturales diferentes” (Grupo Triángulo, 2007).

De esta definición se pueden extraer tres tipos de mediación:

1. *La mediación preventiva:* en este tipo de mediación el mediador tiene que facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales distintos.
2. *La mediación rehabilitadora:* el mediador interviene en conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria o con las propias minorías étnicas.
3. *La mediación creativa:* en este proceso se transforman las normas o se crean, a través de nuevas ocasiones basadas en nuevas relaciones entre las partes.

La mediación intercultural como los tipos dentro de ella quieren no solo resolver conflictos sino mejorar las relaciones sociales entre ellos ya sea por diferencias culturales, de idioma, de puntos de vista... ya que vivimos en una sociedad cosmopolita y cada vez más con la que tenemos que adoptar herramientas y habilidades para aprender y crecer como individuos y grupo social.

7.2.- Tipos de conflictos interculturales

- Interculturales: prejuicios, estereotipos, marginalidad, relaciones entre distintas culturas.

7.3.- Ámbitos de aplicación de la mediación intercultural

El mediador puede actuar en todos los ámbitos donde se dé un conflicto y se quiera resolver de forma pacífica, pero se pueden dividir según el ámbito intercultural las problemáticas o conflictos típicos culturales de cada tipo en:

- *En el ámbito familiar:*

Problemas de pareja o matrimonio mixto.

*Problemas entre padres e hijos: por continuar o no la escolarización, por elección de pareja, amigos...

- *En el ámbito social y vivienda:*

Problemas de convivencia en las comunidades de vecinos.

Apoyo a los profesionales que requieran del servicio de mediación intercultural.

Mediación para conseguir vivienda de alquiler con los propietarios o la Administración.

Problemas con el casero por la vivienda.

- *En el ámbito educativo:*

Problemas de entendimiento entre profesores y alumnos.

Problemas entre alumnos.

Problemas entre profesores y familias.

- *En el ámbito de la justicia:*

Traducción lingüística para personas que aún no conocen el idioma.

- *En el ámbito sanitario:*

Traducción lingüística para personas que aún no conocen el idioma y no pueden expresar que les pasa.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

Acompañamiento para realizar burocracia.

Apoyo a profesionales sanitarios para lograr entender a sus pacientes.

7.4.- La necesidad de la mediación intercultural

La mediación intercultural se origina por la relación de dos personas que pertenecen a dos culturas distintas y que comparten el mismo contexto local.

En esta relación se da un conflicto que debido a las diferencias culturales puede haberse originado por:

- Dificultades de comunicación: distinto dialecto o idioma, con lo cual la comunicación no puede darse o se da con dificultad.
- Complejidad en la convivencia por la diferencia de conductas por sus culturas.
- No tener conocimientos de los códigos éticos, valores y principios de cada cultura.
- Escasa o nula información de cómo funciona la sociedad receptora por parte de las personas inmigrantes.
- Escasa y defectuosa información sobre las culturas inmigrantes a la sociedad receptora.
- Desigualdad, discriminación y racismo desde la sociedad receptora a los inmigrantes, especialmente si tienen pocos o nulos recursos económicos.
- Prejuicios y estereotipos por ambas culturas.
- Vulnerabilidad social de la población inmigrante.

7.5.- Límites de la mediación intercultural

No se puede ejercer la mediación intercultural en los siguientes casos:

1. Cuando el conflicto ha sucedido por un hecho delictivo.
2. Cuando una de las partes no quiere al mediador, ya que el proceso va a ser inútil porque una de las partes no va a colaborar y querer resolver el conflicto.
3. Cuando el mediador debido a la historia de una de las partes no puede ser imparcial y se decanta por una parte.
4. Cuando una de las partes no quiera hacer la mediación.

El mediador, tiene que ser comprensivo, imparcial y empático ya que es el conductor de la mediación y lo que el muestre es lo que las partes harán.

*Estos mismos límites los comparte la mediación comunitaria.

7.6.- Requisitos del mediador intercultural

El mediador intercultural, como cualquier tipo de mediador, tiene que tener una formación reglada y específica de mediación.

Estar inscrito en la administración competente que le corresponda según la localidad donde trabaje y dedicarse solo a la mediación.

En Castilla y León, el curso mínimo tiene que constar de 300 horas.

De forma más específica, aunque en el curso general de mediación se estudia la mediación intercultural, existen cursos de especialización en este ámbito.

Siempre será más adecuado a la hora de trabajar este tipo de conflictos personas que tenga esa especialización e idiomas ya que el mediador es la guía y referente en los conflictos y en muchas ocasiones deberá ejercer funciones de traductor y por tanto cuanto más información y conocimiento tenga, mejor podrá ayudar a las partes en el proceso de mediación.

❖ El trabajador social en este caso, cuando reciba casos de mediación intercultural:

- gestiona posibles ayudas, subvenciones...
- proporciona alojamiento provisional
- acompaña e informa de los distintos servicios (sanitario, educativo...)

*Estos mismos requisitos los comparte la mediación comunitaria.

7.7.- Utilidad de la mediación intercultural

Este tipo de mediación puede ser útil para prevenir y resolver conflictos de tipo intercultural, área de intervención tan en auge por los cambios culturales que se están dando en la sociedad.

Su trabajo de prevención se da a través de la comunicación y el acercamiento entre culturas ya que muchos conflictos se dan por desconocimiento, estereotipos y prejuicios que provocan barreras y distanciamiento social. El conocer, acercar y comunicar hace que crezca la empatía, tolerancia y respeto de una cultura a otra.

La mediación intercultural también se usa como medio para compensar desigualdades, reducir la marginalidad y favorecer la autonomía e igualdad de todas las personas.

En la resolución de este tipo de conflicto es importante señalar a las partes el componente cultural que tiene ya que es una forma de acercar las diferencias a las personas para que las vean más tangibles y que con la comunicación se desvanezcan porque se han acercado posturas.

A medio y largo plazo aporta muchas ventajas, que dan mayor cohesión social, como:

- Arraigo de una cultura de gestión positiva a la hora de resolver conflictos.
- Promover la comprensión y el respeto de las diferencias culturales.
- Disminución de estereotipos y prejuicios culturales.

7.8.- Mediación intercultural y comunitaria en trabajo social como herramienta y/o como método

El trabajo social es una profesión que trabaja con las personas de forma individual y social. Esto quiere decir que trabaja en las relaciones que las personas tienen y no siempre estas son idóneas sino que en muchas ocasiones presentan conflictos.

Estos conflictos pueden ser de muchos tipos y catalogarse en distintos ámbitos o áreas de intervención, pero debido a la pluralidad y variedad de culturas, idiomas, religiones, migraciones de ciudadanos no solo de un país a otro, sino del campo a la ciudad...existe un gran escenario de conflicto intercultural y/o comunitario.

El trabajador social tiene como fin en su intervención el bienestar de las personas y para ello como competencia y función utiliza la mediación.

La mediación como herramienta es muy útil para acercar posturas, ideas, puntos de vista...en un conflicto ya sea en una comunidad por problemas con los vecinos o por conflictos por diferencias culturales entre personas de color, gitanos...

El trabajador social debe acercar posturas y trabajar la cultura de la paz pero además de realizar mediación en muchas ocasiones debe trabajar de forma más profunda con las personas ya sea a nivel educativo, sanitario...siendo la mediación una de las partes de su práctica profesional.

Pero existe la mediación y específicamente el mediador comunitario e intercultural, los cuales son personas formadas específicamente en mediación y en conflictos en las relaciones por diferencias en la convivencia social y cultural.

Esta figura tendrá además de formación en mediación, como se ha citado anteriormente, tendrá conocimientos de las culturas, contextos, idiomas... de las partes con los que trabaja pues cuanto más conozca a las personas que presentan el conflicto mejor será la comunicación y el proceso de mediación.

Cuando solo se necesite en la práctica profesional gestionar y resolver un conflicto se utilizará la mediación como método propio ya que además preparara a los ciudadanos para resolver de forma constructiva el conflicto y les dará técnicas y habilidades para resolver problemas futuros.

Sin embargo, si el problema abarca más áreas, será el trabajador social con la función y competencia mediadora, quien gestionará el conflicto dentro de su intervención social.

8.- MEDIACIÓN COMUNITARIA

8.1.- Concepto

Según Nató, Rodríguez y Carbajal (2005) es *“Un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran.”*

Es una alternativa o vía para resolver los conflictos que se dan en comunidades de vecinos, debido a la convivencia propia, mediante la cual los propios vecinos se hacen co responsables de sus conflictos y soluciones.

8.2.- Objetivos

Según la Fundación Mediara (2017), la mediación comunitaria tiene como objetivos:

- Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y aportaciones.
- Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes, tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso.
- Velar porque todas las partes sean iguales y gocen de las mismas oportunidades (horizontalidad en el proceso).
- Utilizar los recursos de forma sostenible. Para la resolución del conflicto se utilizarán los recursos de que dispone la comunidad, de forma que se aproxime a acuerdos reales y posibles.
- Asegurar la legitimidad y competencia de las personas mediadoras, lo cual redundará en el éxito del proceso de mediación.

8.3.- Tipos de conflictos comunitarios

- Vecinales: obras, uso de espacios, malos olores, ruidos, animales...

8.4.- Ámbitos de aplicación de la mediación comunitaria

- Conflictos en la comunidad: en el interior y/o exterior de la comunidad.
- Conflictos públicos: dos o más personas, grupos, organizaciones, asociaciones vecinales...
- Conflictos interculturales: *“evolución desde el multiculturalismo hacia la interculturalidad, en busca de una integración basada en el respeto y en el reconocimiento recíproco.”* (Nató y col., 2005).

8.5.- ¿Por qué es necesario un servicio de mediación comunitario?

Según el curso de mediador de CEDECO, desde el perfil profesional del mediador y del trabajador social se puede ver la evolución de las comunidades a nivel social y político y las acciones que deben desarrollarse en su práctica profesional y él porque es necesario un servicio de mediación comunitario.

Desde el punto de vista social:

- Disminuir las reacciones violentas y enfrentamientos.
- Acercamientos culturales.
- Necesidad de alternativas para la resolución de conflictos.
- Fomentar la comunicación y las relaciones sociales.
- Fortalecer el pluralismo mediante la participación de los ciudadanos en la gestión y resolución de conflictos.

Desde el punto de vista político:

- Creación de un espacio neutral para los ciudadanos.
- Elaboración de acciones y espacios organización social como ayuntamientos, CEAS...

Desde el punto de vista profesional:

- Crear una red profesional que esté formado para gestionar y resolver conflictos.
- Difusión e información a los agentes sociales de cómo funciona, como derivar, que casos son viables... para la mediación comunitaria.

Desde el punto de vista de la ciudadanía:

- Responder a los conflictos diarios que no tenían forma de resolverse.
- Tener como objeto propio el conflicto amparado por un marco legal y de seguridad.

8.6.- Derivaciones al servicio de mediación comunitaria desde el trabajo social

Los trabajadores sociales cuando han realizado un diagnóstico detallado en su intervención social y creen que es oportuno un servicio de mediación especializado para resolver el conflicto comunitario sin necesidad de acudir a la vía judicial, derivan el caso al servicio de mediación. Los pasos a seguir son:

- El trabajador social se pondrá en contacto con el servicio de mediación para evaluar la viabilidad del caso y estructurar conjuntamente la derivación del caso.
- El trabajador social informa a los ciudadanos de la posibilidad del servicio de mediación comunitaria y le ofrece el contacto.
- El servicio de mediación avisa de si asisten o no las partes al proceso y del acuerdo a llegar respetando la confidencialidad.

8.7.- Derivaciones desde el servicio de mediación comunitaria al trabajo social

De forma contraria al caso anterior, existen casos que ya sea porque no es viable la mediación, porque los ciudadanos o el mediador no congenian o porque existe más problemática de fondo y es necesaria una intervención desde más áreas que impliquen más que una resolución y gestión de un conflicto con un diagnóstico detallado el servicio de mediación comunitaria derivará el caso al trabajador social, el cual es un profesional formado para trabajar desde más áreas no solo para gestionar un conflicto sino para aumentar y devolver el bienestar a la vida de sus ciudadanos.

9.- CONCLUSIONES

En este trabajo de fin de grado he querido trabajar la mediación tanto como herramienta del trabajo social, como profesión propia, para así hacerme eco de este método de resolución de conflictos que se estudia en la carrera y así darle mayor visibilidad e importancia.

Conflicto y relaciones humanas son conceptos que siempre van unidos ya que es inevitable choques entre ideas, necesidades, intereses... pero el trabajo social y la mediación han surgido por la necesidad de alcanzar el mayor bienestar en la vida de las personas y esto se alcanza entre otras acciones, a través de la gestión y resolución de conflictos que se dan entre ellas.

Vivimos en un mundo que cada vez es más multicultural y esto hace que cada vez se interconecten más las personas, con sus culturas, idiomas, religión... que lo que se hacía hace unos siglos, incluso décadas.

La globalización con las comunicaciones, hace que no haya fronteras y que todo el mundo esté conectado, pero muchas veces por falta de conocimiento, habilidades, técnicas...surgen conflictos en nuestra sociedad.

La mediación se postula actualmente como una vía no violenta, extrajudicial, (en la que se acortan tanto el coste económico como el tiempo a la hora de resolver un conflicto), que intenta transformar y reparar las relaciones sociales y ve el conflicto como un motor de cambio y aprendizaje y no como algo negativo.

Este método lo guía una tercera persona neutral la cual tiene que estar formada para ello de forma reglada.

Aunque es cierto que el trabajo social tiene como fin aumentar el nivel y calidad de vida de una persona, lo cual se traduce en un mayor bienestar de vida, según Rondón (2013), aporta a la mediación, la variable social al análisis del conflicto, es decir, trabaja con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales.

Por tanto, es necesario una herramienta, técnica o método que ayude a las personas a resolver sus conflictos y conseguir habilidades para que estos sumen y no resten en sus vidas.

El trabajo social así como la mediación, trabajan en todos los ámbitos donde se desarrollan relaciones sociales, pero en este trabajo he querido perfilar dos de los ámbitos en los que trabaja, como son el intercultural y comunitario, ya que son los ámbitos que debido a la globalización anteriormente citada más en auge está y conflictos puede dar, a nivel micro y macro social.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

Por último, quiero añadir a modo de conclusión, que somos seres sociales que tenemos que ser conscientes que nos necesitamos unos a otros para vivir y convivir y que mejor manera que hacerlo de forma pacífica y constructiva. El trabajo social y la mediación nos ayudan a conseguirlo.

10.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). (2005) *Libro Blanco del Título de Grado de Trabajo Social*. Madrid. Disponible en: http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf recuperado el 20 de febrero de 2020.

Asociación Madrileña de Mediadores. *Código Deontológico*. Disponible en: <http://www.ammediadores.es/nueva/asociacion/codigo-deontologico/> recuperado el 15 de Diciembre de 2019.

Belloso Martín, Nuria. (Coordinadora). (2006). *Estudios sobre mediación: la ley de mediación familiar de Castilla y León*. Junta de Castilla y León. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Disponible en: <http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1205751039758/ / /> recuperado el 30 de enero de 2020.

CEDECO. Unidad 1: “*El conflicto*”. Curso superior universitario en mediación civil, mercantil y familiar. Disponible en: <http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 13 de noviembre de 2019.

CEDECO. Unidad 2: “*Estructura y proceso*”. Curso superior universitario en mediación civil, mercantil y familiar. Disponible en: <http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 10 de diciembre de 2019.

CEDECO. Unidad 3: “*El mediador*”. Curso superior universitario en mediación civil, mercantil y familiar. Disponible en: <http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 20 de diciembre de 2019.

CEDECO. Unidad 4: “*Técnicas y herramientas*”. Disponible en: <http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 1 de enero de 2020.

CEDECO. Unidad 5: “*La evaluación del proceso*”. Curso superior universitario en mediación civil, mercantil y familiar. Disponible en: <http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 13 de enero de 2020.

CEDECO. Unidad 6: “*Ámbito normativo*”. Curso superior universitario en mediación civil, mercantil y familiar. Disponible en:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

<http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 15 de febrero de 2020.

CEDECO. Unidad 9: “*Mediación en conflictos comunitarios e interculturales*”. Curso superior universitario en mediación civil, mercantil y familiar. Disponible en: <http://campusmediacionurjc.campuscedeco.com/course/view.php?id=4> Recuperado el 10 de marzo de 2020.

Consejo General del Trabajo Social. Mediación Trabajo Social. *Valor añadido del trabajo social en mediación*. Disponible en: [http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor añadido %20TS en Mediación final.pdf](http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor_añadido_%20TS_en_Mediación_final.pdf) recuperado el 3 de enero de 2020.

Dirección General de Educación de Portugal. *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos*. Disponible en: [https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao com comunidades ciganas.pdf](https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao_com_comunidades_ciganas.pdf) recuperado el 23 de marzo de 2020.

Escuela Española de Mediación y Resolución de Conflictos. Diario de mediación. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/quienes-somos-conoce-diario-de-mediacion/> recuperado el 8 de diciembre de 2019.

Federación Nacional de Asociaciones de Profesionales de la Mediación, FAPROMED. *Estado de la mediación en España. Abril 2018*. Disponible en: <http://www.fapromed.es/docpdf/ESTADO%20DE%20LA%20MEDIACION%20EN%20ESPANA.pdf> recuperado el 20 de Enero de 2020

García-Longoria Serrano, M^a Paz (2013). *La formación en mediación y trabajo social*. Servicios sociales y Política social. Vol. XXX (101), 69-81. ISSN: 1130-7633. Disponible en: https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjV19qFgujpAhWk3OAKHboWCRAQFjAHegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.serviciosocialesy politicasocial.com%2Fprincipal%2FDescargarDocumento%2F%3Fnombre%3D5.Laformacionenmediacionyeltrabajosocial.pdf&usg=AOvVaw2_Kzo55GdxDBMaf9wWZzZ3. Recuperado el 2 de enero de 2020.

Garduño Orozco, J.A. (2013). *Corporativo Especializado en Mediación de Conflictos* S.A. Cesa. Nº. 160. Disponible en <http://cemc.com.mx/wp-content/uploads/2013/11/PDF-RVISTA.pdf> recuperado el 3 de diciembre de 2019.

González-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier Libros S.A.

La Moncloa, (2019) *Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación*. Disponible en: <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/110119-enlacemediacion.aspx> recuperado el 3 de enero de 2020.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

Lima, Ana Isabel, (2013). *Nuevo escenario para la mediación en el Estado Español. Análisis y estrategia desde el Consejo General del Trabajo social*. Revista Servicios Sociales y Política Social, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social. Disponible en: <http://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/nuevo-escenario-para-la-mediacion-en-el-estado-espanol-analisis-y-estrategia-desde-el-consejo-general-del-trabajo-social> recuperado el 2 de Febrero de 2020.

Manzanares Samaniego, J. (2007) *Mediación, reparación y conciliación en el Derecho Penal*, Granada: Comares, pp. 47-50.

Martín, A. (2012). *La mediación y el trabajo social*. Trabajo social hoy. 65, pp. 11-13.

Martín Muñoz, A. (2011). *Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social*. TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales, 4, pp. 87-94.

Ministerio de Justicia, (2019) *Anteproyecto de Ley de Impulso de Mediación*, p. 2

Miranzo, S. (2010). *Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación*. Revista de Mediación. Año 3. Nº5. Disponible en: <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf> recuperado el 15 de Diciembre de 2019.

Moore, C, W. (1986). *El proceso de mediación: Estrategias prácticas para la resolución de conflictos*. San Francisco: Jossey-Bass.

Munuera, P. (2012). *J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social*. Portularia Vol. XII, Nº 2, [97-108] issn 1578-0236. Disponible en: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6238/Haynes_Perlman.pdf?sequence=2 recuperado el 4 de enero de 2020.

Munuera, P. (2013). *Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación*. Servicios sociales y Política social, 101, pp. 25-36.

Nató, A., Rodríguez, M.G. y Carbajal, L. (2005). *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. México. Universidad de Sonora-Centro Internacional de Estudios Sobre Democracia y Paz Social.

Núñez Rodríguez, A y Rodríguez Martín, L. (2014). *Apuntes sobre la mediación como método para dirimir conflictos familiares*. Derecho y cambio social. ISSN: 2224-4131 | Depósito legal: 2005-5822. Disponible en: <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi0o5OcporgAhXPBWMbHb2rB7MQFjAAegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5472556.pdf&usg=AOvVaw0kD0mIN4nNQBHqx7zzA9oI> recuperado el 24 de noviembre de 2019.

Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos. Lo que necesita saber*. Editorial UOC, pp. 50 a 59.

Rodríguez García, C. (2012). *La relevancia de la mediación para el trabajo social*. Trabajo social hoy, 65, 15-38.

Rodríguez García, C. (2013). *El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales*. Servicios Sociales y Política Social. Vol. XXX (101), pp. 83-105. ISSN: 1130-7633. Disponible en: <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=2ahUKewiT7eex4uTnAhXHx4UKHY9mC1gQFjAFegQIBhAB&url=http%3A%2F%2Fwww.serviciossocialesypoliticassocial.com%2Fprincipal%2FDescargarDocumento%2F%3Fnombre%3D6.Eltrabajosocialylamediacion.Basesparalaincorporacionde laactuacionmediadoraenelcodigo deontologicodelostrabajadoresociales.pdf&usq=AOvVaw2gVeZLOWDMq7ViytntVamb>. Recuperado el 20 de diciembre de 2019.

Rondón, LM. (2013). *Mediación Social y Trabajo Social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología*. Revista de Servicios Sociales y Política Social, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social.

Rondón, LM. y Cosano, F. (2010). *La incorporación de la mediación en la formación de los futuros trabajadores sociales: competencia y desarrollo en el Título de Grado*. Actas del VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Granada.

Sastre Peláez, A (2002) *“Principios generales y definición de la Mediación Familiar: su reflejo en la legislación autonómica”*, La Ley, nº 5478,8-2-2002.

Singer, L. (1990). *Decálogo del mediador*. Disponible en: http://www.elfisco.com/data/biblioteca/libros_completos/19.pdf recuperado el 5 de diciembre de 2019.

Soler, MO. (2000) *¿Por qué mediamos los trabajadores sociales?* Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, nº 70/2000.

Vallejo Pérez, G (2019). *La mediación familiar en el sistema jurídico español, de su implantación legislativa a sus retos futuros*. Reus Editorial.

10.1.- Referencias bibliográficas legales

Boletín Oficial del Estado núm. 56 (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2012/03/06/pdfs/BOE-A-2012-3152.pdf>. Recuperado el día 28 de noviembre de 2019.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

Boletín Oficial del Estado núm. 162 (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/07/07/pdfs/BOE-A-2012-9112.pdf>. Recuperado el día 28 de Noviembre de 2019.

Boletín Oficial del Estado núm. 105 (2006). *Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León*. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-7837. Recuperado el día 28 de Noviembre de 2019.

Boletín Oficial del Estado núm. 310. *Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2013/12/13/980>. Recuperado el 28 de noviembre de 2019.

11.- ANEXOS

11.1.- Relación de las leyes de mediación en las diferentes Comunidades Autónomas en España.

Todas las Comunidades Autónomas, incluyendo a Ceuta y Melilla, tienen además de la *Ley 5/2012 de 6 de julio, sobre asuntos Civiles y Mercantiles*, su propia normativa referente a la Mediación Familiar (excepto en Cataluña, que se amplía además de la familiar al Derecho Privado y en Cantabria a cualquier ámbito) siguiendo esta última a la hora de ejercer su labor profesional.

A continuación se nombra la normativa en materia de mediación por Comunidades Autónomas tanto específica como relacionada.

➤ **Castilla y León:**

Su normativa autonómica propia y relacionada con la mediación, según Vallejo (2019), es:

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. Modificada por el Decreto
- Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León.
- Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, aprobado por Decreto 61/2011 de 13 de Octubre.
- Ley 1/2007 de 7 de marzo, de Apoyo a familias de Castilla y León.
- Resolución de 2 abril de 2004, que ordena la publicación en el BOCYL del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Castilla y León para la realización de programas de apoyo a familias en situaciones especiales.
- Decreto 38/2005, de 12 de mayo, que regula la acreditación y funcionamiento de las entidades colaboradoras con funciones en mediación en materia de adopción internacional.
- Orden FAM /1667/2007 de 5 de octubre modifica la Orden FAM 1036/2007, que crea el fichero automatizado de datos de carácter personal de “Curso de Mediación Familiar”. Orden FAM 1034//2007, de 30 de mayo.
- Orden FAM 1990/2008, de 10 de noviembre, regula la habilitación y autorización de profesionales y la inscripción y autorización de entidades para dispensar los servicios de asesoramiento y mediación en el ejercicio del derecho de las personas adoptadas a conocer los propios orígenes y la organización y funcionamiento de dichos servicios.
- Decreto 11/2010, de 4 de marzo, regula los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Resolución 11 de abril de 2011, ordena la publicación íntegra en el BOCYL del “Convenio Específico de Colaboración en materia de mediación intrajudicial entre la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el CGPJ y el Colegio de Abogados de Valladolid para la realización de un proyecto piloto de mediación familiar.
- Orden 21 de marzo de 2011, autoriza el funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar de Segovia.
- Orden 21 de marzo de 2011, autoriza el funcionamiento del Punto de Encuentro de Soria.

Novedades que aporta esta Ley:

- Puede solicitar el servicio de mediación cualquier familiar, sin importar el grado de parentesco.
- Es obligatorio que las partes tengan capacidad de obrar, para garantizar la igualdad.
- Los mediadores si es necesario, pueden crear equipos.
- Catálogo con los derechos y deberes de las partes.
- La solicitud de la mediación tiene que ser realizada por todas las partes.
- El recurso de mediación gratuita será más beneficiosa que la justicia gratuita y se tramitará de manera independiente.
- Formación para los profesionales mínima de 300 horas.
- La Junta de Castilla y León tiene competencias sobre la mediación.
- Garantizar el cumplimiento de la Ley 5/2012 de 6 de julio y del Decreto 61/2011 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.
- Gestionar el Registro de Mediadores Familiares.
- Organizar y financiar la mediación gratuita.
- Acreditar la formación que se tiene en mediación familiar.
- Investigar, divulgar, facilitar y promover la mediación familiar.

➤ **Galicia:**

Su normativa autonómica general y relacionada es:

- Ley 4/2011, de 31 de mayo, Ley de Mediación Familiar de Galicia.
- Decreto 159/2003, de 31 de enero, regula la figura del mediador familiar, el Registro de Mediadores Familiares de Galicia y el reconocimiento de la mediación gratuita.
- Orden 3/06/2008, por la que se fijan las tarifas de la mediación familiar en Galicia.
- Decreto 9/2009, regula los puntos de encuentro familiar en Galicia.
- Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia.
- Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia.

Novedades en Galicia respecto a la mediación:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Mediación penitenciaria desde el 2015 en el Centro penitenciario “A Lama” en Pontevedra.
- Mediación intrajudicial a través de un Convenio en 2107, en Santiago de Compostela, el cual ha llevado la figura del mediador familiar a los juzgados de Galicia.
- Las oficinas de mediación judicial tramitan más de veinte casos de conflictos familiares al mes, con un 60% de las parejas con resultado favorecedor.
- Mediación intrajudicial del Colegio de Abogados de A Coruña, con mediación familiar gratuita y mediación penal.

➤ País Vasco:

Su normativa autonómica general y relacionada es:

- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar País Vasco.
- Decreto 84/2009, de 21 de abril, regulación del Consejo Asesor de la Mediación Familiar.
- Decreto 124/2008, de 1 de julio, regula los puntos de encuentro familiar por derivación familiar en la Comunidad autónoma del País Vasco.
- Decreto 239/2011, de 22 de noviembre, modifica el Decreto regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Decreto 246/2012, de 21 de noviembre, del Registro de personas Mediadoras y de la preparación en mediación familiar requerida para la inscripción.
- Ley 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares, en supuestos de separación o ruptura de los progenitores.

Novedades en el País Vasco respecto a la mediación:

- Fue el primero, en el 2007, en emplear la mediación en los juzgados.
- El servicio de mediación intrajudicial está implantado en los ámbitos penal y familiar con un éxito del 70%.
- En 2015, 86,7% de los procesos de mediación en ámbito juvenil acabaron en acuerdo evitando el ingreso en prisión.
- La nueva Ley Foral del 7/2015 de relaciones familiares obliga a ir a una sesión en los casos de mediación familiar si el juez lo considera oportuno.
- El servicio de mediación familiar está regulado por la Ley Vasca de Mediación Familiar 1/2008 siendo este gratuito, voluntario y universal. Lo gestiona el departamento vasco de Empleo y Políticas Sociales.

➤ Cataluña:

Su normativa general en mediación y relacionada, es según Vallejo (2019) y Diario de mediación:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación Derecho Privado de Cataluña.
- Decreto 139/2002, de 14 de mayo, Reglamento de Mediación Familiar de Cataluña.
- Decreto 2342/1980, de 3 de octubre, sobre transferencia de servicios del Estado a la Generalitat en materia de mediación, arbitraje y conciliación.
- Decreto 337/1995, de 28 de diciembre, que establece los requisitos de acreditación y funcionamiento de las instituciones colaboradoras de integración familiar y de las entidades colaboradoras de adopción internacional.
- Orden JUS/237/2002, de 3 de julio, regula el contenido y procedimiento de homologación de los cursos de formación específica en materia de mediación.
- Resolución JUS/2588/2002, de 10 de diciembre, previa comprobación de la adecuación a la legalidad, se inscribe en el Registro de Colegios profesionales de la Generalitat de Cataluña el Código de la Abogacía Catalana.
- Orden JUS/484/2006, de 17 de octubre, fija las tarifas en los procedimientos de mediación familiar.
- Decreto 171/2009, de 3 de noviembre, Reglamento de conciliación, mediación y arbitraje de Consejo Superior de Cooperación de Cataluña.
- Decreto 357/2011, de 21 de junio, servicios técnicos de punto de encuentro.
- Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña.
- Resolución JUS/2896//2012, de 17 de diciembre, por la cual se fijan las tarifas en los procedimientos de mediación de la Ley 15/2009, de 22 de junio, de mediación en el ámbito del Derecho privado de Cataluña.
- Orden JUS/428/2012, de 18 de diciembre, por la cual se regulan los contenidos básicos y el procedimiento de homologación de la formación específica en materia de mediación en el ámbito del Derecho privado de Cataluña.
- Orden JUS/245/2014, de 28 de julio, por la que se establecen los requisitos y las condiciones necesarias para la inscripción en los Registros generales del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña de las personas que no posean una formación homologada.

Novedades en Cataluña respecto a la mediación:

- La primera Comunidad Autónoma que aprobó una ley de mediación familiar en 2001.
- En 2009, se aprueba la Ley 15/2009 en el ámbito del derecho privado en el que se amplía el ámbito de mediación a cualquier conflicto de la persona o familia, asociaciones, convivencia ciudadana...
- En 2015, el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña estableció doblar el número de expedientes en el que las partes llegan a un acuerdo a través de un plan de impulso de la mediación.

➤ **Aragón:**

Su normativa general autonómica y relacionada con la mediación es según Vallejo (2019) y diario de mediación:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación familiar de Aragón.
- Resolución 15/06/2011, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación familiar en Aragón.
- Decreto Legislativo1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, de las Leyes civiles aragonesas (mediación familiar: artículos 75 a 78).
- Resolución de 2 de abril de 2012, por la que se establece la gestión apoyo técnico psicosocial de las unidades administrativas en materia de familia a los juzgados y tribunales de Zaragoza.
- Decreto 188/2005, de 26 de septiembre, en relación a la adopción nacional e internacional.
- Ley 4/2007, de 22 de marzo, de prevención y protección integral a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Ley 3/2007, de 21 de marzo, de Juventud.
- Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de autoridad de profesionales de sanidad y servicios sociales.
- Ley 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad de las relaciones familiares ante la ruptura de la convivencia de los padres. Custodia compartida.
- Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y adolescencia.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios.
- Orden 19/12/ 2012, del convenio de colaboración para la mediación intrajudicial en materia penal.
- Resolución de 2 abril de 2012, por la que se establece la organización y el funcionamiento de las materias que tienen encomendadas en materia de mediación familiar intrajudicial.
- Decreto 12/2015, de 10 de febrero, por el que se crea el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación.
- Orden 20/02/2015, por la que se dispone la publicación del convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Asociación Aragonesa de arbitraje y mediación, para la realización de actividades de divulgación y fomento de la mediación.
- Orden PRE/777/2017, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de mediación.
- Decreto 73/2011, de 22 de marzo, donde se dan los derechos y deberes de la comunidad educativa y las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios.

Novedades en Aragón respecto a la mediación:

- La formación en mediación en esta comunidad es reciente y sectorial, no contando con homologación oficial y sin ser continua en el tiempo.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- La mediación familiar y el servicio de orientación comienza en 1997. Su objetivo es restablecer la comunicación efectiva entre la pareja para llegar a un acuerdo óptimo para transformar la familia.
- La mediación familiar intrajudicial está formada por una psicóloga mediadora que ejerce como coordinadora en las sesiones informativas y el servicio de mediación familiar se gestiona por la dirección general de familia.
- La mediación penal se da desde 2006 a través de la “Asociación ¿Hablamos?” para gestionar los conflictos delictivos desde una vía de justicia restaurativa.
- La mediación extrajudicial con menores y la intervención socioeducativa: se trabaja extrajudicialmente con los menores cuando no haya ejercido en el delito violencia o intimidación. Se da a través de la mediación una conciliación para que la víctima tenga una reparación psicológica a través de disculpas del menor infractor y por último se da una reparación con trabajos en beneficio de la comunidad o que beneficie a la víctima.
- La Corte Aragonesa de arbitraje y mediación: se inicia en el 2008, formada por el Consejo Aragonés de Cámaras de oficiales de comercio e industria, el Consejo de Colegio de abogados de Aragón y el Colegio notarial de Aragón. Su objetivo es administrar y gestionar el procedimiento arbitral.
- Mediación en consumo: se inicia en 1994 y se la conoce por mediación institucional.
- Mediación escolar: inicios en el 2000 para mejorar la convivencia escolar.
- Mediación intercultural en educación: desde 2005, para prevenir conflictos por factores culturales, atender a alumnos a integrarse y mejorar la comunicación entre colegios y familias inmigrantes o con otra cultura.
- Mediación en salud: inicios en 1985. Es mediación informal, no reglada, donde se trabaja la comunicación y escucha activa entre pacientes y profesionales.
- Mediación ambiental: inicio en 2002. Gestiona conflictos por la gestión y uso del agua.
- Mediación administrativa: gestiona conflictos entre la administración pública y los ciudadanos.
- Mediación comunitaria: es un proyecto de gestión social en Zaragoza en viviendas de propiedad o gestionadas por “Zaragoza Vivienda”. Se da una mediación en conflictos comunitarios en comunidades de vecinos o espacios públicos para mejorar la convivencia. Se da una comediación con los trabajadores sociales.
- “Proyecto Rehabitat”: inicios en 2009 y fin en 2012. El fin era terminar con el deterioro social y de convivencia en dos zonas específicas de Zaragoza.
- “Asociación Amediar”: inicios en 2004. Trabajan en ámbitos comunitario e intercultural.
- “Asociación Cefymed”: se inicia en 2007 y es un centro de formación, asesoramiento y difusión de mediación.

➤ **Cantabria:**

Su normativa autonómica general y relacionada según Vallejo (2019) y diario de mediación, es:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria y Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la anterior Ley.
- Orden PRE/55/2016, de 8 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a entidades en materia de formación para la mediación.
- Ley 8/2010, de 23 de diciembre, de garantía de derechos y atención a la infancia y la adolescencia.
- Ley 1/2005, de 16 de mayo, de parejas de hecho de la Comunidad.
- Decreto 58/2002, de 30 de mayo, relativo a protección de infancia y adolescencia.
- Ley 2/2007, de 27 de marzo, de derechos y servicios sociales.
- Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y derechos y deberes de la comunidad educativa de la Comunidad.

Novedades en Cantabria respecto a la mediación:

- La Ley de mediación de esta Comunidad regula la mediación como servicio público gratuito.
- Se crea el Observatorio de mediación de la Comunidad, con carácter consultivo.
- La Consejería de Justicia financia proyectos de mediación impulsados por entidades y colegios profesionales para disminuir los casos en juzgados.
- Convenio mediación intrajudicial: los jueces derivan los casos que consideran al servicio de mediación del Gobierno, excepto los relacionados con violencia en el hogar.
- Mediación hipotecaria: el colegio de abogados en convenio con el Ayuntamiento de Santander. La mediación familiar se puede iniciar en cualquier momento del juicio.
- Servicio municipal de mediación familiar y comunitaria: servicio gratuito para los habitantes del municipio de Santander para evitar procesos judiciales.
- Santander da a Óptima Proyectos la gestión del servicio de mediación familiar y comunitaria.
- MediaCAMINOS, es la institución de mediación del colegio de ingenieros de caminos, canales y puertos.
- Asociación de mediación de Cantabria sin ánimo de lucro. Es un centro de formación continua de mediación, jurídica, psicológica, en el cual gestiona proyectos de mediación y difunde y forma y fomenta sobre la mediación.
- En el Ayuntamiento de Colindres tiene un servicio de mediación multidisciplinar en ámbitos como el familiar, civil, escolar, hipotecario, mercantil...

➤ Valencia:

Su normativa general y relacionada según Vallejo (2019) y diario de mediación, es:

- Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
- Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los puntos de encuentro familiar.
- Decreto 41/2007, de 13 de abril, desarrollo de la Ley 24/2015.
- Real Decreto 4106/1982, de 29 de diciembre, sobre traspaso de funciones y servicios en materia de mediación, arbitraje y conciliación.
- Ley 5/2011, de 1 de abril, de relaciones familiares de los hijos cuyos progenitores no conviven.
- Ley 12/2008, de 3 de julio, de protección integral de la infancia y adolescencia de Valencia.
- Decreto 93/2001, de 22 de mayo, de reglamento de medidas de protección jurídica del menor de la Comunitat.
- Resolución 16 de octubre 2001, dispone la publicación del Convenio de Colaboración entre la Consellería de Bienestar Social, el Consejo General del Poder Judicial, el Ayuntamiento de Valencia y los colegios oficiales de abogados, psicólogos y Trabajo Social de Valencia, para la creación y desarrollo del programa Punto de Encuentro.
- Decreto 100/2002, de 4 de junio, regula la acreditación, funcionamiento y control de las entidades de mediación acreditadas en la Comunidad Valenciana.
- Resolución de 30 de mayo 2006, resuelve inscribir el Reglamento del Registro de Mediadores del Col·legi Oficial d' Educadors Socials de la Comunitat Valenciana y se dispone su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat.
- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

Novedades en Valencia respecto a la mediación:

- En 2017, se aprueba el anteproyecto de ley de mediación de la Comunitat.
- En 1995, comienza la mediación familiar.
- La formación mínima de especialista requiere de 250 horas.

➤ **Castilla La Mancha:**

Su normativa general y relacionada, según Vallejo (2019) es:

- Ley 1/2015, de 12 febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla La Mancha (cuya disposición derogatoria única establece que queda derogada la Ley 4/2005).
- Decreto 7/2009, de 27 enero, organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.
- Decreto 87/2009, de 7 julio, Observatorio Regional de la Familia de Castilla La Mancha.
- Ley 3/1999, de 31 marzo, del menor de Castilla La Mancha.
- Decreto 3/2008, de convivencia escolar.

Novedades en Castilla La Mancha respecto a la mediación:

- Programa de mediación familiar en ruptura de pareja y orientación e intervención familiar, centrado en Ciudad Real y Talavera de la Reina.
- Mediación intrajudicial a través de la Asociación de mediación y pacificación de conflictos de Castilla La Mancha.
- Desde 2016, desde las Asociación “Intermediación” se da mediación intercultural.
- Asociación SISTEMA, desde 2006, especializada en ámbitos de intervención social, familiar, terapéutica y educativa.
- Asociación AMIFAM, desde 2012, con intervención familiar.

➤ **Islas Canarias:**

Su normativa general y relacionada, según Vallejo(2019) y diario de mediación, es:

- Ley 3/2005, de 23 junio, modificación de la Ley 15/2003, de 8 abril, Ley de Mediación Familiar de Canarias.
- Decreto 144/2007, de 24 mayo, Reglamento de la Ley de Mediación Familiar de Canarias.
- Orden 10/03/2008, establece disposiciones de desarrollo de las actuaciones de mediación familiar y se fijan las tarifas en supuestos de gratitud, regulados por Decreto 144/2007 de 24/05/2007 LCAN 2007/286 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar.
- Orden 25 de noviembre 2009, aprueba modelos de solicitud y cuestionario estadístico necesarios para el desarrollo de la mediación familiar.
- Orden 20 de mayo de 2011, crea y regula el fichero de datos de usuarios del Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Canarias.
- Orden 2979/2014, de 27 junio, se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley 1/1997, de 7 de febrero, de atención integral a los menores.
- Decreto 54/1998, de 17 de abril, de amparo de los menores en Canarias.
- Decreto 661/1984, de 23 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración en materia de mediación, arbitraje y conciliación.
- Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Canarias.

Novedades en las Islas Canarias respecto a la mediación:

- En 2009, se aprueba el proyecto de mediación familiar intrajudicial.
- Las oficinas de atención a las víctimas del delito, tendrán servicio de mediación penal.

➤ **Islas Baleares:**

Su normativa autonómica general y relacionada, según el diario de mediación, es:

- Ley 13/2019 de 29 de marzo por la que se modifica la Ley 14/2010, de 9 diciembre, de Mediación Familiar de las Illes Balears.
- Decreto 66/2008, de 30 mayo, Reglamento de Mediación Familiar de las Illes Balears.
- Decreto 187/1996, de 11 octubre, regula la habilitación y actividades a desarrollar por entidades colaboradoras de mediación familiar en materia de adopción internacional.
- Resolución de la Consejería de Familia y Servicios Sociales, de 19 diciembre de 2013, donde se dan las condiciones que tienen que tener las personas que quieren trabajar en el servicio público de mediación familiar de las Islas Baleares.
- Resolución de la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración, de 4 noviembre de 2008, crea la Comisión de Valoración y Homologación de la formación en materia de mediación familiar.
- Decreto 57/2011, de 20 mayo, establece los principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.
- Acuerdo 19 de enero de 1996 del Tribunal de arbitraje y mediación.
- Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer (artículo 40).
- Ley 10/2006, de 26 de julio, integral de la juventud.
- Resolución de la directora general de trabajo, de 24/01/05, por el que se hace público el II Acuerdo interprofesional sobre renovación y potenciación del Tribunal de Arbitraje y Mediación.
- Decreto 121/2010, de 10 de diciembre, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios de fondos públicos.
- Decreto 40/2006, de 21 de abril, en el que se regulan los procedimientos de acogimiento familiar, adopción y de determinación de idoneidad.
- En ámbito menores, Ley 17/2006, de 13 de noviembre y Ley 8/1997 de 18 de diciembre.

Novedades en las Islas Baleares respecto a la mediación:

- La Universidad presenta un Título de Experto Universitario en Mediación.
- Tres puntos neutros de promoción de la mediación en Mallorca, Menorca e Ibiza.
- Entre 2015 y 2016, se da un proyecto piloto que consistía en un acuerdo de derivación de asuntos desde los juzgados de primera instancia de Palma al Instituto de Mediación de las Islas Baleares (IMIB).
- De forma anual, las sedes de los Colegios de Abogados abren sus puertas para informar de manera gratuita y desde 2014, mediadores de la institución informan sobre la mediación y procedimiento.

➤ **Andalucía:**

Su normativa en relación a la mediación, según Vallejo (2019), es:

- Ley 1/2009, de 27 de febrero, regula la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 37/2012, de 21 de febrero, aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009.
- Decreto 454/1996, de 1 de octubre, de habilitación de instituciones colaboradoras de integración familiar y acreditación de entidades colaboradoras de adopción internacional.
- Orden 6 de marzo 2006, establece las bases reguladoras y convoca subvenciones con carácter permanente para la financiación de actuaciones de mediación para el acogimiento familiar de menores realizadas por instituciones colaboradoras de integración familiar.
- Orden 16/05/2103, por la que se aprueban los modelos de solicitud de inscripción básica, modificación, prorroga y cancelación en el registro de mediación familiar de Andalucía, de designación de persona mediadora y de mediación familiar gratuita y el documento de aceptación del proceso de mediación.
- Orden 16/05/2013, por la que se regulan las tarifas aplicables en los procedimientos de mediación familiar gratuita y el sistema de turnos.
- Orden 16/05/2013, por la que se establecen los contenidos mínimos de la formación específica de las personas mediadoras.
- Decreto-Ley 5/2014, de 22 abril, de medidas normativas para reducir las trabas administrativas para las empresas.
- Decreto 65/2017, de 23 mayo, por el que se modifica el Decreto 37/2012, de 21 febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero.

Novedades en Andalucía respecto a la mediación:

- Presenta un procedimiento extrajudicial y voluntario de resolución de conflictos a través de mediadores. No se da si el mediador no lo cree viable o si hay violencia de género o violencia a algún miembro de la unidad familiar.
- Almería, oferta un Máster propio en Mediación y Solución de conflictos de 500 horas y un Curso de Mediación Civil y Mercantil de 70 horas.
- Cádiz: tiene un Máster sobre gestión de conflictos a través de la mediación con duración de un curso escolar y 1 ECTS de libre configuración para los estudiantes de Derecho.
- Córdoba: en los ECTS de libre configuración (30 horas) se da un curso sobre mediación frente a conflictos, en el ámbito de las resoluciones extrajudiciales. Existe también un Diploma de especialización en mediación familiar y menores en conflicto intra y extrajudicial de 32 créditos.
- Granada: tiene un Máster de Mediación de 750 horas, un Título de Experto universitario sobre mediación intercultural de 285 horas con la opción de poder transformarlo a Máster con 313 horas más.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Huelva: imparte un Máster de Mediación familiar y con menores de 60 créditos y un curso “Prácticas óptimas de mediación civil y mercantil” de 80 horas.
- Jaén: tiene el “Título de especialización universitaria sobre la mediación intercultural en el ámbito socio sanitario y laboral” de 36 horas. Desde su Colegio de Trabajo Social se oferta un curso de especialista en mediación de 325 horas.
- Málaga: tiene un Máster Universitario sobre Mediación.
- Sevilla: presenta cursos de mediación, Máster Oficial en Intervención y Mediación familiar de 60 créditos y el Máster sobre Mediación familiar, educativa y comunitaria de 200 horas.
- La Universidad Internacional de Andalucía presenta un curso de Experto universitario en Mediación en familia, organizaciones complejas, asuntos civiles y mercantiles de 30 créditos.

➤ Asturias:

Su normativa en relación a la mediación, según Vallejo (2019) y diario de mediación, es:

- Ley 3/2007, de 23 marzo, de Mediación Familiar de Asturias.
- Decreto 93/2005, de 2 septiembre, puntos de encuentro familiar en el Principado de Asturias.
- Ley 2/2011, de 11 marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia de género.
- Ley 4/2002, de 23 mayo, de parejas estables.
- Ley 1/1995, de 27 enero, de protección del menor.
- Decreto 46/2000, de 1 junio, de Reglamento de acogimiento familiar y de adopción de menores.
- Decreto 249/2007, de 26 septiembre, en que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en centros escolares no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias.

Novedades en Asturias respecto a la mediación:

- En la Universidad de Oviedo, se imparte el título de “Especialista en Mediación de Conflictos y Experto en Mediación Civil y Mercantil, Mediación penal y Mediación familiar”.
- En el 2016 se implanta un proyecto piloto de mediación intrajudicial en los juzgados de familia de Oviedo.
- Servicio de intermediación hipotecaria del Principado de Asturias: en 2012, para informar, negociar y asesorar con los bancos una alternativa para las familias en riesgo de desahucio.
- Servicio de intrajudicial creado por el colegio de economistas para que los jueces de lo mercantil deriven conflictos económicos al Instituto de Mediación del Principado de Asturias.

➤ **Madrid:**

Su normativa en relación a la mediación, según diario de mediación y Vallejo (2019), es:

- Ley 1/2007, de 21 febrero, de Mediación familiar de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid (artículos 30 y 57).
- Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Dirección General de Consumo, para la realización de trámites telemáticos.
- Resolución de 6 de marzo de 2001, de la Dirección General de Trabajo, de normas de funcionamiento del Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación.
- Real Decreto 932/1995, de 9 junio, de traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad de Madrid en materia de trabajo.
- Ley 6/1995, de 28 marzo, de garantía de los derechos de la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Madrid.
- Ley 18/1999, de 29 abril, reguladora de los Consejos de atención a la infancia y adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Orden 14/2007, de 11 enero, reguladora de las bases de la convocatoria de subvenciones a entidades locales para el desarrollo a programas dirigidos a favorecer la mediación familiar, los puntos de encuentro familiar, la prevención y tratamiento de la violencia en entornos familiares y sociales de los menores y favorecer la participación social infantil y de convocatoria para 2007.
- Decreto 62/2003, de 8 mayo, acreditación, funcionamiento y control de las entidades colaboradoras de adopción internacional.
- Orden 21/2008, de 15 enero, regula las bases de la convocatoria de las subvenciones a entidades locales para el desarrollo de programas dirigidos a favorecer la mediación familiar, la prevención y tratamiento de la violencia en entornos familiares y sociales de los menores y favorecer la participación social infantil y de convocatoria para 2008.

Novedades en Madrid respecto a la mediación:

- Desde el 2012, la semana de la mediación se realizan varias actividades para fomentar la mediación como mesas redondas, presentaciones de proyectos de mediación...
- Desde 2016, en Noviembre, se da la Moot Internacional de Negociación y Mediación Civil y Mercantil para potenciar la formación de futuros mediadores.
- Ofrece masters universitarios y cursos expertos en mediación.

Comunidades y ciudades Autónomas sin legislación propia en la Mediación Familiar.
Normativa relacionada:

➤ **Extremadura:**

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Resolución de 1 de febrero 2002, de publicidad al Convenio de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Extremadura para la realización de programas de apoyo a familias en situaciones especiales.
- Resolución de 12 de enero 2007, da publicidad al Convenio de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Extremadura para la realización de programas de apoyo a familias en situaciones especiales.
- Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura.
- Ley 14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura.

Novedades en Extremadura en relación a la mediación:

- Se crea en junio de 2012, la “Asociación Extremeña para la Mediación”, siendo una organización políticamente independiente, sin ánimo de lucro, de carácter social y solidario. Tiene carácter regional aunque puede actuar en ámbito nacional e internacional.
- MediarEx- Centro Extremeño de Mediación en Conflictos y Psicología: equipo multidisciplinar, con formación específica en mediación de conflictos
- Oficina de Mediación para la resolución de conflictos interpersonales de la Universidad de Extremadura: tiene como objetivos promocionar y difundir la mediación entre los universitarios como herramienta alternativa de resolución de conflictos.
- Mediación familiar intrajudicial: existe un protocolo en el que el juez recomienda a las partes que acudan a mediación. La Junta aprueba esta derivación y puede tener un máximo de ocho sesiones.
- Ley de Mediación de consumo de Extremadura: para trabajar en casos de conflicto entre consumidor y empresa por una compraventa o prestación de servicios.
- Servicio de Mediación familiar, gratuito a través del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Badajoz. Existen cuatro puntos de mediación familiar en la comunidad.

➤ **La Rioja:**

Según el diario de mediación su legislación referente a mediación es:

- Ley 3/2011, de 1 de marzo, de prevención, protección y coordinación institucional en materia de violencia en La Rioja (artículo 31).
- Resolución de Secretaria General Técnica de la Consejería de Desarrollo Autonómico y Administraciones Públicas, de 21 de marzo de 2003, en relación al convenio y prestación de los puntos de encuentro familiar.
- Resolución de Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia y Justicia, de 19 de febrero de 2013 y Resolución de Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia y Justicia, de 20 de marzo de 2014 del convenio para la asistencia y defensa jurídica a las víctimas de delitos de violencia de género, doméstica y/o

intrafamiliar y el funcionamiento del servicio de mediación intrajudicial del Gobierno de La Rioja.

- Orden 11 febrero de 1998, de la Consejería de Salud, Consumo y Bienestar Social, por la que se crea el Consejo Sectorial de Infancia y Adolescencia.
- Ley 1/2006, de 28 febrero, de protección de menores de La Rioja.
- Decreto 108/2007, de 27 julio, de la protección y guarda de menores.
- Decreto 32/2007, de 25 mayo, donde se forma el Registro de Protección de Menores.
- Orden 2/2009, de 29 enero, en relación a aspectos de adopción.
- Decreto 31/2007, de 25 mayo, en relación a adopción.
- Decreto 2/2007, de 26 de enero, regula los puntos de encuentro familiar.
- Resolución de 22 de junio de 2010, dispone la publicación del resumen del Convenio de colaboración en materia de mediación intrajudicial entre el Consejo General del Poder Judicial y la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Decreto 1/2014, de 3 de enero, por el que se regula la Comisión Institucional de La Rioja para la coordinación de actuaciones de sensibilización, protección y recuperación integral de las víctimas de violencia.

Novedades en La Rioja respecto a la mediación:

- Inicio de mediación penal a través de un proyecto piloto en mediación penal en 1999. En 2009, se inició otro proyecto piloto de mediación penal con un proyecto de investigación participando la Universidad de Rioja.
- Se realiza en ámbito judicial: mediación con menores infractores, mediación civil-familia y penal de adultos, mediación mercantil y mediación comunitaria.
- En el ámbito extra-judicial se da: servicio de orientación y mediación familiar, puntos de encuentro familiar, servicio de intermediación hipotecaria, sección de economía social, conciliación y responsabilidad social de las empresas y el programa de mediación escolar MEDIA-2 para resolver conflictos en contextos educativos.
- Se crea un movimiento asociativo “Asociación Riojana Mediando” para difundir, formarse, debatir...sobre la mediación.

➤ **Navarra:**

Según el diario de mediación, la legislación relacionada con mediación es:

- Orden Foral 147/2007, de 23 de julio, que clasifica el Servicio de Mediación Familiar.
- Ley Foral 3/2011, de 17 de marzo, sobre custodia de los hijos en los casos de ruptura de la convivencia de los padres.
- Ley Foral 12/2003, de 7 de marzo, de modificación de la Ley Foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista (artículo 12, Mediación familiar).
- Ley 1/1973, de 1 de marzo, por la que se aprueba la Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Orden Foral 18/2002, de 20 de febrero, donde se clasifican los servicios de punto de encuentro familiar y los centros de día infantiles y juveniles.
- Real Decreto 938/1986, de 11 de abril, de traspaso de servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de mediación, arbitraje y conciliación.
- Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los consumidores y usuarios.
- Decreto Foral por el que se regula el servicio de mediación familiar de la administración de la Comunidad.
- Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia.
- Ley Foral 3/2014, de 14 de marzo, de modificación de la Ley Foral 13/2013.

Novedades en Navarra respecto a la mediación:

- Se crea en 2013, el Punto Neutro de Promoción de la Mediación (PNPM).
- El servicio de mediación civil y mercantil lo ofrecerá el Colegio de Abogados de Pamplona. En el ámbito penal, la mediación será a cargo de la Asociación Navarra de Mediación.
- Los colegios de abogados de Tudela, Estella y Tafalla, darán los servicios de mediación civil, mercantil y penal en sus correspondientes juzgados.
- En la Mediación Familiar, sus principales objetivos son conseguir el bienestar social de los ciudadanos y reducir costos y casos a los juzgados.
- La Universidad Pública de Navarra y el Club de Marketing poseen de un curso de “Experto en Mediación Civil y Mercantil” homologado por el Ministerio de Justicia.

➤ **Murcia:**

Según el diario de mediación, la legislación referida a mediación, es:

- Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia (artículo 11).
- Decreto 66/1997, de 12 de septiembre, acreditación y actuación de las instituciones colaboradoras de integración familiar y de las entidades colaboradoras en adopción internacional.
- Decreto 46/2006, de 28 de abril, regula la acreditación y funcionamiento de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional y las Instituciones colaboradoras en la integración familiar.
- Convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Trabajo y Política Social y la Asociación para la Mediación Familiar de la Región de Murcia, para la prestación de servicios de mediación familiar a través de Programas de Puntos de Encuentro Familiar de 29 de diciembre de 2006.
- Decreto 102/2012, de 20 de julio, de concesión directa de una subvención a la Asociación de Mediación para la estructuración del centro de mediación familiar de la Región de Murcia.

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Orden de 1 de marzo de 2013, de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se establecen los precios públicos de los Servicios de Mediación Familiar y los Puntos de Encuentro Familiar en la Región de Murcia.
- Resolución de 27 de noviembre de 2014, por la que se publica el acuerdo del Consejo de Administración sobre creación de la oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud y aprobación de las directrices que han de regir el procedimiento y el Código de Buenas Prácticas de la Mediación.
- Ley 8/2006, de 16 de noviembre, de Sociedades Cooperativas, de la Región de Murcia.
- Ley 4/2011, de 21 de octubre, por la que se modifica la Ley 8/2006, de 16 de noviembre, de Sociedades Cooperativas de la Región de Murcia.
- Ley 3/1995, de 21 de marzo, de la infancia de la Región de Murcia.

Novedades en Murcia respecto a la mediación:

- Jornadas Murcianas de Mediación: desde el verano de 2009 cada dos años. Desde ellas se ha creado la Asociación Murciana de Mediadores, la Federación Nacional de Asociaciones de Profesionales de la Mediación (FAPROMED) y la elección del 21 de enero como día de la Mediación, (que más tarde se fijó como día nacional).
- Desde 1997, desde la Facultad de Trabajo Social se oferta un posgrado en Mediación, con la participación del Colegio profesional de Trabajo Social.
- Grupo de trabajo que lleva desde el 2009 elaborando un documento para formar una Ley Integral de Mediación para Murcia.
- Mediación escolar: promover una educación para la paz desde los centros educativos.
- Punto Neutro de Promoción de la Mediación (PNPM): su fin es apoyar la coordinación de los profesionales interesados en la Mediación para difundir y promover la mediación,
- Orden 1 marzo de 2013, donde se fijan los precios públicos de los servicios de mediación familiar y de los puntos de encuentro familiar, dejando de ser servicios gratuitos.
- Nueva oficina Judicial donde se encuentra la Unidad de Mediación Intrajudicial (UMIM).

➤ **Ciudad Autónoma de Melilla y Ciudad Autónoma de Ceuta:**

- Orden SSI/597/2017, de 23 de junio, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 23 de junio de 2017, por el que se formalizan los criterios de distribución y la distribución resultante de los créditos acordados por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que se destinan a la financiación de planes o programas sociales, para el ejercicio de 2017.

Novedades en Ceuta respecto a la mediación:

“MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y COMUNITARIA”

- Se pretende crear un Servicio de Mediación Familiar para las familias o unidades de convivencia con dificultades, basándose en el artículo 39 de la Constitución Española y en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía .de Ceuta.
- La Cámara de Comercio da a las empresas un servicio de Mediación Civil y Mercantil para resolver sus conflictos sin llegar a la vía judicial.
- Se crea a través del Colegio de Abogados de Ceuta la Asociación de Arbitraje y Mediación de Ceuta.

La comparativa se ha realizado a través de diversas fuentes, siendo estas:

- Vallejo Pérez, Gema (2019). *“La mediación familiar en el sistema jurídico español, de su implantación legislativa a sus retos futuros”*. Reus Editorial
- De Pablos Pérez, Carlos Raúl, Director General de Familia y Políticas Sociales. Junta de Castilla y León
- [www. diario de mediación.es](http://www.diariodemediacion.es) En esta revista especializada en mediación, se puede acceder a la legislación de mediación de todas las comunidades autónomas. Los sitios web donde se encuentran son:
 - √ Cataluña. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-cataluna/>
 - √ Aragón. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-aragon/>
 - √ Cantabria. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-cantabria/>
 - √ Comunidad Valenciana. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-la-comunidad-valenciana/>
 - √ Islas Canarias. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-islas-canarias/>
 - √ Islas Baleares. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-islas-baleares/>
 - √ Comunidad de Madrid. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-la-comunidad-de-madrid/>
 - √ Principado de Asturias. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-el-principado-de-asturias/>
 - √ <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-la-rioja/>
 - √ Navarra. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-navarra/>

- √ Murcia. Disponible en: <https://www.diariodemediacion.es/normativa-sobre-mediacion-en-la-comunidad-de-murcia/>